



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

La comunicación interna y su relación en el desempeño laboral
de los colaboradores de una cadena de minimercados de
S.J.L. Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

AUTORA:

Lope Pariona, Gladys Monica (orcid.org/0000-0003-4759-1453)

ASESOR:

Mg. Santillan Arruz, Jose Santos (orcid.org/0000-0002-5658-9710)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Doy reconocimiento a Dios quien me ha motivado en todo momento a esforzarme y no rendirme, esto a través de mi familia usando su afecto y palabras de ánimo, a mis amigos con sus recomendaciones, a mis maestros que aportaron con sus enseñanzas y guías para la realización de esta Tesis.

Agradecimiento

Agradecimiento a Dios por proveer para seguir avanzando en mi carrera, gracias a mis padres y hermanos quienes me animaron con sus palabras a seguir adelante, agradezco a nuestros docentes quienes con su enseñanza y orientación me ayudaron en mi formación académica.

Índice de contenidos

| | |
|---|-------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | iv |
| ÍNDICE DE TABLAS | vi |
| RESUMEN..... | vii |
| ABSTRACT | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 36 |
| III. METODOLOGÍA..... | 37 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 37 |
| 3.1.1. Tipo de investigación aplicada..... | 37 |
| 3.1.2. Enfoque Cuantitativo..... | 37 |
| 3.1.3. Diseño de Investigación | 37 |
| 3.2 Variables y Operacionalización..... | 37-39 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 40 |
| 3.3.1. Población | 40 |
| 3.3.2. Muestra | 40 |
| 3.3.3. Muestreo | 41 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 41 |
| 3.4.1 Técnica..... | 41 |
| 3.4.1 Instrumento | 42 |
| 3.4.1 Cuestionario | 42 |
| 3.5 Procedimientos | 43 |
| 3.6 Método de análisis de datos..... | 43 |
| 3.7 Aspectos éticos..... | 44 |
| IV. RESULTADOS..... | 45-55 |
| V. DISCUSIÓN | 56-59 |
| VI. CONCLUSIONES | 60 |
| VII. RECOMENDACIONES | 61 |
| REFERENCIAS | 62 |
| ANEXOS | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-------|
| Tabla 1: Operacionalidad de la variable 1..... | 37 |
| Tabla 2: Operacionalidad de la variable 2..... | 38 |
| Tabla 3: Rango de género..... | 40 |
| Tabla 4: Escala de Liker..... | 41 |
| Tabla 6: Aprobación de expertos..... | 41 |
| Tabla 7: Estadística de fiabilidad..... | 42 |
| Tabla 8: Estadística de resultados..... | 44-54 |

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo primordial Identificar la relación de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la tienda Mass de S.J.L, Lima 2022. Para ello se empleará un enfoque cuantitativo, correlacional no experimental.

La muestra del estudio estuvo compuesta por 50 colaboradores de las 22 tiendas mass distribuidas en el distrito de San Juan de Lurigancho. La técnica usada fue la encuesta, la herramienta utilizada fue el cuestionario con 15 items, las respuestas fueron tomadas a través de la escala de Liker, además se contó con la aprobación de tres avezados para la validación del instrumentos empleado.

Los resultados alcanzados, muestran que la comunicación interna y el desempeño laboral tuvieron una correlación significativa positiva media con un valor de 0.676, mostrando de esta manera que la comunicación interna influye en un nivel positivo regular en el desempeño laboral de los colaboradores del mimimercado mencionado.

Palabras clave: Comunicación, desempeño, implicancia, herramientas, efectividad.

ABSTRACT

The main objective of this research is to identify the relationship between internal communication and the work performance of the employees of the mini-market chain of the Mass de S.J.L. store, Lima 2022. For this purpose, a quantitative, correlational, non-experimental approach will be used.

The study sample was composed of 50 collaborators of the 22 mass stores distributed in the district of San Juan de Lurigancho. The technique used was the survey, the tool used was the questionnaire with 15 items, the answers were taken through the Likert scale, in addition to the approval of three experts for the validation of the instruments used.

The results obtained show that internal communication and work performance had a significant positive correlation with a mean value of 0.676, thus showing that internal communication has a regular positive influence on the work performance of the employees of the above-mentioned market.

Keywords: communication, performance, implication, tools, effective

I- INTRODUCCIÓN

El ser humano tiene la capacidad de comunicarse mostrando de esta manera sus pensamientos y emociones. Todo esto se da a través de la comunicación verbal y no verbal, permitiendo con ello la existencia de la sociedad y la cultura. Esto ha hecho posible el surgimiento que conocemos como comunicación organizacional, esto es la interacción bidireccional que tiene la empresa y sus diferentes públicos (Fernández, 2009). Enfocándonos en el lado empresarial es vital una adecuada comunicación entre los que dirigen la organización y sus públicos internos y externos para que la empresa pueda lograr alcanzar los objetivos trazados

Según Horacio Andrade en su libro Comunicación Interna Organizacional, Proceso, disciplina y técnica.

El concepto de comunicación organizacional en primer lugar es un proceso social donde el grupo de integrantes de una organización interactúan entre ellos a través de mensajes, en segundo lugar es una disciplina que investiga la transformación de la comunicación dentro de una organización como el medio que los rodea y tercero es un grupo de técnicas y actividades, el conocimiento obtenido a través del desarrollo comunicativo en la organización nos servirá para generar estrategias guiadas a proveer y acelerar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la empresa así como en sus diferentes públicos internos y externos.

