



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL POLICIAL EN EL
ÁREA DE INVESTIGACION DE LAVADO DE ACTIVOS DE
LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ EN LA CIUDAD DE
LIMA, EN EL PERIODO 2016 – 2018**

**PRESENTADA POR
SANDRA MELANIE MONCADA FLORES**

**ASESOR
JUAN JOSE PUGA POMAREDA**

**TESIS
PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN GESTIÓN
DE RECURSOS HUMANOS**

**LIMA – PERÚ
2021**



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

TESIS

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL POLICIAL EN EL ÁREA
DE INVESTIGACION DE LAVADO DE ACTIVOS DE LA POLICÍA
NACIONAL DEL PERÚ EN LA CIUDAD DE LIMA, EN EL PERIODO
2016 – 2018**

**PARA OPTAR
EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN GESTIÓN DE RECURSOS
HUMANOS**

**PRESENTADO POR
SANDRA MELANIE MONCADA FLORES**

**ASESOR:
DR. JUAN JOSE PUGA POMAREDA**

**LIMA-PERÚ
2021**

Dedicatoria

A Dios, por haber permitido cumplir mis objetivos, cuidarme y enseñarme el valor de lo que uno logra. A mis padres por ser la fuente fundamental de apoyo en todo lo que soy, en todos mis estudios y en mi vida entera. A mi hermana mayor por su ejemplo y enseñanza en todos los años que compartimos juntas, y a mis abuelos por ser eje fundamental de amor y voluntad

Agradecimientos

Dedico de manera especial y agradezco a mis padres, pues ellos son la columna principal para la construcción del presente trabajo, quienes me sentaron las bases desde que inicie, inculcándome responsabilidad, voluntad, y superación para con todas las cosas, quienes cuando me veían decaer luchaban porque siga adelante, en ellos tengo el reflejo del amor y la paz, y su gran corazón hace que cada día llegue a admirarlos más.

Gracias a mis asesores Juan José Puga, Raúl de Lama, Luis Huatuco, y Sonia Motta, por la excelente enseñanza, motivación y apoyo en todo el proceso de esta investigación, porque aprendí que la gestión de recursos humanos debe estar basada en la confianza, y gracias a Dios, por darme siempre la fe de que uno puedo llegar hasta donde uno quiere hacerlo.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenido	iv
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras.....	xiii
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
Introducción.....	1
Capítulo I: Marco teórico	6
1.1. Antecedentes	6
1.1.1. Antecedentes Nacionales.....	6
1.1.2. Antecedentes Internacionales	9
1.2. Bases teóricas.....	13
1.2.1. La comunicación	17
1.2.1.1 Los elementos de la comunicación	18
1.2.1.2 El proceso de la comunicación.....	19
1.2.1.3 Teoría de la comunicación de David Kenneth Berlo.....	19
1.2.1.4. La comunicación interna.....	22
1.2.1.5. Objetivos de la comunicación interna	24
1.2.1.6. Tipos de comunicación en una empresa	25
1.2.1.7. Factores para una eficiente comunicación	27
1.2.1.8. La comunicación interna y su influencia	30
1.2.2. Desempeño laboral	33
1.2.2.1. Evaluación del desempeño	36
1.2.3. Lavado de activos	37
1.3. Definición de términos básicos.....	45
Capítulo II. Hipótesis y Variables.....	46

2.1. Hipótesis.....	46
2.1.1. Hipótesis general.....	46
2.1.2. Hipótesis específicas	46
2.1.3. Variables y definición operacional	46
Capítulo III: Metodología	49
3.1. Diseño Metodológico	49
3.2. Población y Muestra	49
3.2.1. El procedimiento muestral	51
3.2.2. Marco Poblacional	52
3.3. Instrumentación.....	56
3.3.1 Técnicas de recolección de información.....	56
3.3.1.1. Confiabilidad del Instrumento	59
3.3.1.2. Validez del instrumento	59
3.3.1.3. Técnicas de procesamiento de información	60
Capítulo IV: Resultados y Discusión	62
4.1. Resultados de la investigación	62
4.1.1. Análisis exploratorio	66
4.1.2. Triangulación en el análisis de los datos.....	67
4.1.3. Análisis cuantitativo	72
4.1.3.1. Preguntas informativas.....	72
4.1.4. Análisis Cualitativo	198
4.1.5. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis	213
Capítulo V: Discusión de Resultados	227
Conclusiones.....	234
Recomendaciones.....	235
Referencias	238
Anexos	246

Anexo 1: Matriz de Consistencia	247
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables	251
Anexo 3: Instrumento de Recopilación de Datos.....	257
Anexo 4: Formato de Validación de Juicio de Expertos	269

Índice de Tablas

Tabla 1.	33
Tabla 2.	50
Tabla 3.	55
Tabla 4.	63
Tabla 5.	66
Tabla 6.	67
Tabla 7.	70
Tabla 8.	71
Tabla 9.	71
Tabla 10.	72
Tabla 11.	73
Tabla 12.	73
Tabla 13.	74
Tabla 14.	76
Tabla 15.	76
Tabla 16.	78
Tabla 17.	79
Tabla 18.	80
Tabla 19.	81
Tabla 20.	82
Tabla 21.	83
Tabla 22.	84
Tabla 23.	85
Tabla 24.	86
Tabla 25.	87
Tabla 26.	88

Tabla 27.	89
Tabla 28.	90
Tabla 29.	91
Tabla 30.	92
Tabla 31.	94
Tabla 32.	95
Tabla 33.	96
Tabla 34.	97
Tabla 35.	98
Tabla 36.	99
Tabla 37.	100
Tabla 38.	101
Tabla 39.	103
Tabla 40.	104
Tabla 41.	105
Tabla 42.	106
Tabla 43.	107
Tabla 44.	108
Tabla 45.	109
Tabla 46.	110
Tabla 47.	110
Tabla 48.	111
Tabla 49.	111
Tabla 50.	112
Tabla 51.	112
Tabla 52.	113
Tabla 53.	113

Tabla 54.	114
Tabla 55.	114
Tabla 56.	115
Tabla 57.	115
Tabla 58.	116
Tabla 59.	116
Tabla 60.	117
Tabla 61.	117
Tabla 62.	118
Tabla 63.	119
Tabla 64.	119
Tabla 65.	158
Tabla 66.	158
Tabla 67.	160
Tabla 68.	160
Tabla 69.	160
Tabla 70.	161
Tabla 71.	161
Tabla 72.	162
Tabla 73.	162
Tabla 74.	163
Tabla 75.	163
Tabla 76.	164
Tabla 77.	164
Tabla 78.	165
Tabla 79.	165
Tabla 80.	166

Tabla 81.	166
Tabla 82.	167
Tabla 83.	167
Tabla 84.	168
Tabla 85.	168
Tabla 86.	169
Tabla 87.	169
Tabla 88.	170
Tabla 89.	170
Tabla 90.	171
Tabla 91.	171
Tabla 92.	172
Tabla 93.	172
Tabla 94.	173
Tabla 95.	173
Tabla 96.	174
Tabla 97.	174
Tabla 98.	175
Tabla 99.	175
Tabla 100.	176
Tabla 101.	176
Tabla 102.	177
Tabla 103.	178
Tabla 104.	178
Tabla 105.	179
Tabla 106.	179
Tabla 107.	180

Tabla 108.	180
Tabla 109.	181
Tabla 110.	181
Tabla 111.	182
Tabla 112.	182
Tabla 113.	183
Tabla 114.	183
Tabla 115.	184
Tabla 116.	184
Tabla 117.	185
Tabla 118.	185
Tabla 119.	186
Tabla 120.	186
Tabla 121.	187
Tabla 122.	187
Tabla 123.	188
Tabla 124.	188
Tabla 125.	189
Tabla 126.	189
Tabla 127.	190
Tabla 128.	190
Tabla 129.	191
Tabla 130.	191
Tabla 131.	192
Tabla 132.	192
Tabla 133.	193
Tabla 134.	193

Tabla 135.	194
Tabla 136.	194
Tabla 137.	196
Tabla 138.	197
Tabla 139.	212
Tabla 140.	229
Tabla 141.	247
Tabla 142.	251
Tabla 143.	254
Tabla 144.	257
Tabla 145.	260

Índice de Figuras

Figura 1.....	19
Figura 2.....	31
Figura 3.....	32
Figura 4.....	63
Figura 5.....	64
Figura 6.....	64
Figura 7.....	65
Figura 8.....	65
Figura 9.....	74
Figura 10.....	75
Figura 11.....	76
Figura 12.....	77
Figura 13.....	78
Figura 14.....	79
Figura 15.....	80
Figura 16.....	81
Figura 17.....	82
Figura 18.....	83
Figura 19.....	84
Figura 20.....	85
Figura 21.....	86
Figura 22.....	87
Figura 23.....	88
Figura 24.....	89
Figura 25.....	91
Figura 26.....	92

Figura 27.....	93
Figura 28.....	94
Figura 29.....	95
Figura 30.....	96
Figura 31.....	97
Figura 32.....	99
Figura 33.....	100
Figura 34.....	101
Figura 35.....	102
Figura 36.....	103
Figura 37.....	104
Figura 38.....	105
Figura 39.....	106
Figura 40.....	107
Figura 41.....	109
Figura 42.....	120
Figura 43.....	196
Figura 44.....	213
Figura 45.....	215
Figura 46.....	227
Figura 47.....	271
Figura 48.....	272
Figura 49.....	273
Figura 50.....	274
Figura 51.....	275

Resumen

La comunicación interna es esencial para las organizaciones, ya que se necesita de información para el eficiente desarrollo de funciones y tareas establecidas, mediante esta herramienta, las organizaciones o instituciones pueden seguir estrategias con el fin de llevar los objetivos globales encaminados con los objetivos de cada colaborador, y así mejorar el desempeño de las personas en el área de trabajo, generando cultura de confianza a través de la creación de valor, marcando la diferencia, ya que al generar ventaja competitiva es que se puede mantener y mejorar una buena comunicación interna en una organización, repercutiendo directamente con el desempeño laboral, y en este caso en un área de una institución de carácter vertical como lo es la Policía Nacional del Perú.

Abstract

Internal communication is essential for organizations, since information is needed for the efficient development of established functions and tasks, through this tool, organizations or institutions can follow strategies in order to carry global objectives aimed at the objectives of each collaborator, and thus improve the performance of people in the area of work, generating a culture of trust through the creation of value, making a difference, since to generate competitive advantage is that you can maintain and improve good internal communication in an organization, directly impacting with the work performance, and in this case in an area of a vertical institution such as the National Police of Perú.

Introducción

En las Fuerzas Policiales, al igual que en otra organización, empresa o institución, existen problemas de comunicación, es por ello que esta investigación describe a la comunicación interna y su influencia en el desempeño del personal policial en el área de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú. En donde se verá cómo es la comunicación interna en una institución de carácter vertical y castrense, asimismo, se conocerán diferentes factores que explican cómo tener y mejorar la comunicación interna, nuevos modelos propuestos para la generación de una cultura de confianza, que es eje fundamental de esta herramienta, y teorías que dan respaldo a la presente investigación, además, se cuenta con aplicaciones de encuestas y entrevistas para profundizar el tema investigado, y mencionando que el fin de una efectiva comunicación interna, se resume en seguir un misión que consista en no solo resolver o investigar delitos de lavado de activos, sino hacerlo mediante un manejo de comunicación constante en donde se concientice a todo el personal policial, mediante estrategias de comunicación que permitan que cada efectivo pueda desempeñarse adecuadamente, independiente de si la estructura organizacional es vertical u horizontal, la comunicación debe impartirse para que la institución funcione con éxito, logrando dar consistencia a los órganos de coordinación directos, como lo es el Ministerio público, que la adaptación de objetivos sea sencilla para el personal policial, que existan puentes entre líneas jerárquicas, y también que se definan claramente las responsabilidades. Esta investigación busca que la comunicación interna avance en beneficio del

bienestar del recurso humano y por consiguiente avance en función de mejorar la imagen de la PNP del área de policías en actividad.

La situación problemática que motiva a la investigación es la falta de preocupación por los directivos de comunicar, de incentivar la comunicación interna a los colaboradores, y de estos por comunicarse. (Molina, 2002) menciona que la comunicación es un medio para la mejora del compromiso de los colaboradores ya que gestionando correctamente la comunicación en las organizaciones se puede dirigir los objetivos de los trabajadores, a los objetivos de la institución, trabajando así como un coche que va en la misma dirección, sin embargo sin una correcta comunicación, no se puede esperar que exista un buen desempeño en las actividades diarias, y mucho menos se puede esperar compromiso si los colaboradores no son informados, pues no sabrán que es lo que se espera de ellos independientemente de sus tareas diarias.

Asimismo (Formanchuk, 2010) comenta que para que se pueda desarrollar correctamente una actividad debe existir una buena comunicación interna, clara y con seguridad para lograr objetivos, sin embargo (Pinillos, 1998) sustenta que muchos jefes mencionan que tienen mucho en que trabajar para estar preocupándose de la comunicación, y es este el factor causa de que de una mala comunicación pueden surgir problemas, situaciones que debilitan las áreas de trabajo, y situaciones que repercuten directamente con el desempeño laboral del personal. Cabe destacar que la comunicación si es manejada adecuadamente es como menciona (Andreu, 2013), un lubricante imprescindible para la gestión de personas, pues esta va allá de solo llevar

información a los empleados, ya que supone analizar, definir y establecer que la comunicación sea parte de la interacción de todos los miembros en la institución, pues cuando hay un problema de comunicación, la organización o institución en su totalidad es la afectada.

Hoy en día las investigaciones están enfocadas a los estudios dentro de las empresas y en relación con el empleado y jefe, sin embargo, los mismos problemas que pueden existir en una organización, puede que no sean los mismos problemas que existen en una institución de Estado, como lo es la Policía Nacional del Perú.

El presente trabajo de investigación se aplicará en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional, en donde se estudiará si la comunicación interna tiene alguna influencia en el desempeño laboral del personal policial en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima, con el fin de dar un valor agregado y aporte a los procesos de trabajo.

Es importante mencionar que la importancia de esta investigación se centra en determinar si efectivamente la comunicación interna tiene una influencia en el desempeño laboral del personal policial, puesto que independientemente de si la comunicación interna sea positiva o negativa, se busca determinar la influencia de esta en el desempeño laboral, a partir de ello se pretende conocer el nivel de comunicación interna que se maneja en el área estudiada, y el impacto de aplicar la retroalimentación en la comunicación interna. Dentro de la

investigación se ha podido evidenciar ciertas limitaciones que han generado giros inesperados en los resultados, pero que han sido corregidos uno a uno para un resultado óptimo dentro del trabajo de investigación; las limitaciones que se han observado están basadas en la cultura del personal, que está compuesta por falta de confianza, y la resistencia al cambio, ya que son personal de rigor vertical, por lo que se tuvo dificultad para la aplicación del instrumento.

El enfoque del trabajo es mixto, ya que se ha elaborado una cuidadosa recopilación de los datos por medio de guía de encuestas y guía de entrevistas, las cuales han sido debidamente estudiadas; el tipo de diseño metodológico es aplicado, ya que se está generando un análisis sobre el presente tema de investigación; la población está constituida por 34 policías del área de investigación de la Policía Nacional del Perú del distrito de Lima, de los cuales 26 son suboficiales, explicando que existen dos sub áreas: el área operativa que cuenta con 24 suboficiales encargados de los casos de investigación y el área administrativa que cuenta con 2 suboficiales que realizan las labores referentes al personal.

Durante la ejecución de la presente tesis, en el primer capítulo se ha desarrollado el marco teórico que ha orientado toda la ejecución de trabajo de investigación. En el segundo capítulo se mencionan las hipótesis planteadas y en consecuencia se comienzan a relacionar las variables que plantearon el problema principal de la investigación.

En el tercer capítulo, se explica la metodología de la investigación, las características del estudio como la población y la muestra, los instrumentos utilizados para recabar la información y los aspectos éticos tomados a consideración.

Finalmente, en el cuarto capítulo, se recopilan los resultados de la investigación por medio de una descripción de la muestra, además se elabora la triangulación del análisis de los datos recabados. El análisis exploratorio, evidencia el análisis cuantitativo por medio de los gráficos de frecuencia, el análisis Chi Cuadrado y el resultado de la confiabilidad y validez del constructo del instrumento. En el análisis cualitativo, se pueden observar entrevistas que complementan la investigación. Culminado con el trabajo, se realiza una verificación de los objetivos. Para finalizar, se plantean las conclusiones y sus recomendaciones respectivas.

Capítulo I: Marco teórico

1.1. Antecedentes

Respecto a los antecedentes (Arias, 2012) manifiesta que estos son estudios previos los cuales pueden ser tesis de grado, artículos e informes, entre otros que se relacionen con el tema planteado. A su vez el autor menciona que estos sirven como base o ejemplo para futuros estudios, de igual forma agrega que los antecedentes son:

“... investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con nuestro proyecto, por lo que no deben confundirse con la historia del objeto en cuestión.” P (106)

1.1.1. Antecedentes Nacionales

(Untiveros, 2017) Su tesis trata sobre la evolución de la comunicación interna, publicada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, en el año 2017. Las barreras geográficas y culturales en el mundo están desapareciendo a través de la era digital, y en el ámbito laboral no es la excepción. Las nuevas tecnologías han beneficiado a las organizaciones públicas y privadas a mantener un mayor control y fluidez en la comunicación con las audiencias internas y externas; lo que involucra la introducción de nuevas herramientas de comunicación, su manejo estratégico y el nuevo paradigma de la comunicación 2.0. En este sentido, la comunicación ha obtenido un rol diferente del que venía desempeñado en las organizaciones, reduciendo su labor difusionista a una dirigida en buscar el diálogo con los colaboradores, facilitar una red de comunicación e información y apoyar en la

formación de una cultura 2.0. Bajo esta figura, las organizaciones que apuestan en la comunicación 2.0 deben de atravesar una transición cultural, la cual se caracteriza en tener una estructura horizontal, mantener la actitud de diálogo abierto ante sus colaboradores y otorgarle mayor empoderamiento. Dentro del Perú, aún no se ha publicado investigaciones sobre la ejecución de la comunicación 2.0 en organizaciones; no obstante, en eventos y/o foros sobre comunicación corporativa se nombran algunos casos de éxito donde se menciona su realización en empresas como BCP, Backus, LATAM, Lideran, entre otras.

Si las empresas no tienen el deseo de seguir creciendo al ritmo del mundo de la tecnología, entonces comenzaran a desaparecer muy rápido; la globalización está afectando a todos por igual y eso también afecta a la comunicación que se debe tener entre los grupos de intereses internos y externos.

(Valle, 2016) Su tesis trata sobre auditoria de la comunicación interna y el clima organizacional en una empresa industrial de Lima, publicada en la Universidad de Ciencias Aplicadas, en el año 2016. El objetivo de la presente investigación fue analizar la relación que se genera entre el resultado de una auditoría de la comunicación interna y el clima organizacional, ambos dados en un grupo de trabajadores de una empresa industrial de Lima. Para esto se trabajó con una muestra de 100 personas, pertenecientes a ambos géneros, a través de quienes se identificó la presencia o ausencia de una adecuada política de comunicación y relaciones internas, así como también, el estudio se concentró en analizar la importancia que tiene para las empresas la construcción y el mantenimiento de un clima organizacional adecuado. Para indagar sobre la

satisfacción de la comunicación de parte de los empleados hacia su organización se utilizó el Cuestionario de Auditoria de la Comunicación de Varona y para medir el Clima Organizacional se utilizó el Cuestionario de Percepción de Clima Organizacional de Litwin y Stringer. Ambos resultados permitieron concluir que existe un adecuado sistema y prácticas de comunicación interna y clima organizacional en la empresa. Así se comprobó que existe una relación positiva entre ambas variables.

Muchos autores afirman que la comunicación interna en todas las empresas es un factor clave para que se mantenga un correcto clima organizacional, es por ello que hoy en día las empresas Auditoras son consideradas como un apoyo estratégico que le permitirá a cualquier institución vencer las barreras de comunicación que podrían estar padeciendo.

(León, 2019) Su tesis trata sobre la importancia de nivelar la comunicación interna con la comunicación externa para el fortalecimiento de la identidad corporativa en un estudio de abogados, publicada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, en el año 2019. En el ámbito organizacional, la comunicación ocupa un lugar relevante para su funcionamiento, desarrollo y la optimización de sus acciones. Así, propicia un ambiente integrador y motivador a nivel interno, así como un medio para proyectar, reforzar y gestionar la marca a nivel externo. La investigación tuvo por finalidad demostrar que existe una correlación entre la comunicación interna y externa, y que la atención o desatención de una o de ambas variables impactará en el fortalecimiento de la identidad corporativa. Según el análisis de la información recopilada a través de los resultados obtenidos, se

identificó que existe un punto crítico de mejora y la necesidad de un cambio donde se reestructure la comunicación interna. De esta manera, se logrará dinamizar e integrar el objetivo central y gestionar el factor humano a través de un adecuado plan comunicacional que permitirá que los colaboradores interioricen y se identifiquen con la visión, la misión y los valores de la empresa para lograr un sentido de pertenencia con la marca. No se pretende cuestionar el énfasis en la comunicación externa del estudio, pues es un referente del logro de un plan comunicacional bien elaborado. Por el contrario, se señala que es importante nivelar la comunicación interna con la externa para el fortalecimiento de la identidad corporativa en un estudio de abogados.

Un estudio de abogados es una empresa que a diferencia de otras que manejan otros rubros, necesitan si o si tener una comunicación efectiva; esto comunicación debe lograr informar de forma conjunta y entendible a todos los involucrados en los distintos casos que pueden tomar. Bien se sabe que una mala comunicación puede traer consecuencia tanto para la empresa como para el cliente.

1.1.2. Antecedentes Internacionales

(Balarezo, 2014) Su tesis trata sobre la comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE, publicada en la Universidad Técnica de Ambato, en el año 2014. La escuela de conducción SAN MIGUEL DRIVE es una institución de carácter privado que se encuentra ubicada en la ciudad de Salcedo, Provincia de Cotopaxi. Esta entidad capacita a las personas que aspiran a obtener una licencia de conducir básica.

Cuenta con 30 colaboradores distribuidos en las diferentes áreas de la organización. La investigación se enfoca en la deficiente comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. El objetivo fue identificar de forma técnica el problema latente, sus causas y efectos, así como el diseño de una propuesta que sirva como guía para que la organización pueda tomar las medidas pertinentes. Entre las conclusiones más relevantes de esta investigación podemos destacar que las falencias que presenta la comunicación organizacional interna están repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización. La comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive, así como también en las actitudes de los trabajadores. Muchos de los trabajadores de la empresa conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución, y califica como regulares los medios de comunicación internos con los que cuenta esta. Ante lo expuesto se ha planteado la propuesta titulada: “Diseño de estrategias para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna de la empresa SAN MIGUEL DRIVE”.

Esta investigación demostró que tan importante es mantener una comunicación eficaz dentro de la empresa San Miguel, ya que esta logra influir en todas las áreas de la empresa repercute en las actividades internas de esta.

(Herrera, 2016) Su tesis trata sobre el aporte de la comunicación interna a los procesos de gestión administrativa que se interponen en la efectividad del servicio al cliente en auto mundial, publicada en la universidad de Pontificia Universidad Javeriana, en el año 2016. En las organizaciones contemporáneas cada vez más

se ha incentivado los distintos procesos internos de gestión que beneficie el trabajo de las mismas, por tal motivo, el estudio de la comunicación interna surge como un aporte que beneficia estos procesos, convirtiéndolos en óptimos, claros y adecuados, pero desde un punto en donde la buena interacción, entre los empleados es fundamental para llevarlos a cabo, dado que impulsa no solo la productividad de las organizaciones sino también incentiva el clima organizacional, la coordinación y planificación de tareas, la circulación de información apropiada, la generación de sentido de pertenencia, entre otros. Por lo cual, se pretende plantar un plan de comunicación para la empresa Auto mundial una compañía con 100 años en el mercado de rencauche de llantas, pero que a pesar de tener una amplia trayectoria e historia, la comunicación interna se encuentra debilitada y casi que solo planteada pero sin ningún tipo de ejecución, por lo cual la distribución de sus procesos administrativos y el servicio al cliente interno se ven afectados y obstaculizados por la falta de estrategias internas que repercutan y beneficien estas dos últimas variables.

La comunicación interna permite que la empresa como tal sea más productiva que otras; no solo basta con tener un buen capital o financiamientos, o comprar materiales, capacitar trabajadores , entre otras actividades; ya que muchas veces lo único que puede estar fallando dentro de la empresa puede ser que el personal no se entienda, es decir, ellos pueden dar una orden y pedir algún requerimiento, sin embargo, la persona receptora, no logra comprender el mensaje, lo cual genera incertidumbre y, a su vez, un trabajo mal elaborado.

(Moreno, 2007) Su tesis trata sobre una propuesta de un programa de comunicación interna para la alcaldía del municipio autónomo Acevedo, publicada en la Universidad Central de Venezuela, en el año 2007. La Alcaldía (órgano ejecutivo del Gobierno municipal), por ser una institución de carácter público y social, dotada de personalidad jurídica, tiene gran responsabilidad y valor como instrumento de desarrollo de las colectividades, de sus ideas y de sus valores humanos. En ella concurren una serie de acciones y esfuerzos para asegurar la provisión de servicios y resolución de problemas, y lograr posiciones valiosas de poder en la sociedad, todo lo cual se dificulta si no se dispone de una comunicación eficiente entre los miembros de la institución. Así, en momentos en los que las organizaciones municipales se han percatado de la importancia de la comunicación –vista como una herramienta eficaz de progreso de la Administración Pública y su entorno- surge la necesidad de dar positiva orientación a los procesos comunicacionales que se suscitan en el seno de la organización. La Alcaldía del Municipio Autónomo Acevedo no es ajena a esta realidad. Por sus caracteres propios y las funciones que le toca cumplir, requiere del uso de programas que coadyuven a establecer mecanismos de comunicación que garanticen, a su vez, una auténtica cohesión entre la institución y su capital humano, y la formación de una identidad corporativa única que se constituya en un elemento diferenciador para alcanzar el éxito.

Los problemas de comunicación se pueden dar tanto en empresas privadas como en aquellas que son del gobierno. Particularmente se sabe que, en el Perú, que las instituciones gubernamentales mantienen terribles procesos, los cuales casi siempre terminan en fracaso o incomodan a la población; las entidades del gobierno

también necesitan manejar un mismo idioma y mantener una comunicación real entre todos, solo así conseguirá realizar mejor su trabajo para con la población.

1.2. Bases teóricas

Marco conceptual

Según (Pinillos, 1998) el responsable de la comunicación interna debe ser el directivo general pues es un instrumento fundamental de la función directiva que debe ser llevado a todos los miembros de la organización. También menciona que la situación del mundo obliga a las organizaciones a implementar nuevas estrategias y planes de acción para cambiar y mejorar la comunicación interna en las empresas, por otro lado para (Formanchuk, 2010) la comunicación interna se basa en la interacción de todos los miembros de la organización pues un problema de comunicación afecta a toda la empresa y las consecuencias son para cada uno de los involucrados en esta organización, por su parte (Garrido, 2005) establece que la efectividad está en la dirección pues toda gestión es responsabilidad de los directivos que no deben perder de vista el objetivo futuro, también menciona que la comunicación de la estrategia debe mejorar brechas entre lo que la compañía sabe y lo que todo el mundo comprende.

(Da costa, Gondim, Sanchez, Paez, & Rodriguez, 2014) comentan en un informe que la comunicación fluida facilita la creatividad e innovación laboral, debido a que mediante un intercambio de ideas e información se puede recibir y dar feedback y de esta manera mejorar en el puesto de trabajo, de manera innovadora

(Delgado, 2012) concluyo mediante un estudio en su tesis que la comunicación interna influye positivamente en el sentido de pertenencia, esto quiere decir que si la comunicación es correcta en la organización, los colaboradores se identificaran con ella y podrán de esta forma desempeñar mejor sus actividades, así como menciona (Camacho, 2000) que las relaciones interpersonales son producto de una buena comunicación en donde existan estímulos y un comportamiento deseado es decir que en el proceso de comunicación no se genere un conflicto y que se use la comunicación como actitud y no como una técnica. (Alvarez, 2007).

En un informe presentado por (Guato, 2013) en la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador, se explica que el ambiente laboral tenso es producto de una inadecuada comunicación y por eso, ella en su estudio busca dar a conocer alternativas de solución para el bienestar de los trabajadores mediante el control de la comunicación y un correcto seguimiento de la comunicación interna general en la empresa, por su parte (Perez, 2006) menciona en un informe de investigación y desarrollo, que discutir sobre el desempeño laboral, genera promover la comunicación interna, y son los directivos quienes están encargados de realizar esta tarea. Por otro lado, en un estudio, (Tubon, 2015) midió la mala comunicación interna en la empresa Domingo Jean's que repercutía en el desempeño de los colaboradores, utilizando técnicas de recolección de datos y dando alternativas de solución propuso que mediante un instrumento se pueda controlar y evaluar la mala comunicación. Asimismo, en un artículo del periódico *El Comercio*, (Benschneider,

2016) menciona que se debe fomentar la comunicación transversal multidisciplinaria y multijerarquica, que consiste en que la comunicación atraviese todas las áreas de todas las formas posibles, es decir que la información llegue a todos los rincones de la organización pues para Benschneider es vital la democracia en el intercambio de opiniones

Según (Araujo, 2007) el desempeño laboral se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, es decir que el desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles. Por otro lado, menciona que las organizaciones confrontan la necesidad de mejorar su desempeño laboral y sostenerse de manera óptima en el mercado, es por eso que aparece el interés por las capacidades, cualidades y habilidades de un individuo con alto desempeño, ya que, al identificar esos factores, la destreza del empleado se proyectará a ascensos o a suspensiones, y esto se verá en las evaluaciones de desempeño. Por su parte (Stoner, 1994) indica que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficientemente para alcanzar metas comunes. Por otro lado, (Chiavenato, 1998) expone al desempeño laboral como el potencial de desarrollo del individuo en el cargo y afirma que toda evaluación es un proceso de estimular la excelencia y las cualidades de alguna persona. A partir de estas definiciones se puede decir que el desempeño es evaluado para analizar la manera en que cada uno de los colaboradores logra sus objetivos, y para saber hasta qué punto es capaz el empleado de realizar su labor

Por lo contrario (Harbour, 1999) menciona que en el desempeño laboral intervienen factores como las condiciones sociales (status y roles), culturales (valores, creencias y actitudes) y demográficas (edad, nivel socioeconómico, estado civil, educación), asimismo el autor menciona que la personalidad, el comportamiento y las reacciones de la persona influyen en su desempeño en el cargo. Asimismo, (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010) mencionan que el desempeño son acciones observadas en los empleados que pueden aportar a la organización y el desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización, por ello los gerentes no solo buscan medirlo, sino mejorarlo. Los autores también mencionan que el desempeño laboral puede ser medido en base a competencias de cada individuo y como contribuyen a la empresa. Por otro lado, (Robbins, 2004) vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas, es decir, que la forma de comportarse de un individuo va a repercutir en como realizara sus tareas en el puesto de trabajo. El autor también menciona que fijar metas es importante, ya que se activa el comportamiento y mejora del desempeño, y es mejor cuando las metas son difíciles pues el empleado querrá desempeñarse de una mejor manera que al fijarse metas fáciles. Sin embargo, señala que ambas fijaciones de metas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, entonces la diferencia está en la capacidad de cada trabajador para lograr resultados satisfactorios.

Finalmente, (Faria, 1995) considera al desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente a sus funciones, entonces podemos concluir que el comportamiento del trabajador va a influir en como realiza sus tareas

y si las realiza de la manera correcta aportando a la organización. Asimismo, cabe mencionar que un directivo se debe preocupar por los intereses de los empleados, para así retener y atraer a los trabajadores que se necesitan en la empresa, y que a través de un buen manejo de comunicación interna se puede generar un buen desempeño laboral.

1.2.1. La comunicación

El mundo muestra el cambio día a día en cada una de las actividades que se realizan, así como en la forma en como nos comunicamos, y al estar en la era de la información, la preocupación por estar al tanto de todo es fundamental para poder realizar las tareas idóneamente. Es por ello que la comunicación es fundamental para el correcto desarrollo de las actividades, ya que todos comunicamos en todo momento, buscando principalmente informar o informarse y así conocer problemas, necesidades y oportunidades en el ámbito organizacional

A partir de esto, la comunicación es el proceso en cual se transmite información y esta debe ser entendida por todos los participantes en el proceso, con el fin de que el efecto de la comunicación sea el correcto. De esta manera Homs (1990) menciona que hay un ingrediente fundamental en la comunicación y es la retroalimentación pues esta será la respuesta de que existe un correcto entendimiento y que el intercambio de ideas en la comunicación fue idóneo para todos los participantes en el proceso

En esta investigación se definen los elementos de la comunicación para poder entender el proceso y se explicara teorías en la que este estudio se basa para

después definir los principales términos que se analizan y que el alcance de la investigación sea idóneo en todas sus partes.

1.2.1.1 Los elementos de la comunicación

Según (Hernandez, 2013) para que exista la comunicación debe haber una relación entre un emisor y un receptor en donde exista un mensaje que comunicar basado en un código que será enviado mediante un canal en un determinado contexto. Por otro lado, (Homs, 1990) en su libro La comunicación en la empresa menciona que Berlo define seis ingredientes en los procesos de comunicación:

- La fuente de comunicación que es el origen del mensaje
- El codificador, que es quien da forma al mensaje
- El mensaje tal y como será transmitido
- El canal que transmitirá el mensaje
- El decodificador que lo interpretara
- El destinatario del mensaje

En su teoría de la comunicación, David Berlo divide en 4 partes el proceso de comunicación en los que la fuente y el codificador son uno, el mensaje, el canal, y el decodificador con el destinatario van de la mano, logrando así mediante atribuciones en cada una de las partes, la correcta comunicación. Debido a ello estudiaremos el proceso de la comunicación en base a la teoría de Berlo (1990)

1.2.1.2 El proceso de la comunicación

(Brea, 2014) Explica que en el proceso de comunicación pueden existir errores que afecten en el desempeño de los trabajadores, pues al momento de comunicar puede que no se logre el objetivo de informar correctamente o el alcance de la comunicación no sea eficiente, es por ello que esta investigación seguirá la teoría de la comunicación de David Kenneth Berlo que consiste en el modelo de Shannon-Weaver y es modificado para llevarlo a la comunicación humana. En su teoría, Berlo divide el proceso de comunicación en cuatro partes (Fuente, mensaje, canal, y receptor) y asimismo cada parte consta de atributos esenciales para una buena comunicación

Figura 1.

Procesos de Comunicación



Fuente: Elaborado por Brea (2014) Modelo de David K. Berlo. Recuperado de <http://comunicacionfit.blogsecreto.com/1397694911/modelo-de-david-k-berlo/>

1.2.1.3 Teoría de la comunicación de David Kenneth Berlo

a) La fuente

Es quien origina el mensaje y debe contar con habilidades de comunicación para poder comunicar de manera efectiva con una buena actitud, ya que puede querer informar, pero sin la actitud correcta no será atendido idóneamente. Por otro lado, debe tener conocimientos sobre el tema a comunicar e información de la persona a la que se le va a comunicar, es decir su cultura, y finalmente un sistema social, ya que debe tener en cuenta los factores externos que pueden afectar el proceso de comunicación interno en la empresa. De esta manera quien emite el mensaje podrá llegar a que se informe correctamente y se cumpla el objetivo de comunicar

b) El mensaje

Es el contenido que se quiere comunicar que debe ser transmitido en palabras, y en donde se debe tener en cuenta el código (lenguaje) pues este debe ser el mismo para que se logre un correcto entendimiento, así como los gestos y las posturas que estarán presentes en todo el proceso de comunicación. Por otra parte, el comunicador debe transmitir el contenido de manera adecuada, es decir que la estructura del mensaje está organizada y pueda ser recibido de una manera clara y concisa

c) El canal

Es por donde se percibe el mensaje. Berlo se basa en:

- La palabra oral o escrita mediante un memorándum o una carta de felicitación
- Señales que se perciben por la visión o son audibles, medios mecánicos (impresos) como los folletos en los paneles dentro de la organización o escuchar informes por parte de los directivos en una reunión

- Medios electrónicos para hacer llegar información a un grupo masivo de colaboradores

d) El receptor

Es quien recibe el mensaje, y debe recibirlo mediante los mismos parámetros con los que es enviado. Entonces el receptor debe manejar las habilidades de comunicación, la actitud, el conocimiento, el sistema social y la cultura para así garantizar un correcto proceso de comunicación

Estas cuatro partes son fundamentales en el proceso de la comunicación, así como cumplir con cada uno de sus atributos para que la comunicación sea efectiva. Sin embargo, el juego de la comunicación puede ser afectado por diversos factores que influyen en la eficiencia del proceso. Según Stoner, Freeman, & Gilbert (1996) existen tres factores:

e) Codificación

Este factor se refiere a cuando el emisor traduce la información a una serie de símbolos con el objetivo de comunicar, pues la codificación solo puede transmitirse de un individuo a otro y debe existir una reciprocidad, es decir que el receptor debe entender lo mismo que está entendiendo el emisor

f) Decodificación

Se refiere a cómo interpreta el mensaje el receptor, y eso dependerá de su percepción, sus experiencias pasadas y su evaluación personal de los símbolos y gestos que existan en el proceso. Por lo tanto, mientras más sea la relación entre

la decodificación del receptor y la codificación del emisor, existirá una reciprocidad y la comunicación será correcta

g) Ruido

Es cualquier factor que interrumpa o altere la comunicación mencionan (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996) y se presenta en el *canal* que es la forma en cómo se trasmite el mensaje. El ruido interfiere en la comprensión del mensaje por parte del receptor, afectando así a que exista una correcta retroalimentación y en consecuencia se genere un proceso fallido de comunicación.

Es importante tener en cuenta estos factores al momento del proceso de comunicación pues de esta manera se evitará una comunicación ineficiente y por ende que la información llegue adecuadamente a los participantes en el proceso.

1.2.1.4. La comunicación interna

La comunicación interna es el flujo de los mensajes que van a intercambiar todos los miembros de la organización o institución con el fin de informar y dar a entender lo que se quiere comunicar. Según (Homs, 1990) la comunicación interna pretende crear un clima de entendimiento entre el personal de la empresa y quienes lo dirigen, es decir que la relación que exista entre ambos debe ser clara, transparente y concisa, para así poder lograr un proceso de comunicación eficiente, que consista en que el mensaje que se quiere hacer llegar sea entendido por todos los participantes en este proceso, ya que sería irrelevante comunicar sin entender

lo que se está informando. Por su parte (Daft, 2004) explica la comunicación como el proceso en el que dos o más personas intercambian y entienden información, pues no es solo transmitir o compartir, es entender lo que estamos escuchando y dar una retroalimentación para saber si hemos entendido lo que se nos está comunicando, es decir ponerse en el lugar del otro, interactuar y entender sus ideas, ya que la comunicación es un proceso dinámico de intercambio de ideas. (Homs, 1990).

