

Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP

Ricardo Moisés Castro Castro

Ricardo_06@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-6136-4889>

Universidad César Vallejo

Fernando Emilio Escudero Vílchez

fescudero@silfersystem.com

<https://orcid.org/0000-0002-3835-8740>

Universidad César Vallejo

Silvia Liliana Salazar Llerena

ssalazar@silfersystem.com

<https://orcid.org/0000-0002-1481-0368>

Universidad César Vallejo

Afiliación institucional del equipo de investigación

Lima- Perú

RESUMEN

OBJETIVO: La presente investigación tuvo como propósito determinar la correlación entre el Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis, Lima, 2016. **METODOLOGÍA:** La metodología usada fue cuantitativo, hipotético-deductivo de diseño no experimental de nivel correlacional. **RESULTADOS:** Se evidencio mediante la correlación Rho Spearman = 0.727 que existe correlación entre las variables, además, presento un nivel de correlación alto. **CONCLUSIÓN:** Finalmente, se concluye que, el desempeño laboral tiene correlación alta con la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis, Lima, 2016.

Palabras Clave: desempeño laboral; eficiencia; innovación; policía nacional.

Correspondencia. Ricardo_06@hotmail.com

Artículo recibido 12 diciembre 2022 Aceptado para publicación: 12 enero 2023

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles

bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Castro Castro, R. M., Escudero Vílchez, F. E., & Salazar Llerena, S. L. (2023). Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 908-927.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4446

Job performance and Internal Communication in the PNP

ABSTRACT

OBJECTIVE: The purpose of this research was to purpose the correlation between work performance and internal communication in the PNP of the District of San Luis, Lima, 2016.

METHODOLOGY: The research methodology was quantitative, hypothetical-deductive of non-experimental design level correlational.

RESULTS: It was evidenced by the correlation Rho Spearman = 0.727 that there is a correlation between the variables, in addition, it presents a high level of correlation.

CONCLUSION: Finally, it is concluded that job performance has a high correlation with internal communication in the PNP of the District of San Luis, Lima, 2016.

Keywords: *labor performance; efficiency; innovation; national police.*

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad debido a que existe un mercado competitivo, las empresas y organizaciones, sean públicas y privadas, han optado por herramientas y estrategias que permitan tener una visión a futuro de los objetivos y metas que se desea lograr, de manera que los empleados también se encuentran encaminados al cumplimiento de sus funciones (Vargas y Flores, 2019) Esto se debe a que existe una necesidad de mejorar las atribuciones, alcanzar la eficacia y la eficiencia en la producción (Pashanasi et al., 2021). Los procesos acelerados y las nuevas tecnologías han hecho que las organizaciones se vean obligadas a encarar nuevos retos, por tal motivo han tenido que recurrir a la implementación de herramientas, donde el desempeño laboral cumple un rol fundamental, Fogaca et al. (2021) precisa que el desempeño laboral posee resultados positivos cuando los jefes mantienen un trato directo y cordial con los empleados, promoción de beneficios, reconocimiento laboral, desarrollo de las capacidades del personal, otros. Asimismo, Peiró et al. (2020) indica que es importante que la entidad mantenga un seguimiento de los empleados y de las distintas áreas, sin embargo, es preciso señalar que es un proceso paso a paso que mide la eficacia y gestiona los resultados que se vienen obteniendo.

Tkalac y Poloski (2017) acotan que el desempeño laboral se refiere a los trabajadores que cumplen con las actividades asignadas, reflejado en los indicadores de desempeño, los cuales determinan la productividad individual o colectiva. Además, Monteiro et al. (2021) estima que el rendimiento general del trabajador es medido en herramientas que supervisan su desempeño, de modo que se recurra a la retroalimentación y en caso hallan errores, puedan ser corregidos sin que afecte a la organización.