En lo nacional nos menciona Condori (2020). En su investigación lleva como tema Gestión por competencias y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa fabricaciones mecánicas S.A. Ate -2020. El objetivo principal es encontrar la conexión entre gestión por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores de la organización, el tipo de estudio fue aplicado, nivel correlacional y su óptica es cuantitativa, la técnica que utilizó es la encuesta, se concluyó que entre la gestión de competencias y desempeño laboral en los colaboradores de dicha empresa. Hay una correlación positiva alta ($r=0.841$) Esto refiere que los

Trabajadores sobresalen en temas interpersonales, métodos organizacionales que empujen aún mejor procedimiento profesional en el desenvolvimiento de sus funciones. Además entre las competencias interpersonales y el desempeño laboral en los colaboradores de dicha empresa, hay correlación positiva moderada ($r=0.564$) Esto nos muestra que la gran parte de trabajadores del área saben controlar los temas interpersonales que les lleva a un buen desempeño, buena interacción tanto de manera interna y externa. (p.87) (p. 2-44)

El estudio de manera local según el INEI dio a conocer que el 2018 se registraron 70.028 empresas que se dedican al comercio al por menudeo, frente y a las 34.598 empresas que fueron autorizadas para el comercio al por mayor. Estas cifras nos revelan que las empresas que se dedican al comercio por menor están en crecimiento significativo.

Por esta razón consideramos a nuestro estudio de investigación a la tienda Mass que pertenece al grupo de supermercados Peruanos S.A (SPSA) Según el portal <http://www.sostenibilidadspsa.pe/conocenos> son un grupo que utiliza un formato llamado Retail porque brindan productos de primera necesidad con venta al menudeo, las marcas que integran este grupo son: Plaza Vea Híper, Plaza Vea Súper, Vivanda, Makro y Mass, la tienda Mass dio su inicio el 05 enero del año 2016 la estrategia usada es el multiformato, llegando a distintos estratos sociales del ámbito peruano. En el 2022, en su portal actualizado muestra un alcance a 427 tiendas a nivel de Lima, distribuido en sus 45 distritos de Lima, siendo el distrito de San Juan de Lurigancho el que tiene mayor cantidad de con 38 locales y le siguen Comas y San Martín con 30 locales.

1. Realidad problemática

1.1 Problema general

¿Cuál es la relación de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022?

1.2 Problemas Específicos:

¿Cuál es la relación de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L.,

Lima – 2022.

¿Cuál es la relación de las herramientas de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima –

2022?.

¿Cuál es la relación en los flujos de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L. Lima 2022?.

Justificación de la investigación

Justificación Teórica. Este estudio ayudara analizar la relación de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores del minimercado, porque cuenta con una un marco teórico esencial y una base de información sobre las variables como dimensiones que facilitaran ahondar el tema.

Justificación Práctica. Beneficiará a las empresas y a los investigadores de este tema dando una visión panorámica de la marcha de la comunicación interna y los efectos en el desempeño laboral de sus colaboradores, esto permitirá la evaluación un poco más profunda sobre la debilidad de la comunicación eficaz y dar seguimiento de mejora en los indicadores que están flaqueando como es: la falta de claridad en los mensajes, el desarrollo de un liderazgo optimo y el uso de diferentes canales que permitan la retroalimentación

Justificación Metodológica. Permitirá a futuros estudios de este tema con enfoque cuantitativo, no experimental. Correlacional, además para la recolección de datos referente a la comunicación interna y su implicancia en el desempeño laboral fue validado el instrumento por expertos y los resultados alcanzados permitieron establecer variadas deducciones.

2. Objetivo general

Analizar la relación de la comunicación interna en el desempeño Laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la tienda Mass de S.J.L, Lima 2022.

2.1 Objetivos específicos.

Describir la relación de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de minimercados de la tienda Mass de S.J.L, Lima 2022.

Identificar la relación de las herramientas de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de minimercados en S.J.L, Lima.

Explicar la relación de los Flujos de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de minimercados de la tienda Mass de S.J.L, Lima 2022?

HIPÓTESIS GENERAL

Hay relación de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022

HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

Hay relación de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022

Hay relación de las herramientas de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022?

Hay relación de los flujos de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Para este trabajo de indagación se exhiben los siguientes antecedentes nacionales e internacionales.

Lineros (2015) Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Fito Pan SRL de la ciudad de Trujillo-2014.

El estudio de este tema tuvo el propósito de determinar la relación que hay entre la C.I. y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa de Fito Pan. La elaboración de la tesis es tipo cuantitativo, Descriptivo Correlacional, para el recojo de datos se usó la herramienta usada fue el cuestionario. La 01 población fue agrupada por 87 trabajadores de la empresa Fito Pan SRL, Se trabajó con el total de colaboradores por tener muy poca cantidad. La 02 población fue agrupada por 05 jefes inmediatos de cada sede. Se dedujo que en la empresa Fito Pan existe una comunicación descendente del 58%, Comunicación Horizontal del 36% y comunicación ascendente del 6%, además el 74% manifiesta que no existe una comunicación interna buena, frente a un 20% que si existe, también mostro que existe un 58% de mala comunicación entre colaboradores de la organización, entonces el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fito Pan SRL se perjudico en gran mayoría por una mala comunicación entre la empresa y sus colaboradores

Pazmay, S (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua (Articulo) Universidad Católica, Ecuador.