Según (Nieves, 2006) menciona a la comunicación interna como el conjunto de actividades efectuadas por la organización para el mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo, es decir que con las adecuadas herramientas se podrá lograr una comunicación interna adecuada en la empresa. Sin embargo, (Hatun, 2010) explica que los directivos no quieren hacer frente a la comunicación pues buscan compartir la información tan solo mediante carteles, correos electrónicos o anuncios sin pensar en hablar de frente y corroborar que lo que se quiere comunicar está siendo entendido y puesto en marcha.

A partir de estas dos comparaciones, las empresas, organizaciones o instituciones necesitan lograr tener una comunicación fluida para transmitir que es lo que se tiene en mente, sin temer a la información, pues esta es la base para la solución futura de problemas. (Homs, 1990) y es la alta cabeza quien debe

compartir la información para generar participación de todos los colaboradores, compromiso en sus tareas y una mejora en su desempeño laboral, asimismo la comunicación debe ser compartida, no solo hablada y escrita, como menciona (Daft, 2004), ya que la forma de interactuar con el colaborador va a repercutir en su forma de trabajar.

1.2.1.5. Objetivos de la comunicación interna

Según (Homs, 1990) la comunicación dentro de la empresa, organización o institución busca:

- Integrar al empleado a los objetivos globales, promoviendo la participación y que sienta que los logros, fracasos, éxitos y problemas de la empresa son suyos también, es decir generar compromiso por parte de los empleados
- Crear un sentimiento de orgullo por pertenecer a la empresa, es decir, que el empleado debe sentir que haber logrado su puesto es un logro que le generara éxito según su desempeño
- Establecer un clima de comprensión entre empresa y trabajadores mediante la confianza, el trato personalizado y evitando el trato colectivo, es decir, el “uno más”.

- Fomentar la participación del personal en las actividades de la empresa, que el empleado participe y que sienta que tiene un vínculo con la empresa
- Ayudar al nuevo personal a integrarse rápidamente a la empresa y que el proceso de adaptación sea el adecuado
- Tener abiertos los canales de comunicación entre todos los niveles en la empresa a fin de que la información fluya y pueda llegar a todos los miembros de la organización

1.2.1.6. Tipos de comunicación en una empresa

Según (Homs, 1990) existen tres tipos de comunicación en una empresa:

- a) Descendente
 - b) Ascendente
 - c) Horizontal
- La comunicación descendente se refiere a cuando la información parte de la alta cabeza de la organización hacia el personal en forma de avisos, órdenes, normas, o sugerencias

- La comunicación ascendente va del personal hacia los directivos y generalmente en forma de quejas, sugerencias, peticiones, y respuestas a encuestas
- La comunicación horizontal es de tipo informal y surge entre los miembros del personal, en una reunión o junta en el área

Es importante que estos tres tipos de comunicación estén presentes en las empresas, organizaciones o instituciones, pero de una manera adecuada para lograr una comunicación idónea con todos los miembros de la organización.

Por otro lado, existe otra clasificación de la comunicación referente a los problemas que puedan surgir en la empresa, organización o institución:

- a) Preventiva
- b) Correctiva

La comunicación preventiva es la que se desarrolla cuando no hay problemas graves y se desarrolla para evitar que aparezcan. Como menciona (Homs, 1990) es referente a una vacuna contra la desmotivación, la apatía y el resentimiento

La comunicación correctiva sirve para resolver problemas que ya surgieron en la organización como huelgas, rotación del personal, ausentismo y conflictos. Es considerada por (Homs, 1990) como una medicina que combate problemas específicos con un tratamiento adecuado para cada caso

En conclusión, la comunicación interna trabaja a mediano y largo plazo creando actitudes positivas para la empresa, sin embargo, independiente del tipo de comunicación, fomentar la comunicación interna en la empresa o institución, es importante para el éxito de una organización

1.2.1.7. Factores para una eficiente comunicación

- a) **Escuchar:** Según (Daft, 2004) una de las herramientas más importantes en la comunicación interna es escuchar, tanto a los empleados como a los clientes, es decir, que si establecemos una línea de escucha en donde la empresa se ubique en el punto medio, la información fluirá para llegar a todos nuestros interesados. Por otro lado, el autor menciona que escuchar es mucho más que “no hablar”, ya que no solo es captar el mensaje, sino prestar atención para entender, analizar e interpretar y de esta manera dar una respuesta apropiada. A partir de ello, el autor señala que existen diez claves para escuchar adecuadamente.

Diez claves para escuchar bien

- Escuchar atentamente
- Descubrir áreas de interés
- Resistir las distracciones
- Aprovechar que el pensamiento es más rápido que el habla
- Ser sensible
- Juzgar el contenido, no la forma
- Saber controlarse

- Escuchar en busca de ideas
- Esforzarse por escuchar
- Ejercitar la mente

Por otro lado, el autor menciona que existen características que diferencian a un buen oyente de uno que no lo es.

Buen oyente

- Hace preguntas
- Busca oportunidades y aprender
- Procura no distraerse
- Cuestiona y resume mentalmente
- Asiente y muestra interés
- No juzga antes de entender
- Escucha los temas centrales

Mal oyente

- No toma la iniciativa
- No presta atención y se distrae fácilmente
- Participa muy poco
- No muestra interés, simula atención

Al escuchar de la manera adecuada, se le demuestra al emisor que se está interesado y que importa la información que quiere dar a conocer. Cuando se

escucha se demuestra empatía para con la otra parte y de esta manera se puede lograr una comunicación efectiva

- b) **Dialogo:** En una empresa existe el dialogo para poder llegar a acuerdos, cumplir metas o simplemente saludar a un compañero por su cumpleaños. Sin embargo, este dialogo se debe dar de la manera adecuada para la información pueda fluir y se pueda compartir una visión general. Como menciona (Daft, 2004) con el dialogo se promueve la confianza y la colaboración, las personas pueden encontrar asuntos o aspectos en común y juntas construir a través del dialogo una relación en donde la visión sea la misma.

Según (Daft, 2004) en el dialogo se debe llegar a un nivel más profundo de escucha, en donde se revelen sentimientos y se construya un área en común, es decir que para que el dialogo sea efectivo, el proceso de escucha debe darse en el mismo plano, buscando como resultado la unidad del grupo en donde pueda observarse confianza y de colaboración

- c) **Retroalimentación:** Para (Daft, 2004) la retroalimentación se basa en la comunicación para ayudar a los empleados y a la empresa a aprender y a mejorar, es decir que comunicándole al empleado sus logros y deficiencias, se le está comunicando que debe mejorar en ciertos aspectos y mantenerse en otros. La retroalimentación sirve para que el empleado se desarrolle y mejore para bien suyo y de la organización

(Daft, 2004) Explica que los gerentes exitosos se centran en retroalimentar a sus empleados para ayudarles en el cumplimiento de sus objetivos y en el

desarrollo de sus capacidades, entonces la retroalimentación es importante para que toda la organización en conjunto aprenda de sus errores y mejore en el trabajo

Existen diversos factores que pueden hacer que efectiva la comunicación interna dentro de la organización, sin embargo, dependerá de los miembros de la organización que esta sea la adecuada

1.2.1.8. La comunicación interna y su influencia

A partir de los conceptos ya explicados la comunicación interna son todas las actividades e interacciones que son realizadas en la organización para crear y mantener buenas relaciones entre los miembros de la institución, buen desempeño laboral del personal, motivación e integración en conjunto, y la generación de una cultura de confianza. La comunicación interna genera la frase “Ponerme la camiseta de la empresa”, y es que cuando un colaborador se siente identificado con la institución en la que labora, los resultados pueden ser increíbles. Es por ello que son los directivos los que pueden desarrollar estrategias que mejoren la comunicación interna con el fin de aumentar el rendimiento de los colaboradores, crear un buen lugar para trabajar, que existan mejores resultados y una mayor conexión de los empleados con la organización.

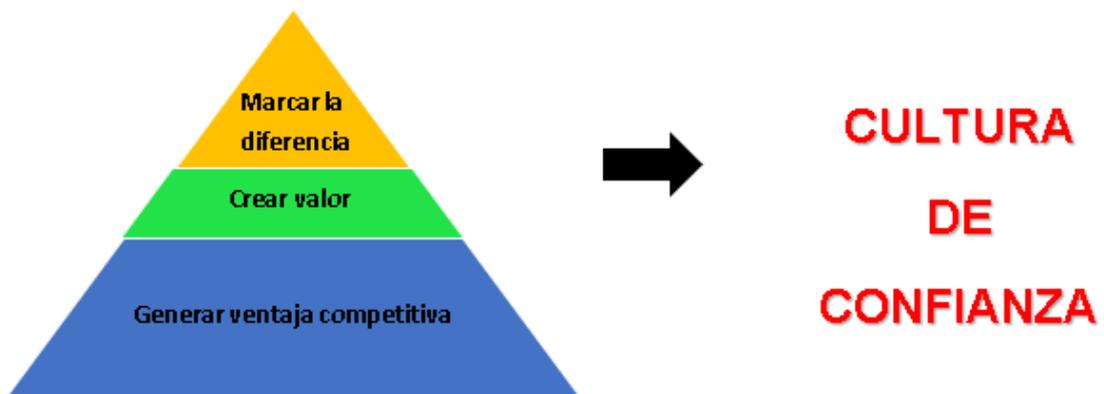
2.2.1.8. Cultura de confianza

Lo que hace a una organización diferente es su estrategia para la gestión de personas, es decir que las empresas que buscan generar un valor agregado son aquellas que manejan adecuadamente a su personal, marcando la diferencia y creando valor se puede generar una ventaja competitiva frente a otras

organizaciones. A través de la siguiente pirámide podemos entender que los tres niveles son los necesarios para desarrollar una cultura de confianza, debido a que la confianza es contagiosa e impulsa a los colaboradores a ser diferentes mediante la creación de valor en ellos mismos y por consecuencia en la organización.

Figura 2.

Cultura de Confianza



Fuente: elaboración propia

El desarrollo de una cultura de confianza debe estar basado en involucrar a los colaboradores con la organización, es decir que los objetivos de cada empleado estén alineados con el objetivo de la empresa, por otro lado es importante también que cada colaborador conozca las fortalezas y debilidades de la organización con el fin de que aporte mejoras en el día a día, soluciones a los problemas y desarrolle su potencial a través del conocimiento y la experiencia para marcar la diferencia, crear valor en cada empleado y por consiguiente en la organizaciones en su totalidad y tener la ventaja por encima de la competencia.

Para conseguir esta ventaja competitiva se debe manejar la pieza fundamental del éxito de una empresa, es decir las personas, y el lazo de confianza

que tienen para con la organización. De esta manera se podrá realizar una planificación en base a personas que dé como resultados una cultura de confianza basada en los tres niveles de la pirámide ya antes mencionada. Finalmente, al alinear la estrategia de la gestión de personas basada en la cultura de confianza con la estrategia de la organización se puede conseguir valorar a los colaboradores como lo que realmente son: Una pieza fundamental para el éxito de las organizaciones.

La gestión de personas en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú está basada en el modelo de comunicación SPT: Es decir en el Siempre, Pronto, Todo, pues siempre hay que comunicarles a los trabajadores que es lo que se espera de ellos, que es lo que deben cumplir, como lo están cumpliendo, si lo están cumpliendo bien y sino, retroalimentarlos. Por otro lado, está el pronto, porque no se debe esperar para comunicarle a los trabajadores, se debe realizar las cosas a tiempo para evitar inconvenientes, y luego está el TODO, pues los trabajadores, que son las personas que integran la organización, deben ser considerados como un todo para la empresa, institución u organización, ya que son ellos la pieza fundamental para que la organización funcione, y lo haga de la mejor manera posible. Este modelo busca generar la cultura de confianza dentro del área de investigación de lavado de activos de la PNP, estando acompañado en cada una de sus etapas de los tres niveles para generar la confianza en la organización.

Figura 3.

Modelo de Comunicación SPT



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 1.

Cultura de Confianza

Modelo de Comunicación SPT	Niveles para desarrollar la cultura de confianza
Siempre	Marcar la diferencia
Pronto	Crear Valor
Todo	Generar Ventaja Competitiva

Fuente: Elaboración propia

1.2.2. Desempeño laboral

Según (Palaci, 2005) el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización respecto al comportamiento de un individuo en un determinado tiempo, y por su parte (Robbins, 2004), menciona a la fijación de metas como un factor que mejora el desempeño debido al esfuerzo, es decir es una estrategia individual para lograr los objetivos. Sin embargo, (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010) mencionan que las aptitudes del individuo deben ir junto con su esfuerzo, pues un

empleado que realice un gran esfuerzo en su trabajo, pero posea una aptitud limitada puede alcanzar un desempeño deficiente. A partir de esto se puede decir que el comportamiento de los empleados es repercutido en su desempeño laboral y que con la fijación de metas y la correcta aptitud se puede tener un desempeño adecuado en la empresa.

(Palaci, 2005) Menciona también que existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, entre ellos están:

- Satisfacción en relación con las tareas asignadas
- Clima organizacional
- Expectativas del empleo
- Habilidades y competencias para realizar las funciones asignadas
- Cultura organizacional

Según (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010) el desempeño constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización por lo que se debe prestar la debida atención, ya que cada colaborador aportara mediante sus metas y objetivos beneficio a la empresa. Por su parte (Chiavenato, 1998) expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores como la disciplina, la actitud cooperativa, la capacidad de hacer las cosas, el conocimiento del trabajo, y el liderazgo. Asimismo, (Benavides, 2002) relaciona al desempeño con las competencias, afirmando que el trabajador que mejore sus competencias mejorara su desempeño, y para esta autora las competencias son los comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en su empleo al cumplir con sus

responsabilidades de manera eficiente. Por otro lado, (Araujo, 2007) Menciona que en las empresas el desempeño laboral depende de factores, habilidades y competencias correspondientes a conocimientos y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo, es decir que el comportamiento y características de una persona van a influir en su desempeño laboral y en el desarrollo de sus tareas en su puesto de trabajo. Al respecto, (Davis & Newtrons, 2000), explican que la comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, y el desarrollo de talentos son los factores que maximizan el desempeño.

Según (Salas, 2012) el desempeño laboral es el comportamiento de los trabajadores en lo profesional y en lo personal con una gran influencia del componente ambiental, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. Por tanto, el autor menciona que para que exista un buen desempeño laboral es necesario ser competente y tener en cuenta las condiciones personales y de trabajo que existen en la organización. Por su parte (Neif, Vanga, & Ruiz, 2008) el desempeño laboral es el mérito que puede mejorar tanto a las organizaciones como al personal que lo conforma, es decir que el buen desempeño va a causar que los objetivos organizacionales se cumplan, y que los resultados esperados sean eficientes para la organización en conjunto.

Asimismo, los autores mencionan que el desempeño es una apreciación por parte de los supervisores de como un empleado logra sus metas y permite visualizar hasta qué punto un colaborador puede realizar su labor, y mencionan también cinco principios que ayudan al cumplimiento de objetivos en la organización:

- Planificación del desempeño, aquí se establece lo que se espera de los trabajadores.
- Desarrollo del desempeño, es en donde se proveen las técnicas y los métodos para ayudar a los trabajadores.
- Revisión, donde se efectúa una supervisión constante de los subordinados
- Monitoreo, aquí el gerente juega un papel muy importante pues debe motivar al personal para que ellos mejoren su desempeño.
- Evaluación del desempeño, donde se observa y reconoce si el trabajador se desenvuelve de manera efectiva y si se centra en sus tareas y funciones para aportar y mejorar a la organización

1.2.2.1. Evaluación del desempeño

Según (Neif, Vanga, & Ruiz, 2008) la evaluación del desempeño es una política de la dirección del personal cuyo fin es detectar problemas en los trabajadores para mejorar la eficiencia de la organización, es decir que las empresas implementan la evaluación del desempeño para medir si sus colaboradores están cumpliendo con sus objetivos y si están aportando a la organización. Al respecto, (Aragon, 2004) afirma que la evaluación del desempeño es una práctica dentro de una filosofía de comunicación entre superior y subordinado con la que se revisan los aspectos claves del trabajo.

A partir de ello, un objetivo de la evaluación del desempeño según (Neif, Vanga, & Ruiz, 2008) es la valoración del empleado en el puesto de trabajo para conocer su actuación y su potencial desarrollo, y de esta forma conocer los valores,

excelencia y cualidades de la persona. Asimismo, (Puchol, 2005) afirma que la evaluación del desempeño es un procedimiento continuo de expresión de juicios acerca del personal de una empresa, es decir un examen crítico del colaborador en su puesto de trabajo.

1.2.3. Lavado de activos

El delito de Lavado de Activos puede definirse como “el proceso en virtud del cual los bienes de origen delictivo se integran en el sistema económico legal con apariencia de haber sido obtenidos de forma lícita”.

Si bien el delito de lavado de activos podría llevarse a cabo sobre bienes procedentes de la comisión de un solo delito previo, la práctica judicial pone de manifiesto que, por lo general, el lavado se hace sobre los bienes procedentes de la realización de diversos delitos cometidos organizadamente. Esta situación es la que explica que la decisión de criminalizar el lavado de activos, operada en los últimos tiempos en las diversas legislaciones penales, responda fundamentalmente a la necesidad de reaccionar de manera más eficaz ante el creciente fenómeno de la criminalidad organizada. Con la criminalización del lavado de activos, se procura ahogar financieramente a las organizaciones criminales, impidiendo que puedan hacer pasar por lícitas las ganancias procedentes de sus actividades delictivas.

Las actividades de blanqueo de capitales se relacionaron con el desarrollo del lucrativo negocio del tráfico ilícito de drogas a partir de los años sesenta. En la actualidad el lavado de activos se vincula criminológicamente con la llamada criminalidad organizada, en la medida que este proceso resulta necesario para

poder dar apariencia de legalidad a los grandes beneficios económicos obtenidos por las actividades ilícitas de las organizaciones delincuenciales.

El elemento característico de la criminalidad organizada es la orientación delictiva, es decir, que la agrupación está orientada a la comisión permanente de delitos. Estos delitos tienen, a su vez, ciertas particularidades. En primer lugar, son delitos graves que, por lo general, contemplan como sanción una pena privativa de libertad, como, por ejemplo, el narcotráfico, la trata de personas, el tráfico de armas y obras de arte, el secuestro, la extorsión, la minería ilegal. En segundo lugar, la realización de estos delitos trae, por lo general, grandes beneficios económicos y financieros a los miembros de la organización.

Un rasgo actual de estos beneficios es su generación en contextos internacionales. Como es sabido, el sistema económico desborda hoy en día las fronteras nacionales, lo que explica que la rentabilidad de los delitos cometidos por las agrupaciones criminales también adquiera un carácter internacional y más aún agilizada por el uso de modernas tecnologías que facilita que la criminalidad organizada pueda realizar todas sus actividades de tráfico ilegal con mayor rapidez e impunidad.

Por otra parte, se han comenzado a formar asociaciones dedicadas específicamente a lavar dinero sucio procedente de las actividades de otras organizaciones criminales. Se trata de un grupo de profesionales compuesto por abogados, contadores, analistas de riesgo, banqueros, etc., que utilizan sus conocimientos profesionales para el lucrativo negocio de lavar capitales de otras organizaciones criminales. (Garcia, 2013)

Para profundizar más aun en el sector estudiado:

Delito de lavado de Activos

(Tumi, 2019) plantea que, el lavado de activos está considerado como un delito, el cual es llevado a cabo por cualquier persona, el cual consiste en la obtención de activos es decir dinero o bienes de procedencia ilícita como el tráfico de drogas, trata de personas, mafia, terrorismo, corrupción, entre otros; con la finalidad de darles una apariencia de legalidad e introducirlos en el sistema económico-financiero.

Crimen Organizado

(Departamento de Seguridad Nacional, s.f.) señala que, el crimen organizado, está conformado por un grupo de personas los cuales se encuentran distribuidos mediante jerarquías y actividades determinadas, con el objetivo de beneficiarse económica o materialmente a través de actos delictivos; asimismo, la estructura del crimen organizado, puede llegar a asemejarse a los de una organización, razón por la cual puede llegar a burlar el control gubernamental y llegar a crear redes criminales a nivel internacional; los delitos más comunes cometidos por el crimen organizado son la trata de personas, el tráfico ilícito de drogas, asesinatos, secuestros, entre otros; los cuales son dirigidos por personas con alto poder, razón que evita que estos caigan en las manos de la justicia.

Diferencias entre el crimen organizado y el crimen común

(Rivera, 2011) Manifiesta que las diferencias entre el crimen organizado y el crimen común son bastante notorias, ya que como hemos mencionado anteriormente se considera un crimen organizado al conjunto de personas que conforman una red de delincuentes para actuar de manera internacional con el

respaldo económico, lo cual se diferencia de un crimen común el cual prácticamente se puede visualizar a diario; a continuación, se detallan de manera más específicas las diferencias entre estos:

Crimen Organizado

- Maximizar su rentabilidad
- Actúan de manera estratégica previamente estudiado y analizado.
- Cuentan con códigos, disciplinas y organización jerárquica.
- Opera a gran escala con capital tecnológico y financiero para operar de manera internacional.
- Debido a su compleja estructura, se desconoce a los integrantes responsables de cometer actos ilícitos.
- Encabezados por personas pudientes.

Crimen Común

- Tienen el fin de obtener dinero de manera ilícita para repartirlo entre sus familiares o para pagar sus vicios.
- Actúan solos o en pandillas sin necesidad de desarrollar un plan previo.
- No cuentan con ninguna estructura, ni códigos para llevar a cabo sus actos ilícitos.
- Su operación es de menor escala sin necesidad de una inversión de por medio.
- El crimen común es el más frecuente y el más temerario, ya que atacan directamente a las personas para ultrajar sus pertenencias.
- Conformado por personas de bajos recursos.

Tipos de organizaciones criminales

(Alejos, 2020) da a conocer que, como bien se sabe, las organizaciones criminales operan cada una de manera distinta, con características propias y concretas, los cuales abarcan factores distintos que dependen de la ubicación demográfica, por ejemplo, donde se desarrollan; a continuación, se detallan algunos tipos de organizaciones criminales:

Ocasionales (Bandas de Delincuentes)

- Las componen jóvenes en su mayoría con problemas familiares.
- No tienen la intención de perdurar en el tiempo, ya que puede darse de manera temporal.
- No existe una estructura jerárquica, pero si cuentan con un líder.
- No cuentan con una planificación para cometer sus delitos

Convencionales (Grupos Organizados)

- Las personas que componen estos grupos se dedican a una actividad en específico.
- La mayoría de los miembros del grupo cuentan con antecedentes policiales.
- Las actividades ilícitas las realizan en diferentes países.
- Se rigen por medio de una jerarquía.

Evolucionadas (Organizaciones de Tipo Mafioso)

- Se rigen a través de un código de conducta que deben de cumplir según la jerarquía.
- Planifican cada una de sus acciones.
- Las personas que lideran estas operaciones son personas con poder y profesionalismo.
- Cuentan con grandes inversiones para desarrollar sus actividades de manera nacional e internacional.

Efectos del crimen organizado en el Estado

(Unidad de Análisis Financiero (UAF), 2018) menciona que, una de las regiones más afectadas por el crimen organizado a nivel mundial, es América Latina, ya que las ansias de conseguir el poder económico por parte de estos grupos de delincuentes se incrementan cada vez más de la mano con la corrupción; esta es la razón principal por la cual el Estado y los países en general se ven severamente afectados económicamente y los índices de violencia crecen a su paso; es así como en Latinoamérica se tiende a vincular al narcotráfico con el crimen organizado como principal acto delictivo, pero sin dejar de tomar en cuenta los demás actos ilícitos cometidos por estos grupos; es así como en América Latina, el lavado de dinero que la delincuencia organizada conlleva, puede llegar a simbolizar el 5% del PBI, afectando negativamente tanto a los Estados vulnerables como a las sociedades.

Técnicas, métodos, o formas de lavado de activos

(Cifuentes, 2013) enfatiza que, hoy en día personas asociadas a organizaciones criminales utilizan diferentes tácticas para cometer delitos ilícitos como es el caso del lavado de activos, asociadas con la financiación del terrorismo; para de esta manera demostrar que las ganancias son legales y así evadir a las autoridades; a continuación, se presentan algunos métodos que las personas utilizan para cometer este acto ilícito:

- **Transferencias:** Personas facilitan sus datos y documentos personales para realizar varias transferencias internacionales al año por montos de dinero no tan altos para así no generar intriga sobre la procedencia de ese dinero y así generar comisiones.
- **Exportaciones de bienes de manera Ficticia:** En este punto se realizan exportaciones menores a la declaración y hasta en algunas ocasiones se llega a registrar la venta que nunca se llevó a cabo.
- **Fondos Ilícitos:** Aquí los criminales ofrecen su ayuda a empresas reconocidas por su buena reputación que presenten problemas económicos para de esta manera mezclar el dinero que proviene de actos ilícitos, con dinero legal.

- **Creación de Empresas Fantasma:** Existen lavadores de dinero que crean compañías que presentan reportes de ingresos pagando algunos impuestos, lo cual muestra que la compañía es estable y legal; pero la verdad de estas es que siempre se encuentran cerradas.

Decreto Penal del Lavado de Activos

El lavado de activos está penado de acuerdo con la ley, ya que es un dinero que proviene de delitos graves como es el tráfico de drogas, trata de personas, extorsión, secuestros y más delitos a fin; en la que un conjunto de personas logra infiltrar este dinero dentro del sistema financiero, por lo que (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, s.f.) destaca que:

“Delito autónomo tipificado en sus distintas modalidades en los artículos ... del Decreto Legislativo N° 1106, Decreto Legislativo de lucha eficaz contra el lavado de activos y otros delitos relacionados a la minería ilegal y crimen organizado.”

A partir de lo mencionado anteriormente, el lavado de activos es considerado un delito grave, ya que busca introducir dinero proveniente de actos ilícitos en el sistema financiero, con el objetivo de brindarle peso a este dinero con apariencia legal.

A continuación, se harán las definiciones conceptuales con el fin de dar mayor entendimiento a la presente investigación:

1.3. Definición de términos básicos

Las variables principales de esta investigación son:

- Comunicación interna
- Desempeño laboral

Se definirá conceptualmente los siguientes títulos:

- **Comunicación:** Proceso de intercambio de información entre dos o más individuos con el fin de comunicar un mensaje y que este sea entendido
- **Comunicación interna:** Flujo de mensajes dentro de una red de relaciones personales o laborales
- **Desempeño:** Grado de desenvolvimiento de una entidad o persona con respecto a un fin esperado
- **Desempeño laboral:** Realización de las funciones propias de un cargo o trabajo
- **Evaluaciones de desempeño:** Examen a los empleados para fundamentar su cumplimiento de labores y sus aportes a la organización
- **Emisor:** Quien emite o transmite el mensaje
- **Receptor:** Quien recibe el mensaje
- **Código:** Sistema de señales o signos que se usan al emitir un mensaje
- **Mensaje:** Es lo que se quiere transmitir
- **Canal:** Es el medio por el que se transmite el mensaje
- **Contexto:** Es la situación en donde se desarrolla el proceso de comunicación

Capítulo II. Hipótesis y Variables

2.1. Hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

- La comunicación interna influye en el desempeño laboral del personal policial en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima

2.1.2. Hipótesis específicas

- El nivel de comunicación interna que existe en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima es media
- La retroalimentación genera impactos específicos y positivos en la comunicación interna del área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima

2.1.3. Variables y definición operacional

Variable 1: Comunicación Interna

Dimensión 1: Comunicación Ascendente

- Indicador 1: Cumplimiento de funciones en tiempo establecido

Acción de cumplir o cumplirse una labor asignada durante un periodo de tiempo específico.

- Indicador 2: Relaciones interpersonales en el área de trabajo

Interacción recíproca entre dos o más personas, dentro de un área laboral, las cuales están dirigidas bajo reglas.

Dimension2: Comunicación Descendente

- Indicador 1: Aportación de ideas

Se refiere a aquella contribución que alguien realiza a otro individuo o a una organización. La mencionada contribución puede consistir en un bien inmueble, una suma de dinero o tratarse de una contribución de tipo espiritual, artística o intelectual.

- Indicador 2: Solución de problemas

Es el acto y el resultado de resolver. Este verbo puede referirse a encontrar una solución para algo o a determinar alguna cuestión. Un problema, por otra parte, es una dificultad, un contratiempo o un inconveniente.

Dimension3: Comunicación horizontal

- Indicador 1: Escucha activa

La escucha activa consiste en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido. Existen varios niveles de escucha que se pueden emplear dependiendo de qué del nivel de entendimiento que se alcanza en cada caso

- Indicador 2: Dialogo en el trabajo

Conversación entre dos o más personas que exponen sus ideas y comentarios de forma alternativa, dentro de un área laboral.

Variable 2: Desempeño Laboral

Dimension1: Casos Resueltos

- Indicador 1: Número de casos resueltos

Concepto matemático que expresa una cantidad con relación a la unidad de cómputo; resulta de contar los elementos que forman un conjunto de acciones que ya han sido disueltas.

Dimension2: Felicitaciones Formales

- Indicador 1: Numero de felicitaciones formales

Concepto matemático que expresa una cantidad con relación a la unidad numérica; asociado a un reconocimiento en un centro laboral o público

Capítulo III: Metodología

3.1. Diseño Metodológico

La presente investigación presenta un diseño mixto pues los instrumentos utilizados son encuestas, observación y entrevistas, con las cuales se podrá medir las variables estudiadas. Por otro lado, será de tipo descriptivo correlacional, ya que tiene como finalidad ampliar los conocimientos ya existentes, describir y dar a conocer la influencia de una variable sobre la otra, es por ello que es correlacional pues busca determinar si la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los trabajadores. A partir de esto se abordarán los conceptos de ambas variables, la relación e influencia que existe entre ellas, para que de esta manera se pueda investigar si una influye sobre la otra, y así generar nuevas formas de entendimiento en este tema. Se cuenta con información disponible y de fácil acceso pues la población es de 34 personas, y mediante los instrumentos ya mencionados se busca recopilar la idónea información para hacer viable este estudio y poder lograr resultados coherentes y que aporten de manera positiva a la institución

3.2. Población y Muestra

La población está constituida por 34 policías del área de investigación de la Policía Nacional del Perú del distrito de Lima, de los cuales 26 son suboficiales, explicando que existen dos subáreas: el área operativa que cuenta con 24 suboficiales encargados de los casos de investigación y el área administrativa que cuenta con 2 suboficiales que realizan las labores referentes al personal. Por otro

lado, existen 8 oficiales que son también parte de la población, y a quienes se les realizara diversas entrevistas para complementar a mayor profundidad la investigación y darle la debida certeza a la información obtenida

Tabla 2.

Sub área de lavado de activos de la PNP

AREA OPERATIVA	AREA ADMINISTRATIVA
24 SUBOFICIALES	2 SUBOFICIALES
8 OFICIALES	

Fuente y elaboración: Propia

Asimismo, se muestra el organigrama brindado por la misma área de investigación para un mejor entendimiento del estudio, cabe recordar que el área de investigación es de lavado de activos y delitos comunes en donde existen dos subáreas: El área operativa y el área administrativa: el área operativa que cuenta con 24 suboficiales encargados de los casos de investigación y el área administrativa que cuenta con 4 suboficiales que realizan las labores referentes al personal. Por otro lado, existen 8 oficiales que son también parte de la población, y a quienes se les realizara diversas entrevistas para complementar a mayor profundidad la investigación y darle la debida certeza a la información obtenida

Los criterios de inclusión y exclusión considerados para la delimitación de la población son los siguientes:

- Policías del área de investigación sin considerar su cargo o área en la que laboran, es decir los 26 suboficiales y los 8 oficiales pertenecientes a la población que se tomara para este estudio.

Entonces la muestra de este estudio es la población, que cuenta con 34 personas del área de investigación de la Policía Nacional del Perú, ya que se puede acceder a ella sin restricciones y, asimismo, se podrá obtener la información que es respaldada por la PNP y que hará preciso este estudio.

3.2.1. El procedimiento muestral

Población: Todos los policías del área de investigación de la Policía Nacional del Perú del distrito de Lima independiente de criterios como edades, grado o años de antigüedad, debido a que el objetivo general de esta investigación es determinar si la comunicación interna influye en el desempeño laboral, y para ello ciertos criterios no tendrán influencia en lo que se quiere investigar.

Tipo de muestreo: Para esta investigación la población es igual a la muestra. El tipo de muestreo a emplear es el probabilístico simple, pues la población es pequeña y de fácil acceso, por otro lado, se cuenta con información y se conoce a la población, lo que hará factible el estudio, asimismo todos los participantes han tenido la probabilidad de ser escogidos, ya que según lo observado el área en su totalidad presenta problemas y se busca investigar si es la comunicación interna influye en el desempeño de los trabajadores, que es el objetivo de este estudio

Tamaño de la muestra: Para el tamaño de la muestra se tomó a toda la población, ya que esta es reducida, y eso permitió que los datos sean confiables y certeros. Se cuenta con 34 personas como población

Ejecución: La forma de recolectar información será mediante encuestas a los 34 policías que son la población de la investigación, la cual se aplicara en el mes de julio del presente año y en horarios en los que se pueda tener acceso al área para poder aplicar dicho instrumento. Por otro lado, se realizará entrevistas a algunos oficiales, con el fin de obtener la información para el presente estudio, y así mismo mediante observación se podrá detectar que problemas existen en el área de investigación

3.2.2. Marco Poblacional

En el presente trabajo de investigación se trabajará con una muestra de la población. Para determinar el tamaño de la muestra de colaboradores, indicando que el procedimiento que se empleara es el probabilístico debido a que todos los trabajadores tienen la posibilidad de pertenecer a la muestra para la investigación.

La población es de 34 personas:

Oficiales: 8

Suboficiales: 26

- Área operativa: 24
- Área administrativa: 2

Los 34 policías son la población para esta investigación

En la presente investigación, de diseño Mixto de tipo descriptivo correlacional, se tiene la siguiente hipótesis: “La comunicación interna influye en el desempeño laboral de los policías en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima”

En este caso, las variables principales son:

- Comunicación interna
- Desempeño laboral

Se define las variables principales según la perspectiva de la institución y para conocer la realidad de esta; para ello se traducirá las variables a indicadores que serán verificados en base a documentación, y registros brindados por la Policía Nacional del Perú. Asimismo, las técnicas usadas permitirán la recolección de información asegurando así la veracidad y confiabilidad en el estudio.

Para definir operacionalmente la comunicación interna, se presenta las siguientes dimensiones:

- Comunicación ascendente, de los colaboradores a los jefes
- Comunicación descendente, de los jefes a los colaboradores
- Comunicación horizontal, entre los colaboradores

Asimismo, los siguientes indicadores:

- Aportación de ideas
- Relaciones interpersonales en el área de trabajo
- Solución de problemas
- Escucha activa
- Dialogo en el trabajo

Para investigar la comunicación interna se aplicará:

- Técnicas para observar la capacidad comunicativa de la población
- Técnicas de recolección de información (Encuesta y entrevista)

Asimismo, para definir operacionalmente el desempeño laboral, se menciona las siguientes dimensiones:

- Casos resueltos
- Felicitaciones formales

En donde los indicadores son:

- Número de casos resueltos
- Número de felicitaciones formales

Con estos indicadores se puede concluir que se tendrá un mejor desempeño laboral en el área de investigación de lavado de activos cuando se tenga un mayor número de casos resueltos y mayor número de felicitaciones formales.

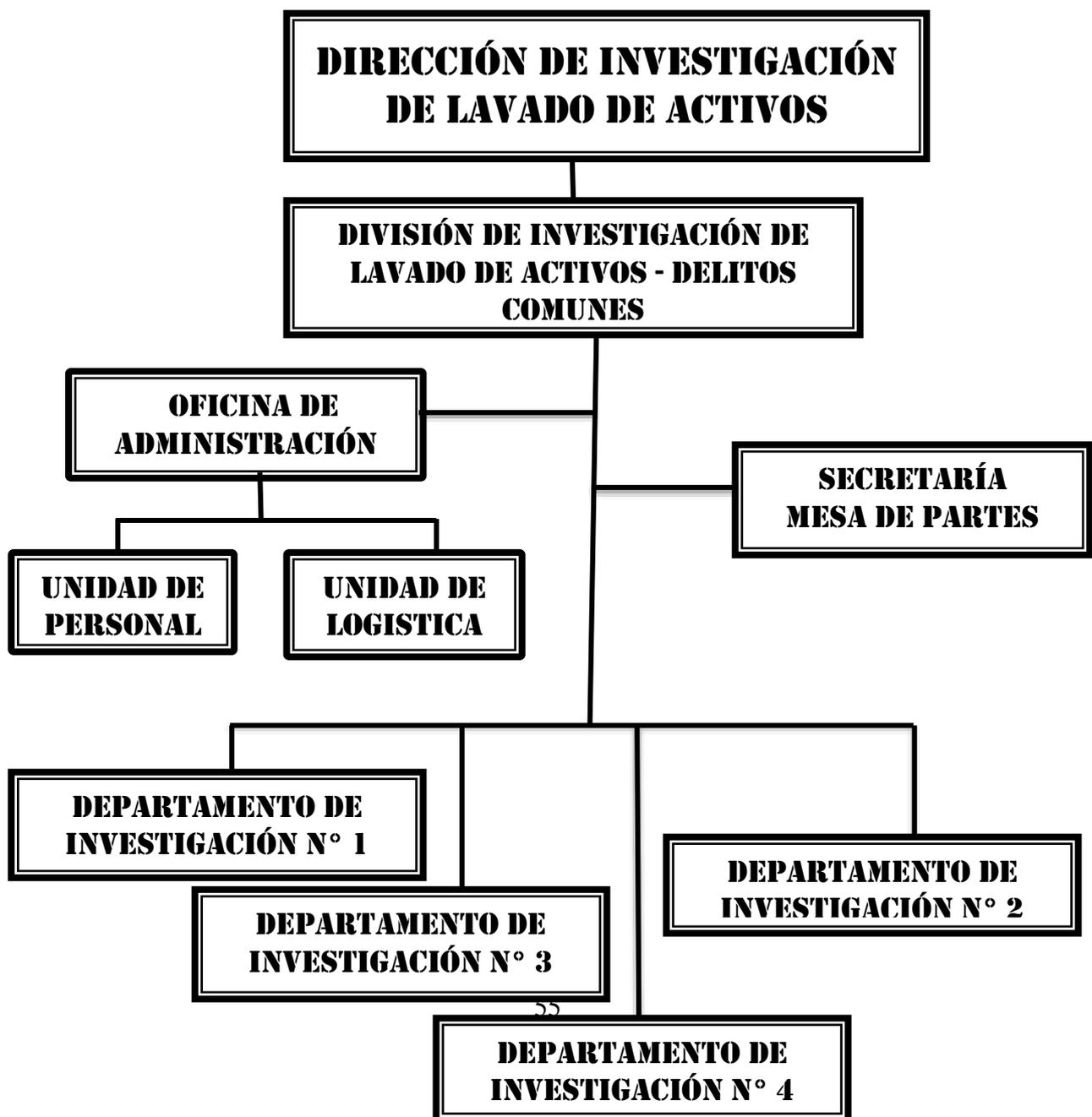
Por otro lado, existen otros tipos de variables que son parte de la investigación y que están incluidas a efectos de un estudio más profundo sobre el tema, y que

serán definidas operacionalmente permitiendo también la verificación de las hipótesis

Variable ordinal: Nivel de comunicación interna, ya que se busca investigar qué nivel existe en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú, ya que se puede sospechar que es el nivel que existe en el área lo que puede generar algún efecto negativo o positivo

Tabla 3.