Los autores refieren hay un vínculo entre desempeño y la comunicación interna, antes no era considerado como un tema relevante, primando la comunicación externa. Ahora este es un pilar que las entidades desarrollan porque es entendido como un mecanismo que brinda respuestas a las necesidades de los empleados y a su vez, garantiza un buen funcionamiento de la empresa en general (Yeomans y FitzPatrick, 2017). Por otro lado, Damián et al. (2021) indica que es un factor que con el paso de los años ha tenido grandes cambios, sin embargo, ha quedado demostrado que en aquellos lugares de trabajo donde prevalezca el uso de una comunicación interna y directa los empleados sienten mayor

confianza y disposición para realizar sus labores, es decir, se sienten más satisfechos y se vuelven más eficaces.

Sin una comunicación interna adecuada no es posible que exista un buen funcionamiento de la entidad, ya que no se podrían dividir y coordinar las tareas, integrar a las áreas o que se esté cumpliendo lo requerido por la entidad (Charry, 2018). Del mismo modo, Nikolic et al. (2017) refieren que la comunicación cumple 4 características precisas: cumplimiento de objetivos y metas, conocer el desempeño de los empleados, promover una comunicación general y difundir a todos los miembros lo que se dese lograr y cómo hacerlo.

Katebi et al. (2021) indica que el desempeño de una empresa o entidad ya que el solo hecho de laborar y supervisar a los empleados resulta un proceso complejo que requiere compromiso de las partes. La PNP es una entidad que tiene su propio medidor de desempeño laboral y se rige por sus propias normas, por lo que con el pasar del tiempo se ha podido establecer limites firmes en el trabajo, las comunicaciones, los incentivos, etc. y la comunicación interna de la policía está sujeta a su propia jerarquización (Zavaleta, 2021).

Vela (2019) señala que el sistema actual debe considerar e implementar nuevas estrategias para recompensar a la policía, ya que es una herramienta que permite que la unidad mejore su desempeño y se cree una competencia responsable y justa entre los oficiales. Asimismo, la eficacia y eficiencia en el trabajo es sumamente importante, y en las unidades de la PNP esto no es ajeno, si la organización apoya y aumenta los incentivos los policías tienden a mejorar su efectividad, sobre todo porque su función es proteger el orden, resguardar a la sociedad, mantener la paz y por, sobre todo, hacer cumplir la ley (Tengpongsthorn, 2017). Es por ello que resulta importante conocer como se da la comunicación interna en la PNP y a su vez, conocer porque el incentivar el buen desempeño laboral en esta entidad es necesario para obtener buenos resultados, internos y externos.

Problema General

- ¿Qué correlación existe entre el desempeño laboral y la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis Lima,2016?

Problemas específicos

- ¿Qué correlación existe entre el desempeño laboral y la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis Lima 2016?
- ¿Qué correlación existe entre el desempeño laboral y la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis Lima 2016?
- ¿Qué correlación existe entre el desempeño laboral y la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis? Lima. 2016?

Objetivo General

- Determinar qué correlación existe entre el desempeño laboral y la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016

Objetivos Específicos

- Determinar qué correlación existe entre el desempeño laboral y la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016.
- Determinar qué correlación existe entre el desempeño laboral y la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016.
- Determinar qué correlación existe entre el desempeño laboral y la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima. 2016.

Hipótesis General

- El desempeño laboral tiene correlación significativa con la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis, Lima, 2016.

Hipótesis Específica

- El desempeño laboral tiene correlación significativa con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.

- El desempeño laboral tiene correlación significativa con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.
- El desempeño laboral tiene correlación significativa con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.

Antecedentes

Balarezo (2016) precisó como objetivo determinar la correlación entre la comunicación y el desarrollo en la empresa. Su investigación uso el enfoque cuantitativo de diseño correlacional y no experimental, aplicado a 100 trabajadores. Se obtuvo como resultado que la deficiencia que se presentó en la comunicación interna por lo que tiene una significancia alta en los procesos dentro de la empresa, esto es debido a que si la comunicación mal efectuada tiene efectos deficientes y tiene una relación con la productividad. Por otro lado, es importante que los trabajadores que brinden sus servicios en la empresa se les informe sobre los principios más importantes de la comunicación. Finalmente, se concluyó que, la comunicación interna no es la más optima en la empresa y no cumple con las funciones para cada trabajador.