En la provincia de Tungurahua el sector de calzados es prominente, además no se han realizado estudios en este rubro por ello realizaron este estudio con el propósito de valorar el avance de la C.I. el tipo de investigación es cuantitativa, descriptiva, el instrumento utilizado es la encuesta obteniendo un Alfa de

Cronbach de 0.78. Se dedujo que la capacitación efectiva involucra un pensamiento analítico con el propósito de evaluar y la toma de decisiones sistémica, y estos aportes se deben realizar de manera global, generando cambios permanentes en la C.I.

Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020) El desempeño laboral desde una perspectiva teórica (Artículo) Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

El fin de este artículo científico es dar a conocer desempeño laboral de manerateórica, definiendo que los hechos y comportamiento de los trabajadores contribuyen al cumplimiento de los fines a alcanzar por las empresas, Concluye que la conducta del trabajador en su centro de labor afectara de manera favorable o perjudicial hacia la empresa, por ello el uso del modelo teórico de Campbell otorga calcular el desempeño laboral de manera completa, muestra méritos por ser un herramienta multidimensional, permite medir el desempeño de los colaboradores para luego establecer estrategias que llevaran al desarrollo de los propósitos de la organización y finalmente el rendimiento laboral busca el crecimiento eficaz y el éxito de las empresas, mediante sus dimensiones como : el desempeño de la tarea asignada, comportamientos contraproducentes y desempeño contextual.

Arias, A (2019). La comunicación interna de la empresa Ripley alimentos y la imagen corporativa. (Tesis para Licenciado) Universidad San Martin de Porres, Lima, Perú.

Mencionó que la comunicación interna y la imagen corporativa son esenciales en la gestión empresarial, por esa razón se debe promocionar una comunicación interna eficiente, consiguiendo que los empleados tengan el conocimiento suficiente y de esta manera lograr un excelente desempeño laboral. El objetivo principal de la tesis es identificar cómo se relaciona la C.I de la Empresa Ripley Alimentos en relación a la imagen corporativa, su metodología usada es correlacional por tener 2 variables, diseño no experimental- transaccional, la población fue constituida por 110 operarios del área. El instrumento usado es la encuesta. Se concluyó que la comunicación operativa, mostró una media de 34.900 y la imagen corporativa presentó 34.7714, donde da a conocer que las

variables están a un nivel pasable.

Samanez, N (2018). Relación de la Comunicación interna en el clima organizacional de la empresa Orange 360°. (Tesis para licenciado) Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Mencionó la importancia de la comunicación dentro de una institución porque esto permite la realización de los objetivos trazados, permite que los integrantes de la empresa estén informados, permitiendo un buen clima laboral. Recalca lo vital de la comunicación porque lleva a la unidad, la integración de todas las Áreas que intervienen en una empresa. El fin de esta tesis es reconocer como se enlaza la comunicación interna y el clima organizacional de la empresa Orange 360°. el método usado para esta investigación es Básica, su estudio es explicativo, descriptivo, el diseño no experimental de corte transversal, la técnica usada es la encuesta, población son 40 trabajadores de RR. PP y 4 de diseños gráficos y audiovisuales. Se concluyó que hay una conexión moderada entre la C.I y el clima organizacional, se dedujo que la planificación en la C.I contribuye con la mejora del clima organizacional, permitiendo a los colaboradores tengan entrada a todas las estructuras, donde puedan comunicar sus exigencias de manera directa, sensata y organizada, se relaciona con un nivel mensurado y con una disparidad del 0.46%, También muestra la comunicación organizacional como un grupo de métodos que favorece el flujo de mensajes dentro de los integrantes de la empresa, permitiendo la interactividad y el feedback, el estudio muestra que los cumulos de la comunicación se hayan mesuradamente relacionados con el clima organizacional en un nivel moderado con una discrepancia porcentual de 0.17%. y por último los instrumentos de RRPP se encuentran mesuradamente relacionadas con el clima organizacional con una diferencia porcentual de 0.83%.

Villanueva, P (2021). Gestión de la comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI (Tesis para licenciado) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Manifiesta que el fin que persigue esta investigación es que vinculo que hay entre dirección de comunicación interna y el desempeño laboral en, los trabajadores de la compañía GSI. Además si se pusiera en práctica un director de la

comunicación interna, el desempeño laboral se incrementaría favorablemente. Este análisis es de modelo correlacional con diseño no experimental, transversal, el recojo de datos se dio a través del cuestionario y uso el método de encuesta, se concluyó que hay conexión significativa gestión de la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de GSI. Además, el coeficiente rho resulto con 0.652, Por lo tanto se dedujo que la magnitud de la correlación es positiva, esto nos muestra que si se llegará incorporar una administración de comunicación interna el desempeño laboral se incrementaría favorablemente.

En el segundo fin específico se encontró que hay una conexión significativa Entre los mensajes para conectarse con el público interno y el desempeño laboral en la compañía GSI, el coeficiente Rho de Spearman obtuvo 0.628 mostrando que la correlación es positiva importante.

Guevara Peralta, S. A. (2020). Comunicación interna en la corporación belleza SAC (Tesis para licenciado) Universidad Cesar Vallejo Facultad de Ciencias Empresariales. Lima 2020.