Organigrama



Fuente: Área de investigación de lavado de activos de la PNP, 2016

En el organigrama presentado se muestra como está estructurada la división o área de investigación de lavado de activos de la PNP en la ciudad de Lima, la oficina de administración como se había mencionado estaba compuesta por 2 suboficiales, y los departamentos de investigación que componen al área operativa están compuestos por 32 policías, entre 24 suboficiales y 8 oficiales. Dando un total de 34 personas involucradas en el presente estudio.

3.3. Instrumentación

3.3.1 Técnicas de recolección de información

Los instrumentos y técnicas de esta investigación son:

Tabla 1:

Técnicas /Instrumento de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos	Instrumentos de recolección de datos
Técnica de encuesta	Cuestionario
Técnica de entrevista	Guía de entrevista

Fuente: Elaboración USMP

Cuestionario, que se realizará a la población de 34 personas y que constará de 33 preguntas con alternativas, entre las que se podrá medir la comunicación interna y

el desempeño laboral con preguntas puntuales para cada una de las variables, asimismo dentro de dichas preguntas estará también las dimensiones para poder extraer gran información del instrumento.

- Las encuestas se realizarán en el horario disponible de la población, con permiso previo de los jefes del área; quienes realizarán la encuesta tendrán el conocimiento de que es anónima para evitar futuras complicaciones
- Dichos cuestionarios serán recolectados para poder realizar el procesamiento de información adecuado, se revisará y analizará buscando comprobar las hipótesis de la investigación.

Entrevista, que se realizara a algunos miembros de la población, entre ellos a los jefes, con el fin de estudiar las percepciones y darles mejores respuestas a los problemas de la investigación. Esta técnica de recolección de información constara de preguntas de tipo abiertas, entre comunicación interna y desempeño laboral, así como con preguntas en base a las dimensiones de cada una de ellas

- Las entrevistas se realizarán en el horario disponible de los jefes, en donde se rescatará la información necesaria para poder comparar diferentes percepciones sobre el tema estudiado, asimismo dicha información dará valor y veracidad al estudio

Observación, esta técnica se hará para poder observar la capacidad comunicativa de la población, así como el flujo existente entre jefes y subordinados, para dar respuesta a las dimensiones de la comunicación interna, ya que el desempeño

laboral será medido con la documentación y registros brindados por la Policía Nacional del Perú

- Esta técnica se aplicará en todo momento, sin embargo, será más relevante mientras se observe las dimensiones de la comunicación de este estudio y como es el flujo existente de información

Documentación, esta técnica será útil para poder obtener toda la información necesaria para el estudio, es por ello que se solicitó la documentación como archivos, registros, e informes para poder investigar de manera idónea el área respectiva

- La documentación que se revisará y analizará será del periodo 2015, para poder limitar la información y hacer más preciso el estudio

El instrumento para emplear en esta investigación será la encuesta:

Variables:

- La comunicación interna
 - Comunicación ascendente, de los colaboradores a los jefes
 - Comunicación descendente, de los jefes a los colaboradores
 - Comunicación horizontal, entre los colaboradores
- Desempeño laboral
 - Casos resueltos
 - Felicitaciones formales

3.3.1.1. Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad se traduce en términos del coeficiente de correlación que indica el grado de afinidad que existe entre dos conjuntos de puntuaciones. El Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida. Además, los autores (Linares Fleites & Reyes Cervantes, 2017) reafirman lo antes ya mencionado comentando que “la confiabilidad consiste en determinar hasta donde las respuestas de un instrumento de medición aplicado a un conjunto de individuos son estables independientemente del individuo que lo aplique y el tiempo en el que es aplicado. La validez es el grado en el que el instrumento mide lo que queremos medir y el modelo factorial suele proponerse como uno de los métodos de validación de constructo por lo que profundizamos en el mismo: la aplicación de estos conceptos se realiza con el apoyo del instrumento SF-36 que mide la Calidad de Vida Relacionada con la Salud”.

3.3.1.2. Validez del instrumento

La validez es la medida en que una escala o un conjunto de medidas representa con precisión el concepto de interés. En el campo de la estadística, la validez es un concepto que hace referencia a la capacidad de un instrumento de medición para cuantificar de forma significativa y

adecuada el rasgo para cuya medición ha sido diseñado. El autor (Corral, s.f.) cita al autor Ebel (1977, citado por Fuentes, 1989), quien establece que validez "...designa la coherencia con que un conjunto de puntajes de una prueba mide aquello que deben medir". Lo antes mencionado se traduce en que cuando se realiza una investigación, es sumamente necesario que los datos obtenidos sean fidedignos desde el momento en el que crean los instrumentos para la recopilación de estos.

3.3.1.3. Técnicas de procesamiento de información

En las técnicas de procesamiento de información se describe como se recogió y organizó la información obtenida, asimismo se explicará que programas se utilizara y que técnicas de análisis estarán presentes en el estudio. Para ello se inicia con el levantamiento de información mediante los instrumentos ya explicados anteriormente, para luego depositar la información en bases estadísticas con el fin de generar un cruce entre variables y así obtener los resultados que puedan confirmar o no las hipótesis y responder las preguntas de la investigación

El presente trabajo aplicado al área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima, en donde se aplicaron 34 encuestas entre todas las personas del área correspondida, así se realizó una entrevista a profundidad, con el fin de ahondar en la información obtenida de las mencionadas encuestas. Con los resultados obtenidos se realizó una matriz en donde se colocan los datos de las 34 encuestas y de las 33 preguntas en una hoja de Excel, separando cada respuesta mediante un código, y así siguiendo la metodología de correlación de Spearman para saber si existe una relación, y la

metodología de regresión lineal para saber si existe influencia se trabajó en el SPSS obteniendo la relación y la influencia entre las principales variables.

En el presente trabajo de investigación se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, que se mide por medio de la escala de Likert:

- Totalmente de acuerdo 1
- Parcialmente de acuerdo 2
- Parcialmente en desacuerdo 3
- Totalmente en desacuerdo 4

La técnica e instrumentos de recolección de datos fueron elegidos para obtener resultados específicos por medio de las respuestas brindadas por los oficiales de la estación, en donde responderán preguntas cerradas.

Capítulo IV: Resultados y Discusión

4.1. Resultados de la investigación

1. En este capítulo se presenta los resultados de la investigación que se obtuvieron del trabajo de campo que fue aplicado en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú ubicada en la Central operativa de investigación policial, situada en la Av. España 323 – Piso 12, Cercado de Lima, Lima, estando debidamente autorizada para realizar el presente estudio, por el coronel Francisco Naquira Cornejo, Jefe de la División de Investigación de lavado de activos
2. El procedimiento para elegir el tema se basó en el problema que presentan las instituciones con respecto a la comunicación interna, y como esta influye en el desempeño laboral del personal policial en el área de investigación de lavado de activos. La influencia de una variable sobre otra es relevante para el adecuado cumplimiento de objetivos, el correcto desarrollo de funciones, y la mejora de relaciones personales en el trabajo.
3. La metodología de esta investigación sigue un diseño cuali-cuantitativo, pues los instrumentos utilizados son encuestas, observación y entrevistas,

con las cuales se podrá medir las variables estudiadas. Asimismo, es de tipo descriptiva correlacional ya que se busca ampliar los conocimientos ya existentes, describirlos, y dar a conocer si la comunicación interna influye en el desempeño laboral en el área de lavado de activos de la PNP, midiendo la influencia y la correlación entre ambas variables

4. El principal instrumento aplicado en la investigación es el cuestionario, y la técnica es la encuesta, en donde existe una pequeña introducción del tema estudiado, y una serie de campos para obtener información sobre los encuestados. La encuesta cuenta con 33 preguntas validadas por expertos en el tema de investigación, en donde 25 preguntas están enfocadas a la comunicación interna, y 8 preguntas referentes a desempeño laboral. El instrumento aplicado presenta total confiabilidad, y es netamente para fines de investigación

5.1.1. Descripción de la muestra

Como se mencionó en el capítulo anterior, la población está constituida por 34 policías, quienes vienen a ser la muestra de la investigación:

Tabla 4.

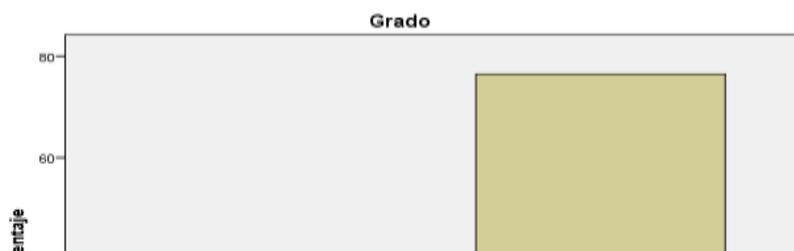
División del área de lavado de activos de la PNP

Suboficiales	Oficiales	Total
26	8	34

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.

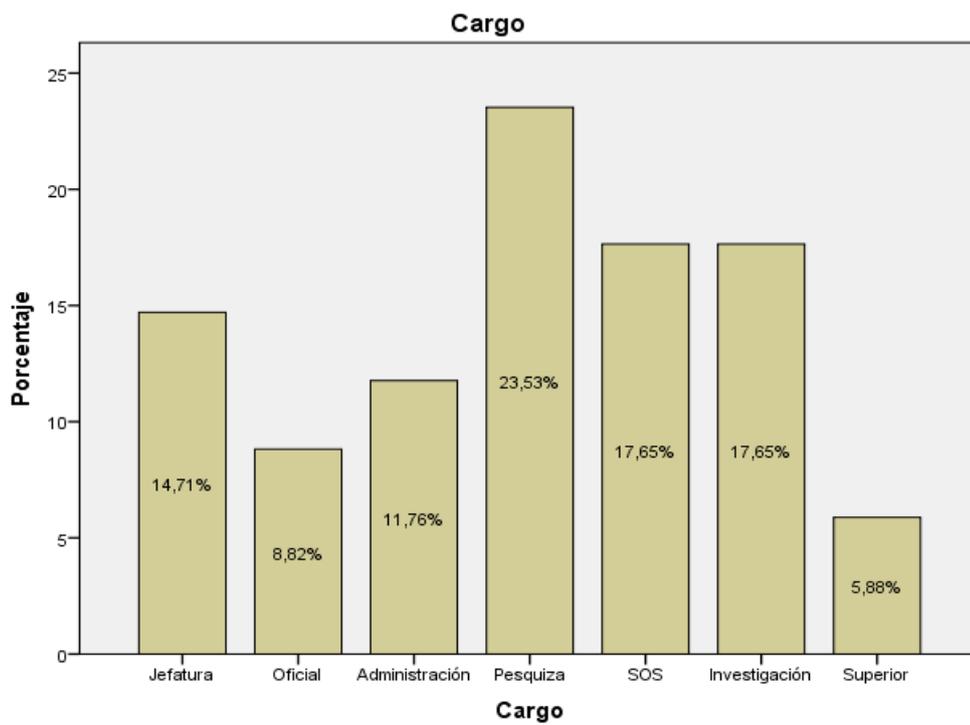
Grado



Fuente: Elaboración Propia y Spss25

Figura 5.

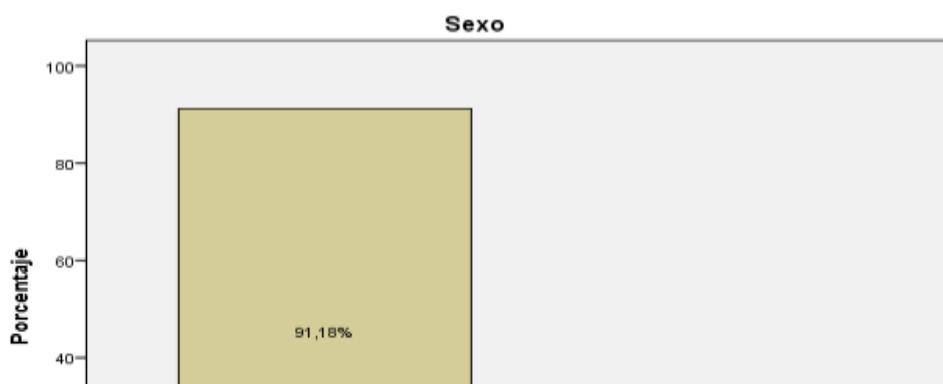
Cargo



Fuente: Elaboración Propia y Spss25

Figura 6.

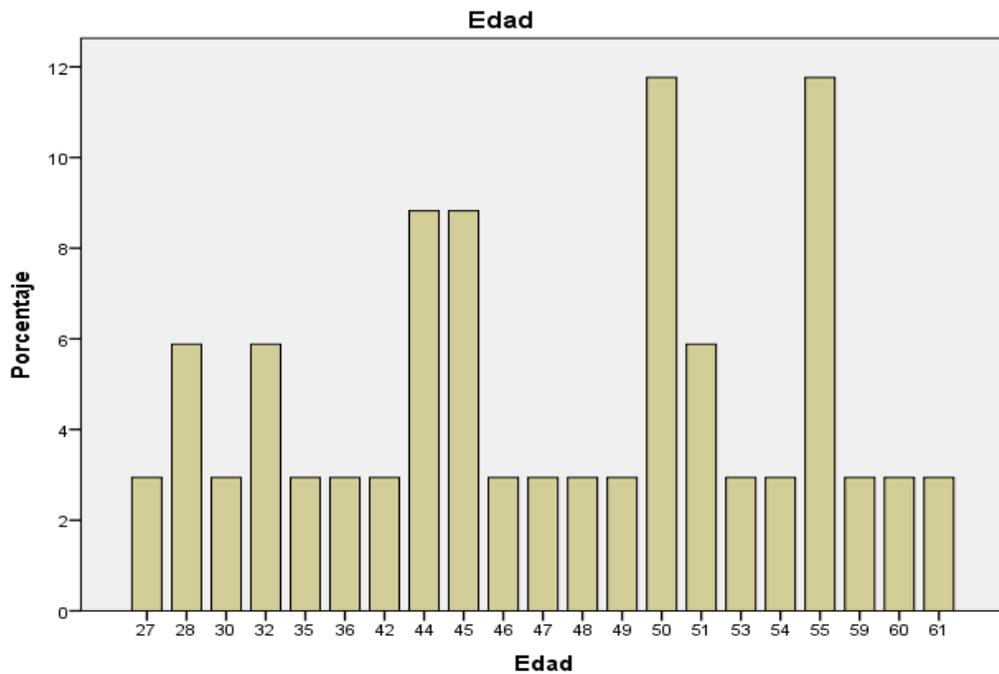
Sexo



Fuente: Elaboración Propia y Spss25

Figura 7.

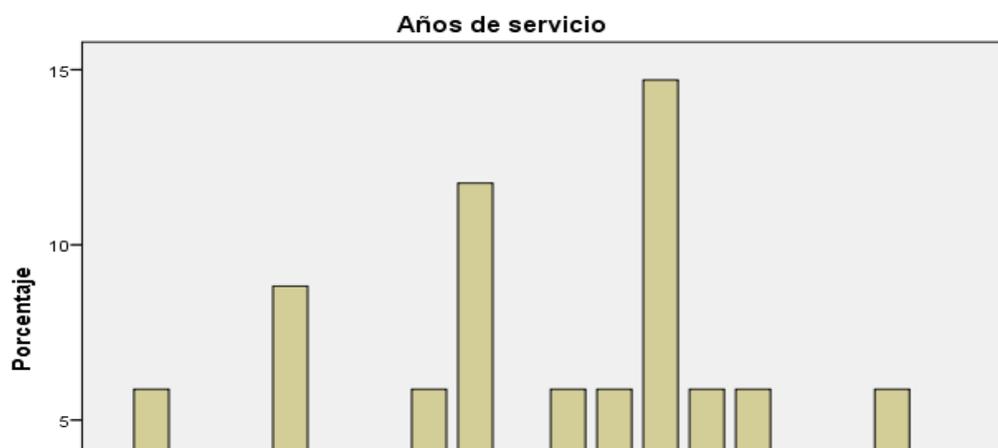
Edad



Fuente: Elaboración Propia y Spss25

Figura 8.

Año de servicio



Fuente: Elaboración Propia y Spss²⁵

4.1.1. Análisis exploratorio

Para el análisis exploratorio cuantitativo se aplicaron 34 encuestas en el área estudiada, y se realizó un análisis estadístico para saber la influencia y relación entre las variables de la investigación. Por ello, con la información obtenida se realizó una matriz en donde se colocó los datos de las 34 encuestas y de las 33 preguntas, separando cada respuesta mediante un código, e ingresando uno a uno a los evaluados con todas sus características. De esta manera se aplicó las técnicas de análisis de datos: La técnica de correlaciones del coeficiente de Spearman para saber si existe una relación, y la técnica de regresión lineal para saber si existe influencia entre las variables.

Tabla 5.

Análisis de datos aplicados

Análisis de datos aplicados
Técnica de correlaciones del coeficiente de Spearman
Técnica de regresión lineal

Fuente: Elaboración Propia

El procedimiento después del armado de la matriz de base de datos, continuo cuando se vació la base del Excel en el SPSS, poniendo los códigos y etiquetas de cada variable, y luego se realizaron los cruces en el SPSS, y se procedió con la obtención de resultados, en donde se obtiene las tablas de frecuencias (cantidad de personas y porcentajes). Después los cruces haciendo uso del coeficiente de correlación de Spearman para el análisis general y por cada juego relevante de preguntas. De esta manera se mide la relación entre las variables, y según asesoría estadística, este coeficiente se usó porque las opciones de respuesta siguen un orden.

Por otro lado, se aplicó la técnica de regresión lineal para ver si la comunicación interna influye en el desempeño laboral del personal policial, y mediante un gráfico de dispersión se pudo observar que existe asociación entre las variables, es decir que una influye a otra. Asimismo, en los resultados de la técnica de regresión lineal se ve la prueba de hipótesis, y en este caso es de 0,05, es decir que la relación entre las variables (Comunicación interna y desempeño laboral) es moderada, cumpliendo de esta manera con el objetivo general.

4.1.2. Triangulación en el análisis de los datos.

Tabla 6.

Triangulación de datos

--	--

Título de la tesis:	La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los policías en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú		
Triangulación en el análisis de los datos			
Diseño	Objetivo	Hipótesis de investigación H1: Hipótesis Alternativa	Técnica de análisis de datos (a elección del investigador)
Descriptivo Correlacional	Objetivo General: Determinar si la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los policías en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima	Hipótesis General: La comunicación interna influye en el desempeño laboral de los policías en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima	<ul style="list-style-type: none"> • Coeficiente de Spearman • Regresión Lineal
	Primer Objetivo Específico: Determinar el nivel de comunicación interna que existe en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional	Primera Hipótesis Específica: El nivel de comunicación interna que existe en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional	<ul style="list-style-type: none"> • Coeficiente de Spearman • Regresión Lineal

	del Perú en la ciudad de Lima	del Perú en la ciudad de Lima es media	
	<p>Segundo Objetivo Específico:</p> <p>Determinar el impacto de la retroalimentación en la comunicación interna en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima</p>	<p>Segunda Hipótesis Específica:</p> <p>La retroalimentación genera impactos específicos en la comunicación interna en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coeficiente de Spearman • Regresión Lineal

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7.

Base de Datos

Sujeto	Grado	Sexo	Cargo	Edad	Años de servicio	CI1	CI2	CI3	CI4	CI5	CI6	CI7	CI8	CI9	CI10	CI11	CI12	CI13	CI14	CI15	CI16	CI17	CI18	CI19	CI20	CI21	CI22	CI23	CIT	NCI1	NCI2	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DLT						
1	1	1	1	45	24	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	13					
2	1	1	1	54	31	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	42	3	1	2	3	3	2	1	3	1	1	16					
3	1	1	1	51	30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	9					
4	1	1	1	53	31	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	30	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	12				
5	1	1	1	51	27	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	29	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	13				
6	1	1	2	44	26	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8				
7	1	1	2	30	7	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	32	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	9			
8	1	1	2	48	30	1	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	34	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8			
9	2	2	3	36	11	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	27	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	2	16				
10	2	1	3	50	27	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	34	3	2	3	4	4	4	1	2	1	2	1	2	21				
11	2	2	3	32	10	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	29	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8				
12	2	2	3	27	7	1	1	1	3	4	4	4	4	4	1	3	2	2	2	4	2	4	3	1	2	2	2	3	59	4	1	2	2	4	3	1	4	2	1	1	19					
13	2	1	4	32	10	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	28	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	15		
14	2	1	4	44	24	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	30	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	9			
15	2	1	5	50	22	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	32	2	1	1	2	2	3	1	4	1	1	1	1	15				
16	2	1	4	47	38	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	26	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	9			
17	2	1	4	35	10	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	28	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	14			
18	2	1	5	61	38	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	30	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	13			
19	2	1	5	55	30	2	1	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	39	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	15			
20	2	1	6	45	24	1	1	1	3	1	3	4	2	4	2	2	3	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	44	3	1	2	4	3	1	1	4	1	1	1	1	17			
21	2	1	6	45	25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8		
22	2	1	6	44	20	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	29	3	2	3	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	24			
23	2	1	6	55	35	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	28	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	14	
24	2	1	6	55	36	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	30	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	9		
25	2	1	6	49	30	1	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	33	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	13		
26	2	1	5	50	26	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	34	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	9		
27	2	1	5	42	22	1	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	38	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10		
28	2	1	4	28	8	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	32	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
29	2	1	5	55	32	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	37	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	12	
30	2	1	7	60	39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
31	2	1	7	50	30	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	3	38	3	1	1	1	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	8
32	2	1	4	28	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
33	2	1	4	46	24	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	30	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	13
34	2	1	4	59	32	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	9

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 8.

Datos 1

Grado		Sexo		Cargo		Edad		Años de servicio		Preguntas		NC1	
1	Oficial	1	Masculino	1	Jefatura	1		1		1	Totalmente de acuerdo	1	Muy alto
2	Suboficial	2	Femenino	2	Oficial	2		2		2	Parcialmente de acuerdo	2	Alto
				3	Administración					3	Parcialmente en desacuerdo	3	Medio
				4	Pesquiza					4	En desacuerdo	4	Bajo
				5	SOS							5	Muy bajo
				6	Investigación								
				7	Superior								

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9.

Datos 2

Comunicación Interna	
Puntaje	Categoría
23 - 35	Muy buena
36 - 49	Buena
50 - 63	Regular
64 - 77	Mala
78 - 92	Muy mala

Comunicación Interna	
Puntaje	Categoría
23 - 45	Buena
46 - 68	Regular
69 - 92	Mala

Desempeño Laboral	
Puntaje	Categoría
8 - 11	Muy buena
12 - 16	Buena
17 - 21	Regular
22 - 26	Mala
27 - 32	Muy mala

Desempeño Laboral	
Puntaje	Categoría
8 - 15	Buena
16 - 23	Regular
24 - 32	Mala

Fuente: Elaboración Propia

4.1.3. Análisis cuantitativo

4.1.3.1. Preguntas informativas

La presente investigación cuantitativa consistió en la realización de un análisis de datos para poder dar una respuesta a los objetivos de la investigación y por consiguiente hacer la constatación de la hipótesis. Para ello, se tuvo que verificar que los datos estén adecuadamente registrados en una base de datos, depurado de errores y listo para ser procesado y registrados en una base de datos, en Excel, para luego transferirlos al programa SPSS, y con la ayuda de este obtener los resultados que se verán a continuación.

A continuación, los resultados en base a la técnica de análisis de datos de correlación del coeficiente de Spearman:

Tabla 10.

Comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Buena	33	97,1	97,1	97,1
	2 Regular	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia y Spss²⁵

Tabla 11.

Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	1 Bueno	28	82,4	82,4	82,4
	2 Regular	5	14,7	14,7	97,1
	3 Malo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 12.

Nivel de comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	1 Bueno	4	11,8	11,8	11,8
	2 Regular	20	58,8	58,8	70,6
	3 Malo	9	26,5	26,5	97,1
	4 Bajo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 9.

¿Considera que la comunicación interna en el área de investigación influye en su desempeño laboral?



Fuente: Elaboración propia y Spss25

Tabla 13.

¿Considera que la comunicación interna en el área de investigación influye en su desempeño laboral?

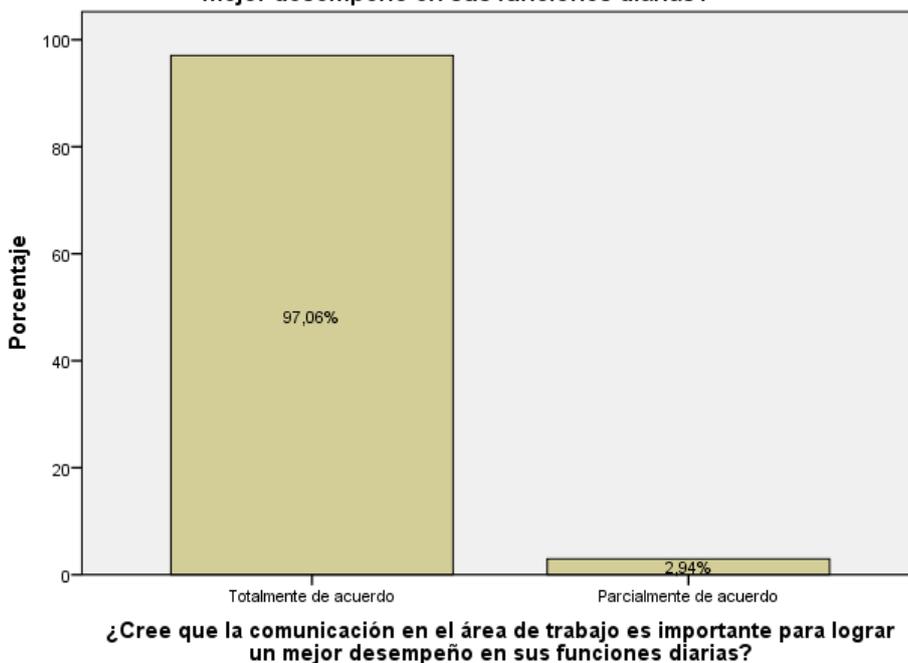
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	24	70,6	70,6	70,6
	2 Parcialmente de acuerdo	9	26,5	26,5	97,1
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Figura 10.

¿Cree que la comunicación en el área de trabajo es importante para lograr un mejor desempeño en sus funciones diarias?

¿Cree que la comunicación en el área de trabajo es importante para lograr un mejor desempeño en sus funciones diarias?



Fuente: Elaboracion propia y Spss25

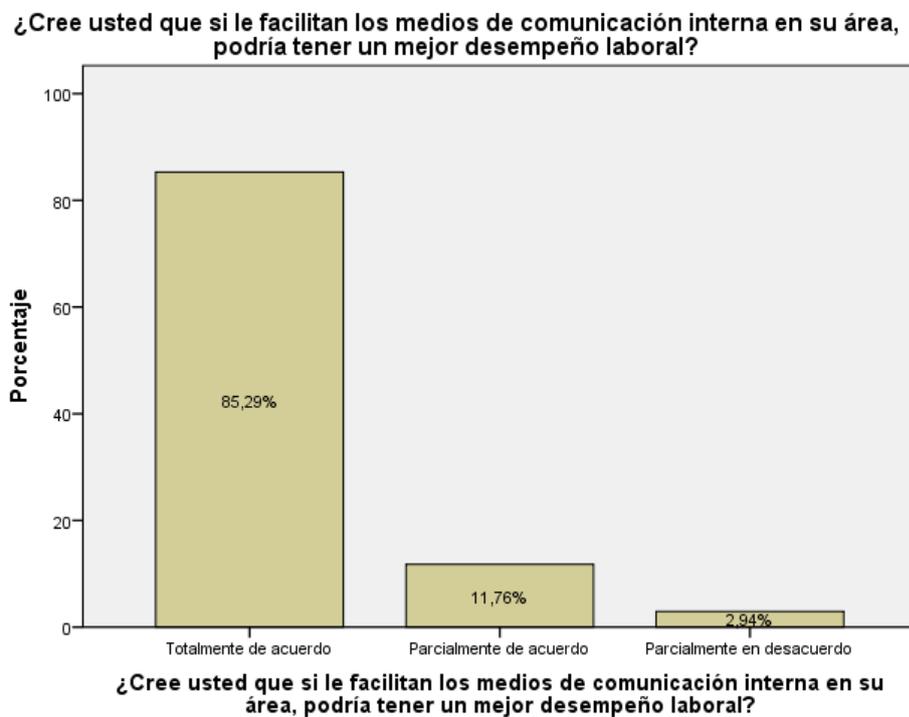
Tabla 14.

¿Cree que la comunicación en el área de trabajo es importante para lograr un mejor desempeño en sus funciones diarias?

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 11.

¿Cree usted que, si le facilitan los medios de comunicación interna en su área, podría tener un mejor desempeño laboral?



Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 15.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	33	97,1	97,1	97,1
	2 Parcialmente de acuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

¿Cree usted que, si le facilitan los medios de comunicación interna en su área, podría tener un mejor desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	29	85,3	85,3	85,3
	2 Parcialmente de acuerdo	4	11,8	11,8	97,1
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia y Spss²⁵

Figura 12.

¿Existe un flujo de información en el área de investigación?



Fuente: Elaboración propia y Spss²⁵

Tabla 16.

¿Existe un flujo de información en el área de investigación?

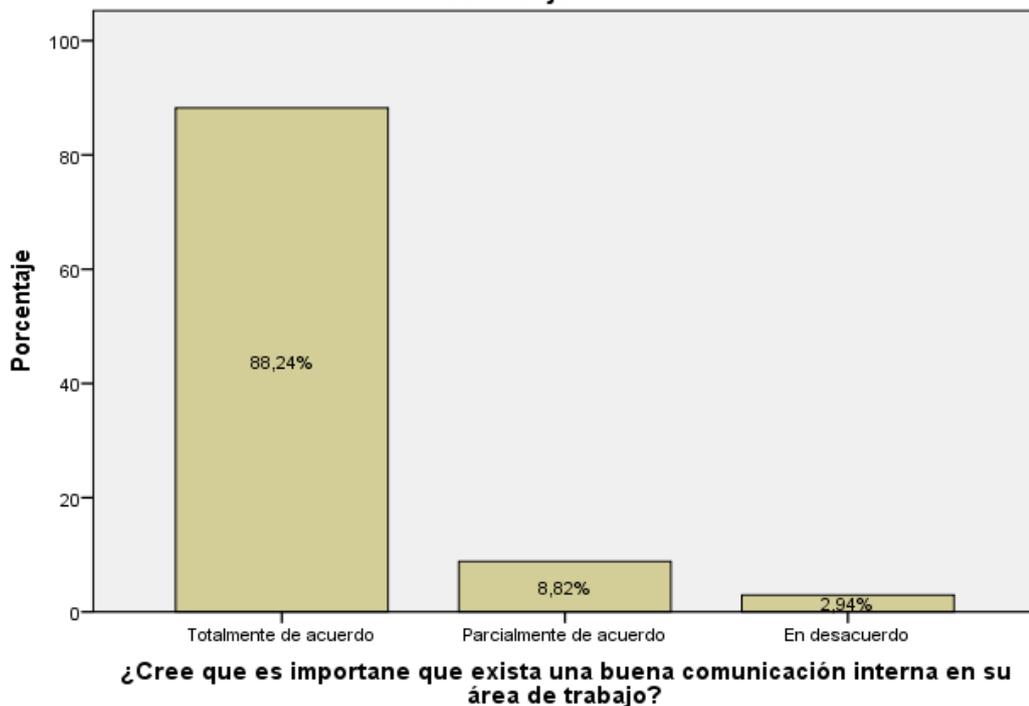
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	8	23,5	23,5	23,5
	2 Parcialmente de acuerdo	18	52,9	52,9	76,5
	3 Parcialmente en desacuerdo	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Figura 13.

¿Cree que es importante que exista una buena comunicación interna en su área de trabajo?

¿Cree que es importante que exista una buena comunicación interna en su área de trabajo?



Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Tabla 17.

¿Cree que es importante que exista una buena comunicación interna en su área de trabajo?

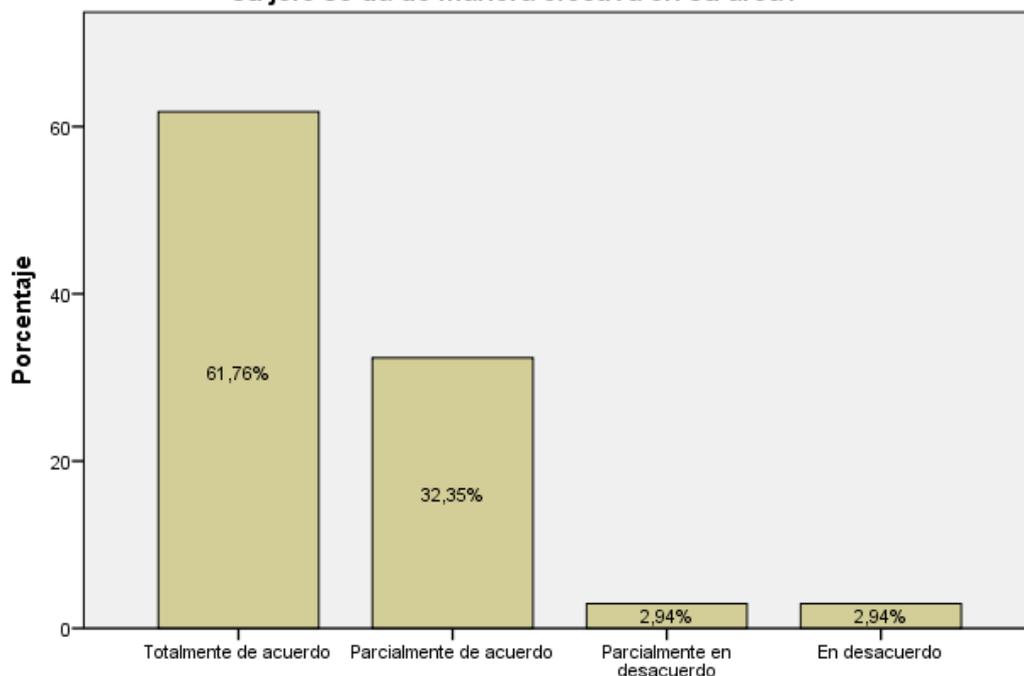
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	30	88,2	88,2	88,2
	2 Parcialmente de acuerdo	3	8,8	8,8	97,1
	4 En desacuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia y Spss²⁵

Figura 14.

¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe se da de manera efectiva en su área?

¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe se da de manera efectiva en su área?



¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe se da de manera efectiva en su área?

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 18.

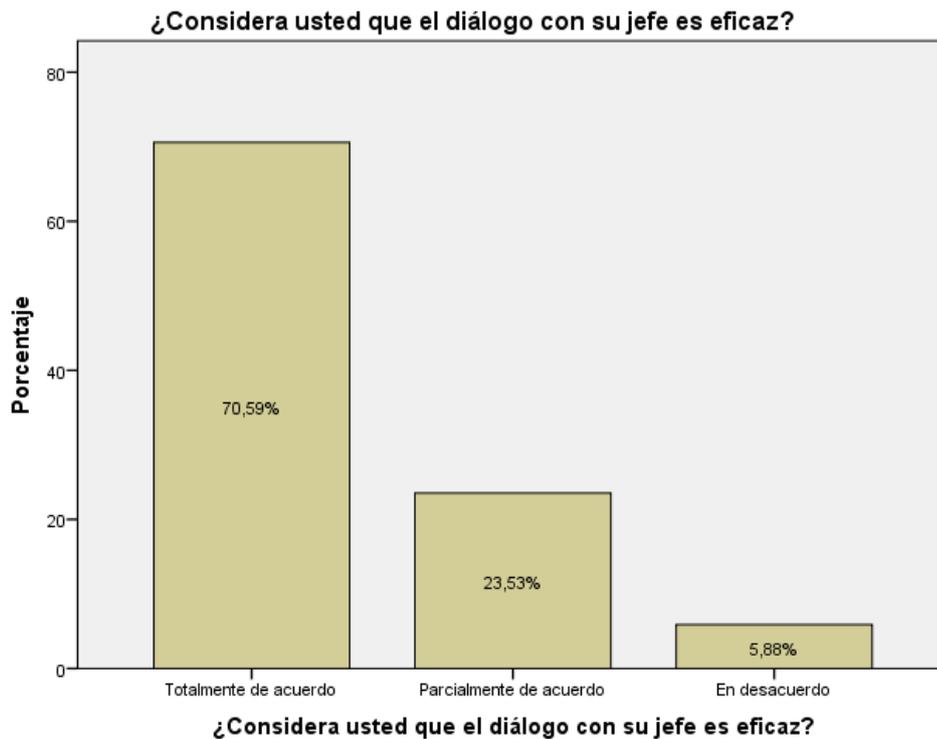
¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe se da de manera efectiva en su área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	21	61,8	61,8	61,8
	2 Parcialmente de acuerdo	11	32,4	32,4	94,1
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	97,1
	4 En desacuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia

Figura 15.

¿Considera usted que el diálogo con su jefe es eficaz?



Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Tabla 19.

¿Considera usted que el diálogo con su jefe es eficaz?