Yongxing y Baoguo (2017) precisó como objetivo investigar la correlación entre el compromiso del trabajo y el rendimiento de sus funciones si están relacionadas en la entidad. Se llevó a cabo con una investigación de enfoque cuantitativo aplicado a una encuesta a 1094 empleados del servicio al cliente en la empresa de telecomunicaciones ubicada al Sur de China. Los autores precisaron que el compromiso laboral resulta beneficioso para los empleados como para la empresa porque esto repercute en un desempeño favorable, asimismo, esto se ve reflejado cuando la entidad otorga un trato directo, y beneficios. Concluyendo que los empleados ayudan a la empresa a cumplir los objetivos, pero, la propia empresa debe cumplir un rol fundamental en el proceso.

Manjarrez et al. (2020) refirió como objetivo si hay una relación entre la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del hotel el cantón Quevedo. La metodología empleada fue cualitativa descriptiva en base a un cuestionario a 38 empleados del lugar de estudio, quienes expresaron su parecer respecto a la problemática. Se concluyó que es importante que las entidades favorezcan las condiciones que permitan un reconocimiento laboral, comunicación directa y abierta, y

motivación recurrente, ya que la existencia de estos puntos permite que la entidad tenga un buen desempeño laboral y se logren cumplir los objetivos.

Rita y Yue (2019) presentó como objetivo demostrar el efecto de la comunicación interna en el desarrollo de una cultura corporativa y cooperativa. La metodología en esta investigación fue de enfoque cuantitativo, para tal fin se elaboró una encuesta anónima a 506 empleados de distintas partes de Estados Unidos, de modo que ellos puedan expresarse y conocer las condiciones en las cuales laboran. Se determinó que en las empresas donde los empleados sean prioridad y donde se fomente una comunicación simétrica influye positivamente en los resultados del posicionamiento de la entidad.

Teorías

Teoría de Douglas Mc Gregor: Desempeño Laboral

Madero y Rodríguez (2018) precisan que las teorías de Douglas Mc Gregor han prevalecido con el pasar de los años explicó que el comportamiento de miembros de organizaciones en su ambiente laboral. Existen dos teorías: X y Y, la teoría X se refiere a una al quehacer laboral visto como un castigo que debe realizarse, siendo un problema que puede dificultar la productividad y efectividad de una empresa (Meza, 2017)

Además, en la teoría X prevalece la tensión debido al autoritarismo en la dirección y administración de la entidad. Por otro lado, la teoría Y es aquella donde el trabajo es importante para todas las personas. En esta teoría las personas toman la iniciativa cuando tengan objetivos o metas que deben alcanzar, sobre todo porque saben que obtendrán una recompensa al lograrlo. Esto se debe a que es una necesidad del hombre ser reconocido por lograr sus metas y tareas, ya que al tener una motivación realizan mejor sus actividades (Pájaro, 2020).

Teoría de Augusto Comte: Comunicación Interna

Guamá, et al. (2020) indican que el enfoque positivista refiere que la comunicación es la interacción entre dos o más personas. Por otro lado, este intercambio de información es entendido como un medio de supervivencia y genera flujo de información de mutuo beneficio y establece relaciones de diferentes tipos.

2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS O MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de acuerdo con Snyder (2019), señalo que una investigación cuantitativa se basa en la observación que se adapta

de manera efectiva en el trabajo, además permitiendo recolectar datos y procesarlos con el objetivo de determinar las hipótesis planteadas.

Por otro lado, los datos utilizados se han originado a partir de una relación hipotética-deductiva, la que nos permitirá verificar la credibilidad de los mismos, siendo que la verificación será de manera empírica (Sánchez,2019).

Asimismo, se consideró emplear el diseño no experimental, ya que este diseño posee el propósito de entablar o encontrar una relación en dos elementos designados, estableciendo una búsqueda de vínculo positivo o negativo, del mismo modo se evalúa la coincidencia de conexión mediante componentes estadísticos y análisis certera.