El fin de esta investigación fue precisar la conformación de la C.I en la corporación Belleza S.A.C. La tesis es tipo cuantitativa, aplicada, diseño no experimental y de corte transversal, la cooperación en la encuesta alcanzo a 54 trabajadores conformado por 18 ítems, se usó el alfa de cron Bach donde se obtuvo 0.921 mostrando una confiabilidad muy alto, para la parte estadística uso el SPSS el cual concluye que un 44.4% de los trabajadores encuestados califica la comunicación interna como mala, además se validó que hay un nivel relevante en la C.I en relación a comunicación ascendente, descendente y horizontal. Según el Objetivo general se deduce que es importante establecer estrategias en un mediano plazo para que la C.I sean efectivas a nivel ascendente, descendente y horizontal.

En referencia al primer objetivo la C.I y su relación con la comunicación ascendente, los resultados notan una correlación positiva alta entre variable y dimensión de 0.822 y una significancia a 0.000.

Concerniente al segundo objetivo específico 2 de la comunicación descendente y su relación con la C.I, los resultados denotan una correlación positiva alta entre dimensión y una variable de 0.880 con una significancia de 0.000.

En relación al tercer objetivo específico de la comunicación descendente y su relación con la C.I, los resultados demuestran una correlación positiva elevada entre ambas de 0.845 mostrando de esta manera una significancia de 0.000.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Oyarvide, Reyes y Montaña (2017) La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas (Artículo de investigación) Ciencias económicas y empresariales. Revista Científica, Ecuador.

Para los gerentes es de vital importancia tener noción de los conocimientos de la comunicación interna porque es un instrumento estratégico que ayuda a la competitividad, rendimiento y triunfo de la compañía, la comunicación Organizacional es un método coordinado su objetivo fue a buscar los intereses de la organización y los diferentes tipos de públicos, para ayudar a la continuidad de los objetivos específicos y mediante ello favorecer el bienestar social, de esta manera unir los objetivos comunes de las diferentes áreas de la compañía, el propósito del estudio es abordar las nociones que compete a la comunicación interna para una mejor mayordomía de la empresa. Se concluye que para que una empresa tenga éxito dependerá de la comunicación que tiene la institución con sus trabajadores, el espectador interno de una institución es fundamental para el desenvolvimiento de una organización, además se vuelve uno de los puntos principales conjuntamente con el público externo el ingrediente fundamental para que una institución funcione bien es la dirección de la C.I.

Concepción, N (2021) Comunicación interna efectiva, pilar para el desempeño laboral del personal administrativo de UDELAS (Maestría) Universidad especializada de las Américas. Panamá.

Refiere para que una empresa rinda adecuadamente es necesario contar con una comunicación ágil, transparente y verídica, contribuyendo a las buenas relaciones interpersonales de empleados y directivos, el propósito de este estudio examinar la influencia de la comunicación interna frente al desempeño laboral de los servidores públicos de la UDELAS, su modelo de estudio es descriptivo, no experimental, enfoque cuantitativo, concluyo que la comunicación interna en los servidores públicos es efectiva respaldando con 72%

En el desempeño laboral resulto que el 75.8% mencionaron tener un buen desempeño laboral, se contestó al fin global se realiza una adecuada comunicación interna en la organización por lo tanto se deduce hay un buen desempeño laboral. Además su correlación entre comunicación y desempeño laboral es significativa en el nivel de 0.001 (Pg.64-75)

Trani, M (2015) 194 La Comunicación Interna Una herramienta al servicio de las organizaciones (Tesis del Master) Universidad de Barcelona.

La C.I es un instrumento es una llave para las organizaciones, va unido al planeamiento empresarial que conllevo al éxito en las organizaciones, mediante este trabajo de investigación se busca mostrar el progreso de la C. I en las empresas españolas considerando las herramientas han dado un papel importante muestra el crecimiento de la CI a causa de incluir el uso de herramientas tecnológicas. La tesis fue diseñada en nuevos capítulos, en la muestra hecha en el observatorio de comunicación interna participaron 133 empresas, donde arrojó los resultados de la encuesta de la siguiente manera: El departamento de comunicación interna se divide con RR. HH 50,4%, forma parte del departamento de comunicaciones 40.3%, es un departamento independiente 8.4%. Las instituciones españolas cuentan con plan de comunicación bien estructurado 68.7%, no cuenta con plan de comunicación 31.3%. Se dedujo que el desarrollo de la comunicación interna en las instituciones fue de manera continua y se ha desarrollado en las organizaciones como instrumento de envío de información en especial en los niveles jerárquicos, con el desarrollo de las instituciones y las especializaciones de la comunicación interna pasó de ser sólo informativo a ser un instrumento estratégico, que busca dar seguimiento a los objetivos de las empresas. Con el auge de las empresas y la especialización de las organizaciones la C.I pasó a desempeñar un rol importante, pasar de ser informativo a convertirse en un instrumento estratégico para el logro de los fines de la compañía. Según los resultados obtenidos el 43% afianzaron que no se ajustadas a las herramientas del 2.0. Con la llegada de las herramientas 2.0 ha evolucionado la comunicación, fue creado para que el colaborador este en el núcleo de la

Comunicación donde el buen uso de estos instrumentos le hará sentirse parte de la empresa.