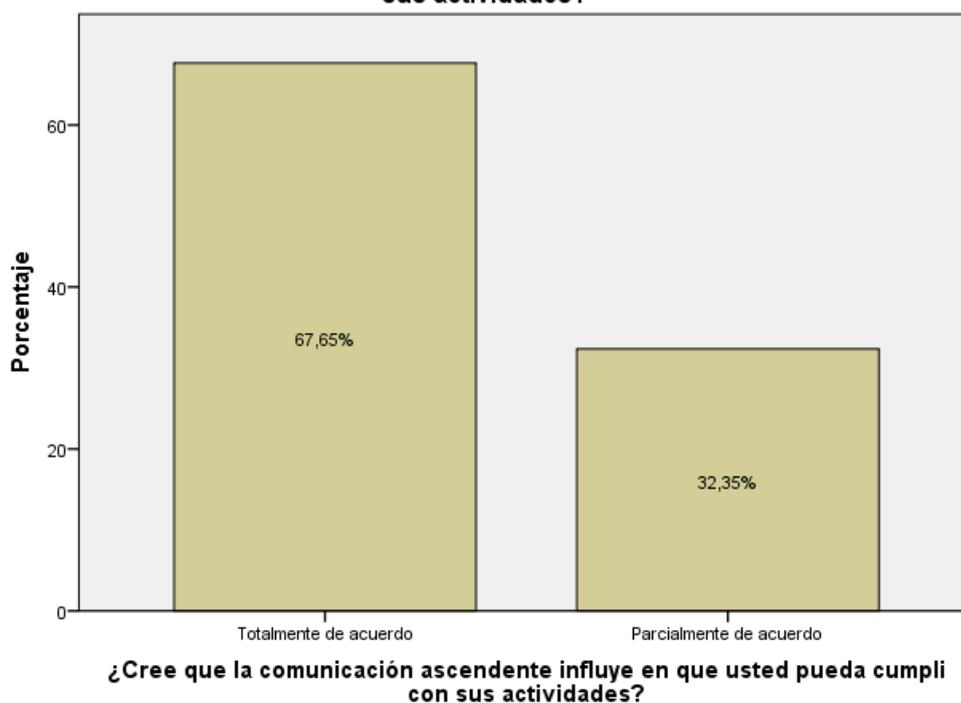
		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	24	70,6	70,6	70,6
	2 Parcialmente de acuerdo	8	23,5	23,5	94,1
	4 En desacuerdo	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia

Figura 16.

¿Cree que la comunicación ascendente influye en que usted pueda cumplir con sus actividades?

¿Cree que la comunicación ascendente influye en que usted pueda cumpli con sus actividades?



Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Tabla 20.

¿Cree que la comunicación ascendente influye en que usted pueda cumplir con sus actividades?

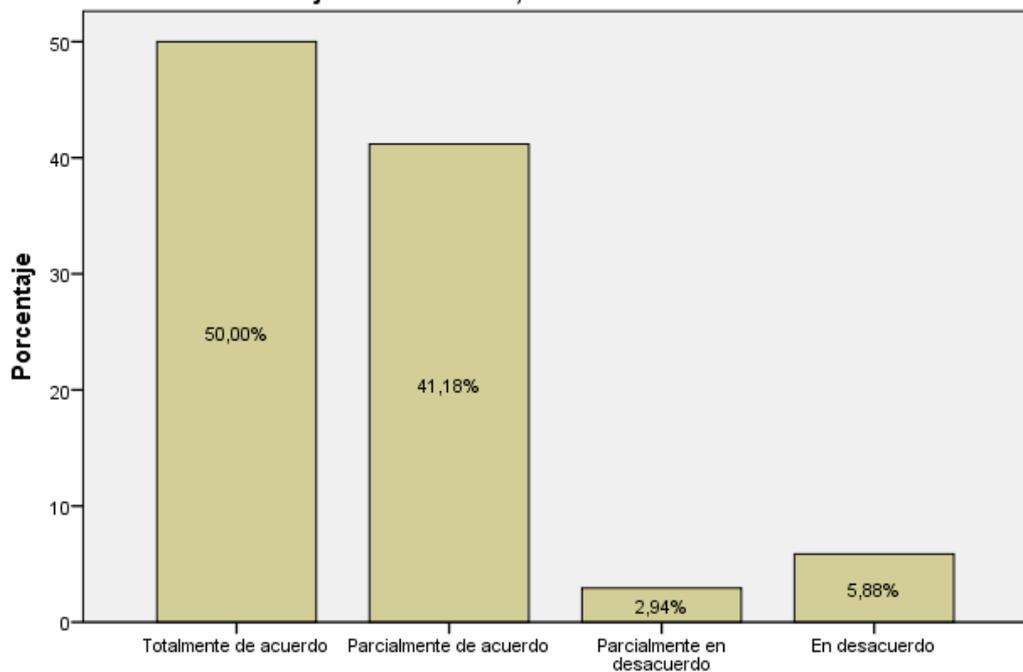
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	23	67,6	67,6	67,6
	2 Parcialmente de acuerdo	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia y Spss²⁵

Figura 17.

¿Considera que la comunicación descendente, es decir la comunicación de su jefe hacia usted, es adecuada?

¿Considera que la comunicación descendente, es decir la comunicación de su jefe hacia usted, es adecuada?



¿Considera que la comunicación descendente, es decir la comunicación de su jefe hacia usted, es adecuada?

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Tabla 21.

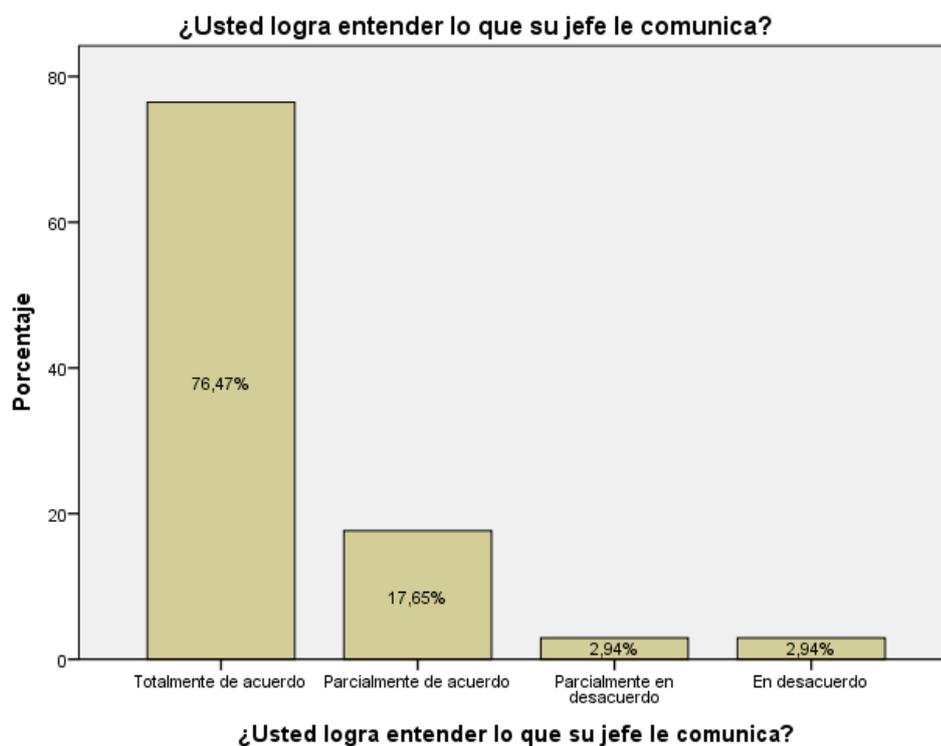
¿Considera que la comunicación descendente, es decir la comunicación de su jefe hacia usted, es adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	17	50,0	50,0	50,0
	2 Parcialmente de acuerdo	14	41,2	41,2	91,2
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	94,1
	4 En desacuerdo	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Figura 18.

¿Usted logra entender lo que su jefe le comunica?



Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 22.

¿Usted logra entender lo que su jefe le comunica?

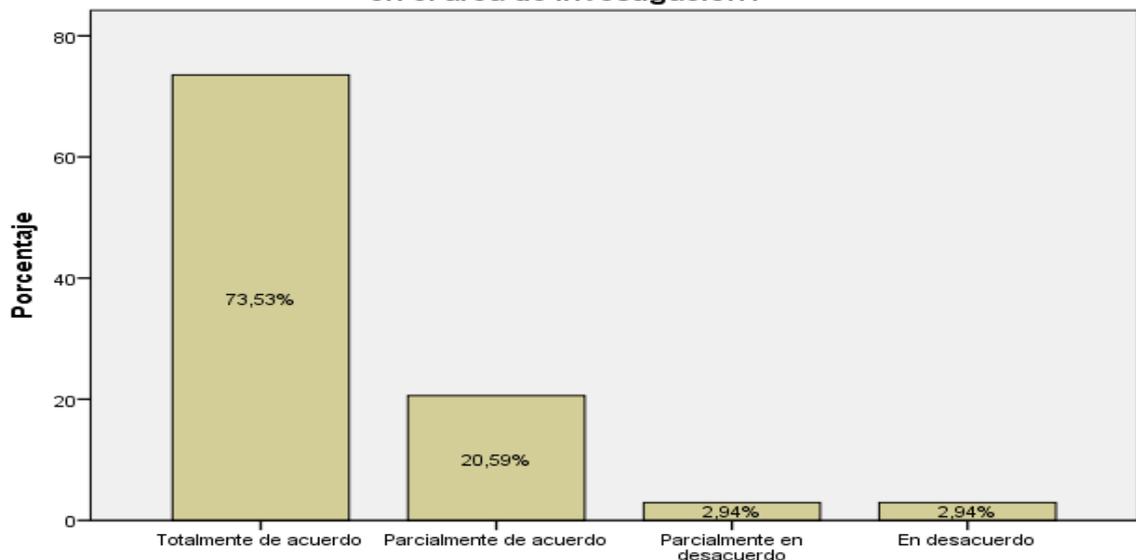
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	26	76,5	76,5	76,5
	2 Parcialmente de acuerdo	6	17,6	17,6	94,1
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	97,1
	4 En desacuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 19.

¿Considera que la comunicación descendente genera un impacto significativo en el área de investigación?

¿Considera que la comunicación descendente genera un impacto significativo en el área de investigación?



¿Considera que la comunicación descendente genera un impacto significativo en el área de investigación?

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 23.

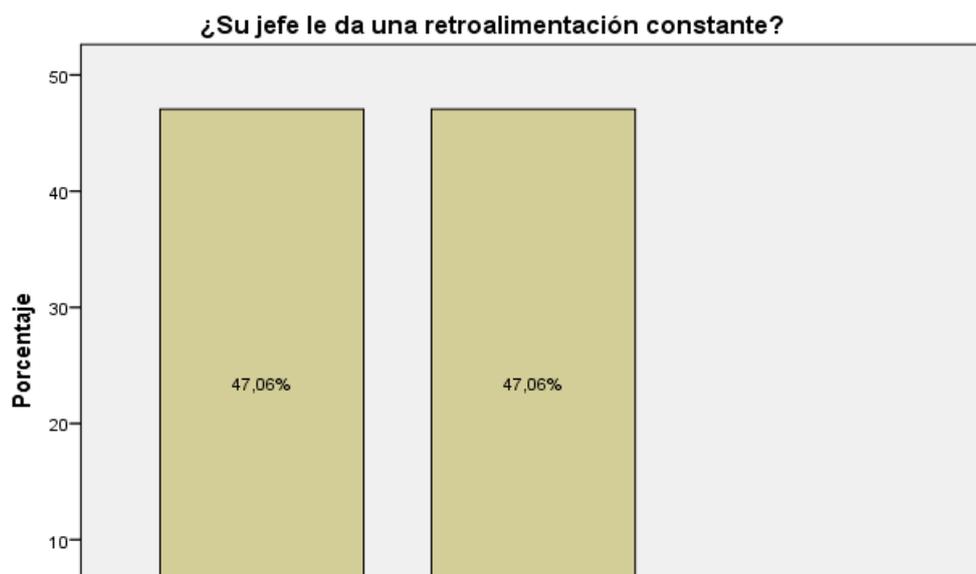
¿Considera que la comunicación descendente genera un impacto significativo en el área de investigación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	25	73,5	73,5	73,5
	2 Parcialmente de acuerdo	7	20,6	20,6	94,1
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	97,1
	4 En desacuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 20.

¿Su jefe le da una retroalimentación constante?



Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 24.

¿Su jefe le da una retroalimentación constante?

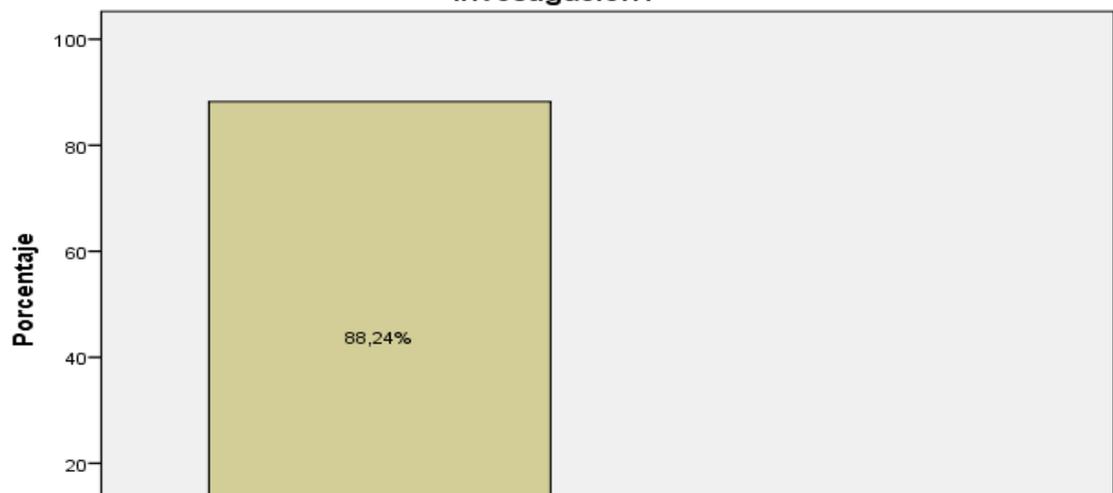
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	16	47,1	47,1	47,1
	2 Parcialmente de acuerdo	16	47,1	47,1	94,1
	3 Parcialmente en desacuerdo	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 21.

¿Considera que el jefe debería retroalimentar constantemente el área de
inve:

¿Considera que el jefe debería retroalimentar constantemente el área de investigación?



Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 25.

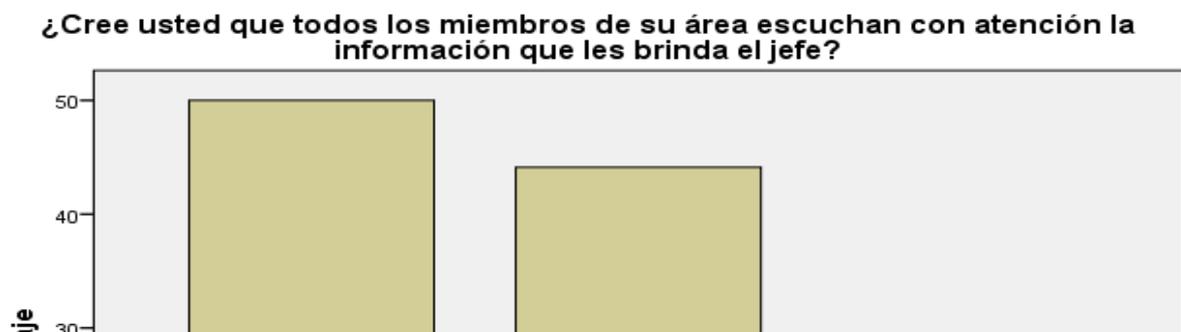
¿Considera que el jefe debería retroalimentar constantemente el área de investigación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	30	88,2	88,2	88,2
	2 Parcialmente de acuerdo	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 22.

¿Cree usted que todos los miembros de su área escuchan con atención la información que les brinda el jefe?



Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Tabla 26.

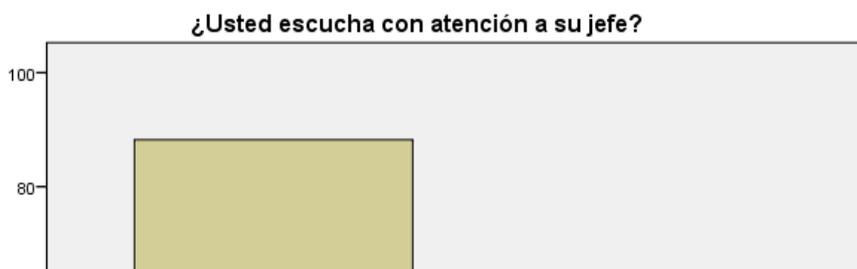
¿Cree usted que todos los miembros de su área escuchan con atención la información que les brinda el jefe?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	17	50,0	50,0	50,0
	2 Parcialmente de acuerdo	15	44,1	44,1	94,1
	3 Parcialmente en desacuerdo	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Figura 23.

¿Usted escucha con atención a su jefe?



Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 27.

¿Usted escucha con atención a su jefe?

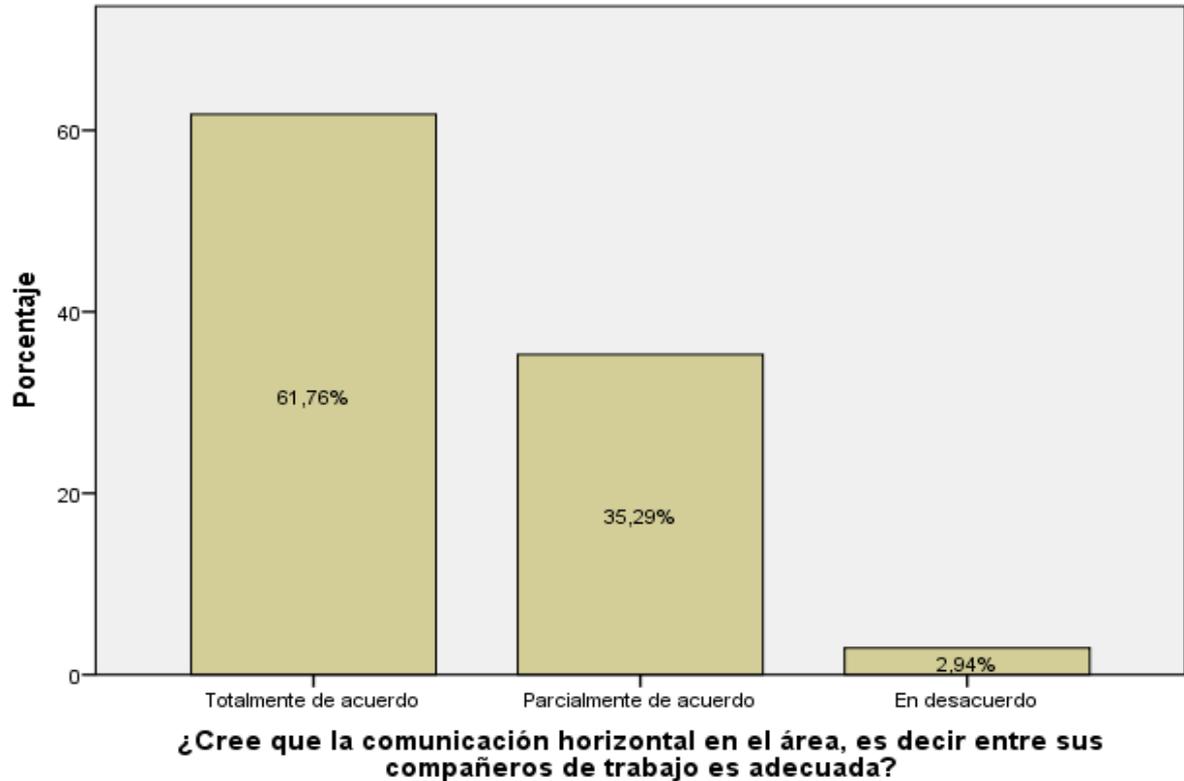
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	30	88,2	88,2	88,2
	2 Parcialmente de acuerdo	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 24.

¿Cree que la comunicación horizontal en el área, es decir entre sus compañeros de trabajo es adecuada?

¿Cree que la comunicación horizontal en el área, es decir entre sus compañeros de trabajo es adecuada?



Fuente: Elaboración propia y Spss25

Tabla 28.

¿Cree que la comunicación horizontal en el área, es decir entre sus compañeros de trabajo es adecuada?

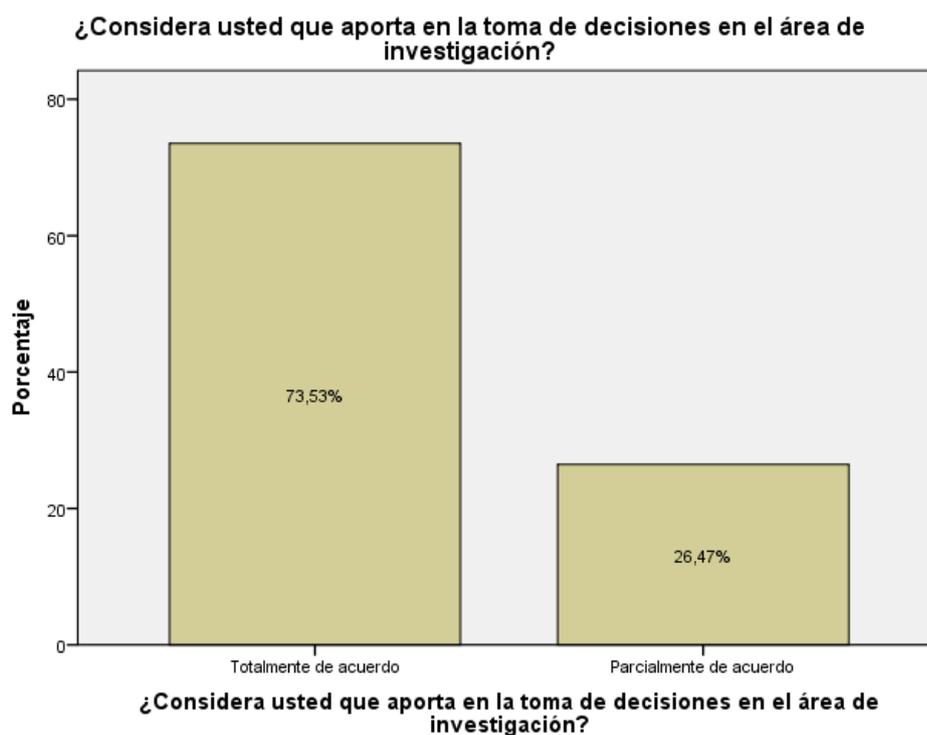
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	21	61,8	61,8	61,8
	2 Parcialmente de acuerdo	12	35,3	35,3	97,1

	4 En desacuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 25.

¿Considera usted que aporta en la toma de decisiones en el área de investigación?



Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 29.

¿Considera usted que aporta en la toma de decisiones en el área de investigación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

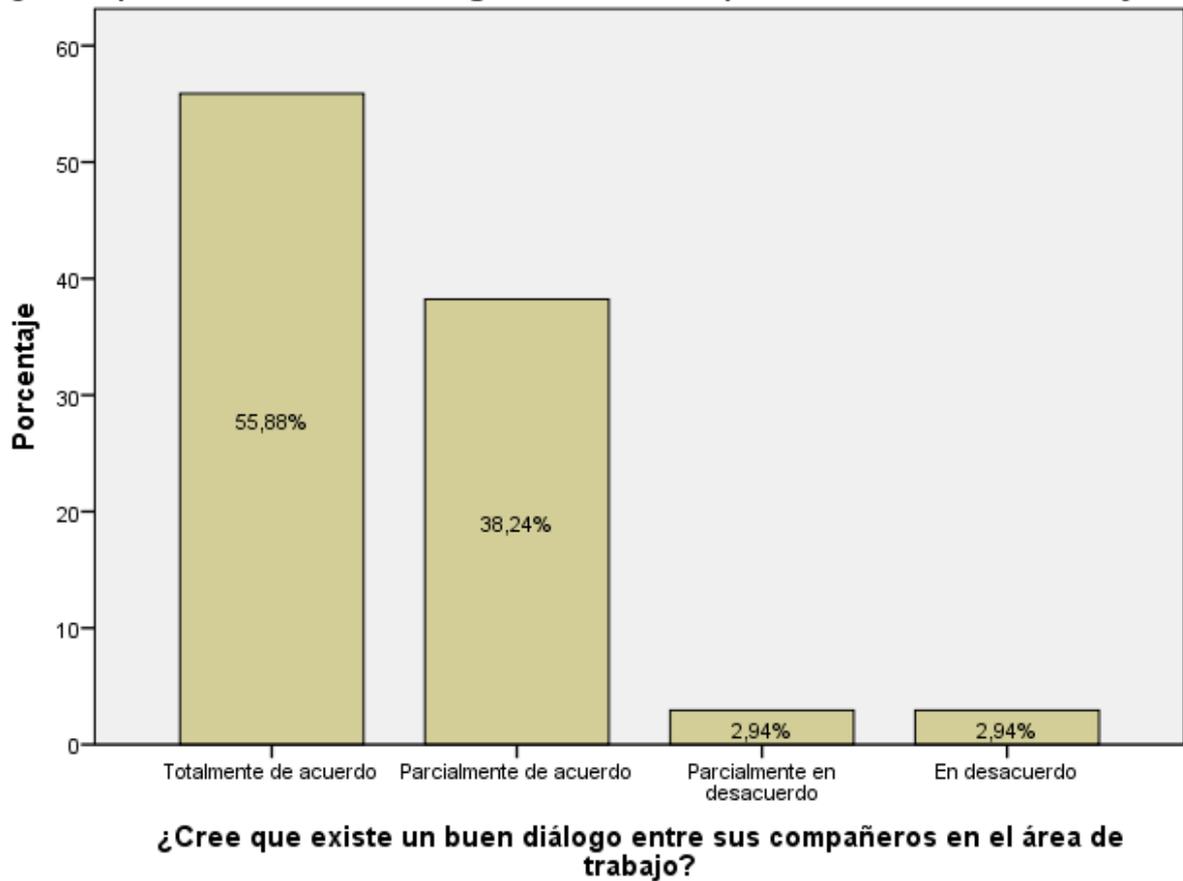
Válido	1 Totalmente de acuerdo	25	73,5	73,5	73,5
	2 Parcialmente de acuerdo	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Figura 26.

¿Cree que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de

¿Cree que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo?



Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Tabla 30.

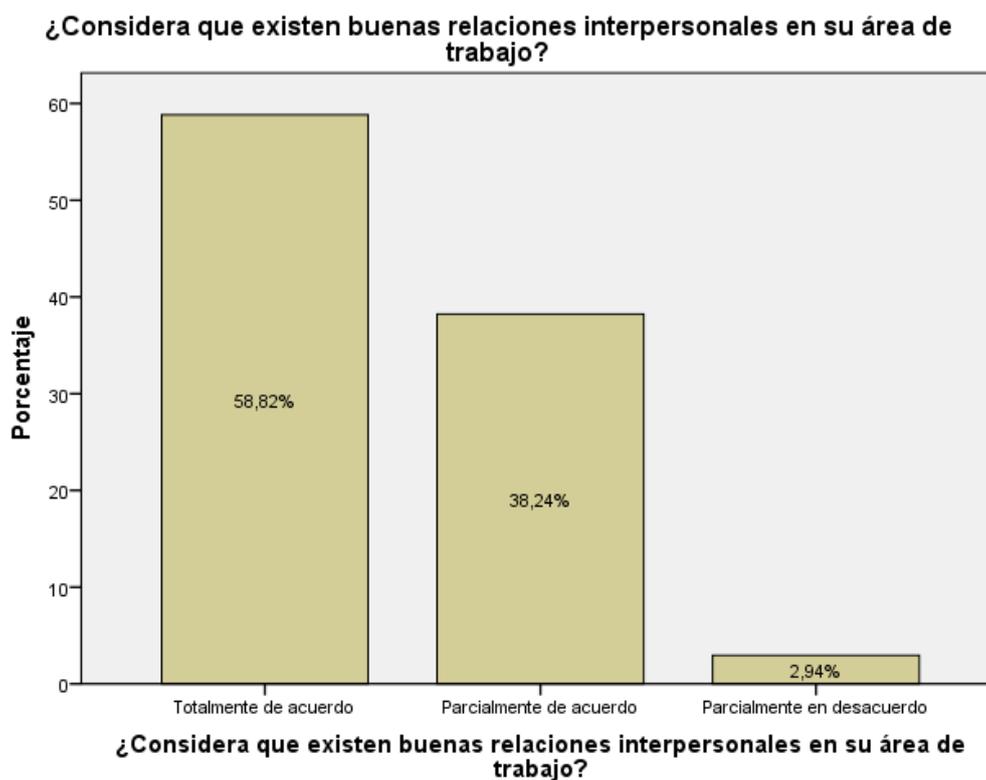
¿Cree que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	19	55,9	55,9	55,9
	2 Parcialmente de acuerdo	13	38,2	38,2	94,1
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	97,1
	4 En desacuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 27.

¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo?



Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 31.

¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo?

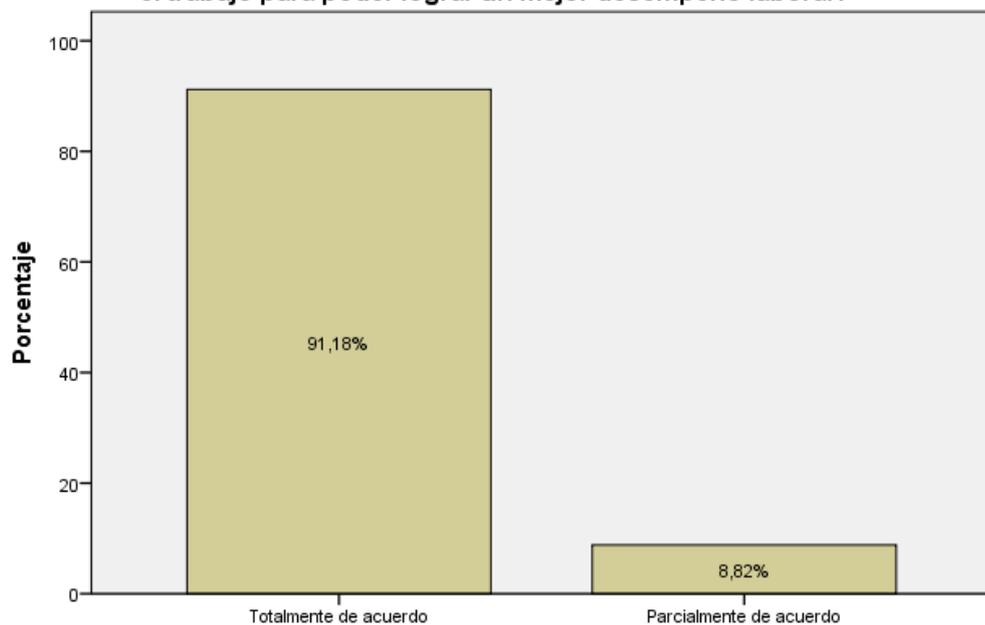
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	20	58,8	58,8	58,8
	2 Parcialmente de acuerdo	13	38,2	38,2	97,1
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 28.

¿Usted considera que es importante tener buenas relaciones interpersonales en el trabajo para poder lograr un mejor desempeño laboral?

¿Usted considera que es importante tener buenas relaciones interpersonales en el trabajo para poder lograr un mejor desempeño laboral?



¿Usted considera que es importante tener buenas relaciones interpersonales en el trabajo para poder lograr un mejor desempeño laboral?

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Tabla 32.

¿Usted considera que es importante tener buenas relaciones interpersonales en el trabajo para poder lograr un mejor desempeño laboral?

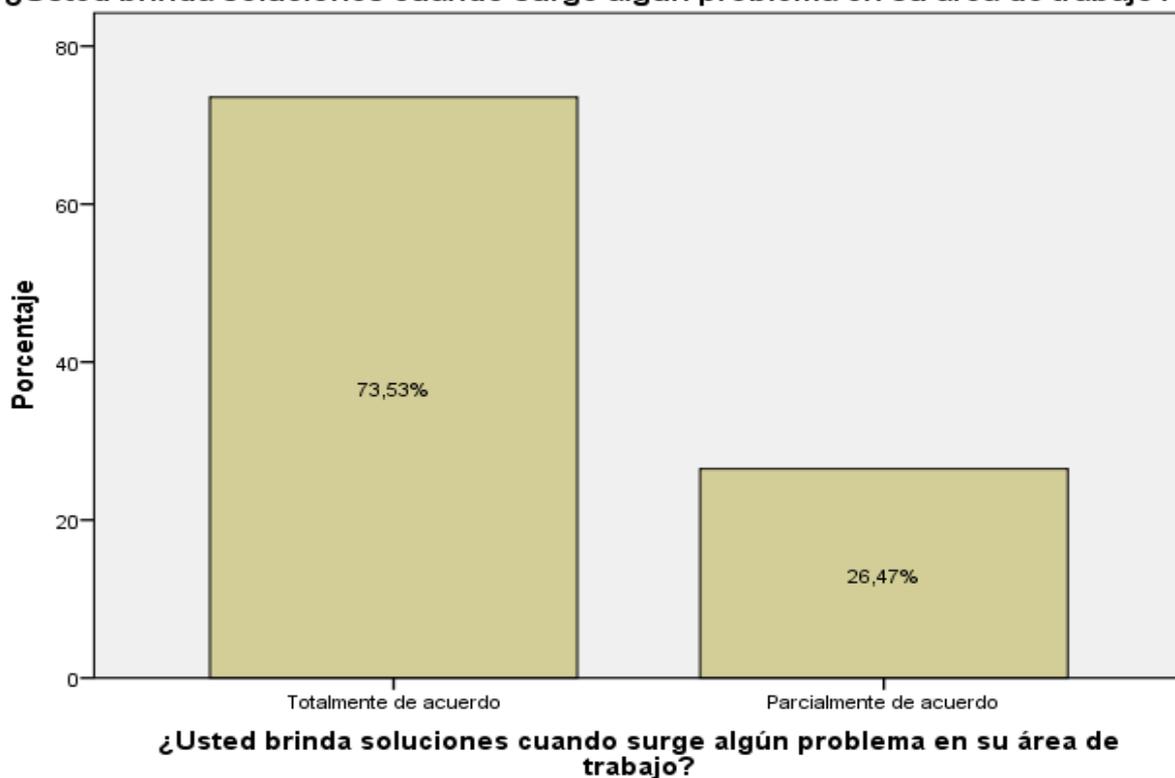
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	31	91,2	91,2	91,2
	2 Parcialmente de acuerdo	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Figura 29.

¿Usted brinda soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo?

¿Usted brinda soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo?



Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 33.

¿Usted brinda soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo?

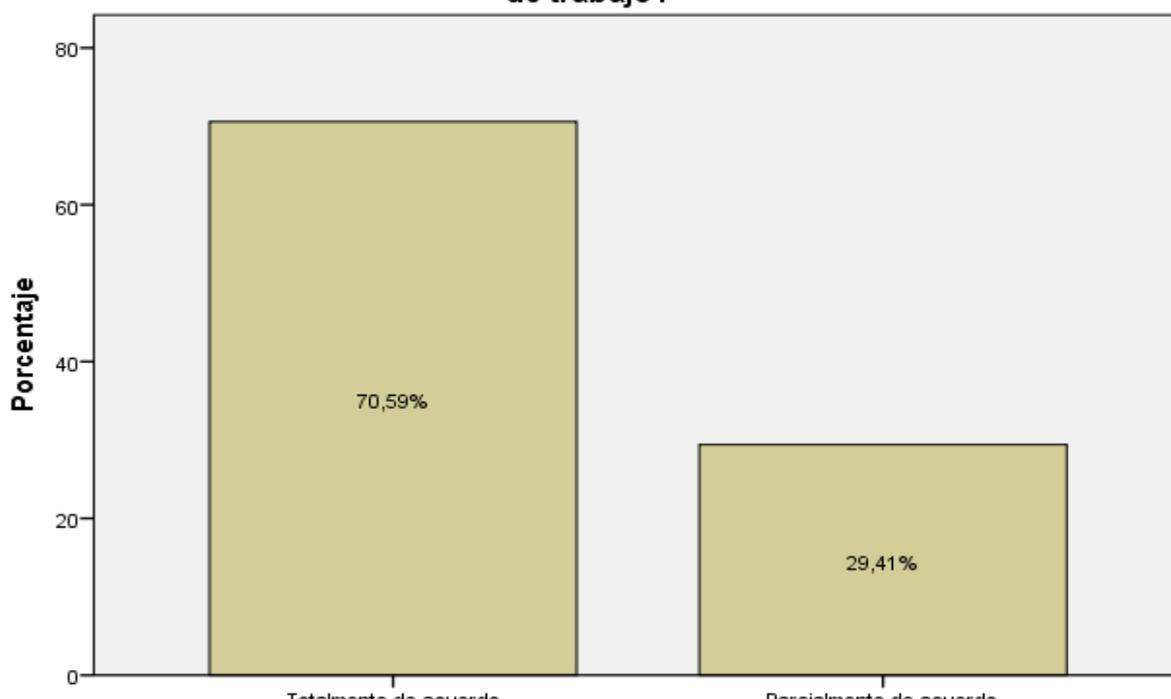
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	25	73,5	73,5	73,5
	2 Parcialmente de acuerdo	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 30.

¿Usted aporta ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de su área

¿Usted aporta ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de su área de trabajo?



Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Tabla 34.

¿Usted aporta ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de su área de trabajo?