Población y Muestra

- La población total fue de 120 PNP del Distrito de San Luis, Lima, 2016.
- La muestra estuvo conformada por 120 PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016, la cual viene a ser una muestra censal debido a que se utiliza la misma cantidad de personas que en la población.

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

La investigación utilizó como técnica la aplicación de una encuesta, se encarga de aglomerar detalles relacionado a la cualidad y puntos de vista, además, permite ser aplicado masivamente.

El instrumento empleado en esta investigación será el cuestionario virtual, porque ofrece una capacidad de organización y permite una recolección sencilla; a su vez, es empleado mayormente en investigaciones de enfoque cuantitativo, debido a que los datos numéricos recogidos son fácilmente puestos en gráficos estadísticos e interpretados para aceptar o negar las hipótesis planteadas (Stockemer, 2018).

Procedimientos

Este trabajo de investigación al contar con una muestra de 120 personas, PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016, se les aplicó la encuesta de tipo cerrada, para así poder recaudar sus respuestas a través del cuestionario que va a ser procesado dentro del programa SPSS V-26. Para ello Stehlik-Barry y Babinec (2017) estuvieron de acuerdo en que el software estadístico previamente nombrado, es muy utilizado para la obtención de datos, con la proporción de gráficos de tablas y correlaciones.

Método de Análisis de Datos

El análisis de esta investigación se realizó, como se mencionó, en el software SPSS V-26,

en el cual se procesaron los datos de los cuestionarios virtuales, para luego proceder a organizarlos en tablas y gráficos, lo cual permite establecer las relaciones entre las variables y su influencia de una sobre la otra.

Galicia et al. (2017) indica que el uso de estadísticas descriptivas para despejar variables proporciona mejor detalle en los porcentuales, así como facilitar la organización en ítems.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

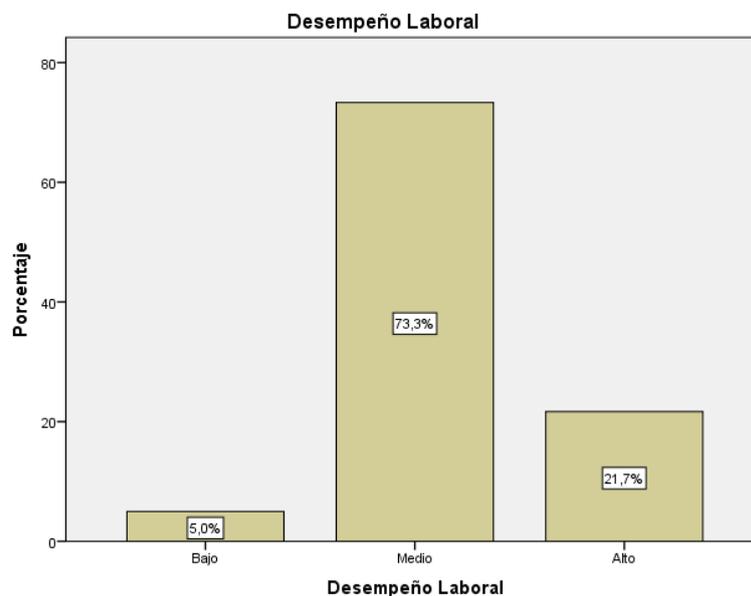
Resultados

Desempeño laboral en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	5,0
Medio	88	73,3
Alto	26	21,7
Total	120	100,0

Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral

Figura 1. Diagrama de frecuencias del Desempeño Laboral



Interpretación:

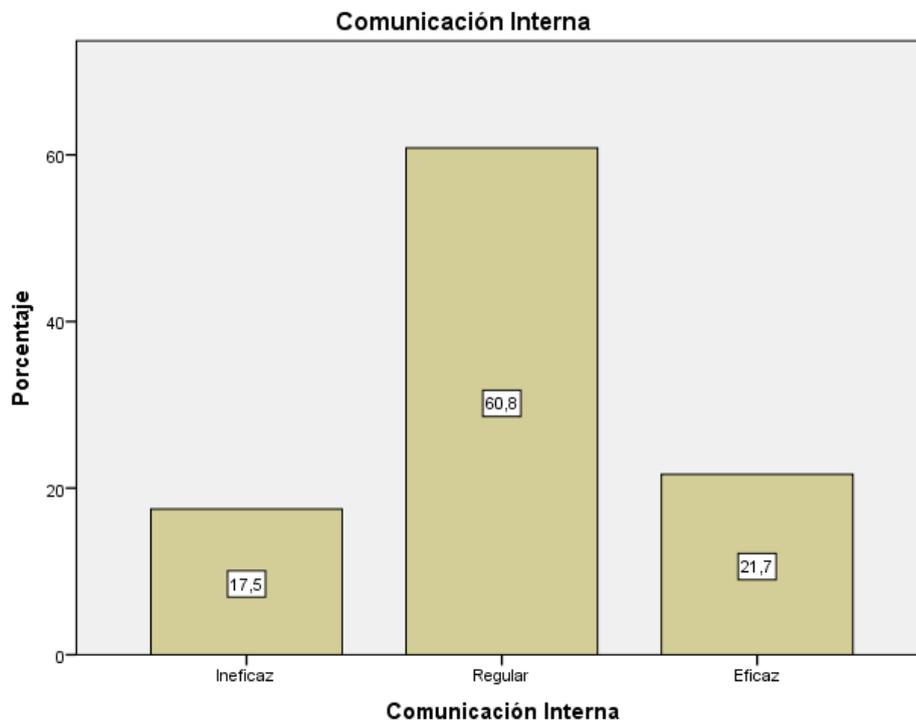
Se evidencio que en la tabla 4 y figura 1; el desempeño laboral presenta un nivel bajo, representado en un 5%, medio 73.3% y alto en un 21.7%.

Comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ineficaz	21	17,5
Regular	73	60,8
Eficaz	26	21,7
Total	120	100,0

Fuente: Cuestionario de Comunicación Interna (Anexo 2)

Figura 2. Diagrama de frecuencias de Comunicación Interna



Interpretación

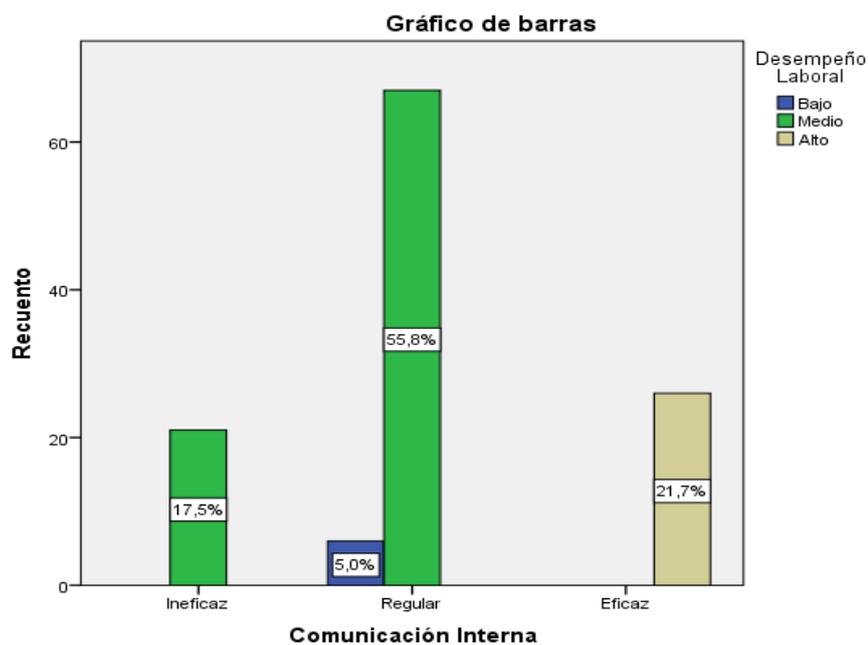
Se evidencio que en la tabla 5 y figura 2; la comunicación interna posee un nivel ineficaz representado en un 17.5%, regular un 60.8% y eficaz un 21.7%.