Marín y Gómez, P, D (2021) Un estudio sobre la gestión comunicativa en las cooperativas españolas. Revista de Estudios Cooperativos. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos. Madrid, España.

El auge de las empresas se apoyó en el progreso de los métodos

De comunicación, que les facilitó relacionarse con sus diferentes públicos, la investigación de la comunicación en las grandes organizaciones evolucionó a comparación de las MYPES que están en estado embrionario. La crisis económica reciente afectó en mayor amplitud a las MYPES porque son ellos los generadores de mayor cantidad de empleo y tiene una buena contribución en el PBI, por ello las empresas grandes y MYPES deben buscar maneras de direccionar sus negocios que les sume valor y esto les lleve a hacer competitivos en el mercado. Una empresa para que se mantenga vigente y siga surgiendo debe desarrollar estrategias de comunicación empresarial, es necesario que se asigne un buen presupuesto para invertir en este tipo de estrategias, porque será la clave del éxito. La tesis tiene como objetivo principal investigar la gestión comunicativa que hacen las cooperativas españolas. La metodología usada es de modo cuantitativa, el método usado es la encuesta que arrojó una muestra de 338 cooperativas españolas, se concluyó que la empresa sea grande o mediana es relevante la comunicación porque es una herramienta estratégica en especial cuando hay un estado de crisis, para mantenerse vigente deberá resaltar la comunicación con sus públicos. El estudio realizado a 338 cooperativas españolas, buscando determinar cómo gestiona su comunicación empresarial, resaltó quienes realizaron una adecuada gestión comunicativa tendrían una ventaja frente al mercado y esto dependiendo de la importancia que le den a la comunicación, la inversión, y el uso de planes estratégicos. Los resultados de esta investigación consideraron que las organizaciones se distinguen en función de cómo gestionan su comunicación y están se distinguen en organizaciones básicas primarias, secundaria y avanzadas. El estudio dio como resultado que las cooperativas investigadas se posicionaron en un rango intermedio, estas compañías muestran interés por la comunicación, pero no le dan uso relevante a

la gestión estratégica y planificada, se encontró que es mínima la cantidad de cooperativas que tienen un departamento o cuentan con personal destinado al área de comunicaciones y es poca la designación de finanzas no permitiéndole crecer al área de comunicaciones.

Quiñones Enciso (2017). Relación de la comunicación interna en el clima organizacional en la Gerencia de Producción Griferías de la empresa VSI Industrial. (Tesis para licenciado) Universidad San Martín de Porres facultad de ciencias de la comunicación, turismo y psicología. Lima 2017

La tesis tiene como finalidad indagar de qué manera se conecta la C.I en el clima organizacional en la Gerencia de Producción de la empresa industrial. La metodología de este trabajo se orienta de manera cuantitativa no probabilístico, de corte transversal, descriptivo, el instrumento usado es la encuesta con 100 colaboradores con más de 3 años de antigüedad en la institución, sus variables usadas comunicación interna y clima organizacional. Concluyo de acuerdo a los resultados que la C.I se conecta significativamente con el clima institucional, teniendo un promedio elevado significativo de 99.39%, con un crecimiento de $X=0.02$.

En la primera dimensión de la comunicación eficaz se conecta de manera significativa con la C.I. en el clima institucional con un aumento preponderante significativo con una variedad porcentual del 90.00%, con un alza proporcional de $X=-0.3$

En la segunda dimensión las afluencias comunicacionales se conectan de manera significativa con la C.I. en el clima institucional con un crecimiento alto y significativo de diferencia porcentual del 82.91%, con un crecimiento

Proporcional de $X=-0.68$

La tercera dimensión, los instrumentos de RR. PP se conectan de manera significativa con la C.I. en el clima institucional con un aumento alto significativo con una variedad proporcional del 90.00%, con un aumento proporcional de $X=0.3$.

Cabanillas (2020) En su investigación titulada “Plan de comunicación interna y formación de líderes coach, Córdova 2020”

El propósito fue lograr un equipo de trabajo coordinado a través del uso de una adecuada comunicación interna en los tipos de flujos de comunicación y el papel del liderazgo en la interacción con sus colaboradores. El tipo de alcance de esta investigación es a nivel de tiempo duración un año, a nivel geográfico se considerara la casa principal y sus sucursales y a nivel espacial se proyectara en el liderazgo y el área de venta. Concluyó que el área de RR.HH. ayudó a Redolfi en crear una estrategia de comunicación interna, porque esto le permitió agilizar el funcionamiento de la interacción y coordinación de los directivos con sus colaboradores. Además desarrollaron un plan de comunicación interna, expansión de canales digitales y adiestramiento al liderazgo de la empresa. (P.7-30).

2.3 Bases teóricas

Teorías relacionadas al tema

Teoría de las Expectativas

Vroom, V (1964) Menciona que la expectativa es la certeza breve de que una acción determinada se obtendrá un resultado determinado es decir, se convierte en una sociedad entre una acción y un resultado (pg. 119)

Esta teoría se orienta al desarrollo de la motivación en un contexto de trabajo laboral y esta teoría de las expectativas propone que la motivación laboral concierne 3 causas que a su vez se relacionan entre sí.