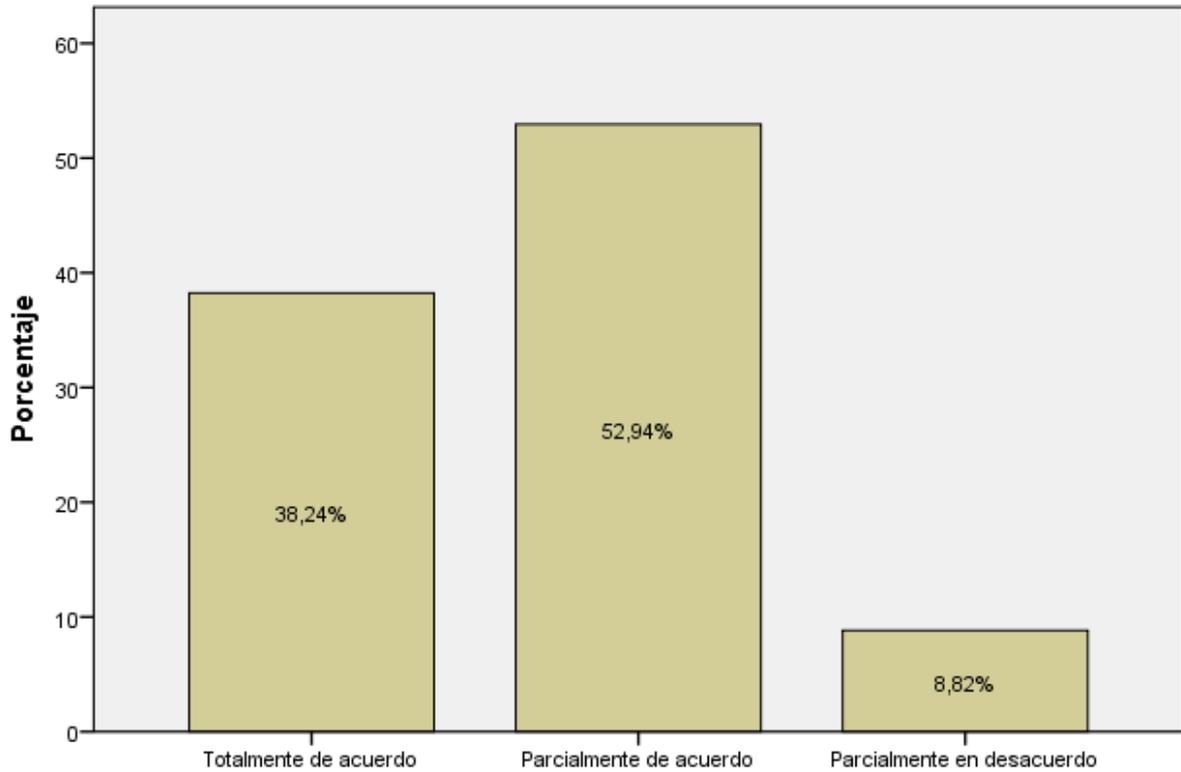
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	24	70,6	70,6	70,6
	2 Parcialmente de acuerdo	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Figura 31.

¿Considera usted que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás?

¿Considera usted que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás?



¿Considera usted que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás?

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 35.

¿Considera usted que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	13	38,2	38,2	38,2
	2 Parcialmente de acuerdo	18	52,9	52,9	91,2

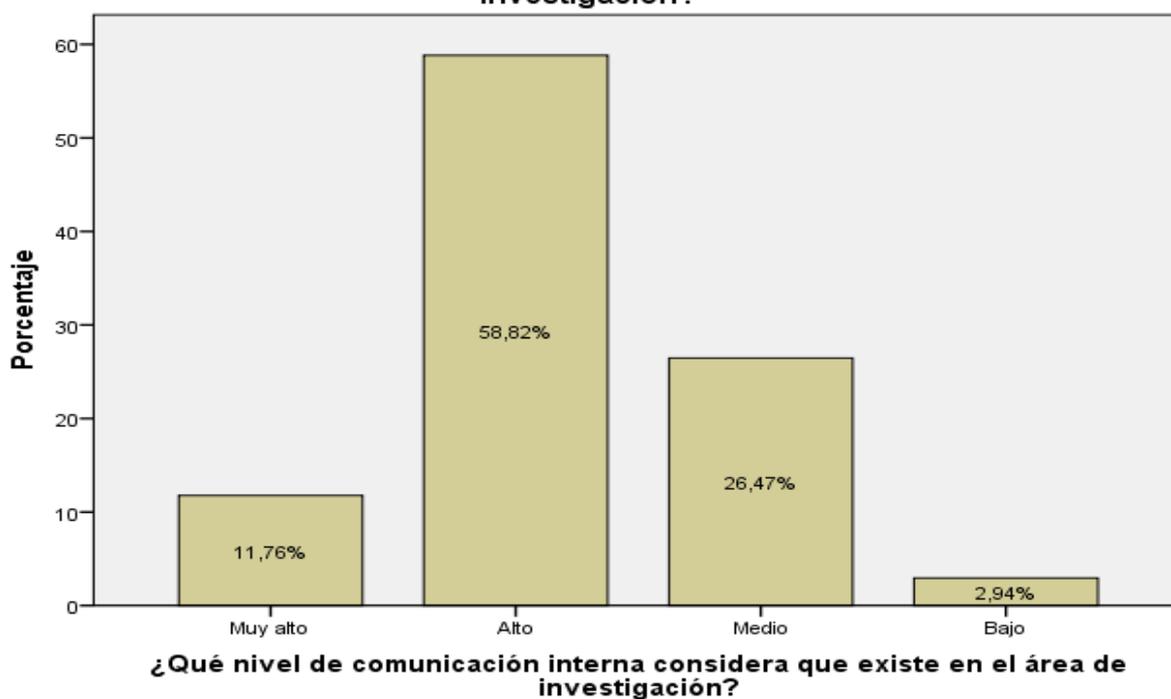
	3 Parcialmente en desacuerdo	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 32.

¿Qué nivel de comunicación interna considera que existe en el área de

¿Qué nivel de comunicación interna considera que existe en el área de investigación?



Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 36.

¿Qué nivel de comunicación interna considera que existe en el área de investigación?

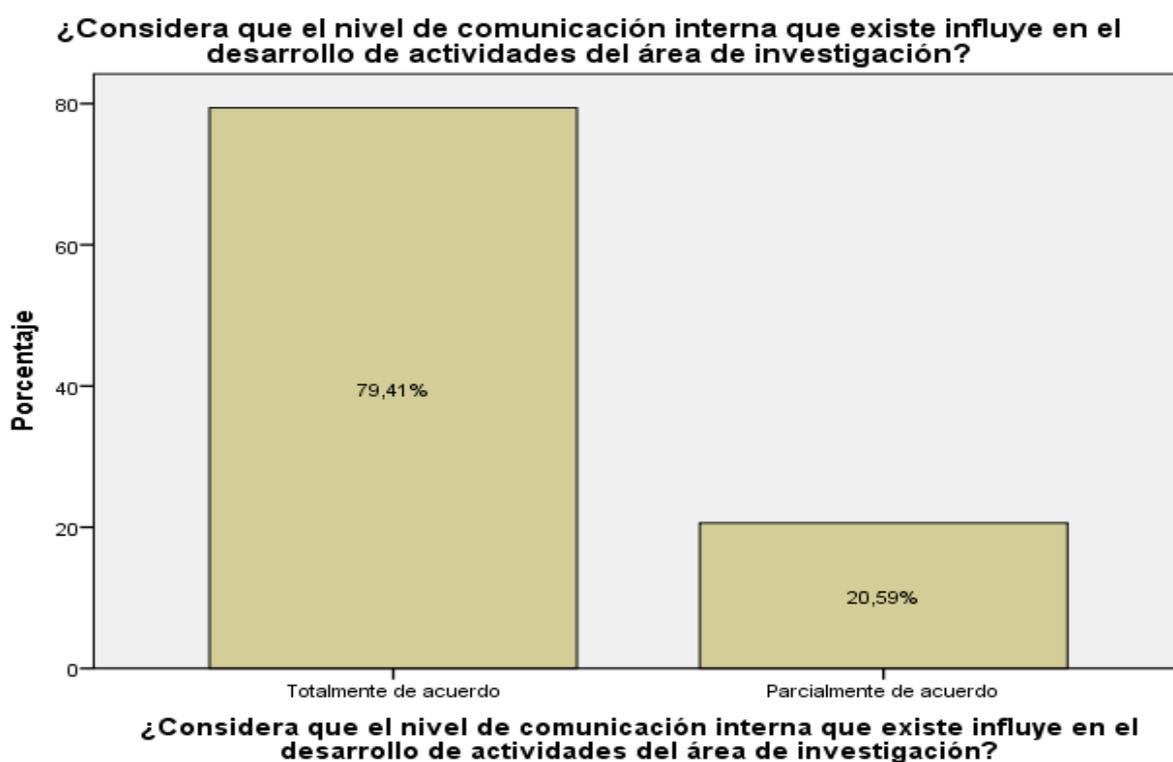
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Muy alto	4	11,8	11,8	11,8

	2 Alto	20	58,8	58,8	70,6
	3 Medio	9	26,5	26,5	97,1
	4 Bajo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 33.

¿Considera que el nivel de comunicación interna que existe influye en el desarrollo de actividades del área de investigación?



Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 37.

¿Considera que el nivel de comunicación interna que existe influye en el desarrollo de actividades del área de investigación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje

					acumulad o
Válido	1 Totalmente de acuerdo	27	79,4	79,4	79,4
	2 Parcialmente de acuerdo	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 34.

¿La institución evalúa su desempeño laboral?



Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 38.

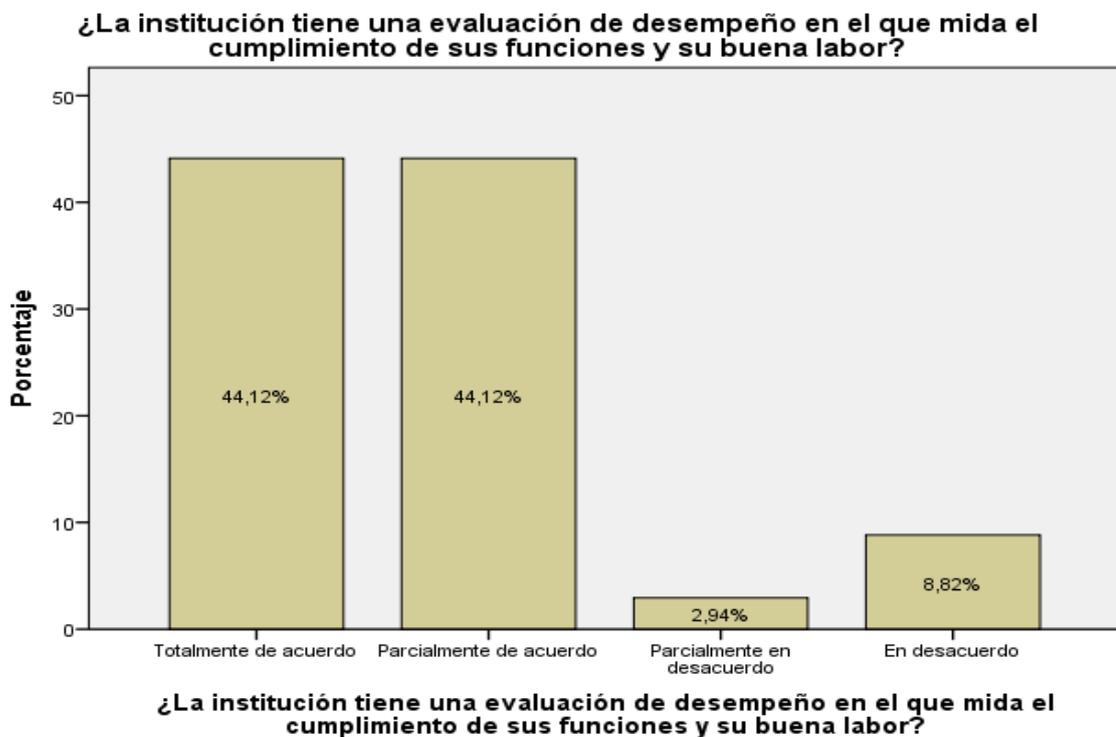
¿La institución evalúa su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	18	52,9	52,9	52,9
	2 Parcialmente de acuerdo	14	41,2	41,2	94,1
	3 Parcialmente en desacuerdo	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 35.

¿La institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor?



Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 39.

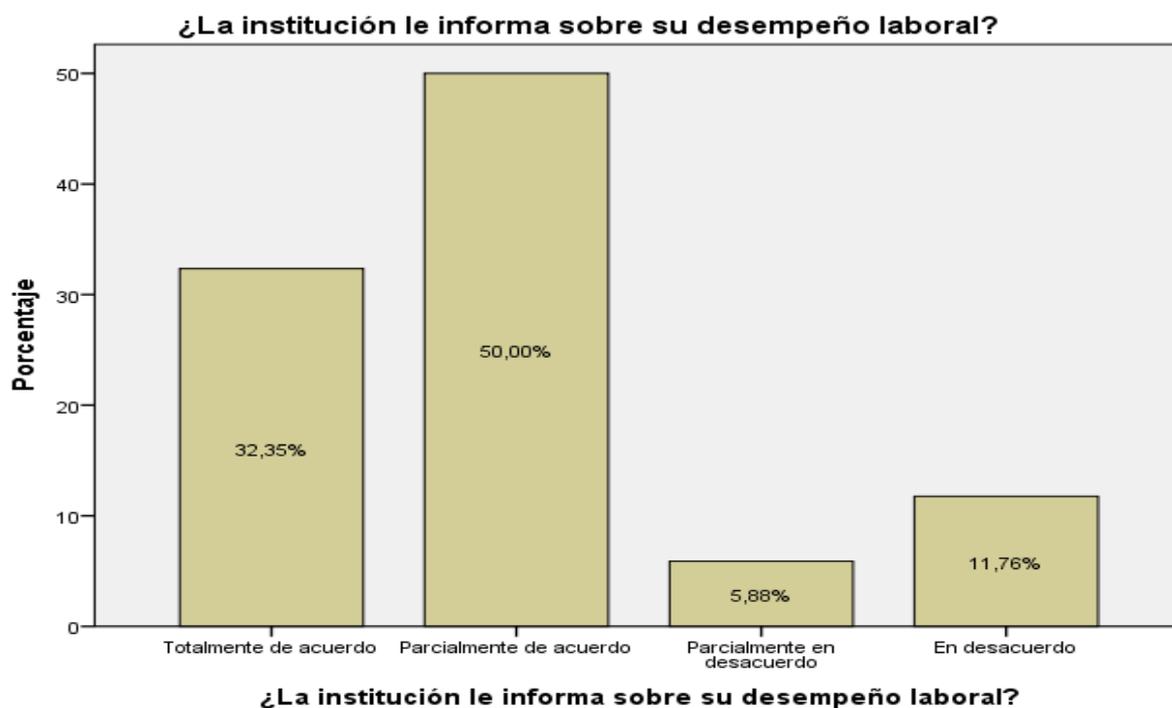
¿La institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	15	44,1	44,1	44,1
	2 Parcialmente de acuerdo	15	44,1	44,1	88,2
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	91,2
	4 En desacuerdo	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 36.

¿La institución le informa sobre su desempeño laboral?



Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 40.

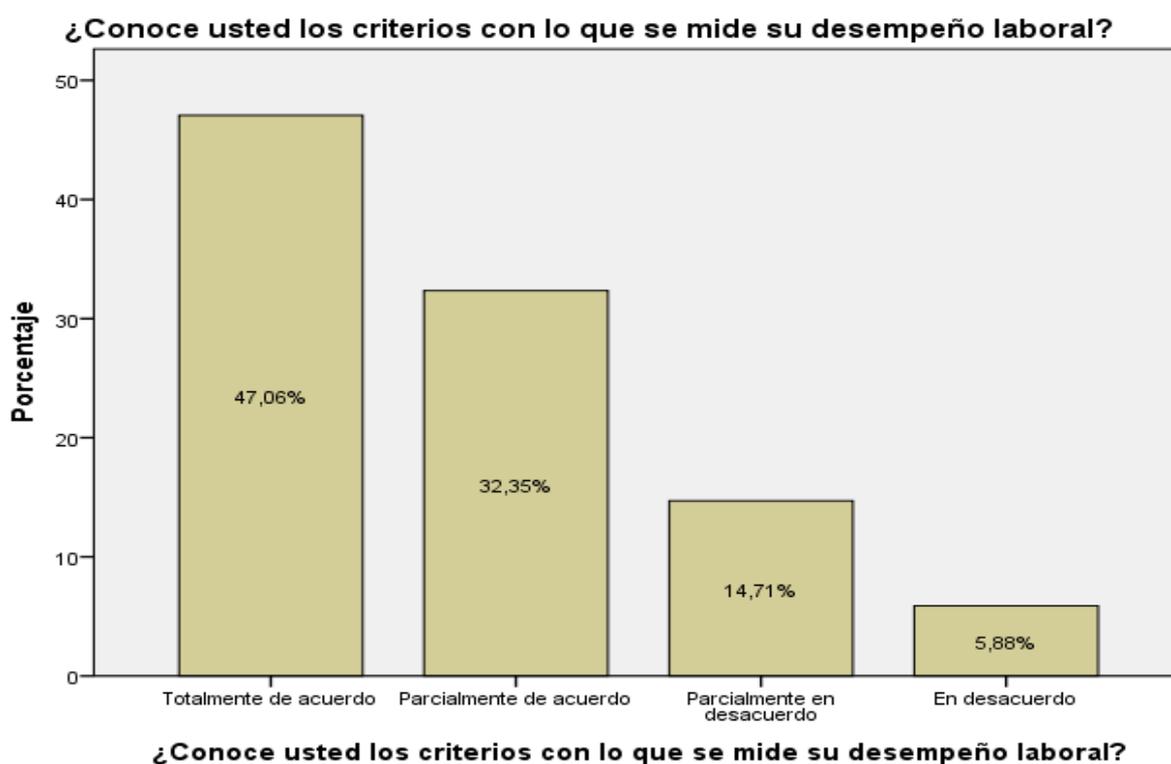
¿La institución le informa sobre su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	11	32,4	32,4	32,4
	2 Parcialmente de acuerdo	17	50,0	50,0	82,4
	3 Parcialmente en desacuerdo	2	5,9	5,9	88,2
	4 En desacuerdo	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia y Spss²⁵

Figura 37.

¿Conoce usted los criterios con lo que se mide su desempeño laboral?



Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Tabla 41.

¿Conoce usted los criterios con lo que se mide su desempeño laboral?

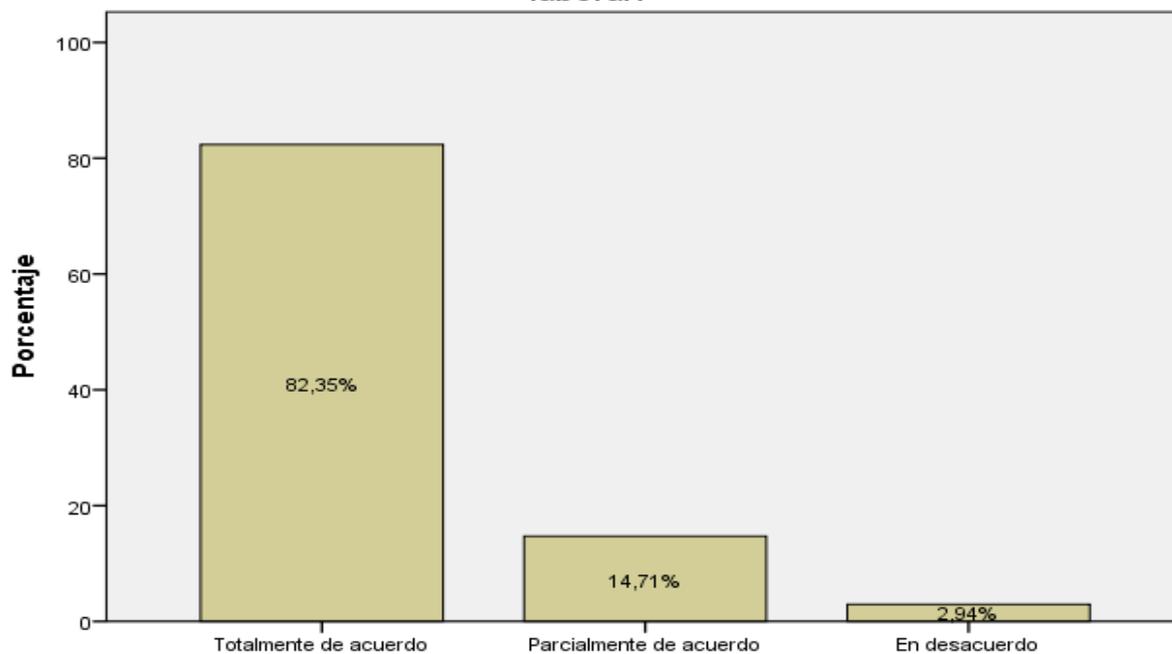
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	16	47,1	47,1	47,1
	2 Parcialmente de acuerdo	11	32,4	32,4	79,4
	3 Parcialmente en desacuerdo	5	14,7	14,7	94,1
	4 En desacuerdo	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Figura 38.

¿Usted considera que deberían comunicarle como miden su desempeño

¿Usted considera que deberían comunicarle como miden su desempeño laboral?



¿Usted considera que deberían comunicarle como miden su desempeño

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 42.

¿Usted considera que deberían comunicarle como miden su desempeño laboral?

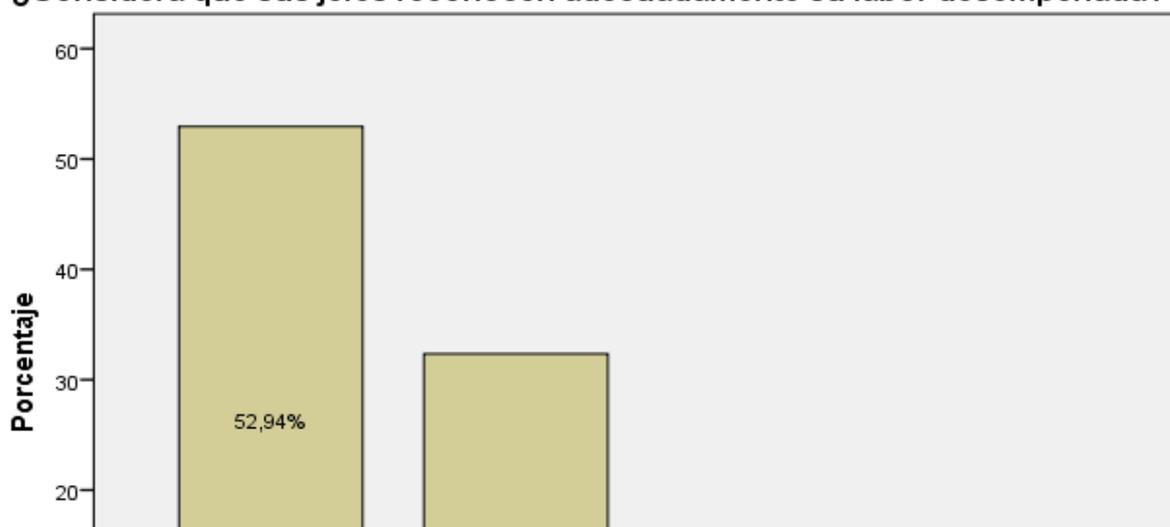
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	28	82,4	82,4	82,4
	2 Parcialmente de acuerdo	5	14,7	14,7	97,1
	4 En desacuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 39.

¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada?

¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada?



Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 43.

¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	18	52,9	52,9	52,9
	2 Parcialmente de acuerdo	11	32,4	32,4	85,3
	3 Parcialmente en desacuerdo	2	5,9	5,9	91,2
	4 En desacuerdo	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 40.

¿Cree que las felicitaciones formales son un medio de reconocimiento al

¿Cree que la felicitaciones formales son un medio de reconocimiento al desempeño laboral?



Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 44.

¿Cree que las felicitaciones formales son un medio de reconocimiento al desempeño laboral?

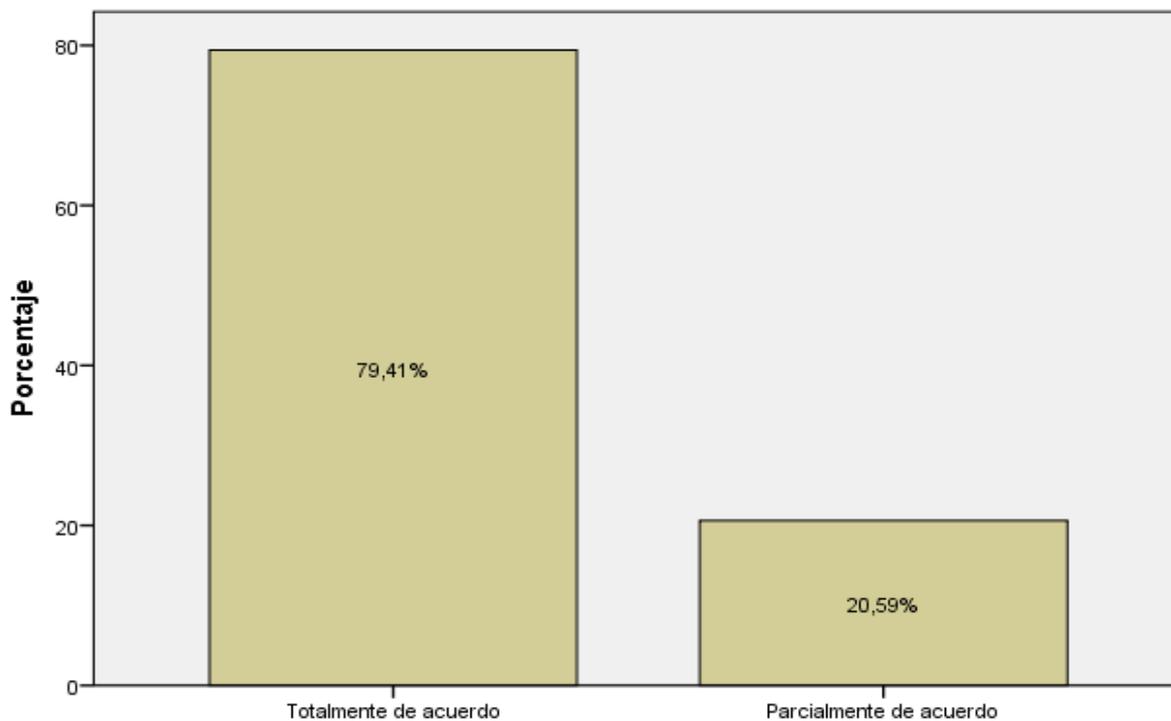
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	30	88,2	88,2	88,2
	2 Parcialmente de acuerdo	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Figura 41.

¿Considera que los casos resueltos por el área de investigación deberían ser reconocidos de otra manera?

¿Considera que los casos resueltos por el área de investigación deberían ser reconocidos de otra manera?



¿Considera que los casos resueltos por el área de investigación deberían ser reconocidos de otra manera?

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 45.

¿Considera que los casos resueltos por el área de investigación deberían ser reconocidos de otra manera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	27	79,4	79,4	79,4
	2 Parcialmente de acuerdo	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

5.1.3.4.3. Análisis Chi Cuadrado de Pearson

Tabla 46.

Chi-Cuadrado 1

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,712	2	,058
Razón de verosimilitud	5,032	2	,081
Asociación lineal por lineal	4,704	1	,030
N de casos válidos	34		

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 47.

Chi-Cuadrado 2

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,562	6	,363
Razón de verosimilitud	6,768	6	,343
Asociación lineal por lineal	,096	1	,757

N de casos válidos	34		
--------------------	----	--	--

Fuente: Elaboracion propia y Spss₂₅

Tabla 48.

Chi-Cuadrado 3

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,269 ^a	4	,261
Razón de verosimilitud	5,151	4	,272
Asociación lineal por lineal	,681	1	,409
N de casos válidos	34		

Fuente: Elaboracion propia y Spss₂₅

Tabla 49.

Chi-Cuadrado 4

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,352 ^a	6	,289
Razón de verosimilitud	5,443	6	,488

Asociación lineal por lineal	1,963	1	,161
N de casos válidos	34		

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 50.

Chi-Cuadrado 5

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,085 ^a	9	0,001
Razón de verosimilitud	17,958	9	0,036
Asociación lineal por lineal	3,860	1	0,049
N de casos válidos	34		

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 51.

Chi-Cuadrado 6

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,067	6	0,170
Razón de verosimilitud	8,272	6	0,219

Asociación lineal por lineal	3,322	1	0,068
N de casos válidos	34		

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 52.

Chi-Cuadrado 7

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,300 ^a	2	,116
Razón de verosimilitud	4,405	2	,111
Asociación lineal por lineal	3,588	1	,058
N de casos válidos	34		

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 53.

Chi-Cuadrado 8

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,273 ^a	3	,064
Razón de verosimilitud	7,847	3	,049

Asociación lineal por lineal	,590	1	,442
N de casos válidos	34		

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Tabla 54.

Chi-Cuadrado 9

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,332 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	12,187	9	,203
Asociación lineal por lineal	6,231	1	,013
N de casos válidos	34		

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Tabla 55.

Chi-Cuadrado 10

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,561	6	,862

Razón de verosimilitud	3,299	6	,770
Asociación lineal por lineal	1,026	1	,311
N de casos válidos	34		

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Tabla 56.

Chi-Cuadrado 11

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,789 ^a	2	,409
Razón de verosimilitud	1,809	2	,405
Asociación lineal por lineal	1,713	1	,191
N de casos válidos	34		

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Tabla 57.

Chi-Cuadrado 12

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)

Chi-cuadrado de Pearson	3,290	2	,193
Razón de verosimilitud	4,450	2	,108
Asociación lineal por lineal	2,738	1	,098
N de casos válidos	34		

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 58.

Chi-Cuadrado 13

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,768	2	,021
Razón de verosimilitud	4,576	2	,101
Asociación lineal por lineal	1,374	1	,241
N de casos válidos	34		

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 59.

Chi-Cuadrado 14

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,212	6	,000
Razón de verosimilitud	12,439	6	,053
Asociación lineal por lineal	11,432	1	,001
N de casos válidos	34		

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 60.

Chi-Cuadrado 15

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,868	2	,238
Razón de verosimilitud	2,750	2	,253
Asociación lineal por lineal	1,428	1	,232
N de casos válidos	34		

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 61.

Chi-Cuadrado 16

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,981	3	,001
Razón de verosimilitud	9,744	3	,021
Asociación lineal por lineal	8,556	1	,003
N de casos válidos	34		

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Tabla 62.

Chi-Cuadrado 17

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,593	4	,810
Razón de verosimilitud	1,958	4	,743
Asociación lineal por lineal	,672	1	,412
N de casos válidos	34		

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

5.1.4. CONFIABILIDAD Y VALIDES DEL CONSTRUCTO DEL INSTRUMENTO

Muestra 1:

Tabla 63.

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	34	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	34	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Las 34 personas participantes de la muestra marcaron todos los ítems del instrumento de investigación, es decir que no se tiene valores perdidos.

Tabla 64.

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,851	37

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

El Alfa de Cronbach salió 0.851, este número se aproxima al 0.8, lo cual indica que el instrumento ha sido elaborado con un sustento real de la investigación previa. Las encuestas han sido construidas de forma correcta, es decir contienen fiabilidad y veracidad en los resultados obtenidos. Cada pregunta tiene correlación entre ellas, lo cual permite que la distribución de las alternativas dé un resultado positivo.

Correlaciones (Coeficiente de Spearman)

Prueba de Hipótesis con un nivel de significación (α) del 0,05.

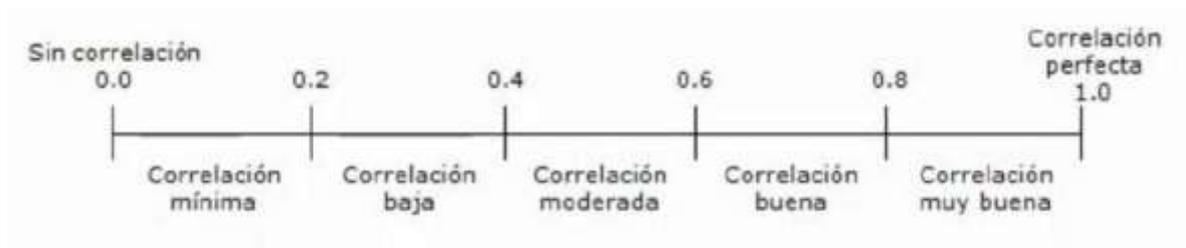
H₀: No existe asociación entre las variables.

H₁: Existe asociación entre las variables.

Teniendo en cuenta:

Figura 42.

Correlacional



Fuente: Elaboración propia

General:

Si el p valor sale menor al nivel de significación (0.05) se rechaza la Hipótesis Nula (H₀), lo que indicará que existe correlación entre las variables.

Correlación moderada:

1) Nivel de comunicación interna – Desempeño laboral= **0.532**

$p= 0.001$

Ello significa que los policías que consideran tener un mejor nivel de comunicación interna en su área de trabajo también creen tener un mejor desempeño laboral.

Otras correlaciones:

Correlaciones buenas:

- 1) ¿Cree que es importante que exista una buena comunicación interna en su área de trabajo? – ¿Usted escucha con atención a su jefe? = **0.724**
p= 0.000

Ello significa que los policías que creen que es importante que exista una buena comunicación interna en su área de trabajo también escuchan con atención a sus jefes.

- 2) ¿Cree que es importante que exista una buena comunicación interna en su área de trabajo? – ¿Considera usted que aporta en la toma de decisiones en el área de investigación? = **0.608**
p= 0.000

Ello significa que los policías que creen que es importante que existe una buena comunicación interna en su área de trabajo también consideran que aportan en la toma de decisiones en el área de investigación.

- 3) ¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe, se da de manera efectiva en su área? – ¿Considera usted que el diálogo con su jefe es eficaz? = **0.732**

$p= 0.000$

Ello significa que los policías que creen que la comunicación ascendente se da de manera efectiva en su área también consideran que el diálogo con sus jefes es eficaz.

- 4) ¿Considera usted que el diálogo con su jefe es eficaz? – ¿Usted aporta ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de su área de trabajo? =

0.685

$p= 0.000$

Ello significa que los policías que consideran que el diálogo con sus jefes es eficaz también aportan ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de su área de trabajo.

- 5) ¿Considera que la comunicación descendente, es decir la comunicación de su jefe hacia usted, es adecuada? – ¿Qué nivel de comunicación interna considera que existe en el área de investigación? = **0.609**

$p= 0.000$

Ello significa que los policías que consideran que la comunicación descendente es adecuada también creen tener un alto nivel de comunicación en el área de investigación.

- 6) ¿Usted escucha con atención a su jefe? – ¿Considera usted que aporta en la toma de decisiones en el área de investigación? = **0.609**

p= 0.000

Ello significa que los policías que escuchan con atención a sus jefes también consideran que aportan en la toma de decisiones en el área de investigación.

- 7) ¿Cree que la comunicación horizontal en el área, es decir entre sus compañeros de trabajo, es adecuada? – ¿La institución le informa sobre su desempeño laboral? = **0.615**

p= 0.000

Ello significa que los policías que creen que la comunicación horizontal en el área es adecuada también considera que la institución les informa sobre su desempeño laboral.

- 8) ¿Considera usted que aporta en la toma de decisiones en el área de investigación? – ¿Usted aporta ideas para mejorar la comunicación horizontal de su área de trabajo? = **0.637**

p= 0.000

Ello significa que los policías que consideran aportan en la toma de decisiones en el área de investigación también aportan ideas para mejorar la comunicación horizontal de su área de trabajo.

- 9) ¿Cree que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo? – ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás?= **0.659**

$p= 0.000$

Ello significa que los policías que creen que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo también consideran que sus compañeros escuchan con atención a los demás.

- 10) ¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo? – ¿La institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor? = **0.659**

$p= 0.000$

Ello significa que los policías que consideran que existen buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo también creen que la institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor.

11) ¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo? – ¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada? = **0.703**

$p= 0.000$

Ello significa que los policías que consideran que existen buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo también consideran que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada.

12) ¿La institución evalúa su desempeño laboral? – ¿La institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor? = **0.768**

$p= 0.000$

Ello significa que los policías que consideran que la institución evalúa su desempeño laboral también creen que la institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor.

13) ¿La institución evalúa su desempeño laboral? – ¿La institución le informa sobre su desempeño laboral? = **0.748**

$p= 0.000$

Ello significa que los policías que consideran que la institución evalúa su desempeño laboral también creen que la institución les informa sobre este.

14) ¿La institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor? – ¿La institución le informa sobre su desempeño laboral? = **0.752**

p= 0.000

Ello significa que los policías que consideran que la institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor también creen que la institución les informa sobre su desempeño laboral.

15) ¿La institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor? – ¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada? = **0.756**

p= 0.000

Ello significa que los policías que creen que la institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor también consideran que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada.

16) ¿La institución le informa sobre su desempeño laboral? – ¿Conoce usted los criterios con lo que se mide su desempeño laboral? = **0.671**

p= 0.000

Ello significa que los policías que creen que la institución les informa sobre su desempeño laboral también conocen los criterios con los que se mide este.

17) ¿La institución le informa sobre su desempeño laboral? – ¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada? = **0.679**

p= 0.000

Ello significa que los policías que creen que la institución les informa sobre su desempeño laboral también consideran que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada.

Correlaciones moderadas:

1) ¿Considera que la comunicación interna en el área de investigación influye en su desempeño laboral? – ¿Considera que el nivel de comunicación interna que existe influye en el desarrollo de actividades del área de investigación? = **0.490**

p= 0.003

Ello significa que los policías que consideran que la comunicación interna en el área de investigación influye en su desempeño laboral suelen también considerar que el nivel de esta comunicación influye en el desarrollo de actividades del área de investigación.

- 2) ¿Considera que la comunicación interna en el área de investigación influye en su desempeño laboral? – ¿Conoce usted los criterios con lo que se mide su desempeño laboral? = **0.424**

$p= 0.013$

Ello significa que los policías que consideran que la comunicación interna en el área de investigación influye en su desempeño laboral suelen también conocer los criterios con los que se miden su desempeño laboral.

- 3) ¿Cree usted que, si le facilitan los medios de comunicación interna en su área, podría tener un mejor desempeño laboral? – ¿Usted aporta ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de su área de trabajo? = **0.465**

$p= 0.006$

Ello significa que los policías que creen que, si les facilitan los medios de comunicación interna en sus áreas, podrían tener un mejor desempeño laboral, suelen también aportar ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de sus áreas de trabajo.

- 4) ¿Existe un flujo de información en el área de investigación? – ¿Usted brinda soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo? = **0.486**

$p= 0.004$

Ello significa que los policías que creen existe un flujo de información en el área de trabajo suelen también brindar soluciones cuando surge algún problema.

- 5) ¿Existe un flujo de información en el área de investigación? – ¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe, se da de manera efectiva en su área? = **0.475**

$p= 0.004$

Ello significa que los policías que consideran existe un flujo de información en el área de trabajo suelen también creer que la comunicación ascendente se da de manera efectiva en su área.

- 6) ¿Existe un flujo de información en el área de investigación? – ¿Considera usted que el diálogo con su jefe es eficaz? = **0.406**

$p= 0.017$

Ello significa que los policías que creen existe un flujo de información en el área de trabajo suelen también considerar que el diálogo con sus jefes es eficaz.