El desempeño laboral y la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.

		Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Ineficaz		0	21	0	21
		0,0%	17,5%	0,0%	17,5%
Comunicación Interna Regular		6	67	0	73
		5,0%	55,8%	0,0%	60,8%
Eficaz		0	0	26	26
		0,0%	0,0%	21,7%	21,7%
Total		6	88	26	120
		5,0%	73,3%	21,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral y Comunicación Interna (Anexo 2)

Figura 3. Diagrama de barras agrupadas de Desempeño Laboral y la Comunicación Interna



Interpretación:

Se evidenció que en la tabla 6 y figura 3; la comunicación interna en un nivel ineficaz, el 17.5% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio, por otro lado, la comunicación interna en un nivel regular, el 55.8% de los trabajadores presenta un

desempeño laboral medio. Así mismo, la comunicación interna en un nivel eficaz, el 21.7% de los trabajadores presenta un desempeño laboral alto.

Correlación de la hipótesis general

Hipótesis general

El desempeño laboral tiene relación significativa con la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016

Hipótesis Nula.

El desempeño laboral no tiene relación significativa con la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Correlación Desempeño Laboral y comunicación interna

Correlaciones

			Desempeño Laboral	Comunicación Interna
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación		1,000	,727**
	Sig. (bilateral)		.	,000
Rho de Spearman	N		120	120
Comunicación Interna	Coeficiente de correlación		,727**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		120	120

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

Interpretación:

Se obtuvo como resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.727 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

Correlación de las hipótesis específicas

Hipótesis Específica 1

El desempeño laboral tiene relación significativa con los patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.

Hipótesis Nula

El desempeño laboral no tiene relación significativa con los patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Correlación Desempeño Laboral y patrones de comunicación

Correlaciones

			Desempeño Laboral	Patrones de comunicación
Rho de Spearman	de	Coeficiente de correlación	1,000	,627**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	de	Coeficiente de correlación	,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Interpretación:

Se obtuvo como resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.627 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1.

Hipótesis Específica 2

El desempeño laboral tiene relación significativa con las barreras de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016

Hipótesis Nula

El desempeño laboral no tiene relación significativa con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Correlación Desempeño Laboral y barreras de comunicación

Correlaciones

		Desempeño Laboral	Barreras de comunicación
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,461**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	120	120
Barreras de comunicación	Coeficiente de correlación	-,461**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

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

Interpretación:

Se obtuvo como resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.461 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3.

Hipótesis Específica 3

El desempeño laboral tiene relación significativa con la retroalimentación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.

Hipótesis Nula

El desempeño laboral no tiene relación significativa con la retroalimentación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Correlación Desempeño Laboral y retroalimentación

Correlaciones

			Desempeño Laboral	Retroalimentación
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación		1,000	,759**
	Sig. (bilateral)		.	,000
Rho de Spearman	N		120	120
Retroalimentación	Coeficiente de correlación		,759**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		120	120

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

Interpretación:

Se obtuvo como resultado de la correlación Rho Spearman de 0.759 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3.

Discusión

En los resultados de Balarezo (2016) obtuvo que la comunicación organizacional es un factor que, en caso tenga falencias, repercute negativamente en la coordinación de actividades, baja productividad e ineficacia en el desarrollo de las labores. Por tal motivo, si se desea tener una empresa con trabajadores satisfechos y que realicen sus funciones de manera eficiente y eficaz, asimismo, haya un ambiente de confianza y pertenecía en

la entidad debe haber una promoción de actividades motivacionales, identificación de las capacidades de cada miembro, beneficios y servicios, entre otros. En vista que la PNP muchas veces posee una sobrecarga de trabajo, estrés, riesgo y otros problemas relacionados, necesitan de retribuciones que puedan equilibrar estos factores, pese a que en la actualidad los miembros de la PNP indicaron que existe una baja satisfacción laboral debido a la naturaleza del trabajo. Por otro lado, el autor recomienda que se implementen programas de gestión de talento humano y se mejoren los niveles del desempeño de las funciones, así como la inclusión de procesos de monitoreo para conocer los logros realizados.