Expectativas o creencias. La convicción de que el uso del ahínco te llevara a realizar un buen trabajo por consiguiente los resultados serán buenos, las expectativas que tenga una persona va en relación a la experiencia obtenida en su centro de labores, la expectativa que tiene el individuo de su capacidad de desarrollar un buen trabajo además con resultados positivos que a su vez se presenta obstáculos para el logro del objetivo deseado, este modo de pensar va intervenir de acuerdo a lo que tenga a su alcance como; recursos, información y colaboración para el logro del objetivo deseado.

Instrumentalidad. Expectativa — resultado- recompensa. Da a conocer que el grado de probabilidad estimada va en relación a que a positivos resultados a merita un premio, este instrumento toma valores desde +1 a -1, pero si los resultados obtenidos no van de acorde a una recompensa importante entonces el instrumento toma valor de 0, pero si la relación de recompensa y resultado es proporcional entonces el valor del instrumento es 1.

Valencia o valor de recompensa se refiere a la importancia de la recompensa, las metas que busca alcanzar las personas a través de su trabajo pueden ser variados como: reconocimiento, asenso, tiempo de descanso, estabilidad laboral entre otros, el ser humano tiene distintos objetivos por ello también diferentes recompensas en grados de importancia, entonces podemos decir una elevada recompensa, conlleva una mayor motivación para lograr la meta trazada. El hombre puede estar atraído por variadas recompensas pero en diferente grado y distintas prioridades por ejemplo puede motivarle el crecimiento profesional, pero también deseara un incremento en su remuneración considerando que cada uno es distinto grado de recompensa.

Teoría de la comunicación humana

Watzlawick, (2011) llegó a ser un psicoterapeuta, integró la escuela de Palo Alto, publicó su teoría en el año de 1967, es el acumulado de obras hechas desde la Escuela de Palo Alto, en ella se recolectan aspectos especulativos frecuentes en referencia a la práctica de la comunicación humana, además explican los estudios prácticos de sucesos que grafican la teoría.

El autor propuso que para conocer que los problemas del ser humano son causados porque no se tiene el mismo punto de vista que los oyentes, además la ausencia de no cumplir determinadas normas comunicativas ocasiona la no comprensión mutua o patrones de conducta no saludables.

Según Watzlawick, Jackson, Beavin y Bavelas, mencionan que una comunicación apropiada dependerá que se realicen una serie de axiomas. Si alguno no se cumple ocasiona los malos entendidos comunicacionales.

1. **Es imposible no comunicar.** La conducta humana tiene una función de comunicar, porque no solo se comunica con lo verbal, sino también a través de los movimientos faciales, aun cuando se hace silencio, también las comunicaciones anómalas por ejemplo las frases a medias.
2. **El aspecto de contenido y el de relación.** Se presenta en dos niveles: uno de contenido que es lo que comunicamos de manera verbal y de relación esto pueden variar o transformarse de acuerdo a la interpretación del receptor como por ejemplo si se habla con tono de ironía, para que una comunicación tenga éxito dependerá de la relación que tenga el emisor con el receptor.
3. **Modalidad analógica y digital.** El tipo de comunicación es analógica que va en relación de información cuantitativa, y digital su mensaje es cualitativo y binario.
4. **La puntuación otorga significado.** A través de la cadena de contenido de mensaje se tiene la capacidad de interpretar relaciones de causalidad entre sucesos así como distribuir datos con el oyente de manera satisfactoria. Las personas a menudo nos guiamos en nuestro punto de vista no considerando que nuestro interlocutor tendrá un punto de vista diferente, por ello no hay una sola interpretación válida.

5. **Comunicación simétrica y complementaria**, refiere cuando la relación de las personas que se comunican conocen una misma información su comunicación será simétrica, por lo contrario si uno de ellos tienen un nivel informativo mayor su comunicación es complementaria, en este caso uno domina la comunicación, neutralizar o ceder.

Teoría de la comunicación organizacional

Es una disciplina que se enfoca en la investigación de los procedimientos comunicativos en las diferentes instituciones, con el objetivo de mejorar la interacción entre su público interno y externo y de esta manera perfeccionar el desempeño de los colaboradores y fortalece la identidad empresarial.

Según **Collado** (2019) conceptualiza la comunicación Organizacional Menciona que es el intercambio de mensajes que realizan entre los colaboradores de una compañía, también es el grupo de actividades que ayudan a acelerar el flujo de mensajes entre los que componen la organización. Menciona las siguientes herramientas; **La comunicación interna**, Son las diferentes actividades que realiza la organización buscando las buenas conexiones con cada miembro de la empresa a través de la difusión de mensajes realizados por diversos medios de comunicación con el fin de abastecer comunicación, buen ánimo para así lograr los objetivos trazadas por la institución. **Comunicación externa**: Acciones de comunicación conducidos al público externo con el objetivo aumentar las relaciones publicas de esta manera realzar la imagen corporativa. **Las relaciones públicas**: Son actividades que llevan a mantener comunicación con el público Planificadas externo buscando proyectar una imagen adecuada. **La publicidad**: Son mensajes proyectados a través de herramientas de comunicación masiva con el fin de aumentar las ventas o servicios de una empresa. Trelles, menciona que la comunicación corporativa nos menciona la realidad de la organización de manera interna, resalta que la comunicación corporativa no solo es mensajes, sino también actividades donde la organización

Difunde información de quien es, menciona su misión, identidad de quienes son, modo de trabajo y clientes **Las funciones de la comunicación organizacional.** Según Martin (1995) Menciona que las acciones del plan estratégico de la comunicación buscan mejorar la imagen externa de la empresa buscando que las actividades de comunicación sean claras, auténtica y con calidad.