- 7) ¿Existe un flujo de información en el área de investigación? – ¿Usted logra entender lo que su jefe le comunica? = **0.404**

$p= 0.018$

Ello significa que los policías que creen existe un flujo de información en el área de trabajo suelen también lograr entender lo que sus jefes les comunican.

- 8) ¿Existe un flujo de información en el área de investigación? – ¿Se jefe le da una retroalimentación constante? = **0.481**

p= 0.004

Ello significa que los policías que creen existe un flujo de información en el área de trabajo suelen también recibir una retroalimentación constante de sus jefes.

- 9) ¿Cree que es importante que exista una buena comunicación interna en su área de trabajo? – ¿Usted logra entender lo que su jefe le comunica? = **0.512**

p= 0.002

Ello significa que los policías que creen que es importante que exista una buena comunicación interna en sus áreas de trabajo también suelen lograr entender lo que sus jefes les comunican.

- 10) ¿Cree que es importante que exista una buena comunicación interna en su área de trabajo? – ¿Considera que el jefe debería retroalimentar constantemente al área de investigación? = **0.449**

p= 0.008

Ello significa que los policías que creen que es importante que exista una buena comunicación interna en sus áreas de trabajo también suelen considerar que el jefe debería retroalimentar constantemente al área de investigación.

- 11) ¿Cree que es importante que exista una buena comunicación interna en su área de trabajo? – ¿Usted brinda soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo? = **0.407**

$p= 0.017$

Ello significa que los policías que creen que es importante que exista una buena comunicación interna en sus áreas de trabajo también suelen brindar soluciones cuando surge algún problema en sus áreas de trabajo.

- 12) ¿Cree que es importante que exista una buena comunicación interna en su área de trabajo? – ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás? = **0.433**

$p= 0.010$

Ello significa que los policías que creen que es importante que exista una buena comunicación interna en sus áreas de trabajo también suelen considerar que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás.

13) ¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe, se da de una manera efectiva en su área? – ¿Cree que la comunicación ascendente influye en que usted pueda cumplir con sus actividades? = **0.401**

$p= 0.019$

Ello significa que los policías que creen que la comunicación ascendente se da de una manera efectiva en su área, también suelen creer que esta comunicación influye en que puedan cumplir con sus actividades.

14) ¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe, se da de una manera efectiva en su área? – ¿Considera que la comunicación descendente, es decir la comunicación de s jefe hacia usted, es adecuada? = **0.580**

$p= 0.000$

Ello significa que los policías que creen que la comunicación ascendente se da de una manera efectiva en su área suelen pensar lo mismo de la comunicación descendente.

15) ¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe, se da de una manera efectiva en su área? – ¿Usted logra entender lo que su jefe le comunica? = **0.492**

$p= 0.003$

Ello significa que los policías que creen que la comunicación ascendente se da de una manera efectiva en su área, también suelen lograr entender lo que sus jefes les comunican.

- 16) ¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe, se da de una manera efectiva en su área? – ¿Su jefe le da una retroalimentación constante? = **0.475**

p= 0.004

Ello significa que los policías que creen que la comunicación ascendente se da de una manera efectiva en su área, también suelen creer que sus jefes les dan una retroalimentación constante.

- 17) ¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe, se da de una manera efectiva en su área? – ¿Cree que la comunicación horizontal en el área, es decir entre sus compañeros de trabajo, es adecuada? = **0.438**

p= 0.010

Ello significa que los policías que creen que la comunicación ascendente se da de una manera efectiva en su área, también suelen creer que la comunicación horizontal en el área es adecuada.

18) ¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe, se da de una manera efectiva en su área? – ¿Cree que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo? = **0.469**

$p= 0.005$

Ello significa que los policías que creen que la comunicación ascendente se da de una manera efectiva en su área, también suelen creer que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo.

19) ¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe, se da de una manera efectiva en su área? – ¿Usted brinda soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo? = **0.481**

$p= 0.004$

Ello significa que los policías que creen que la comunicación ascendente se da de una manera efectiva en su área, también suelen brindar soluciones cuando surge algún problema en el área de trabajo.

20) ¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe, se da de una manera efectiva en su área? – ¿Usted aporta ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de su área de trabajo?

= **0.416**

$p= 0.015$

Ello significa que los policías que creen que la comunicación ascendente se da de una manera efectiva en su área, también suelen aportar ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de su área de trabajo.

21) ¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe, se da de una manera efectiva en su área? – ¿Qué nivel de comunicación interna considera que existe en el área de investigación? =

0.513

$p= 0.002$

Ello significa que los policías que creen que la comunicación ascendente se da de una manera efectiva en su área, también suelen considerar que existe un nivel alto de comunicación interna en el área de investigación.

22) ¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe, se da de una manera efectiva en su área? – ¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada? = **0.551**

$p= 0.001$

Ello significa que los policías que creen que la comunicación ascendente se da de una manera efectiva en su área, también suelen considerar que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada.

23) ¿Considera usted que el diálogo con su jefe es eficaz? – ¿Considera que la comunicación descendente, es decir la comunicación de su jefe hacia usted, es adecuada? = **0.564**

$p= 0.001$

Ello significa que los policías que consideran que el diálogo con sus jefes es eficaz también suelen considerar que la comunicación descendente es adecuada.

24) ¿Considera usted que el diálogo con su jefe es eficaz? – ¿Usted logra entender lo que su jefe le comunica? = **0.575**

$p= 0.000$

Ello significa que los policías que consideran que el diálogo con sus jefes es eficaz también suelen lograr entender lo que sus jefes les comunican.

25) ¿Considera usted que el diálogo con su jefe es eficaz? – ¿Su jefe le da una retroalimentación constante? = **0.455**

$p= 0.007$

Ello significa que los policías que consideran que el diálogo con sus jefes es eficaz también suelen creer que sus jefes les dan una retroalimentación constante.

26) ¿Considera usted que el diálogo con su jefe es eficaz? – ¿Cree que la comunicación horizontal en el área, es decir entre sus compañeros de trabajo, es adecuada? = **0.471**

$p= 0.005$

Ello significa que los policías que consideran que el diálogo con sus jefes es eficaz también suelen creer que la comunicación horizontal en el área es adecuada.

27) ¿Considera usted que el diálogo con su jefe es eficaz? – ¿Considera que aporta en la toma de decisiones en el área de investigación? = **0.477**

$p= 0.004$

Ello significa que los policías que consideran que el diálogo con sus jefes es eficaz también suelen considerar aportan en la toma de decisiones en el área de investigación.

28) ¿Considera usted que el diálogo con su jefe es eficaz? – ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás? = **0.426**

$p= 0.012$

Ello significa que los policías que consideran que el diálogo con sus jefes es eficaz también suelen considerar que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás.

29) ¿Considera usted que el diálogo con su jefe es eficaz? – ¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada? = **0.439**

$p= 0.009$

Ello significa que los policías que consideran que el diálogo con sus jefes es eficaz también suelen considerar que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada.

30) ¿Cree que la comunicación ascendente influye en que usted pueda cumplir con sus actividades? – ¿Su jefe le da retroalimentación constante? = **0.569**

$p= 0.000$

Ello significa que los policías que creen que la comunicación ascendente influye en que puedan cumplir con sus actividades también suelen considerar que sus jefes les dan retroalimentación constante.

31) ¿Cree que la comunicación ascendente influye en que usted pueda cumplir con sus actividades? – ¿Cree que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo? = **0.442**

$p= 0.009$

Ello significa que los policías que creen que la comunicación ascendente influye en que puedan cumplir con sus actividades también suelen creer que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo.

32) ¿Cree que la comunicación ascendente influye en que usted pueda cumplir con sus actividades? – ¿Usted brinda soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo? = **0.440**

$p= 0.009$

Ello significa que los policías que creen que la comunicación ascendente influye en que puedan cumplir con sus actividades también suelen brindar soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo.

33) ¿Considera que la comunicación descendente, es decir la comunicación de su jefe hacia usted, es adecuada? – ¿Usted logra entender lo que su jefe le comunica? = **0.589**

$p= 0.000$

Ello significa que los policías que consideran que la comunicación descendente es adecuada también suelen lograr entender lo que sus jefes le comunican.

34) ¿Considera que la comunicación descendente, es decir la comunicación de su jefe hacia usted, es adecuada? – ¿Su jefe le da una retroalimentación constante? = **0.563**

$p= 0.001$

Ello significa que los policías que consideran que la comunicación descendente es adecuada también suelen recibir de sus jefes una retroalimentación constante.

35) ¿Considera que la comunicación descendente, es decir la comunicación de su jefe hacia usted, es adecuada? – ¿Usted brinda soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo? = **0.428**

$p= 0.012$

Ello significa que los policías que consideran que la comunicación descendente es adecuada también suelen brindar soluciones cuando surge algún problema en sus áreas de trabajo.

36) ¿Considera que la comunicación descendente, es decir la comunicación de su jefe hacia usted, es adecuada? – ¿La institución le informa sobre su desempeño laboral? = **0.425**

$p= 0.012$

Ello significa que los policías que consideran que la comunicación descendente es adecuada también suelen ser informados sobre su desempeño laboral.

37) ¿Considera que la comunicación descendente, es decir la comunicación de su jefe hacia usted, es adecuada? – ¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada? = **0.526**

p= 0.001

Ello significa que los policías que consideran que la comunicación descendente es adecuada también suelen considerar que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada.

38) ¿Considera que la comunicación descendente, es decir la comunicación de su jefe hacia usted, es adecuada? – ¿Cree que las felicitaciones formales son un medio de reconocimiento al desempeño laboral? = **0.461**

p= 0.006

Ello significa que los policías que consideran que la comunicación descendente es adecuada también suelen creer que las felicitaciones formales son un medio de reconocimiento al desempeño laboral.

39) ¿Usted logra entender lo que su jefe le comunica? – ¿Su jefe le da una retroalimentación constante? = **0.475**

p= 0.005

Ello significa que los policías que logran entender lo que sus jefes les comunican también suelen obtener una retroalimentación constante de ellos.

40) ¿Usted logra entender lo que su jefe le comunica? – ¿Usted escucha con atención a su jefe? = **0.503**

p= 0.002

Ello significa que los policías que logran entender lo que sus jefes les comunican también suelen escucharlos con atención.

- 41) ¿Considera que la comunicación descendente genera un impacto significativo en el área de investigación? – ¿Su jefe le da una retroalimentación constante? = **0.427**

p= 0.012

Ello significa que los policías consideran que la comunicación descendente genera un impacto significativo en el área de investigación también suelen obtener una retroalimentación constante de sus jefes.

- 42) ¿Su jefe le da una retroalimentación constante? – ¿Cree que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo? = **0.539**

p= 0.001

Ello significa que los policías a quienes sus jefes les dan una retroalimentación constante suelen también creer que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo.

- 43) ¿Su jefe le da una retroalimentación constante? – ¿Usted brinda soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo? = **0.428**

p= 0.012

Ello significa que los policías a quienes sus jefes les dan una retroalimentación constante suelen también brindar soluciones cuando surge algún problema en sus áreas de trabajo.

44) ¿Considera que el jefe debería retroalimentar constantemente el área de investigación? – ¿Usted escucha con atención a su jefe? = **0.433**

$p= 0.010$

Ello significa que los policías que consideran que el jefe debería retroalimentar constantemente el área de investigación también suelen escucharlo con atención.

45) ¿Considera que el jefe debería retroalimentar constantemente el área de investigación? – ¿Usted brinda soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo? = **0.402**

$p= 0.019$

Ello significa que los policías que consideran que el jefe debería retroalimentar constantemente el área de investigación también suelen brindar soluciones cuando surge algún problema en sus áreas de trabajo.

46) ¿Considera que el jefe debería retroalimentar constantemente el área de investigación? – ¿Usted aporta ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de su trabajo? = **0.566**

$p= 0.000$

Ello significa que los policías que consideran que el jefe debería retroalimentar constantemente el área de investigación también suelen aportar ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de sus áreas de trabajo.

47) ¿Considera que el jefe debería retroalimentar constantemente el área de investigación? – ¿Cree que las felicitaciones formales son un medio de reconocimiento al desempeño laboral? = **0.433**

$p= 0.010$

Ello significa que los policías que consideran que el jefe debería retroalimentar constantemente el área de investigación también suelen creer que las felicitaciones formales son un medio de reconocimiento al desempeño laboral.

48) ¿Cree usted que todos los miembros de su área escuchan con atención la información que les brinda el jefe? – ¿Considera que aporta en la toma de decisiones en el área de investigación? = **0.459**

$p= 0.006$

Ello significa que los policías que creen que todos los miembros de sus áreas escuchan con atención la información que les brinda el jefe también suelen considerar que aportan en la toma de decisiones en el área de investigación.

49) ¿Cree usted que todos los miembros de su área escuchan con atención la información que les brinda el jefe? – ¿Qué nivel de comunicación interna considera que existe en el área de investigación? = **0.406**

$p= 0.017$

Ello significa que los policías que creen que todos los miembros de sus áreas escuchan con atención la información que les brinda el jefe también suelen considerar que en el área de investigación existe un nivel de comunicación interna alto.

50) ¿Cree usted que todos los miembros de su área escuchan con atención la información que les brinda el jefe? – ¿La institución evalúa su desempeño laboral? = **0.401**

$p= 0.019$

Ello significa que los policías que creen que todos los miembros de sus áreas escuchan con atención la información que les brinda el jefe también suelen ser evaluados (su desempeño laboral) por la institución.

51) ¿Cree usted que todos los miembros de su área escuchan con atención la información que les brinda el jefe? – ¿La institución le informa sobre su desempeño laboral? = **0.472**

$p= 0.005$

Ello significa que los policías que creen que todos los miembros de sus áreas escuchan con atención la información que les brinda el jefe también suelen ser informados por la institución sobre su desempeño laboral.

52) ¿Usted escucha con atención a su jefe? – ¿Usted brinda soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo? = **0.402**

p= 0.019

Ello significa que los policías que escuchan con atención a sus jefes también suelen buscar soluciones cuando surge algún problema en sus áreas de trabajo.

53) ¿Usted escucha con atención a su jefe? – ¿Considera que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás? = **0.537**

p= 0.001

Ello significa que los policías que escuchan con atención a sus jefes también suelen considerar que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás.

54) ¿Cree que la comunicación horizontal en el área, es decir entre sus compañeros de trabajo, es adecuada? – ¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo? = **0.490**

p= 0.003

Ello significa que los policías que creen que la comunicación horizontal en el área es adecuada, también suelen considerar que existen buenas relaciones interpersonales en sus áreas de trabajo.

55) ¿Cree que la comunicación horizontal en el área, es decir entre sus compañeros de trabajo, es adecuada? – ¿Qué nivel de comunicación interna considera que existe en el área de investigación? = **0.401**

$p= 0.019$

Ello significa que los policías que creen que la comunicación horizontal en el área es adecuada, también suelen considerar que el nivel de comunicación interna que existe en el área de investigación es alto.

56) ¿Cree que la comunicación horizontal en el área, es decir entre sus compañeros de trabajo, es adecuada? – ¿La institución evalúa su desempeño laboral? = **0.451**

$p= 0.007$

Ello significa que los policías que creen que la comunicación horizontal en el área es adecuada, también suelen ser evaluados (su desempeño laboral) por la institución.

57) ¿Cree que la comunicación horizontal en el área, es decir entre sus compañeros de trabajo, es adecuada? – ¿La institución tiene una evaluación

de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor? = **0.468**

$p= 0.005$

Ello significa que los policías que creen que la comunicación horizontal en el área es adecuada, también suelen considerar que la institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor.

58) ¿Cree que la comunicación horizontal en el área, es decir entre sus compañeros de trabajo, es adecuada? – ¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada? = **0.477**

$p= 0.004$

Ello significa que los policías que creen que la comunicación horizontal en el área es adecuada, también suelen considerar que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada.

59) ¿Considera usted que aporta en la toma de decisiones en el área de investigación? – ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás? = **0.465**

$p= 0.006$

Ello significa que los policías que consideran que aportan en la toma de decisiones en el área de investigación también suelen considerar que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás.

60) ¿Considera usted que aporta en la toma de decisiones en el área de investigación? – ¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada? = **0.406**

$p= 0.017$

Ello significa que los policías que consideran que aportan en la toma de decisiones en el área de investigación también suelen considerar que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada.

61) ¿Cree que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo? – ¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo? = **0.514**

$p= 0.002$

Ello significa que los policías que creen que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo también suelen considerar que existen buenas relaciones interpersonales entre ellos.

62) ¿Cree que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo? – ¿La institución le informa sobre su desempeño laboral? = **0.403**

$p= 0.018$

Ello significa que los policías que creen que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo también suelen ser informados sobre su desempeño laboral por la institución.

63) ¿Cree que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo? – ¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada? = **0.477**

p= 0.004

Ello significa que los policías que creen que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo también suelen considerar que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada.

64) ¿Cree que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo? – ¿Cree que las felicitaciones formales son un medio de reconocimiento al desempeño laboral? = **0.445**

p= 0.008

Ello significa que los policías que creen que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo también suelen creer que las felicitaciones formales son un medio de reconocimiento al desempeño laboral.

65) ¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo? – ¿La institución evalúa su desempeño laboral? = **0.446**

$p= 0.008$

Ello significa que los policías que consideran que existen buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo también suelen ser evaluados (su desempeño laboral) por la institución).

66) ¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo? – ¿La institución le informa sobre su desempeño laboral? = **0.536**

$p= 0.001$

Ello significa que los policías que consideran que existen buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo también suelen informados por la institución sobre su desempeño laboral.

67) ¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo? – ¿Cree que las felicitaciones formales son un medio de reconocimiento al desempeño laboral? = **0.486**

$p= 0.004$

Ello significa que los policías que consideran que existen buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo también suelen creer que las felicitaciones formales son un medio de reconocimiento al desempeño laboral.

68) ¿Usted brinda soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo? – ¿Usted aporta ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de su área de trabajo? = **0.491**

$p= 0.003$

Ello significa que los policías que brindan soluciones cuando surge algún problema en sus áreas de trabajo suelen también aportar ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de estas.

69) ¿Usted brinda soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo? – ¿Qué nivel de comunicación interna considera que existen en el área de investigación? = **0.501**

$p= 0.003$

Ello significa que los policías que brindan soluciones cuando surge algún problema en sus áreas de trabajo suelen considerar que en el área de investigación existe un nivel de comunicación interna alto.

70) ¿Usted aporta ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de su área de trabajo? – ¿Considera que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás? = **0.409**

$p= 0.003$

Ello significa que los policías que aportan ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de sus áreas de trabajo también suelen

considerar que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás.

71) ¿Considera que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás? – ¿La institución le informa sobre su desempeño laboral? = **0.423**
p= 0.013

Ello significa que los policías que consideran que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás suelen también ser informados por la institución sobre su desempeño laboral.

72) ¿Qué nivel de comunicación interna considera que existe en el área de investigación? – ¿La institución evalúa su desempeño laboral? = **0.530**
p= 0.001

Ello significa que los policías consideran que existe un nivel alto de comunicación interna en el área de investigación suelen también ser evaluados (su desempeño laboral) por la institución.

73) ¿Qué nivel de comunicación interna considera que existe en el área de investigación? – ¿La institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor? = **0.449**
p= 0.008

Ello significa que los policías consideran que existe un nivel alto de comunicación interna en el área de investigación suelen también creer que la institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor.

74) ¿Qué nivel de comunicación interna considera que existe en el área de investigación? – ¿La institución le informa sobre su desempeño laboral? = **0.544**

$p= 0.001$

Ello significa que los policías consideran que existe un nivel alto de comunicación interna en el área de investigación suelen también ser informados por la institución sobre su desempeño laboral.

75) ¿Qué nivel de comunicación interna considera que existe en el área de investigación? – ¿Conoce usted los criterios con los que se mide su desempeño laboral? = **0.433**

$p= 0.010$

Ello significa que los policías consideran que existe un nivel alto de comunicación interna en el área de investigación suelen también conocer los criterios con los que se mide su desempeño laboral.

76) ¿Qué nivel de comunicación interna considera que existe en el área de investigación? – ¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada? = **0.549**

$p= 0.001$

Ello significa que los policías consideran que existe un nivel alto de comunicación interna en el área de investigación suelen también considerar que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada.

77) ¿La institución evalúa su desempeño laboral? – ¿Conoce usted los criterios con los que se mide su desempeño laboral? = **0.483**

$p= 0.004$

Ello significa que los policías a quienes la institución evalúa su desempeño laboral suelen también conocer los criterios con los que este es medido.

78) ¿La institución evalúa su desempeño laboral? – ¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada? = **0.530**

$p= 0.001$

Ello significa que los policías a quienes la institución evalúa su desempeño laboral suelen también considerar que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada.

79) ¿La institución evalúa su desempeño laboral? – ¿Considera que los casos resueltos por el área de investigación deberían ser reconocidos de otra manera? = **0.402**

$p= 0.018$

Ello significa que los policías a quienes la institución evalúa su desempeño laboral suelen también considerar que los casos resueltos por el área de investigación deberían ser reconocidos de otra manera.

80) ¿La institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor? – ¿Conoce usted los criterios con los que se mide su desempeño laboral? = **0.493**

$p= 0.003$

Ello significa que los policías que consideran que la institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y buena labor, también suelen conocer los criterios con los que se mide su desempeño laboral.

81) ¿Conoce usted los criterios con los que se mide su desempeño laboral? – ¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada? = **0.558**

$p= 0.001$

Ello significa que los policías que conocen los criterios con los que se mide su desempeño laboral también suelen considerar que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada.

Correlación baja:

Grado (oficial/suboficial) - ¿Considera que la comunicación interna en el área de investigación influye en su desempeño laboral? = **0.356**

$p= 0.039$

Ello significa que existen diferencias mínimas respecto a la percepción que tienen oficiales y suboficiales de que la comunicación interna en el área de investigación influye en su desempeño laboral.

Diferencia de medias (prueba T de Student para muestras independientes)

Prueba de Hipótesis con un nivel de significación (α) del 0,05.

H₀: No existen diferencias estadísticamente significativas entre las variables.

H₁: Existen diferencias estadísticamente significativas entre las variables.

Entre oficiales y suboficiales:

Tabla 65.

Estadísticas de grupo

	Grado	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Puntaje Total	1 Oficial	8	11,00	2,928	1,035
Desempeño Laboral	2 Suboficial	26	12,73	4,257	,835
Puntaje Total	1 Oficial	8	31,00	5,682	2,009
Comunicación Interna	2 Suboficial	26	31,85	7,687	1,508

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Tabla 66.

Prueba 1 para la igualdad de medias

		Prueba t para la igualdad de medias						
		t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
							Inferior	Superior
Puntaje Total Desempeño Laboral	Se asumen varianzas iguales	-1,069	32	0,293	-1,731	1,619	-5,029	1,567
	No se asumen varianzas iguales	-1,301	17,051	0,210	-1,731	1,330	-4,536	1,074

Puntaje Total Comunica ción Interna	Se asumen varianzas iguales	- 0,287	32	0,776	-0,846	2,950	-6,855	5,162
	No se asumen varianzas iguales	- 0,337	15,71 0	0,741	-0,846	2,512	-6,179	4,486

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Para que existan diferencias el Sig (bilateral) cuando se asumen varianzas iguales tendría que ser menor a 0.05. En ambos casos (de comunicación interna y desempeño laboral) son mayores, entonces no se rechaza la hipótesis nula y se puede concluir que no existen diferencias estadísticamente significativas en el desempeño laboral y comunicación interna entre oficiales y suboficiales de la policía.

Ello se puede verificar observando las medias del cuadro Estadísticas de grupo. Ello indica que los promedios de ambos grupos son muy parecidos, explicación de los resultados de la prueba de hipótesis.

A continuación, las frecuencias y porcentajes de oficiales y suboficiales, para visualizar las pocas diferencias:

Comunicación Interna:

Oficiales:

Tabla 67.

Total Comunicación Interna Oficiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Buena	5	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 68.

Total Comunicación interna Suboficiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Buena	25	96,2	96,2	96,2
	2 Regular	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 1:

Oficiales:

Tabla 69.

¿Considera que la comunicación interna en el área de investigación influye en su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	1 Totalmente de acuerdo	5	100,0	100,0	100,0
--------	-------------------------	---	-------	-------	-------

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 70.

¿Considera que la comunicación interna en el área de investigación influye en su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	16	61,5	61,5	61,5
	2 Parcialmente de acuerdo	9	34,6	34,6	96,2
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 2:

Oficiales:

Tabla 71.

¿Cree que la comunicación en el área de trabajo es importante para lograr un mejor desempeño en sus funciones diarias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	5	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 72.

¿Cree que la comunicación en el área de trabajo es importante para lograr un mejor desempeño en sus funciones diarias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	25	96,2	96,2	96,2
	2 Parcialmente de acuerdo	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia y Spss²⁵

Pregunta 3:

Oficiales:

Tabla 73.

¿Cree usted que, si le facilitan los medios de comunicación interna en su área, podría tener un mejor desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	3	60,0	60,0	60,0
	2 Parcialmente de acuerdo	2	40,0	40,0	100,0

	Total	5	100,0	100,0	
--	-------	---	-------	-------	--

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 74.

¿Cree usted que, si le facilitan los medios de comunicación interna en su área, podría tener un mejor desempeño laboral?

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	23	88,5	88,5	88,5
	2 Parcialmente de acuerdo	2	7,7	7,7	96,2
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 4:

Oficiales:

Tabla 75.

¿Existe un flujo de información en el área de investigación?

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	1 Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	2 Parcialmente de acuerdo	4	80,0	80,0	100,0

	Total	5	100,0	100,0	
--	-------	---	-------	-------	--

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 76.

¿Existe un flujo de información en el área de investigación?

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	7	26,9	26,9	26,9
	2 Parcialmente de acuerdo	13	50,0	50,0	76,9
	3 Parcialmente en desacuerdo	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 5:

Oficiales:

Tabla 77.

¿Cree que es importante que exista una buena comunicación interna en su área de trabajo?

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	5	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 78.

¿Cree que es importante que exista una buena comunicación interna en su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	22	84,6	84,6	84,6
	2 Parcialmente de acuerdo	3	11,5	11,5	96,2
	4 En desacuerdo	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 6:

Oficiales:

Tabla 79.

¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe se da de manera efectiva en su área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	4	80,0	80,0	80,0

	2 Parcialmente de acuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 80.

¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe se da de manera efectiva en su área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	16	61,5	61,5	61,5
	2 Parcialmente de acuerdo	8	30,8	30,8	92,3
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	96,2
	4 En desacuerdo	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 7:

Oficiales:

Tabla 81.

¿Considera usted que el diálogo con su jefe es eficaz?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	1 Totalmente de acuerdo	4	80,0	80,0	80,0
	2 Parcialmente de acuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 82.

¿Considera usted que el diálogo con su jefe es eficaz?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	19	73,1	73,1	73,1
	2 Parcialmente de acuerdo	5	19,2	19,2	92,3
	4 En desacuerdo	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 8:

Oficiales:

Tabla 83.

¿Cree que la comunicación ascendente influye en que usted pueda cumplir con sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	1 Totalmente de acuerdo	4	80,0	80,0	80,0
	2 Parcialmente de acuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 84.

¿Cree que la comunicación ascendente influye en que usted pueda cumplir con sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	16	61,5	61,5	61,5
	2 Parcialmente de acuerdo	10	38,5	38,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 9:

Oficiales:

Tabla 85.

¿Considera que la comunicación descendente, es decir la comunicación de su jefe hacia usted, es adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	1 Totalmente de acuerdo	4	80,0	80,0	80,0
	2 Parcialmente de acuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 86.

¿Considera que la comunicación descendente, es decir la comunicación de su jefe hacia usted, es adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	12	46,2	46,2	46,2
	2 Parcialmente de acuerdo	11	42,3	42,3	88,5
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	92,3
	4 En desacuerdo	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 10:

Oficiales:

Tabla 87.

¿Usted logra entender lo que su jefe le comunica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	5	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 88.

¿Usted logra entender lo que su jefe le comunica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	20	76,9	76,9	76,9
	2 Parcialmente de acuerdo	4	15,4	15,4	92,3
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	96,2
	4 En desacuerdo	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 11:

Oficiales:

Tabla 89.

¿Considera que la comunicación descendente genera un impacto significativo en el área de investigación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	4	80,0	80,0	80,0
	2 Parcialmente de acuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 90.

¿Considera que la comunicación descendente genera un impacto significativo en el área de investigación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	19	73,1	73,1	73,1
	2 Parcialmente de acuerdo	6	23,1	23,1	96,2
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 12:

Oficiales:

Tabla 91.

¿Su jefe le da una retroalimentación constante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	3	60,0	60,0	60,0
	2 Parcialmente de acuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 92.

¿Su jefe le da una retroalimentación constante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	12	46,2	46,2	46,2
	2 Parcialmente de acuerdo	12	46,2	46,2	92,3
	3 Parcialmente en desacuerdo	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia y Spss²⁵

Pregunta 13:

Oficiales:

Tabla 93.

¿Considera que el jefe debería retroalimentar constantemente el área de investigación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	5	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Suboficiales:

Tabla 94.

¿Considera que el jefe debería retroalimentar constantemente el área de investigación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	22	84,6	84,6	84,6
	2 Parcialmente de acuerdo	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Pregunta 14:

Oficiales:

Tabla 95.

¿Cree usted que todos los miembros de su área escuchan con atención la información que les brinda el jefe?

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	2 Parcialmente de acuerdo	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 96.

¿Cree usted que todos los miembros de su área escuchan con atención la información que les brinda el jefe?

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	14	53,8	53,8	53,8
	2 Parcialmente de acuerdo	10	38,5	38,5	92,3
	3 Parcialmente en desacuerdo	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 15:

Oficiales:

Tabla 97.

¿Usted escucha con atención a su jefe?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	4	80,0	80,0	80,0
	2 Parcialmente de acuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 98.

¿Usted escucha con atención a su jefe?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	23	88,5	88,5	88,5
	2 Parcialmente de acuerdo	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 16:

Oficiales:

Tabla 99.

¿Cree que la comunicación horizontal en el área, es decir entre sus compañeros de trabajo es adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	40,0
	2 Parcialmente de acuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 100.

¿Cree que la comunicación horizontal en el área, es decir entre sus compañeros de trabajo es adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	16	61,5	61,5	61,5
	2 Parcialmente de acuerdo	9	34,6	34,6	96,2
	4 En desacuerdo	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 17:

Oficiales:

Tabla 101.

¿Considera usted que aporta en la toma de decisiones en el área de investigación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	4	80,0	80,0	80,0
	2 Parcialmente de acuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 102.

¿Considera usted que aporta en la toma de decisiones en el área de investigación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	19	73,1	73,1	73,1
	2 Parcialmente de acuerdo	7	26,9	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 18:

Oficiales:

Tabla 103.

¿Cree que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	40,0
	2 Parcialmente de acuerdo	2	40,0	40,0	80,0
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Suboficiales:

Tabla 104.

¿Cree que existe un buen diálogo entre sus compañeros en el área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	16	61,5	61,5	61,5
	2 Parcialmente de acuerdo	9	34,6	34,6	96,2
	4 En desacuerdo	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Pregunta 19:

Oficiales:

Tabla 105.

¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	40,0
	2 Parcialmente de acuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 106.

¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	15	57,7	57,7	57,7
	2 Parcialmente de acuerdo	10	38,5	38,5	96,2
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 20:

Oficiales:

Tabla 107.

¿Usted considera que es importante tener buenas relaciones interpersonales en el trabajo para poder lograr un mejor desempeño laboral?

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	5	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 108.

¿Usted considera que es importante tener buenas relaciones interpersonales en el trabajo para poder lograr un mejor desempeño laboral?

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	24	92,3	92,3	92,3
	2 Parcialmente de acuerdo	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 21:

Oficiales:

Tabla 109.

¿Usted brinda soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	4	80,0	80,0	80,0
	2 Parcialmente de acuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 110.

¿Usted brinda soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	19	73,1	73,1	73,1
	2 Parcialmente de acuerdo	7	26,9	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 22:

Oficiales:

Tabla 111.

¿Usted aporta ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	4	80,0	80,0	80,0
	2 Parcialmente de acuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Suboficiales:

Tabla 112.

¿Usted aporta ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	19	73,1	73,1	73,1
	2 Parcialmente de acuerdo	7	26,9	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss25

Pregunta 23:

Oficiales:

Tabla 113.

¿Considera usted que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	40,0
	2 Parcialmente de acuerdo	2	40,0	40,0	80,0
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 114.

¿Considera usted que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	11	42,3	42,3	42,3
	2 Parcialmente de acuerdo	13	50,0	50,0	92,3
	3 Parcialmente en desacuerdo	2	7,7	7,7	100,0

	Total	26	100,0	100,0	
--	-------	----	-------	-------	--

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Nivel de Comunicación Interna:

Pregunta 1:

Oficiales:

Tabla 115.

¿Qué nivel de comunicación interna considera que existe en el área de investigación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 Alto	4	80,0	80,0	80,0
	3 Medio	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 116.

¿Qué nivel de comunicación interna considera que existe en el área de investigación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Muy alto	3	11,5	11,5	11,5
	2 Alto	15	57,7	57,7	69,2
	3 Medio	7	26,9	26,9	96,2

	4 Bajo	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 2:

Oficiales:

Tabla 117.

¿Considera que el nivel de comunicación interna que existe influye en el desarrollo de actividades del área de investigación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	5	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 118.

¿Considera que el nivel de comunicación interna que existe influye en el desarrollo de actividades del área de investigación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	20	76,9	76,9	76,9

	2 Parcialmente de acuerdo	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Desempeño laboral:

Oficiales:

Tabla 119.

Total Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Bueno	4	80,0	80,0	80,0
	2 Regular	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 120.

Total Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Bueno	21	80,8	80,8	80,8
	2 Regular	4	15,4	15,4	96,2

	3 Malo	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 1:

Oficiales:

Tabla 121.

¿La institución evalúa su desempeño laboral?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	2 Parcialmente de acuerdo	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 122.

¿La institución evalúa su desempeño laboral?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	14	53,8	53,8	53,8

	2 Parcialmente de acuerdo	10	38,5	38,5	92,3
	3 Parcialmente en desacuerdo	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 2:

Oficiales:

Tabla 123.

¿La institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 Parcialmente de acuerdo	4	80,0	80,0	80,0
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 124.

¿La institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	1 Totalmente de acuerdo	12	46,2	46,2	46,2
	2 Parcialmente de acuerdo	11	42,3	42,3	88,5
	4 En desacuerdo	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 3:

Oficiales:

Tabla 125.

¿La institución le informa sobre su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	2 Parcialmente de acuerdo	3	60,0	60,0	80,0
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 126.

¿La institución le informa sobre su desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e	válido	acumulado

Válido	1 Totalmente de acuerdo	7	26,9	26,9	26,9
	2 Parcialmente de acuerdo	14	53,8	53,8	80,8
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	84,6
	4 En desacuerdo	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 4:

Oficiales:

Tabla 127.

¿Conoce usted los criterios con lo que se mide su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	40,0
	2 Parcialmente de acuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 128.

¿Conoce usted los criterios con lo que se mide su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	1 Totalmente de acuerdo	12	46,2	46,2	46,2
	2 Parcialmente de acuerdo	7	26,9	26,9	73,1
	3 Parcialmente en desacuerdo	5	19,2	19,2	92,3
	4 En desacuerdo	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 5:

Oficiales:

Tabla 129.

¿Usted considera que deberían comunicarle como miden su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	5	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 130.

¿Usted considera que deberían comunicarle como miden su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	20	76,9	76,9	76,9
	2 Parcialmente de acuerdo	5	19,2	19,2	96,2
	4 En desacuerdo	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 6:

Oficiales:

Tabla 131.

¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	3	60,0	60,0	60,0
	2 Parcialmente de acuerdo	1	20,0	20,0	80,0
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 132.

¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	12	46,2	46,2	46,2
	2 Parcialmente de acuerdo	10	38,5	38,5	84,6
	3 Parcialmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	88,5
	4 En desacuerdo	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 7:

Oficiales:

Tabla 133.

¿Cree que las felicitaciones formales son un medio de reconocimiento al desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	5	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 134.

¿Cree que las felicitaciones formales son un medio de reconocimiento al desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	22	84,6	84,6	84,6
	2 Parcialmente de acuerdo	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Pregunta 8:

Oficiales:

Tabla 135.

¿Considera que los casos resueltos por el área de investigación deberían ser reconocidos de otra manera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	3	60,0	60,0	60,0
	2 Parcialmente de acuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Suboficiales:

Tabla 136.

¿Considera que los casos resueltos por el área de investigación deberían ser reconocidos de otra manera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Totalmente de acuerdo	21	80,8	80,8	80,8
	2 Parcialmente de acuerdo	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia y Spss²⁵

A continuación, los resultados en base a la técnica de análisis de datos de regresión lineal:

Regresión Lineal

Cuando se habla de asociación, significa que ambas variables siguen cierta dirección. Si es positiva, siguen la misma dirección, es decir, a más de una, más de la otra y a menos de una, menos de la otra; y si es negativa, siguen direcciones opuestas, es decir, a más de una, menos de la otra, y viceversa. En este caso la mayoría de las correlaciones fueron positivas, por el signo (+) del coeficiente de correlación, incluyendo el que dice que hay asociación entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Ello indicaría que, a más comunicación interna, más desempeño laboral. Por lo tanto, existe una influencia entre ambas variables

Ver si la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los policías.