Del mismo modo, Yongxing & Baoguo (2017) en el estudio los empleados poseen un compromiso, lealtad y sentido de pertenencia a la empresa obtienen mejores resultados en sus labores, además, su desempeño es alto. Asimismo, los recursos como el apoyo de los colegas, la comunicación interna, la autonomía, los beneficios y el seguimiento por parte de los jefes permite que los empleados se sientan individuos valiosos en su lugar de trabajo. La PNP es una entidad que posee poco interés por parte de la ciudadanía debido a los problemas de corrupción que existen, sin embargo, estudios demuestran que esto se debe a la falta de mejoras en las condiciones y en el reconocimiento laboral que deberían tener.

Por otro lado, los autores Manjarrez et al. (2020) entre sus resultados, en base a una investigación cualitativa descriptiva, y con una teoría científica y sistemática, obtuvo que el nivel de motivación que presentaron los empleados en su lugar de trabajo es alto porque se les enriquece con capacitaciones y oportunidad de crecimiento, realización profesional y otras oportunidades, además, existen incentivos y buenas condiciones laborales, el desempeño laboral es elevado, esto se da cuando hay reconocimiento moral y material. Toda entidad debe motivar a que sus empleados desarrollen sus capacidades, ya que debe existir un contexto laboral y empresarial que sea óptimo, asimismo, cuando existe una comunicación interna, un buen trato, sueldo pertinente y retribuciones, los empleados se sienten más conformes en desempeñar sus funciones. En el caso de la investigación presente, cuando existe una sobrecarga laboral y no se les reconoce las atenciones que se han tenido, los trabajadores no se sienten satisfechos en su quehacer, del mismo modo puede suceder con la PNP, ya que su trabajo es arriesgado y sacrificado,

es aquí donde el reconocimiento laboral, el ascenso y otros beneficios resultan importantes para el desempeño laboral de las funciones.

Finalmente, Rita & Yue (2019) utilizó un estudio cuantitativo descriptivo, que en base a 506 encuestados, se logró obtener que la comunicación interna en una empresa, caracterizada por el respeto, la gratitud y la responsabilidad, permite que la interacción entre los individuos sea un recurso para mejorar la cultura laboral. Además, los resultados indicaron que la comunicación es un recurso clave para que todas las áreas cumplan con sus tareas y exista una cooperación general, en el caso de la PNP, esta es una herramienta clave porque en vista de la labor que deben cumplir, la comunicación entre ellos es un compromiso que fortalece el vínculo y aumenta la satisfacción de las labores, ya que se desarrollan de manera más rápida y efectiva.

4. CONCLUSIÓN O CONSIDERACIONES FINALES

Conclusiones

- El desempeño laboral tiene relación con los patrones de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.627.
- El desempeño laboral tiene relación con las barreras de comunicación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.461.
- El desempeño laboral tiene relación con la retroalimentación de la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.759.
- El desempeño laboral tiene relación con la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.727.

5. LISTA DE REFERENCIAS

Balarezo, T. (2016). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. Universidad de Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e.pdf>

Charry, H. (2018). The management of internal communication and the organizational climate in the sector public. *Comunicación*, 9(1), 25-34. Obtenido de