Enfoques comunicativos organizacionales. Refiere a las formas de desarrollar procesos comunicativos en las instituciones, **Mecánico.** La comunicación que hay entre los subordinados y sus jefes es de manera vertical, por ello el tipo de comunicación es informativo, no hay interacción del jefe y sus subordinados, no otorgando la aportación de sus colaboradores en la toma de iniciativas. **Psicológico.** El profesional en esta área busca desarrollar esta habilidad comunicativa que lleva a la participación, credibilidad y la motivación de los colaboradores con la organización. Gracias al trabajo de RR.HH. Busca que los espectadores internos y externos se relacionen mediante una comunicación multidireccional para conseguir y brindar beneficio para la organización. **La comunicación como sistema:** Según Serrano (1981) El modelo Teórico lo divide de la siguiente manera: Sistema Social. Organiza los derechos y deberes de los que afectara a los colaboradores y la misma organización en relación a la producción de bienes o servicios. **Procedimiento comunicativo.** Son conjunto de medios, modelo de programas, pautas, a través de los diferentes códigos como; iconos, audiovisuales y diseños ayudan a la transmisión de mensajes que llevan a la interacción. **Norma de conocimientos y representaciones culturales/sistema ecológico.** Es la conexión del individuo y su medio ambiente, cuyo objetivo es crear valores que premiará o sancionará según sea su relación ecológica. **Tres maneras relevantes de comunicación corporativa:** la **comunicación de marketing** se encarga de diferentes maneras de promocionar y formas de presentar el producto o servicio. **Comunicación organizativa. El área de RR.PP.** Se ocupa de las relaciones con sus diferentes públicos que tienen una relación interdependiente, La comunicación de dirección concierne el tema organización. Gerencia, dirección y conseguir la colaboración de los que

Integran. **Escuelas del comportamiento organizacional.** Inicio antes de la primera guerra mundial, enfoque que el ser humano es racional y que debería ser motivado con el método de castigo o premio sus representantes de esta teoría fueron: Max Weber, Frederick Taylor, Henri Fayol. Mencionó que la comunicación es de manera vertical descendente formal, jerárquica y planificada buscando el cumplimiento de las tareas asignadas de los colaboradores buscando la productividad.

Escuela de relaciones humanas. Inicio en los años veinte, los estudiosos de esta corriente fueron Elton Mayo, Kurt Lewin, Rensis Likert y Douglas McGregor, el enfoque fue el individuo, la técnica buscaba despertar el interés de los trabajadores para mejorar la moral y satisfacción, se desarrolló comunicaciones de forma vertical ascendente en modo de sugerencias aportes de los trabajadores a sus jefes.

Teoría de los sistemas, La organización interactúa con el medio ambiente que los rodea y el entorno, mostrándose como sistema abierto. **Teoría contingente.** La empresa al ser un sistema abierto, debe considerar que de acuerdo como se adapte a las diferentes situaciones que pudiera incurrir esto se le denomina carácter dinámico.

2.2. COMUNICACIÓN INTERNA

Pizzolante (2004). Menciono que la C.I. es cuando dos o más empleados interactúan y cambian recíprocamente, pensamientos, ideales, emociones de la institución con una percepción amplia referente a la empresa. Además, resalto que debe haber un material donde de manera resumida oriente los métodos de comunicación de la institución y las bases que la rige como:

- a) El Plan estratégico de imagen corporativa: Busca crear una identidad organizacional en base a los valores, ideales, modos de pensar que perfila la institución,
- b) Organización de la dirección de comunicaciones: evolución de la comunicación donde se da a conocer la problemática de la organización presenta como las políticas, funciones metas etc.,
- c) Normas generales de comunicación: menciona al modelo particular que la empresa asume trazando maneras que nos conectan con nuestros usuarios internos y externos.

d) Mapa de públicos: Se centra al grupo hectóreo que se quiere llegar y de esta manera conocer lo suficiente para evitar desaciertos, e) Plan Anual de comunicación: Es una hoja guía donde se plasma el fin anual de la empresa y los programas que intervienen, f) Plan de diseño Comunicación exitoso: busca mostrar la manera en que la empresa se puede comunicar de manera acertada con su público objetivo.

Cueva (2016) refiere que la comunicación es esencial en la relación interpersonal en los diferentes mandos y equipos de trabajo con el objetivo de lograr las metas trazados en la institución. En relación a ello comenta, Madrigal (2006) Dijo que la comunicación interna busca crear y mantener una relación continua entre los empleados distintas zonas de liderazgo, alentando a un sentido de pertenencia, dar a conocer la filosofía de trabajo de la empresa.

Según Capriotti (2009). Establece que la C.I es el grupo de conocimientos y herramientas elaboradas de acuerdo al público a quien se dirige con el objetivo de informar en relación a la política de la empresa y las bondades que ofrece dentro del mercado. En referencia de qué tipo de información precisa García (1998) Refirió que el fin preponderante de la C.I es dar a conocer a sus integrantes la misión de la empresa, su filosofía, identidad corporativa y cultura organizacional.