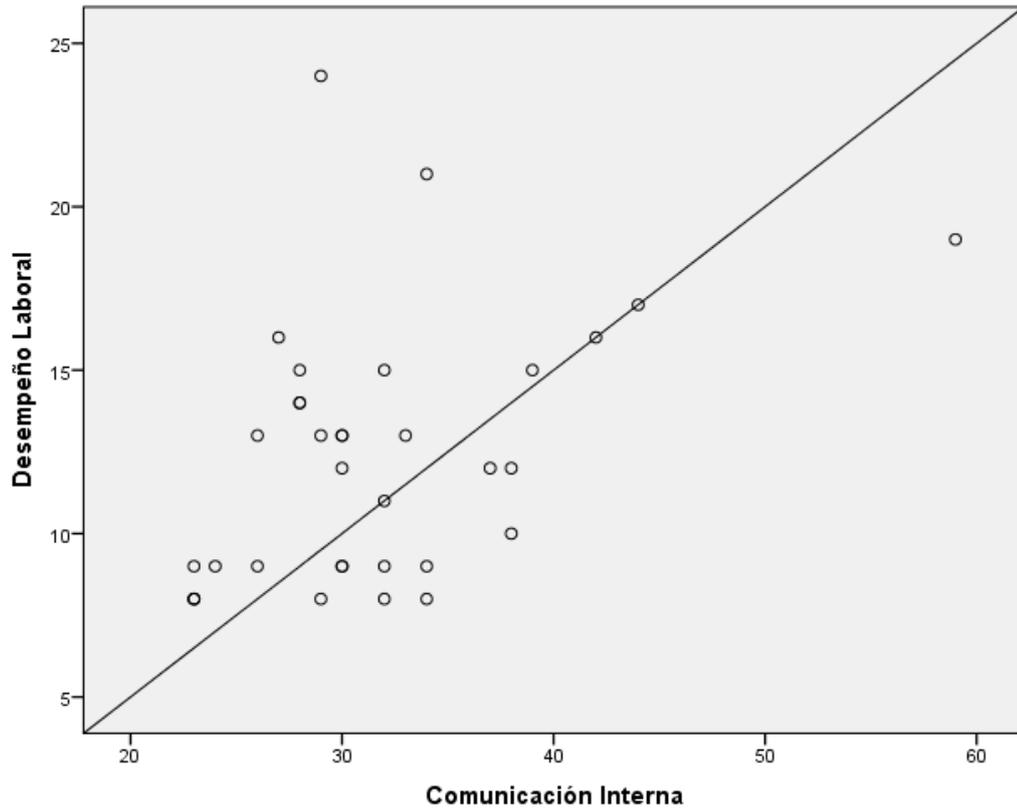
Variable independiente: comunicación interna.

Variable dependiente: desempeño laboral.

Gráfico de dispersión:

Figura 43.

Gráfico de dispersión



Fuente: Elaboracion propia y Spss25

El gráfico permite observar que existe cierta asociación entre ambas variables pues siguen una misma dirección en incremento, lo que podría indicar que cuando hay más de una, es probable que también incremente la otra.

Resultados:

Tabla 137.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,431	0,186	0,161	3,677
a. Predictores: (Constante), CIT Puntaje Total Comunicación Interna				

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

En principio se observa una $R=0.431$, lo que indicaría que existe una asociación moderada positiva entre ambas variables, es decir, a más de una, más de la otra. En este caso, de haber una buena comunicación, ello indicaría cierto incremento en el desempeño laboral.

Sin embargo, esta asociación no es muy fuerte, debido a que el R cuadrado = 0.186.

La teoría menciona que un modelo es bueno cuando el R cuadrado es mayor a 0.75.

Tabla 138.

ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	98,857	1	98,857	7,313	0,011
	Residuo	432,584	32	13,518		
	Total	531,441	33			
a. Variable dependiente: DLT Puntaje Total Desempeño Laboral						
b. Predictores: (Constante), CIT Puntaje Total Comunicación Interna						

Fuente: Elaboracion propia y Spss²⁵

Prueba de hipótesis:

H_0 : No existe asociación lineal entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

H₁: Existe asociación lineal entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

Trabajando con un nivel de significación de 0.05, se puede observar que el p valor es $0.011 < 0.05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula y decir que sí existe una asociación lineal entre la comunicación interna y el desempeño laboral, pero, como se mencionó anteriormente, esta asociación no es muy fuerte, solo moderada.

Conclusión:

Se puede concluir entonces que la comunicación interna sí influye en el desempeño laboral, pero de una forma moderada, no determinante.

4.1.4. Análisis Cualitativo

Respecto al análisis cualitativo se realizó una entrevista:

Entrevista 1:

Entrevistado: Francisco NAQUIRA CORNEJO

Jefe de la División de Investigación de Lavado de Activos PNP

La comunicación interna en el área de Investigación de Lavado de Activos, entre las 34 personas entrevistadas, entre los 28 suboficiales y los 6 oficiales

1. ¿Cómo considera Ud., que es la comunicación interna en esta área?

Hay un alto nivel de comunicación, no porque exista de por sí, sino que es necesario, debido a que somos una institución policial y a diario se sacan

directivas administrativas, hay normas de orden penal que son cambiantes y el personal debe estar plenamente con conocimiento de ellas.

2. ¿Considera que es importante esta comunicación para que cada trabajador pueda cumplir con las tareas diarias que tiene?

Así es, es muy importante, entendemos que nosotros tenemos un público externo que hay que atender, que son los investigados que son las partes en toda investigación.

En los puntos de comunicación ascendente, descendente y horizontal,

3. En la comunicación ascendente que tienen los suboficiales con los oficiales, ¿esta comunicación es constante, fluida, o tienen timidez quizá para comunicarse con personas de mayor grado?

Es muy buena, más aún, en la Policía Nacional, por lo menos una vez a la semana hay reunión de comando. Yo como inferior despacho con mi superior que es un General e inmediatamente las disposiciones que recibimos las trasladamos al personal, y de esta manera hay una comunicación ascendente y descendente, y al final todos participan, con el ánimo de mejorar el servicio policial que brindamos.

4. En el caso de Ud., y en el área que tiene a sus subordinados, ¿tiene un buen diálogo con cada uno de ellos?

Si, y es permanente, constante y a diario, no con todos sino en un caso específico respecto a la investigación que esté llevando a cabo el funcionario.

5. ¿Y en este diálogo ellos aportan soluciones, si se presentara algún problema externo?

Sí, hay bastante iniciativa, pero las iniciativas por el nivel de comunicación que existe y la responsabilidad, deben ser orientadas en base al nivel de comunicación entre el que habla y ellos.

6. ¿Si hubiera una encuesta en esta área que mida la comunicación entre los suboficiales y Ud., cree que el resultado sería positivo?

Si.

7. ¿Si hablamos de la comunicación descendente, entre los oficiales con los suboficiales?

Si, permíteme decirte que, el trabajo que se lleva a cabo es de alta responsabilidad, si no hubiera esa comunicación del de arriba hacia abajo, estaríamos dejando de controlar la manera óptima de cómo llevar a cabo una investigación.

8. ¿Y se brinda una retroalimentación constante?

Si, existe siempre, porque cada caso es distinto, hay errores que se cometen, y el supuesto error que tendría un funcionario, en una reunión con todos yo lo comparto para que en adelante no se suscite lo mismo.

9. ¿Y en el caso de una comunicación horizontal, tiene conocimiento de la comunicación entre los suboficiales, si es que tienen una buena relación entre ellos?

Sí, todos se apoyan. Aquí hay 4 Departamentos de Investigación, donde los pilares de toda administración básicamente son: la motivación laboral, la satisfacción laboral y la capacitación. Si logramos que haya un ambiente de satisfacción laboral, significa que va a ver mejores resultados, satisfacción implica sentirse bien, comunicarse.

10. ¿Entonces si aportan soluciones y aportan en la toma de decisiones?

Si, en su nivel

11. ¿Existe un tiempo establecido para cumplir sus tareas diarias o tienen más bien un periodo más largo?

El Ministerio Público es quien dispone las investigaciones, nos dan plazos de 60, 90, 120 días, entonces uno debe adecuarse a ese plazo. Cuando es insuficiente, los funcionarios logran una ampliación de plazo, entendiendo la complejidad que llevamos a cabo ellos procuran cumplir las tareas en ese

plazo, que no siempre es así, por eso viene el control de arriba hacia abajo, la comunicación.

12. Hablando del desempeño laboral, en muchas empresas evalúan el desempeño laboral mediante encuestas u observaciones, ¿aquí se evalúa el desempeño laboral de alguna forma?

Hay unos cuadros semanales, mensuales que hacemos de acuerdo a la producción de cada efectivo. Por ejemplo, el producto que ellos sacan es el resultado de una investigación, para llevar a cabo ese producto, se formulan oficios, informes, toma de manifestaciones, llevar a cabo actas, verificaciones, diligencias, entonces yo los mido a ellos. El efectivo X, cuántos oficios, partes, informes formuló en el mes de tal, hay unos que producen más que otros.

13. ¿Y se le comunica al efectivo sobre su desempeño, sobre su objetivo que ha cumplido para que pueda mejorar para el siguiente mes?

Cuando evaluamos las investigaciones cómo va avanzando, se les dice a ellos en qué están fallando. No es una llamada de atención constante, sino un control de cómo se viene desarrollando el proceso investigador de cada caso, y eso lo hacemos o con los 4 departamentos, con todos los efectivos, o sino con cada departamento acá en mi Despacho.

14. ¿Y se le reconoce de alguna forma el mérito que están haciendo cumpliendo la resolución de la investigación de un caso?

En nuestra institución la forma de premiar un tema así, es la calificación anual que se hace. De manera mensual hay reuniones a nivel Dirección y se menciona a los efectivos que mejor han cumplido su labor, ellos son propuestos, no significa un reconocimiento económico o permisos, significa ser reconocidos ante todo el personal, y muchas veces es mejor una palmada de hombro que recibir un dinero.

15. ¿Existe entonces un registro de cada caso resuelto por cada trabajador o por toda el área?

De los dos casos.

16. ¿Existiría entonces un registro de felicitaciones?

También existe

17. ¿Son felicitaciones formales entonces?

Si son formales, mediante resoluciones firmadas por el director.

18. Para Ud., ¿si existe entonces un buen nivel de comunicación en el área?

Sí, porque debe ser así. Porque si no habría comunicación yo me sentiría aislado de lo que está pasando y no debe ser así, por la responsabilidad y el producto que sacamos que es el resultado de una investigación

19. ¿Y si existiera un nivel bajo de comunicación, cree que influiría en el desempeño de los colaboradores o no necesariamente?

Sí, no solamente en ellos, en el producto final, en la imagen institucional, en las partes que son investigadas, demandado y demandantes, en ellos también se perjudicarían.

A partir de la primera entrevista realizada y los cuestionarios aplicados, se pudo obtener como resultado que efectivamente el área de investigación de lavado de activos maneja una buena comunicación, y esto repercute directamente en el desempeño laboral del personal policial. Por ello lo que ahora se busca conocer, es ¿Por qué el área de investigación de lavado de activos de la PNP presenta una buena comunicación?

Lo que se quiere es:

- Determinar cuáles son los factores para tener una buena comunicación interna en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima

Preguntas:

¿Cuáles son los factores que hacen que el área de investigación de lavado de activos de la PNP presente una buena comunicación interna?

- **Compartir experiencias** en cada caso con los demás integrantes, a fin de evitar que supuestos errores de procedimiento se cometan por los demás efectivos
- **Profesionalismo**, se trata de hacer extensivo la experiencia que se tiene para compartir los conocimientos
- **Imagen Institucional**, se busca mejorar la imagen institucional ante los directos funcionarios con quienes trabajamos, es decir Ministerio Público, Procuraduría Especializada, Comisión Nacional de Bienes Incautados, entre otros.

¿Cuál es el procedimiento que sigue la presente área? Es decir que pasos siguen para tener una buena comunicación interna

- Cuando se requiera de comunicar algo de interés para todos y que compromete el trabajo policial, se evita hacerlo mediante documentos o los llamados memorándums, se hace de manera directa, convocando a una reunión de trabajo no mayor de media hora y se expone el tema, se da las recomendaciones y se permite al personal hacer sugerencias, opiniones, a fin de subsanar o mejorar los procedimientos, usualmente estas reuniones se hacen cada semana y al inicio de ésta. En dicha reunión están presentes los jefes de cada departamento y el mayor número de efectivos disponibles. Cuando no es posible reunir a todos los efectivos, se convoca a los jefes de

departamento y son ellos quienes transmiten las disposiciones. Otra forma de comunicación son los memorándums, dando disposiciones precisas sobre temas en particular.

¿Cuáles son las actividades que realizan para lograr la integración entre el personal policial? Favor de nombrarlas y explicarlas

- **Motivacionales.** - Se busca felicitar en público al personal que ha destacado durante del último mes, participar en actividades extralaborales, como almuerzos, reuniones institucionales, mencionar en las reuniones de trabajo a quienes han obtenido algún logro laboral
- **Satisfacción Laboral.** - El trato que se les da al personal es de una familia laboral, siempre con respeto y preocupación por sus temas personales, debiendo tener presente que un funcionario sin problemas personales puede brindarse mejor al trabajo, es por eso que, con los permisos y facilidades otorgadas, se busca ayudarlos a solucionar sus posibles problemas.
- **Capacitación.** - Se busca proponerlos para que participen en cursos institucionales, dándoles facilidades en los horarios para que sigan otra carrera

Toda institución u organización tiene una estrategia ¿Cuál es la estrategia que aplica el área de investigación de lavado de activos de la PNP para mantener un buen nivel de comunicación interna en el área?

- Acercamiento con el colega, identificación con sus temas personales, orientación en los casos complejos de investigación, crear un ambiente de satisfacción laboral, prácticas deportivas, participación de la familia en eventos deportivos del trabajo y en fechas importantes (día de la madre, del padre, navidad...)

¿Qué diferencia al área de investigación de lavado de activos de otras con respecto a la comunicación interna?

- Decisión del jefe y la motivación que se genere en el personal

¿Por qué considera que el área estudiada es positiva en el sentido de la comunicación interna y su influencia en el desempeño?

Permitirá una retroalimentación de los procedimientos de trabajo, detectando posibles errores, subsanándolos y evitando que en adelante se vuelvan a presentar, la comunicación también permitirá empoderar al efectivo policial, en razón que, con su participación, aportes y opiniones, se les da la oportunidad de ser parte de la solución

¿Considera usted que el clima organizacional del área estudiada es un factor esencial para tener una buena comunicación interna? ¿Por qué?

Si, por cuanto el tener un ambiente laboral de satisfacción va a permitir mejorar los niveles de comunicación en todas las áreas, la comunicación interna es esencial en

todo centro laboral, porque permite además la identificación con los objetivos y metas por alcanzar el centro de trabajo.

¿Considera usted que marcar la diferencia crea valor en la institución?

El ser diferentes no se hace mediante documento que dispone ello, tal circunstancia se logra mediante la interacción adecuada entre el personal, dándoles la oportunidad que son sus aportes sean parte de la solución de cualquier situación adversa laboral, eso quizás haga la diferencia con otras áreas laborales, pero en esencia somos igual funcionarios

Si el área de investigación de lavado de activos presenta una buena comunicación

¿Cuáles cree que serían los ingredientes para que esta buena comunicación interna se mantenga y mejore?

- Transparencia
- Interactuar
- Empoderamiento del personal
- Participación del personal en las propuestas de soluciones
- Permitir opiniones y sugerencias
- Darles responsabilidad en tareas institucionales
- Participación en la toma de decisiones

¿Considera que su actitud como jefe influye en el buen nivel de comunicación interna?

- Si

Existen muchos estilos de dirección, como lo son:

Estilo de dirección Autocrática, es decir rígida, estricta y donde solo importa la opinión del jefe. En conclusión, el jefe dirige desde un peldaño más alto y no solicita la opinión de los demás

Estilo de dirección Democrático, es decir en donde la opinión del equipo de trabajo es importante, en donde el jefe es líder, escucha a sus colaboradores y en el mismo peldaño les indica la dirección que deben seguir para cumplir con sus objetivos como institución

Estilo de dirección Burocrático, es decir que la organización establece una estructura jerárquica, con normas, pautas y que todo se desarrolle en base a ello

Estilo Institucional, es decir que el jefe se adapta a la situación de trabajo, es buen comunicador, es tolerante, confía en los colaboradores y fomenta la participación

¿Qué estilo de dirección considera usted como jefe que está aplicando en el área?

- Democrático

¿Este estilo de dirección está funcionando como esperaba?

- Si en un 85 %, porque hay personal que, pese al ambiente laboral de satisfacción, motivación y oportunidad de capacitación, se les nota indiferente ante el compromiso institucional

¿Considera que presenta una combinación de estilos de dirección?

- Con el institucional podría ser

¿Considera que el área de investigación de lavado de activos debería tener un programa de comunicación interna? ¿Por qué?

- Si, por cuanto uno ha sido formado como policía y en nuestra carrera en la capacitación también llevamos capacitación de personal, en mi caso he llevado una maestría en administración y ciencias policiales, además soy abogado y licenciado en educación, adicionalmente en nuestros cursos de Estado Mayor y Altos Estudios Nacionales, se lleva Administración de Recursos Humanos y no sólo basta la experiencia del personal de jefes para comandar unidades, se debe tener el apoyo de las herramientas de la administración contemporánea, es decir debe implementarse estos programas que significan un apoyo técnico y significativo.

¿Considera que el área estudiada debería realizar evaluaciones de desempeño periódicamente? ¿Por qué?

- Si, para ello es la retroalimentación o el llamado feedback, que se produce luego de una evaluación de lo que hemos hecho o cómo vamos y que hay que mejorar

Siendo una institución policial, de carácter rígido y vertical ¿Por qué considera que el área de investigación de lavado de activos de la PNP presenta una buena comunicación?

El trabajo que se realiza es por encargo del Ministerio Público y la calidad de nuestro producto que es el **resultado de la investigación**, va a ser evaluado por esta institución, entonces si queremos consolidarnos como una policía profesional, capacitada y altamente eficiente, debemos procurar que nuestro producto sea el mejor y para ello debemos tener un buen nivel de comunicación entre todos los integrantes de esta unidad policial.

¿Considera que la gestión de personas a través de la confianza es importante para mantener un buen nivel de comunicación interna en el área?

- Sí, porque ello va a implicar que se trabaje con convicción y con la identificación de los objetivos y metas de la unidad policial

La confianza es eje fundamental en todos los ámbitos. ¿Considera que establecer una cultura de confianza en el área generaría impactos positivos?

Si, y eso debe imperar en toda relación de interacción laboral, empresarial, familiar, amical y en todo grupo humano

¿Qué impactos serían y por qué?

El obtener mejores resultados en el trabajo, ya sea en el trabajo productivo, relación interpersonal, entre jefaturas en niveles horizontales y verticales. Es mejor trabajar en un ambiente de satisfacción laboral y ello implica sentirse bien, el querer llegar al trabajo, evitar el ausentismo laboral, es decir trabajar en confianza de lo que uno hace está bien y va a ser reconocido por todos

En conclusión, el jefe entrevistado menciona que existe un alto nivel de comunicación en la institución y que esta es muy importante para el cumplimiento de funciones, también considera que es importante la comunicación en todas sus dimensiones, es decir, de manera ascendente, descendente u horizontal, y esta debe ser fluida y constante para repercutir directamente en el desempeño del personal policial. Por otro lado, menciona también que el dialogo debe ser permanente dentro y fuera de las labores diarias para fortalecer las relaciones personales, y asimismo incentivar la iniciativa a la resolución de problemas, la retroalimentación constante, y la motivación laboral, generando satisfacción en el personal y un grato ambiente de trabajo.

Por otra parte, menciona que se realizan evaluaciones de desempeño según la producción de cada efectivo, la cantidad de felicitaciones formales, informes, diligencias, actas realizadas y registro de casos resueltos registrados por equipos de trabajo.

Tabla 139.

Evaluación de Desempeño en el área Estudiada

Evaluación de desempeño en el área estudiada
Cantidad de felicitaciones formales
Informes y diligencias
Actas realizadas
Registro de casos resueltos registrados por equipos de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

Esta entrevista se realizó con el fin de profundizar en la información obtenida, y poder así dar una mejor respuesta a los objetivos de la investigación y a la hipótesis plantada

4.1.5. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis

4.1.5.1. Determinar si la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los policías en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú, en la ciudad de Lima

De acuerdo a la información obtenida de las encuestas mediante el análisis estadístico, se obtuvo como se mencionó en el breve resumen de resultados, que efectivamente la variable independiente influye a la variable dependiente, en un nivel moderado, es decir que la comunicación interna influye al desempeño laboral para la mayoría de los policías en la área estudiada, y según el coeficiente de Spearman que menciona si existe correlación entre las variables, se obtuvo que la correlación existe, pero es moderada. En conclusión, se responde al objetivo, ya que, de las 34 personas encuestadas, 33 creen que la comunicación es buena en el área, y que esta influye en el desempeño.

(Naquira, 2018) “La comunicación interna es muy importante para cada trabajador ya que nosotros tenemos un público que atender que son una de las partes en la investigación”

Figura 44.

Área de investigación



Fuente: Elaboracion propia

La figura 44 fue tomada un sábado a las 10am en el área de investigación ubicada en la Central Operativa, situada en la Av. España 323 – Piso 12, Cercado de Lima, Lima, en donde se puede observar a algunos suboficiales trabajando.

4.1.5.2. Determinar el nivel de comunicación interna en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú, en la ciudad de Lima

El nivel de comunicación interna que existe en el área de investigación nos indica según el análisis que para 20 de las 34 personas es alto, sin embargo existen 4 personas que creen que es muy alto, 9 que es medio, y 1 que es bajo, teniendo como conclusión que el nivel de comunicación es alto y para los policías, el nivel de comunicación interna, está relacionado con la influencia que tiene la comunicación en el desempeño, ya que para ellos, el nivel de comunicación influye en el desarrollo de actividades, por lo que también están de acuerdo con que la comunicación influye en su propio desempeño y en el desempeño del área en conjunto, por otro lado ellos conocen como se les mide el desempeño y debido a eso es que pueden tener una buena comunicación. Asimismo, el personal policial considera también que la comunicación horizontal es fundamental para tener un

alto nivel de comunicación interna debido a las relaciones interpersonales, la escucha activa, y el diálogo en el trabajo

(Naquira, 2018) “En la Policía Nacional del Perú hay un alto nivel de comunicación, no porque exista de por sí, sino porque esta es necesaria ya que somos una institución policial y el personal debe estar en constante conocimiento, para poder cumplir con todas sus actividades”

Figura 45.

Central Operativa de la Policía Nacional del Perú



Fuente: Elaboración propia

En la figura 45 se puede observar la Central Operativa de la Policía Nacional del Perú, en donde se encuentra el área de investigación de lavado de activos, y en donde se realizó el trabajo de campo de la presente investigación

4.1.5.3. Determinar el impacto de la retroalimentación en la comunicación interna en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú, en la ciudad de Lima

Con la información recolectada y el análisis de datos, se obtuvo que, para los policías, la retroalimentación es importante si se quiere tener un alto nivel de comunicación interna, asimismo ellos consideran que sus jefes los retroalimentan constantemente y que la comunicación ascendente y descendente es efectiva gracias a esta retroalimentación. Por otro lado, consideran que el cumplimiento de funciones en tiempo establecido y la aportación para la solución de problemas, es decir, su desempeño viene a ser influenciado por la retroalimentación, que explica que el flujo de información sea constante y de todas las formas, para la mejora de errores ocurridos y para que se pueda cumplir correctamente las funciones, y mejorar si no se realizó de una forma adecuada.

(Naquira, 2018), menciona que: “Existe una retroalimentación constante porque cada caso es distinto, hay errores que se cometen, y todos los errores que hubo se comparten mediante reuniones para que no se suscite lo mismo”

Asimismo, las hipótesis que se establecieron en esta investigación fueron las siguientes:

- La comunicación influye en el desempeño laboral de los policías en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima
- El nivel de comunicación interna que existe en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima es medio

- La retroalimentación genera impactos específicos en la comunicación interna en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima

En primer lugar, la hipótesis general fue respondida positivamente, pues como se explicó, la comunicación si influye en el desempeño laboral, sin embargo, de una manera moderada

En segundo lugar, y respecto a las hipótesis específicas:

El nivel de comunicación interna que se encontró fue alto para la mayoría de los trabajadores, como se mencionó: 20 de 34 opinan de esa manera según el estudio aplicado

La retroalimentación si tiene un impacto en la comunicación interna, y genera impactos positivos: Cumplimiento de funciones en tiempo establecido, aportación de ideas para la solución de problemas, menos errores en los casos, y una mejora continua en el proceso de investigación

Los objetivos e hipótesis fueron respondidos, ya que en el área de investigación de lavado de activos de la PNP la comunicación es muy buena, y en base a los resultados existe relación e influencia entre las variables principales en esta investigación. Asimismo, este estudio es amplio y describió un tema existente pero esta vez aplicado en un ámbito policial, es entonces que para profundizar aún más esta investigación se planteó un nuevo objetivo:

- Determinar cuáles son los factores para tener una buena comunicación interna en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima

Con el fin de usar estos factores para mejorar otras áreas de trabajo dentro de la Policía Nacional del Perú, y así poder mejorar la confianza de los ciudadanos para con esta institución, se realizará una nueva entrevista que dará respuesta al nuevo objetivo, y ello se describirá en la discusión de resultados mostrando así también la propuesta de la presente investigación

Se plantea la siguiente interrogante: **¿Por qué el área de investigación de lavado de activos de la PNP presenta una buena comunicación?**

Para lo que se preguntó al entrevistado:

¿Cuáles son los factores que hacen que el área de investigación de lavado de activos de la PNP presente una buena comunicación interna?

- **Compartir experiencias** en cada caso con los demás integrantes, a fin de evitar que supuestos errores de procedimiento se cometan por los demás efectivos
- **Profesionalismo**, se trata de hacer extensivo la experiencia que se tiene para compartir los conocimientos

- **Imagen Institucional**, se busca mejorar la imagen institucional ante los directos funcionarios con quienes trabajamos, es decir Ministerio Público, Procuraduría Especializada, Comisión Nacional de Bienes Incautados, entre otros.

Por otro lado, se buscó conocer el procedimiento que sigue el área de investigación de lavado de activos, es decir los pasos para tener una buena comunicación interna, a lo que se obtuvo como respuestas:

- Cuando se requiera de comunicar algo de interés para todos y que compromete el trabajo policial, se evita hacerlo mediante documentos o los llamados memorándums, se hace de manera directa, convocando a una reunión de trabajo no mayor de media hora y se expone el tema, se da las recomendaciones y se permite al personal hacer sugerencias, opiniones, a fin de subsanar o mejorar los procedimientos, usualmente estas reuniones se hacen cada semana y al inicio de ésta. En dicha reunión están presentes los jefes de cada departamento y el mayor número de efectivos disponibles. Cuando no es posible reunir a todos los efectivos, se convoca a los jefes de departamento y son ellos quienes transmiten las disposiciones. Otra forma de comunicación son los memorándums, dando disposiciones precisas sobre temas en particular.

Asimismo, se preguntó por las actividades que se realizan para lograr la integración entre el personal policial, ya que son estas las que forman la comunicación interna en el área estudiada:

- **Motivacionales.** - Se busca felicitar en público al personal que ha destacado durante del último mes, participar en actividades extra laborales, como almuerzos, reuniones institucionales, mencionar en las reuniones de trabajo a quienes han obtenido algún logro laboral
- **Satisfacción Laboral.** - El trato que se les da al personal es de una familia laboral, siempre con respeto y preocupación por sus temas personales, debiendo tener presente que un funcionario sin problemas personales, puede brindarse mejor al trabajo, es por eso que, con los permisos y facilidades otorgadas, se busca ayudarlos a solucionar sus posibles problemas.
- **Capacitación.** - Se busca proponerlos para que participen en cursos institucionales, dándoles facilidades en los horarios para que sigan otra carrera

Al darle respuesta al nuevo objetivo planteado, conocer las actividades que realiza. Se buscó conocer la estrategia que aplica el área de investigación de lavado de

activos para mantener un buen nivel de comunicación interna, obteniendo como respuesta:

- La estrategia que se usa en el área es el acercamiento con el colega, identificación con sus temas personales, orientación en los casos complejos de investigación, crear un ambiente de satisfacción laboral, prácticas deportivas, participación de la familia en eventos deportivos del trabajo y en fechas importantes para el personal policial

Por otro lado, se preguntó qué es lo que hace diferente al área de investigación de lavado de activos de otras áreas de la PNP con respecto a la comunicación interna, y el entrevistado menciona que todo depende de la decisión del jefe y de la motivación que este genere en su personal a cargo, asimismo el entrevistado indicó que la comunicación interna en el área es positiva, ya que:

- Permite retroalimentación
- Detectar errores
- Evitar futuros fallos
- Empoderar al efectivo policial
- Permitir constante participación, aportes y opiniones

También se preguntó si el factor clima organizacional es un factor esencial en el área estudiada para tener una buena comunicación interna, teniendo como respuesta:

Si, por cuanto el tener un ambiente laboral de satisfacción va a permitir mejorar los niveles de comunicación en todas las áreas, la comunicación interna es esencial en todo centro laboral, porque permite además la identificación con los objetivos y metas por alcanzar del centro de trabajo.

Por otra parte, se mencionó el crear valor a la institución marcando la diferencia, a lo que el entrevistado respondió:

El ser diferentes no se hace mediante documento que dispone ello, tal circunstancia se logra mediante la interacción adecuada entre el personal, dándoles la oportunidad que son sus aportes, y que sean parte de la solución de cualquier situación adversa laboral, eso quizás haga la diferencia con otras áreas laborales, pero en esencia somos igual funcionarios

A partir de las preguntas realizadas, se buscó conocer los ingredientes para una buena comunicación interna que se mantenga y mejore, a lo que se obtuvo:

- Transparencia
- Interacción
- Empoderamiento del personal
- Participación del personal en las propuestas de soluciones

- Permitir opiniones y sugerencias
- Darles responsabilidad en tareas institucionales
- Participación en la toma de decisiones

Ya que el área estudiada es perteneciente a una institución de carácter vertical y castrense, se mencionó los estilos de dirección que siguen algunas organizaciones o directivos, con el fin de conocer el estilo de dirección que se usa en el área estudiada:

Existen muchos estilos de dirección, como lo son:

- Estilo de dirección Autocrática, es decir, rígida, estricta y donde solo importa la opinión del jefe. En conclusión, el jefe dirige desde un peldaño más alto y no solicita la opinión de los demás.
- **Estilo de dirección Democrático**, es decir en donde la opinión del equipo de trabajo es importante, en donde el jefe es líder, escucha a sus colaboradores y en el mismo peldaño les indica la dirección que deben seguir para cumplir con sus objetivos como institución.
- **Estilo de dirección Burocrático**, es decir que la organización establece una estructura jerárquica, con normas, pautas y que todo se desarrolle en base a ello.

- **Estilo Institucional**, es decir que el jefe se adapta a la situación de trabajo, es buen comunicador, es tolerante, confía en los colaboradores y fomenta la participación.

El entrevistado indico que el estilo que usa como jefe, es el estilo democrático, y que este estilo está funcionando en un 85% porque hay personal que, pese al ambiente laboral de satisfacción, motivación y oportunidad de capacitación, se les nota indiferente ante el compromiso institucional. Por otro lado, menciono también que si tuviera una mezcla de estilos de dirección sería con el estilo institucional.

Entre otras preguntas que se realizaron en la entrevista:

¿Considera que el área de investigación de lavado de activos debería tener un programa de comunicación interna? ¿Por qué?

Si, por cuanto uno ha sido formado como policía y en nuestra carrera en la capacitación también llevamos capacitación de personal, en mi caso he llevado una maestría en administración y ciencias policiales, además soy abogado y licenciado en educación, adicionalmente en nuestros cursos de Estado Mayor y Altos Estudios Nacionales, se lleva Administración de Recursos Humanos y no sólo basta la experiencia del personal de jefes para comandar unidades, se debe tener el apoyo de las herramientas de la administración contemporánea, es decir debe implementarse estos programas que significan un apoyo técnico y significativo.

¿Considera que el área estudiada debería realizar evaluaciones de desempeño periódicamente? ¿Por qué?

Si, para ello es la retroalimentación o el llamado feedback, que se produce luego de una evaluación de lo que hemos hecho o cómo vamos y que hay que mejorar

Siendo una institución policial, de carácter rígido y vertical ¿Por qué considera que el área de investigación de lavado de activos de la PNP presenta una buena comunicación?

El trabajo que se realiza es por encargo del Ministerio Público y la calidad de nuestro producto que es el resultado de la investigación, va a ser evaluado por esta institución, entonces si queremos consolidarnos como una policía profesional, capacitada y altamente eficiente, debemos procurar que nuestro producto sea el mejor y para ello debemos tener un buen nivel de comunicación entre todos los integrantes de esta unidad policial.

¿Considera que la gestión de personas a través de la confianza es importante para mantener un buen nivel de comunicación interna en el área?

Sí, porque ello va a implicar que se trabaje con convicción y con la identificación de los objetivos y metas de la unidad policial.

La confianza es eje fundamental en todos los ámbitos. ¿Considera que establecer una cultura de confianza en el área generaría impactos positivos?

Si, y eso debe imperar en toda relación de interacción laboral, empresarial, familiar, amical y en todo grupo humano.

Cabe resaltar que la cultura de confianza que es eje fundamental en todos los ámbitos presenta impactos positivos para el área de investigación de lavado de activos, los cuales son:

El obtener mejores resultados en el trabajo, ya sea en el trabajo productivo, relación interpersonal, entre jefaturas en niveles horizontales y verticales. Es mejor trabajar en un ambiente de satisfacción laboral y ello implica sentirse bien, el querer llegar al trabajo, evitar el ausentismo laboral, es decir, trabajar en confianza de lo que uno hace está bien y va a ser reconocido por todos.

Esta entrevista dio respuesta al objetivo planteado después de la aplicación del instrumento, es decir que no solo se comprobó las hipótesis, sino que se profundizo en los por que ocurren las cosas, y así esta investigación podrá enriquecer de mejor manera a quien decida profundizar en los temas de esta investigación.

Capítulo V: Discusión de Resultados

“Cuanta más atención hemos prestado a la comunicación interna, más rápida y positiva ha sido la integración y más motivados e identificados con el proyecto se han sentido los equipos” (AEDIPE, 2011)

Desde este punto de vista inicio la discusión de resultados, que estará basada en las hipótesis formuladas en esta investigación, dando relevancia a la comunicación interna y como esta influye en el desempeño del personal policial en el área de investigación de lavado de activos de la PNP.

Figura 46.

Policía Corazón



Fuente: Asociación Española de Dirección y Desarrollo de personas. (2011). Comunicación interna en la empresa. En AEDIPE, Comunicación interna en la empresa (pág. 11). Valencia, España: Wolters Kluwer España.

A continuación, la discusión de resultados en base a las hipótesis formuladas:

Tabla 140.

Área Estudiada

<p>La comunicación y su influencia en el desempeño laboral del personal policial en el area de investigacion de lavado de activos de la PNP en la ciudad de Lima</p>		<p>Asimismo presente tambien en el marco teorico de la investigacion, Somoza (1995) explicaba que la comunicación interna permite conocer el presente y el futuro creando un ambiente de confianza, que como ya habiamos mencionado es parte fundamental de la comunicación interna. Por otra parte dando enfasis tambien al desempeño laboral Stoner habia mencionado que la manera en como los colaboradores trabajan para alcanzar metas comunes tiene un nombre, y eso es desempeño. Entonces, ¿Cómo un colaborador podria trabajar en equipo alcanzando metas comunes si est e no logra ser eficiente comunicandose? Es por ello que el desempeño es el potencial de desarrollo de un trabajador, es decir ¿Cuánto puede lograr el trabajador? Y ¿Cuánto puede lograr si se le comunica adecuadamente, y si este trabajador tiene la habilidad de comunicarse con los demas miembros de la organización? La preocupacion por parte de los oficiales en el area de investigacion de lavado de activos por su capital humano, con respecto a la comunicación interna, es tan buena que hace que el personal policial se desempeñe adecuadamente en las funciones diarias, en los casos a resolver y en cualquier objetivo del dia a dia. Por otro lado agregando una nueva fuente de respaldo de la presente investigación, la Asociacion Española de Direccion y Desarrollo de personas (2011) menciona que un uso inteligente de la comunicación interna puede ser muy util ya que esta debe ser usada como herramienta empresarial que debe retener a todas las personas que son decisivas para lograr el éxito en una organización. Por lo tanto al decir que la comunicación interna influye en el desempeño laboral del personal policial y al comprobarlo mediante el analisis estadistico y los resultados obtenidos se puede sustentar que efectivamente la comunicación interna es herramienta fundamental para un mayor beneficio organizacional</p>
---	--	--

AREA ESTUDIADA: AREA DE INVESTIGACION DE LAVADO DE ACTIVOS DE LA PNP

Objetivo General	Hipótesis General	Comparación de resultados con antecedentes y bases teóricas
<p>Determinar si la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los policías en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Peru, en la ciudad de Lima</p>	<p>La comunicación influye en el desempeño laboral de los policías en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Peru en la ciudad de Lima</p>	<p>Según Garcia, Ruiz, & Ventura (1999) citados en el marco teórico de la presente investigación mencionaban que evaluar la gestión de la comunicación mediante un estudio interno y planes a futuro ayuda a que se generen estrategias de comunicación y que esta sea base de todo, de tal manera que genere confianza e influya directamente en el desempeño. La hipótesis general de esta investigación se comprueba cuando obtenemos de resultado que efectivamente la comunicación interna influye en el desempeño del personal policial en el área estudiada, y que esta está respaldada por diversos autores que sostienen que la comunicación puede influenciar en diferentes aspectos como el buen desarrollo de funciones, las buenas relaciones interpersonales, los cumplimientos de objetivos o la solución efectiva de problemas, pero mostrando que todos estos aspectos repercuten según la hipótesis comprobada en el desempeño laboral del personal policial en el área estudiada.</p>

Objetivo específico	Hipótesis específica	Comparación de resultados con investigaciones previas y bases teóricas
<p>Determinar el impacto de la retroalimentación en la comunicación interna en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Peru, en la ciudad de Lima</p>	<p>La retroalimentación genera impactos específicos en la comunicación interna en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Peru en la ciudad de Lima</p>	<p>La retroalimentación se basa en la comunicación como menciona Daft (2004) y como se comprobó en el presente estudio, ya que esta retroalimentación que realizan los directivos al personal policial ayuda a que se cumplan adecuadamente las funciones, se cometan menos errores, y no solo se trasmite o comparta información, sino que esta sea escuchada adecuadamente. Mediante la retroalimentación se puede saber si el receptor ha entendido lo que se le ha querido decir, teniendo en cuenta que la comunicación es un proceso dinámico de intercambio de ideas, pero en donde cada idea debe ser entendida y retroalimentada.</p> <p>La hipótesis planteada se comprueba puesto que la retroalimentación genera impactos específicos, y estos son positivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal policial cumple sus funciones en tiempos establecidos • Los directivos comunican los errores y mejoras al personal • Aportación de ideas para la solución de problemas • Menos errores en los casos resueltos • Mejora continua en el proceso de investigación

Objetivo específico	Hipótesis específica	Comparación de resultados con investigaciones previas y bases teóricas
<p>Determinar el nivel de comunicación interna en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Peru, en la ciudad de Lima</p>	<p>El nivel de comunicación interna que existe en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Peru en la ciudad de Lima es media</p>	<p>El nivel de comunicación interna fue comprobado desde la visita a la institución, ya que la manera de realizar las actividades, la integración y el clima organizacional mostraron el entendimiento entre el personal de la empresa y quienes lo dirigen, lo que demuestra que la relación es clara, fuerte, y transparente, de esa manera y como menciona Homs (1990) se puede lograr un proceso de comunicación eficiente. Asimismo las entrevistas que se realizaron tanto a oficiales como a suboficiales mostro lo que es fundamental para que una institución diga que tienen una buena gestión de personas: La confianza.</p> <p>La confianza con la que un suboficial se expresa, trabaja y se relaciona repercute directamente con su desempeño, que viene a ser influenciado por la comunicación presente en el área, por la comunicación que surge de la alta cabeza, y por la interacción, ya que esta va a repercutir en la forma de trabajar del personal, teniendo en cuenta y como menciona Daft (2004) que comunicar más que una técnica, es una actitud. Actitud que hará que el nivel de comunicación aumente o disminuya.</p> <p>Respecto al nivel de comunicación interna que se encontró, fue alto para gran parte del personal encuestado, ya que 20 de 34 según el análisis estadístico opinan que existe un buen nivel de comunicación en el área. La hipótesis en este caso se niega ya que se estableció en un principio que se encontraría un nivel medio, sin embargo como ya se mencionó el nivel el comunicación en el área de investigación de lavado de activos de la PNP en la ciudad de Lima, es alto, y esto incluye: Confianza, Respeto, un buen clima laboral, integración mediante actividades, aporte de ideas, reuniones mensuales, y retroalimentación</p>

Objetivo específico	Razón del nuevo objetivo	Resultados aplicables a otras situación o nuevos contextos
<p>Determinar cuáles son los factores para tener una buena comunicación interna en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima</p>	<p>Este objetivo fue planteado después de aplicar la investigación a la institución elegida, ya que según lo encontrado, se busca dar una propuesta de comunicación interna. Además de determinar cuáles son los factores que logran que un área tenga una buena comunicación interna, se busca no solo conocer el área de lavado de activo de la PNP, sino descubrir si una nueva propuesta puede mejorar otras áreas de la PNP</p>	<p>En la investigación se obtuvo como resultados que en una institución de carácter rígido y de naturaleza vertical, se pudo encontrar que la comunicación interna es buena, y que esta repercute en el desempeño del personal policial, y es que sabemos que la comunicación influye en la manera de desempeñarse de un trabajador, sin embargo ¿Por qué en una institución de carácter vertical hay una buena comunicación interna?</p> <p>A partir de la pregunta establecida, se estableció un nuevo objetivo, con el fin de acumular la información para nuevas situaciones, ya sea para la aplicación de dichos factores a otra área de la misma Policía Nacional del Peru, o para otras organizaciones diferentes. Asimismo la situación del mundo obliga no solo a las empresas sino también a las instituciones de la PNP a implementar nuevas estrategias, nuevos modelos, nuevo procedimientos o planes de acción para cambiar y mejorar la comunicación interna, ya que la manera de gestionar a las personas debe basarse según esta investigación en la interacción, la confianza, el respeto y la escucha activa. Teniendo en cuenta que se está hablando del activo más importante de una institución, organización o empresa: Las personas</p>

Conclusiones

1. La comunicación interna es fundamental para el desarrollo de una organización o institución, en el caso del área de investigación de lavado de activos, la comunicación interna que se tiene trae consigo que los casos de investigación sean resueltos de una manera adecuada, que haya un grado de responsabilidad para cumplir las funciones, ya que existe información constante, los errores se comunican y así se evita que se vuelvan a cometer, y esto influencia directamente el desempeño como
2. Se ha venido viendo en toda la investigación, y es así que según los resultados obtenidos la comunicación interna si influye en el desempeño laboral, conociendo ahora los factores e ingredientes se puede aplicar el presente estudio a otras áreas que requieran de mejoras en la comunicación interna
3. El nivel de comunicación interna debe ser alto para que se puedan cumplir los objetivos del área, se debe jalar el coche en una misma dirección, y por ello es que esta área busca la mayor satisfacción por parte de los interesados, así como cumplir con su objetivo principal, que es: La comunidad y su seguridad, en el caso de la PNP, y al comprobar que existe un buen nivel de comunicación interna en el área, se concluye que existe un buen desempeño en el personal policial
4. La retroalimentación es fundamental para dar a conocer los errores, y las mejoras que pueden existir para cumplir mejor y adecuadamente una determinada función, es así que se estableció como objetivo saber si la

retroalimentación genera impactos positivos en la comunicación interna, y así fue, ya que sin una retroalimentación constante es poco probable que las personas hayan entendido lo que se les quería comunicar.