- http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.
- Damián, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas, R., & Ayala, C. (2021). Internal communication and job performance in Peruvian health professionals during the COVID-19 pandemic. *Medisur*, 19(4), 624-632. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000400624&lang=en
- Fogaca, N., Coelho, F., Paschoal, T., Ferreira, M., & Torres, C. (2021). Relationship between job performance, well-being, justice, and organizational support: A. *Revista de Administração Mackenzie*, 22(4), 1-27. doi:<https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG210108>
- Galicia Alarcón, L., Balderrama, J., & Edel, R. (2017). Content validity by expert judgment: proposal of a virtual tool. *Apertura*, 9(2), 42-53. doi:<https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
- Guamán, K., Hernández, E., & Lloay, S. (2020). Positivism and legal positivism. *Unit and Society Magazine*, 12(4), 255-269. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-265.pdf>
- Katebi, A., Hossain, M., Bordbar, A., & Masoud, A. (2021). The Relationship Between “Job Satisfaction” and “Job Performance”: A Meta-analysis. *Global Journal of flexible systems management*. doi:<https://doi.org/10.1007/s40171-021-00280-y>
- Madero, S., & Rodríguez, D. (2018). relationship between McGregor's theories X and Y, the ways of giving back and the satisfaction of people in their work. *CienciaUAT*, 13(1), 95-107. doi:<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>.
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). The motivation in the labor performance of hotel employees in the Quevedo Canton, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=es..
- Meza, E. (2017). Analysis of gender perception between organizational climate and job satisfaction in the industry. *Comunicación*, 8(2), 148-158. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200008

- Monteiro, C., Kuhl, M., & Sachser, J. (2021). The process of internal organizational communication: a study done on a Commercial and Business Management Association of Paraná state. *ARTIGOS*, 26(1), 26-56. doi:<https://doi.org/10.1590/1981-5344/3975>
- Nikolic, M., Terek, E., Vukonjanski, J., & Ivin, D. (2017). The impact of internal communication on strategic and economic effects in Serbian companies. *Public Relations Review*, 38(2), 288-294. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.12.014>
- Pájaro, J. (2020). Liderazgo XY. *Investigación aplicada*, 1-15. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/34982/RAELiderazgoXYJesusPajaroGarcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. (2021). Job performance in higher education institutions: A Latin American literature review. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174. doi:<http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Peiró, J., Bayona, J., Caballer, A., & Di Fabio, A. (2020). Importance of work characteristics affects job performance: The mediating role of individual dispositions on the work design-performance relationships. *Personality and Individual Differences*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109808>
- Rita, L., & Yue, C. (2019). Creating a positive emotional culture: Effect of internal communication and impact on employee supportive behaviors. *Public Relations Review*, 45(3). doi:<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.03.001>
- Sánchez Flores, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. doi:<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Stehlik, K., & Babinec, A. (2017). *Data Analysis with IBM SPSS Statistics*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=-JlGDwAAQBAJ&dq=SPSS&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Stockemer, D. (2018). *Quantitative Methods for the Social Sciences: A practical introduction with Examples in SPSS and Stata*. Obtenido de

- https://books.google.com.pe/books?id=YPh6DwAAQBAJ&dq=questionnaire+in+research+and+methodology&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Tengpongsthorn, W. (2017). Factors affecting the effectiveness of police performance in Metropolitan Police Bureau. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(1), 39-44. doi:<https://doi.org/10.1016/j.kjss.2016.07.001>
- Tkalac, A., & Poloski, N. (2017). Engaging employees through internal communication. *Public Relations Review*, 43(5), 885-893. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.04.005>
- Vargas, S., & Flores, M. (2019). Organizational culture and labor satisfaction as predictors of job performance in librarians. *Investigation bibliotecológica*, 33(9), 149-176. doi:<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>.
- Vela, M. (2019). Community police and System of Management by Objectives in the Madrid Municipal Police. *Revista Criminalidad*, 62(2), 41-58. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-31082019000200041
- Yeomans, L., & FitzPatrick, L. (2017). *Internal Communication*. Pearson Education. Obtenido de <https://eprints.leedsbeckett.ac.uk/id/eprint/3499/3/>
- Yongxing, H., & Baoguo, L. (2017). Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. *Anales de Psicología*, 33(3), 708-713. doi:<https://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.3.238571>.
- Zavaleta, E. (2021). Analysis of institutional management in the academic units of the National Police - Peru. *Comunicación*, 12(1), 53-64. doi:<http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.1.489>