Recomendaciones

1. Si se quiere lograr tener comunicación en el área y que esta influya en el desempeño, se debe tener una comunicación significativa, es decir que es recomendable las reuniones constantes con el personal para poder conocer las opiniones, en que se está fallando y en que puede mejorar.
2. Las relaciones interpersonales, la escucha activa, y el dialogo son fundamentales para que el nivel de comunicación interna sea alto, y así se pueda trabajar de una manera agradable y repercutiendo este bienestar que sienten los trabajadores en su desempeño.
3. La retroalimentación debe ser constante, y esta debe ir de la mano con la comunicación ascendente y descendente con el fin de que el flujo de información que se va a dar para cada caso sea el correcto, se escuche, se entienda, y se ejecute cada una de las funciones.

4. Pese a que existe una comunicación interna moderada direccionada más a una buena comunicación, se debería crear una subárea que realice un plan de comunicación anual en donde se establezcan las actividades que se harán para mantener esta buena comunicación y que esta pueda repercutir en el desempeño, manteniendo un alto nivel de comunicación interna, y retroalimentando constantemente se puede llegar al objetivo que esta institución espera.

Adicional se plantea como propuestas:

Se propone como formas de comunicación interna:

- Video quincenal, con tópicos y temas motivadores
- Boletín del nuevo rostro policial
- Envío de información a direcciones electrónicas internas;
- Crear y mantener un periódico mural con información básica de la institución y local.

Se propone el planteamiento de un nuevo manejo de gestión de personas a través de la confianza, es decir establecer una cultura de confianza en el área de investigación de lavado de activos a través de la aplicación del triángulo MCG, explicado en el contenido de esta investigación, el cual presenta los niveles para desarrollar la cultura de confianza en las organizaciones:

- M: **M**arcar la diferencia

- C: **C**rear valor
- G: **G**enerar ventaja competitiva

Se propone la aplicación del triángulo MCG ya que es importante conocer la raíz de una organización, es decir la confianza

A partir de la aplicación del triángulo MCG para conocer la raíz de la organización: La confianza, la propuesta de esta investigación es el Nuevo Modelo de Comunicación SPT, basado como ya se ha explicado en el contenido de este estudio en la gestión de personas mediante tres pilares: Siempre-Pronto-Todo. Este modelo busca fortalecer la cultura de confianza que se genera con el cumplimiento de las tres etapas del triángulo MCG, en el área de investigación de lavado de activos de la PNP. Por lo tanto, la recomendación principal de esta investigación es la aplicación de lo ya mencionado en el área estudiada, y consecuentemente en diversas áreas de la Policía Nacional del Perú, con el fin de mantener y mejorar la buena gestión de personas ya que son ellas el activo más importante de una institución, empresa u organización.

Referencias

- AEDIPE, A. (2011). Comunicación interna de la empresa. Obtenido de <https://www.facebook.com/PoliciaDCorazon/>
- Alejos, E. (21 de febrero de 2020). Los cuatro grados de las organizaciones criminales. La Pasión por el Derecho. Obtenido de <https://lpderecho.pe/los-cuatro-gradoss-las-organizaciones-criminales/>
- Alvarez, J. (2007). Razón y Palabra. Obtenido de [http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n56/jalvarez.html?iframe=true& width=95%&height=95%](http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n56/jalvarez.html?iframe=true&width=95%&height=95%)
- Andreu, A. (2013). El canasto. Obtenido de <http://canasto.es/blog/2013/10/la-comunicacion-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

- Asuero, A. (28 de marzo de 2013). Zyncro, el blog de la empresa. Obtenido de <https://blog.zyncro.com/2013/03/28/los-principales-problemas-derivados-de-una-mala-comunicacion-interna-en-las-empresas/>
- 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>
- Benavides. (2002). Competencias y competitividad. Bogota: Editorial Mcgraw Hill.
- Benschneider. (3 de abril de 2016). Digitalizacion para el cambio. El comercio, pág. 27.
- Brea, S. (17 de abril de 2014). COMUNICACIONFIT. Obtenido de <http://comunicacionfit.blogsecreto.com/1397694911/modelo-de-david-k-berlo/>
- Camacho, S. (2000). Comunicar, revista científica de comunicacion y educacion. Obtenido de <http://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=14&articulo=14-2000-17>
- Chiavenato. (1998). Desarrollo organizacional. Ciudad de Mexico.
- Cifuentes, C. (2013). Métodos Empleados por la Delincuencia Organizada para el Lavado de Activos en Colombia. Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11736/M%C9TODOS%20EMPLEADOS%20POR%20LA%20DELINCUENCIA%20ORGANIZADA%20PARA%20EL%20LAVADO%20DE%20ACTIVOS%20EN%20CO>

LOMBIA.pdf;jsessionid=4B1A8A61204FA707A8471C289C9EBE49?sequence=1

Corral, Y. (s.f.). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Da costa, S., Gondim, S., Sanchez, F., Paez, D., & Rodriguez, M. (2014). Factores favorables a la innovación en las organizaciones: una integración de meta-análisis. *Revista de psicología del trabajo y de la organizaciones*, 67-74. doi:10.1016/j.rpto.2014.06.006

Daft, R. (2004). *Administración*. Ciudad de México: Thomson.

Davis, & Newtrons. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. Ciudad de México: Edición Mcgraw Hill.

Delgado, Y. (2012). *La comunicación interna en el hotel Tryp Peninsula Varadero y su influencia en el sentido de pertenencia, la motivación laboral, el clima organizacional y la comunicación externa*. Varadero.

Departamento de Seguridad Nacional. (s.f.). *Crimen Organizado*. Obtenido de <https://www.dsn.gob.es/es/sistema-seguridad-nacional/qu%C3%A9-es-seguridad-nacional/%C3%A1mbitos-seguridad-nacional/crimen-organizado>

Dolores, M. (2011). *Efectividad del coaching en los procesos de mejora de gestión de empresas*. México.

Drucker, P. (2002). *Los desafíos de la gerencia del siglo XXI*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Ezequiel, A. (5 de diciembre de 2008). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/problemas-comunicacion-interna-empresas/>

Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional*. Ciudad de México: Noriega Editores.

- Formanchuk, A. (2010). Formanchuk y Asociados. Obtenido de <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/mala-comunicacion/>
- Garcia. (2013). El delito de lavado de activos. Piura.
- Garcia, J., Ruiz, A., & Ventura, R. (1999). La auditoria de la comunicacion interna. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1213946>
- Garrido, F. (2005). Effective Management. Obtenido de http://franciscojaviergarrido.com/descargas/E_Management.pdf
- Guato, M. (2013). La comunicación interna y el ambiente laboral en el Colegio Técnico Provincia de Pastaza de la ciudad de Puyo. Ambato.
- Harbour. (1999). Proyecto de sistema de evaluacion del desempeño. Costa Rica.
- Hatum, A. (2010). Formanchuk y Asociados. Obtenido de <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/mala-comunicacion/>
- Henriccoll, M. (2003). Gestipolis. Obtenido de <http://www.gestipolis.com/que-es-coaching-empresarial-y-cuales-son-sus-instrumentos/>
- Hernandez, A. (11 de marzo de 2013). Nunca es tarde. Obtenido de http://anahermar535.blogspot.pe/2013/03/elementos-de-la-comunicacion_11.html
- Herrera, S. L. (2016). Aporte de la comunicación interna a los procesos de gestión administrativa que se interponen en la efectividad del servicio al cliente en automundial. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/20915/PantevezYepesLinaMercedes2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Homs, R. (1990). La comunicacion en la empresa. Ciudad de Mexico: Grupo editorial Iberoamerica.

- León, J. J. (2019). Importancia de nivelar la comunicación interna con la comunicación externa para el fortalecimiento de la identidad corporativa en un estudio de abogados. 2019: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625465/LeonM_J.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Linares Fleites, G., & Reyes Cervantes, H. (s.f. de Enero de 2017). Validez y Confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla. Obtenido de <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- LosRecursosHumanos.com. (1998). La comunicación Interna, instrumento fundamental de la función directiva. LosRecursosHumanos.com, 1. Obtenido de <https://www.losrecursoshumanos.com/la-comunicacion-interna-instrumento-fundamental-de-la-funcion-directiva/>
- Lozano, J. (2008). Revista EAN. Obtenido de <http://journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/view/447>
- Molina, P. (2002). La utilidad de la comunicacion interna para los directivos. Harvard Deusto Business Review(107), 36. Obtenido de https://www.gref.org/nuevo/docs/ci_020212.pdf
- Moncada, S. (2016). Figura 2: Marco logico de trabajo de investigacion. Lima.
- Moreno, M. A. (2007). Propuesta de un programa de comunicaión interna para la alcaldia del municipio autónomo Acevedo. Venezuela: Universidad Central de Venezuela. Obtenido de

<http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/1627/1/Tesis%20de%20Grado%20con%20ultimos%20arreglos%20%28final%29.pdf>

Naquira, F. (2018). Retroalimentación en la Comunicación.

Neif, Vanga, & Ruiz. (2008). Etica empresarial y el desempeño laboral en organizaciones de alta tecnologia. Revista Venezolana de gerencia, 427-428.

Nieves, F. (2006). Gestipolis. Obtenido de <http://www.gestipolis.com/conceptos-de-comunicacion-organizacional/>

Palaci. (2005). Psicologia de la organizacion. Madrid: Pearson Prentice.

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (3 de julio - setiembre de 2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal. Revista de ciencias sociales(XVI), 493 - 505. Recuperado el 2016, de <http://200.74.222.178/index.php/racs/article/view/13768/13751>

Perez, I. (2006). Clima organizacional y gerencia. Abanto.

Pinillos, A. (1998). La batalla de la comunicacion interna. Harvard Deusto Business Review, 58.

Puchol, L. (2005). Direccion y gestion de recursos humanos. Ediciones Diaz de santos.

Rivera, J. (2011). El Crimen Organizado. Guatemala: Instituto de Estudios en Seguridad. Obtenido de https://www.galileo.edu/pdh/wp-content/blogs.dir/17/files/2011/04/EL_CRIMEN_ORGANIZADO-IES.pdf

Robbins. (2004). Comportamiento Organizacional. Ciudad de Mexico: Prentice Hall.

Salas, R. (2012). Las competencias y desempeño laboral en el sistema nacional de salud. Ciudad de la Habana.

- Somoza, F. (1995). La comunicación interna, instrumento de motivación de la empresa. Alta dirección, 57-63.
- Stoner. (1994). Administración. Virginia.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). ADMINISTRACION. Ciudad de Mexico: Pearson.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f.). Lavado de activos. Recuperado el 14 de enero de 2021, de <https://www.sbs.gob.pe/prevencion-de-lavado-activos/Sistema-de-Lucha-Contra-el-LA-FT/Lavado-de-Activos#:~:text=El%20lavado%20de%20activos%20es,miner%C3%ADa%20ilegal%20y%20crimen%20organizado.>
- Tubon, D. (2015). "La Comunicación Interna y el Desempeño Laboral en la Empresa DOMINGO JEANS del cantón Pelileo". Ambato.
- Tumi, R. (6 de noviembre de 2019). El ABC del delito de lavado de activos. La pasión por el derecho.
- Unidad de Análisis Financiero (UAF). (20 de agosto de 2018). De Interés: Las consecuencias del crimen organizado afecta negativamente a los Estados. Obtenido de <https://www.uaf.gob.ni/difuson/noticias/808-de-interes-las-consecuencias-del-crimen-organizado-afecta-negativamente-a-los-estados#:~:text=De%20Inter%C3%A9s%3A%20Las%20consecuencias%20del%20crimen%20organizado%20afecta%20negativamente%20a%20los%20Estados,->
- Universidad de San Martín de Porres. (04 de 2018). Código de ética de la Universidad de San Martín de Porres. Código de ética de la Universidad de San Martín de Porres. Santa Anita, Lima, Perú. Obtenido de Universidad de

San Martin de Porres:

<http://www.usmp.edu.pe/nuesuniv/pdf/CODIGO%20DE%20ETICA.pdf>

Untiveros, D. (2017). LA EVOLUCIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA - CASO

LIDERMAN. Lima: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.

Obtenido de

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9777/UN](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9777/UNTIVEROS_ROMERO_LA_EVOLUCION_DE_LA_COMUNICACION_INTERNA_CASO_LIDERMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

TIVEROS_ROMERO_LA_EVOLUCION_DE_LA_COMUNICACION_INTER

NA_CASO_LIDERMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valle, C. (2016). Auditoría de la comunicación Interna y el Clima Organizacional en

una empresa Industrial de Lima. Lima: Universidad Peruana de Ciencias

Aplicadas. Obtenido de

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621664/Va](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621664/Valle_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

lle_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

- 1. Matriz de consistencia**
- 2. Matriz de Operacionalización de variables**
- 3. Instrumento de recopilación de datos**

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Tabla 141.

Matriz de Consistencia

TÍTULO DE LA TESIS:		LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL POLICIAL EN EL ÀREA DE INVESTIGACION DE LAVADO DE ACTIVOS DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÙ EN LA CIUDAD DE LIMA.			
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN					
AUTOR(ES):		SANDRA MELANIE MONCADA FLORES			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿La comunicación interna influye en el desempeño laboral de los policías en el área de investigación de lavado de activos de la	Determinar si la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los policías en el área de	La comunicación interna influye en el desempeño laboral de los policías en el área de investigación de lavado de	Comunicación Interna.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación ascendente. • Comunicación descendente. • Comunicación horizontal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Mixta • Tipo: Aplicada • Alcance: Descriptivo
			Desempeño Laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Casos resueltos. 	

Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima?	investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima.	activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima.		<ul style="list-style-type: none"> Felicitaciones formales. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño: No Experimental Unidad de investigación: Área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Indicadores	Fuente de Información
¿Qué nivel de comunicación interna existe en el área de investigación de lavado de activos de la Policía	Determinar el nivel de comunicación interna que existe en el área de	El nivel de comunicación interna que existe en el área de investigación de	Comunicación ascendente	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de funciones en tiempo establecido. Relaciones interpersonales 	La entrevista está elaborada con preguntas abiertas y cerradas, de las cuales se han sacado

<p>Nacional del Perú en la Ciudad de Lima?</p>	<p>investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la Ciudad de Lima</p>	<p>lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima es bajo.</p>	<p>Desempeño Laboral.</p>	<p>en el área de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de Casos Resueltos. • Número de Felicitaciones formales. 	<p>diferentes alternativas con rangos específicos; estas preguntas son hechas con el tipo de medición nominal (escala Likert), ordinal y entrevista no estructurada.</p>
<p>¿Cuál será el impacto de la retroalimentación en la comunicación interna en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima?</p>	<p>Determinar el impacto de la retroalimentación en la comunicación interna en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima.</p>	<p>La retroalimentación genera impactos positivos en la comunicación interna en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima.</p>	<p>Comunicación descendente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aportación de Ideas. • Solución de Problemas. 	
			<p>Desempeño Laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de Casos Resueltos. • Número de Felicitaciones formales. 	

			Comunicación horizontal.	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha Activa. • Dialogo en el trabajo. 	
			Desempeño Laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de Casos Resueltos. • Número de Felicitaciones formales. 	

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 142.

Matriz de Operacionalización de la variable 1

Variable Independiente: Comunicación Interna		
Definición conceptual: Es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.		
Instrumento: Cuestionario		Técnica: La guía de cuestionario
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del Instrumento
Comunicación ascendente.	Cumplimiento de funciones en tiempo establecido.	¿Considera que la comunicación interna en el área de investigación influye en su desempeño laboral? ¿Cree que la comunicación en el área de trabajo es importante para lograr un mejor desempeño en sus funciones diarias? ¿Cree usted que si le facilitan el medio de comunicación interna en su
	Relaciones interpersonales en el área de trabajo.	¿Cree que es importante que exista una buena comunicación interna en su área de trabajo? ¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación

		<p>de usted hacia su jefe se da de manera efectiva en su área?</p> <p>¿Considera usted que el dialogo con su jefe es eficaz?</p> <p>¿Cree que la comunicación ascendente influye en que usted pueda cumplir con sus actividades?</p>
Comunicación descendente.	Aportación de Ideas.	<p>¿Considera de la comunicación descendente, es decir la comunicación de su jefe hacia usted es adecuada?</p>
		<p>¿Usted logra entender lo que su jefe le comunica?</p> <p>¿Considera que la comunicación descendente genera un impacto significativo en el área de investigación?</p>
	Solución de Problemas.	<p>¿Su jefe le da una retroalimentación constante?</p> <p>¿Considera que el jefe debería retroalimentar constantemente al área de investigación?</p> <p>¿Cree usted que todos los miembros de su área escuchan con atención la información que les brinda su jefe?</p>
Comunicación horizontal.	Escucha Activa.	<p>¿Usted escucha con atención a su jefe?</p> <p>¿Cree que la comunicación horizontal en el área, es decir entre sus compañeros de trabajo es adecuada?</p>

		<p>¿Considera usted que aporta en la toma de decisiones en el área de investigación?</p> <p>¿Cree que exista un buen dialogo entre sus compañeros en el área de trabajo?</p>
	<p>Dialogo en el trabajo.</p>	<p>¿Considera que existan buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo?</p> <p>¿Usted considera que es importante tener buenas relaciones interpersonales en el trabajo para poder lograr un mejor desempeño laboral?</p> <p>¿Usted brinda soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo?</p> <p>¿Usted aporta ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de su área de trabajo?</p> <p>¿Considera usted que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás?</p> <p>¿Qué nivel de comunicación interna considera que existe en el área de investigación?</p> <p>¿Considera que el nivel de comunicación interna que existe influye en el desarrollo de actividades del área de investigación?</p>

Tabla 143.

Matriz de Operacionalización de la variable 2

Variable Dependiente: Desempeño Laboral		
Definición conceptual: Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.		
Instrumento: Cuestionario		Técnica: La guía del cuestionario
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Casos resueltos.	Número de Casos Resueltos.	<p>¿La institución evalúa su desempeño laboral?</p> <p>¿La institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor?</p> <p>¿La institución le informa sobre su desempeño laboral?</p> <p>¿Conoce usted los criterios con los que se mide su desempeño laboral?</p>
Felicitaciones Formales.	Número de Felicitaciones formales.	<p>¿Usted considera que deberían comunicarle como miden su desempeño laboral?</p> <p>¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada?</p> <p>¿Cree que las felicitaciones formales son un medio de reconocimiento al desempeño laboral?</p>

		¿Considera que los casos resueltos por el área de investigación deberían ser reconocidos de otra manera?
--	--	--

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL POLICIAL EN EL ÀREA DE INVESTIGACION DE
LAVADO DE ACTIVOS DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÙ EN LA CIUDAD
DE LIMA.**

Estimados servidores de la Policía Nacional del área de investigación de lavado de activos. Con la finalidad de conocer y estudiar cómo influye la comunicación interna en el desempeño laboral, estamos aplicando el siguiente cuestionario, el cual agradeceríamos sea respondido con la mayor sinceridad posible.

Por favor no escriba su nombre, toda la información que nos brinde estará a buen recaudo.

Datos generales

Género: Masculino Femenino

Estado Civil: Soltero/a Comprometido/a Casado/a Divorciado/a
Viudo/a

Distrito:

a) Lima Norte b) Lima Este c) Lima Sur d) Lima Centro

Por favor, marque con una X su respuesta. Encontrará alternativas como las mostradas a continuación:

- Totalmente en desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Autora: Sandra Melanie Moncada Flores

Anexo 3: Instrumento de Recopilación de Datos

Tabla 144.

Instrumento de recopilación de datos

Nombre del Instrumento:		Cuestionario					
Autor del Instrumento:		SANDRA MELANIE MONCADA FLORES					
Definición Conceptual:		La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.					
Población:		Área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima.					
Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escala			
				Total	Parcial	Parcial	Total
				1	2	3	4
COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Cumplimiento de funciones en tiempo establecido.	¿Considera que la comunicación interna en el área de investigación influye en su desempeño laboral?				
			¿Cree que la comunicación en el área de trabajo es importante para lograr un mejor desempeño en sus funciones diarias?				
			¿Cree usted que si le facilitan el medio de comunicación interna en su área, podría tener un mejor desempeño laboral?				
			¿Existe un flujo de información fluido en el área de investigación?				

COMUNICACIÓN DESCENTE	Relaciones interpersonales en el área de trabajo.	¿Cree que es importante que exista una buena comunicación interna en su área de trabajo?				
		¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe se da de manera efectiva en su área?				
		¿Considera usted que el dialogo con su jefe es eficaz?				
		¿Cree que la comunicación ascendente influye en que usted pueda cumplir con sus actividades?				
	Aportación de Ideas.	¿Considera de la comunicación descendente, es decir la comunicación de su jefe hacia usted es adecuada?				
		¿Usted logra entender lo que su jefe le comunica?				
		¿Considera que la comunicación descendente genera un impacto significativo en el área de investigación?				
	Solución de Problemas.	¿Su jefe le da una retroalimentación constante?				
		¿Considera que el jefe debería retroalimentar constantemente al área de investigación?				
		¿Cree usted que todos los miembros de su área escuchan con atención la información que les brinda su jefe?				

COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Escucha Activa.	¿Usted escucha con atención a su jefe?				
		¿Cree que la comunicación horizontal en el área, es decir entre sus compañeros de trabajo es adecuada?				
		¿Considera usted que aporta en la toma de decisiones en el área de investigación?				
	Dialogo en el trabajo.	¿Considera que existan buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo?				
		¿Usted considera que es importante tener buenas relaciones interpersonales en el trabajo para poder lograr un mejor desempeño laboral?				
		¿Usted brinda soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo?				
		¿Usted aporta ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de su área de trabajo?				
		¿Considera usted que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás?				
		¿Qué nivel de comunicación interna considera que existe en el área de investigación?				
		¿Considera que el nivel de comunicación interna que existe influye en el desarrollo de				

		actividades del área de investigación?				
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Tabla 145.

Instrumento de recopilación de datos

Nombre del Instrumento:		Cuestionario					
Autor del Instrumento:		SANDRA MELANIE MONCADA FLORES					
Definición Conceptual:		El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.					
Población:		Área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima.					
Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escalas			
				Totalme	Parcial	Parcial	Totalme
				1	2	3	4
DESEMPEÑO LABORAL	CASOS RESUELTOS	Número de casos resueltos	¿La institución evalúa su desempeño laboral?				
			¿La institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor?				
			¿La institución le informa sobre su desempeño laboral?				
			¿Conoce usted los criterios con los que se mide su desempeño laboral?				

FELICITACIONES FORMALES	Número de felicitaciones formales	¿Usted considera que deberían comunicarle como miden su desempeño laboral?				
		¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada?				
		¿Cree que las felicitaciones formales son un medio de reconocimiento al desempeño laboral?				
		¿Considera que los casos resueltos por el área de investigación deberían ser reconocidos de otra manera?				

Fuente: Elaboración propia

INSTRUMENTO CUESTIONARIO

Comunicación interna

1. ¿Considera que la comunicación interna en el área de investigación influye en su desempeño laboral?
 - A. Totalmente de acuerdo
 - B. Parcialmente de acuerdo
 - C. Parcialmente en desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo

2. ¿Cree que la comunicación en el área de trabajo es importante para lograr un mejor desempeño en sus funciones diarias?
 - A. Totalmente de acuerdo
 - B. Parcialmente de acuerdo
 - C. Parcialmente en desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo

3. ¿Cree usted que si le facilitan los medios de comunicación interna en su área, podría tener un mejor desempeño laboral?
- A. Totalmente de acuerdo
 - B. Parcialmente de acuerdo
 - C. Parcialmente en desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo
4. ¿Existe un flujo de información fluido en el área de investigación?
- A. Totalmente de acuerdo
 - B. Parcialmente de acuerdo
 - C. Parcialmente en desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo
5. ¿Cree que es importante que exista una buena comunicación interna en su área de trabajo?
- A. Totalmente de acuerdo
 - B. Parcialmente de acuerdo
 - C. Parcialmente en desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo
6. ¿Cree que la comunicación ascendente, es decir la comunicación de usted hacia su jefe se da de manera efectiva en su área?
- A. Totalmente de acuerdo
 - B. Parcialmente de acuerdo
 - C. Parcialmente en desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo
7. ¿Considera usted que el dialogo con su jefe es eficaz?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. Parcialmente de acuerdo
- C. Parcialmente en desacuerdo
- D. Totalmente en desacuerdo

8. ¿Cree que la comunicación ascendente influye en que usted pueda cumplir con sus actividades?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. Parcialmente de acuerdo
- C. Parcialmente en desacuerdo
- D. Totalmente en desacuerdo

9. ¿Considera que la comunicación descendente, es decir la comunicación de su jefe hacia usted es adecuada?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. Parcialmente de acuerdo
- C. Parcialmente en desacuerdo
- D. Totalmente en desacuerdo

10. ¿Usted logra entender lo que su jefe le comunica?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. Parcialmente de acuerdo
- C. Parcialmente en desacuerdo
- D. Totalmente en desacuerdo

11. ¿Considera que la comunicación descendente genera un impacto significativo en el área de investigación?

- A. Totalmente de acuerdo

- B. Parcialmente de acuerdo
- C. Parcialmente en desacuerdo
- D. Totalmente en desacuerdo

12. ¿Su jefe le da una retroalimentación constante?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. Parcialmente de acuerdo
- C. Parcialmente en desacuerdo
- D. Totalmente en desacuerdo

13. ¿Considera que el jefe debería retroalimentar constantemente al área de investigación?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. Parcialmente de acuerdo
- C. Parcialmente en desacuerdo
- D. Totalmente en desacuerdo

14. ¿Cree usted que todos los miembros de su área escuchan con atención la información que les brinda el jefe?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. Parcialmente de acuerdo
- C. Parcialmente en desacuerdo
- D. Totalmente en desacuerdo

15. ¿Usted escucha con atención a su jefe?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. Parcialmente de acuerdo
- C. Parcialmente en desacuerdo
- D. Totalmente en desacuerdo

16. ¿Cree que la comunicación horizontal en el área, es decir entre sus compañeros de trabajo es adecuada?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. Parcialmente de acuerdo
- C. Parcialmente en desacuerdo
- D. Totalmente en desacuerdo

17. ¿Considera usted que aporta en la toma de decisiones en el área de investigación?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. Parcialmente de acuerdo
- C. Parcialmente en desacuerdo
- D. Totalmente en desacuerdo

18. ¿Cree que existe un buen dialogo entre sus compañeros en el área de trabajo?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. Parcialmente de acuerdo
- C. Parcialmente en desacuerdo
- D. Totalmente en desacuerdo

19. ¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. Parcialmente de acuerdo
- C. Parcialmente en desacuerdo
- D. Totalmente en desacuerdo

20. ¿Usted considera que es importante tener buenas relaciones interpersonales en el trabajo para poder lograr un mejor desempeño laboral?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. Parcialmente de acuerdo
- C. Parcialmente en desacuerdo
- D. Totalmente en desacuerdo

21. ¿Usted brinda soluciones cuando surge algún problema en su área de trabajo?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. Parcialmente de acuerdo
- C. Parcialmente en desacuerdo
- D. Totalmente en desacuerdo

22. ¿Usted aporta ideas para mejorar la comunicación horizontal dentro de su área de trabajo?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. Parcialmente de acuerdo
- C. Parcialmente en desacuerdo
- D. Totalmente en desacuerdo

23. ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo escuchan con atención a los demás?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. Parcialmente de acuerdo
- C. Parcialmente en desacuerdo
- D. Totalmente en desacuerdo

NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA

1. ¿Qué nivel de comunicación interna considera que existe en el área de investigación?
 - A. Muy alto
 - B. Alto
 - C. Medio
 - D. Bajo
 - E. Muy bajo

2. ¿Considera que el nivel de comunicación interna que existe influye en el desarrollo de actividades del área de investigación?
 - A. Totalmente de acuerdo
 - B. Parcialmente de acuerdo
 - C. Parcialmente en desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo

DESEMPEÑO LABORAL

1. ¿La institución evalúa su desempeño laboral?
 - A. Totalmente de acuerdo
 - B. Parcialmente de acuerdo
 - C. Parcialmente en desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo

2. ¿La institución tiene una evaluación de desempeño en el que mida el cumplimiento de sus funciones y su buena labor?
 - A. Totalmente de acuerdo
 - B. Parcialmente de acuerdo
 - C. Parcialmente en desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo

3. ¿La institución le informa sobre su desempeño laboral?
- A. Totalmente de acuerdo
 - B. Parcialmente de acuerdo
 - C. Parcialmente en desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo
4. ¿Conoce usted los criterios con lo que se mide su desempeño laboral?
- A. Totalmente de acuerdo
 - B. Parcialmente de acuerdo
 - C. Parcialmente en desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo
5. ¿Usted considera que deberían comunicarle como miden su desempeño laboral?
- A. Totalmente de acuerdo
 - B. Parcialmente de acuerdo
 - C. Parcialmente en desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo
6. ¿Considera que sus jefes reconocen adecuadamente su labor desempeñada?
- A. Totalmente de acuerdo
 - B. Parcialmente de acuerdo
 - C. Parcialmente en desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo

Anexo 4: Formato de Validación de Juicio de Expertos

Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo con la rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<p>1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.</p>	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<p>2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<p>3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.</p>	<p>El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.</p>	<p>El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo</p>	<p>El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>
<p>4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	<p>El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.</p>	<p>El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.</p>	<p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	<p>El ítem es muy relevante y debe ser incluido.</p>

Figura 47.

Formato de validación de cada instrumento

FORMATO DE VALIDACION DE CADA INSTRUMENTO

Estimado Doctor(a)

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido que pretendo utilizar en la encuesta que utilizaré para mi proyecto de investigación que lleva el título de "La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los policías en el área de investigación de la Policía Nacional del Perú"

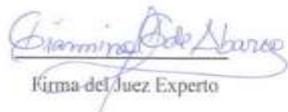
Le presento mi matriz de coherencia, adjuntaba al final de las hojas, la cual le solicito revisar cuidadosamente, además le informo que la metodología de investigación que utilizaré para la tesis es de tipo descriptivo correlacional siguiendo un diseño cualicuantitativo

A continuación le presentamos una lista de ítems, relacionada a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Los resultados de esta evaluación, servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente instrumento.

De ante mano le agradezco su cooperación.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	
Sexo	Varón () Mujer (x)
Edad	62 años
Profesión o especialidad	Psicóloga
Años de Experiencia laboral	Más de 25 años
Cargo e Institución donde labora	USMP
Nombre del Instrumento motivo de evaluación	Encuesta
Autor del Instrumento	Sandra Melanie Moncada Flores


Firma del Juez Experto

Fuente: Elaboración propia

Figura 49.

Formato de validación de cada instrumento

FORMATO DE VALIDACION DE CADA INSTRUMENTO

Estimado Doctor(a)

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido que pretendo utilizar en la encuesta que utilizaré para mi proyecto de investigación que lleva el título de "La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los policías en el área de investigación de la Policía Nacional del Perú"

Le presento mi matriz de coherencia, adjuntaba al final de las hojas, la cual le solicito revisar cuidadosamente, además le informo que la metodología de investigación que utilizaré para la tesis es de tipo descriptivo correlacional siguiendo un diseño cualicuantitativo

A continuación le presentamos una lista de ítems, relacionada a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Los resultados de esta evaluación, servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente instrumento.

De ante mano le agradezco su cooperación.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	GUILERMO LEON ARIAS	
Sexo	Varón (X)	Mujer ()
Edad	69 años	
Profesión o especialidad	LIC. RELACIONES INDUSTRIALES	
Años de Experiencia laboral	30 años	
Cargo e Institución donde labora	DAGONCO - USMP	
Nombre del Instrumento motivo de evaluación	Encuesta	
Autor del Instrumento	Sandra Melanie Moncada Flores	


 Firma del Juez Experto
 002140fs

Fuente: Elaboración propia

Figura 50.

Formato de validación de cada instrumento

FORMATO DE VALIDACION DE CADA INSTRUMENTO

Estimado Doctor(a)

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido que pretendo utilizar en la encuesta que utilizaré para mi proyecto de investigación que lleva el título de "La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los policías en el área de investigación de la Policía Nacional del Perú"

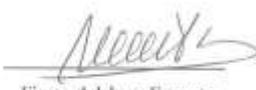
Le presento mi matriz de coherencia, adjuntaba al final de las hojas, la cual le solicito revisar cuidadosamente, además le informo que la metodología de investigación que utilizaré para la tesis es de tipo descriptivo correlacional siguiendo un diseño cualicuantitativo

A continuación le presentamos una lista de ítems, relacionada a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Los resultados de esta evaluación, servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente instrumento.

De ante mano le agradezco su cooperación.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	Maria Carolina Ochoa
Sexo	Varón () Mujer (X)
Edad	54 años
Profesión o especialidad	Relaciones de Fuerza
Años de Experiencia laboral	30
Cargo e Institución donde labora	Director de Operaciones y Tática
Nombre del Instrumento motivo de evaluación	Encuesta
Autor del Instrumento	Sandra Melanie Moncada Flores


 Firma del Juez Experto

Fuente: Elaboración propia

Figura 51.

Formato de validación de cada instrumento

FORMATO DE VALIDACION DE CADA INSTRUMENTO

Estimado Doctor(a)

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido que pretendo utilizar en la encuesta que utilizaré para mi proyecto de investigación que lleva el título de "La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los policías en el área de investigación de la Policía Nacional del Perú"

Le presento mi matriz de coherencia, adjuntaba al final de las hojas, la cual le solicito revisar cuidadosamente, además le informo que la metodología de investigación que utilizaré para la tesis es de tipo descriptivo correlacional siguiendo un diseño cualicuantitativo

A continuación le presentamos una lista de ítems, relacionada a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Los resultados de esta evaluación, servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente instrumento.

De ante mano le agradezco su cooperación.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	ROJAS ROJAS JUAN
Sexo	Varón <input checked="" type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/>
Edad	59 años
Profesión o especialidad	LICENCIADO EN INGENIERIA INDUSTRIALES
Años de Experiencia laboral	30 AÑOS
Cargo e Institución donde labora	NSMP
Nombre del Instrumento motivo de evaluación	ENCUESTA
Autor del Instrumento	Sandra Melanie Moncada Flores


 Firma del Juez Experto

Fuente: Elaboración propia