Para Capriotti (1998) Expreso que la comunicación interna es una información bidireccional y participativa, se da en todos los rangos jerárquicos de la institución sea ascendente, descendente y horizontal y por ultimo Según Brandolini — González frigoli, (2008) Las características esenciales de la comunicación interna busca generar el compromiso del personal para alcanzar las metas trazadas, buscando hacerlo de manera grupal.

Para Horacio Andrade (2002), Refiere que la comunicación interna es un grupo actividades que realiza una institución buscando que el personal mantenga la comunicación entre colaboradores, haciendo usos de diferentes medios de

Comunicación, donde les llevara estar enterados de lo que acontece en la organización, también estarán motivados para aportar en el trabajo y enfocarse en los objetivos trazados.

Según, Trelles (2000) La C.I. focalizo su atención en los procesos y subprocesos a traves que los integrantes de la institución desarrollen las labores asignadas y de qué manera las vias de información lefacilitan, en relación a los fines propuestos por el equipo. (p.43).

La C.I se enfoca en los procesos de información que ayudan a lograr los objetivos deseados por la organización.

Según, Redding (1967) “Cuando se refiere al lenguaje de la comunicación se habla del código que se emplea para comunicarse.” (pág. 21)

El lenguaje de la C.I tiene que ver con el uso de códigos o grupos de signos que comunican mensajes que a la par engendran significados en los destinatarios la comunicación interna emplea un código que es una vía que permite la comunicación, por donde se difunde los mensajes y se califican por su característica verbal y no verbal.

Según Trelles (2008) Menciona la afluencia de C.I debería ayudar al logro delos objetivos de la organización, también debería estudiar las actitudes y maneras de pensar que tienen los públicos internos que aporten al logro de los objetivos de la institución. (p. 145)

Serrano (2012) razona que es valioso comunicar incluso cuando la información pueda ser negativa, porque le interesa al trabajador estar informado de las circunstancias que le podría ocurrir a la compañía, de esta manera palpar e involucrarse, permitiéndole de esta manera sentirse incluido en una relación de confianza entre él y la compañía. (p.138)

Según Trelles (2005) “Para la optimización de la comunicación interna se desarrollan diversos tipos de planes, programas y campañas con sus respectivos objetivos y tácticas que comprenden desde la fijación y notificación de políticas hasta el establecimiento de canales de

Según Trelles (2005) Refiere que la comunicación interna será positiva si hay diversas actividades programadas con sus propios objetivos, modelos de mensajes y se expande los mensajes. Comunicación...”. (pág. 179)

2.2.1. COMUNICACIÓN EFECTIVA (requisitos)

Conseguir una comunicación efectiva no sólo exige conocer la causa

De la comunicación de forma global además implantar instrumento que aseguren que el recado que deseamos comunicar se direcciona de forma correcta al destinatario y mediante la realimentación logremos que se reciba el mensaje de manera exitosa.

Para Llacuna y Pujol (2008) para conseguir una comunicación efectiva se debe examinar los posteriores componentes como; **Claridad del código** a usar, el canal debe ser accesible y captable para el receptor. **Integración**; la comunicación debe permitir estar conectados entre todos los componentes de la institución, Aprovechamiento de la organización informal, la comunicación será efectiva si se suple los canales formales faltantes, por los canales informales ya que estas son más flexibles que traerán ciertos beneficios. **Equilibrio**, Toda tarea a ejecutarse debe tener un plan de comunicación donde menciona las responsabilidades de quienes intervienen en el cumplimiento de las tareas. **Evaluación**, los canales y sistemas de comunicación de ser evaluadas en tiempos específicos de acuerdo a lo requerido

2.2.2. HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Según Almenara, cejudo Gravan (2004) Menciona que las herramientas de la comunicación interna, permite una comunicación sincrónica, una comunicación asincrónica, es donde el emisor y receptor están de acuerdo el acto comunicativo pudiendo ser ese mismo tiempo o en otros, estás pueden ser el correo, lista de distribución y el chat. Estas herramientas imparten información es tutorial o actividades laborales.

Valverde (2002) una de sus peculiaridades que debe tener el software de Comunicación es la transparencia, debe servir para difundir los mensajes y el intercambio de mensaje.

MANUAL DEL EMPLEADO. Según Castillo (2010) Es la información que compete su labor específico de cada colaborador, muestra la estructura de la organización, actividad que desarrolla, valores y filosofía, política, normas y beneficios del empleado (p.134.)

CORREO ELECTRÓNICO. Según Almenara, cejudo Gravan (2004) Es una herramienta de comunicación más utilizada, por concerniente todos tienen una cuenta asignada por la organización donde trabaja, estudie, personal. Etc. sus principales ventajas es que permite una conversación abierta entre el emisor y receptor, el uso de esta plataforma le otorga mayor soltura para preguntar a comparación de hacerlo en presencial. Para darle un uso eficaz se debe evitar las distracciones como: el uso frecuente, la imprecisión en las solicitudes, porque si es demasiado largo pueden ser rechazado por el servidor.

REDES SOCIALES CORPORATIVAS (RSC)

Según Álvarez (2015) Las herramientas resaltantes del 2.0 la utilización puede ser interno y externo, dan a conocer los valores que rige la organización. (p.23)

Según Domínguez (2014) El uso de esta herramienta es netamente corporativa, es un instrumento de trabajo, sirve como un medio de conexión mediante la interacción, también ayuda en el trabajo participativo mediante

el cambio de investigación convirtiéndola una esencialidad y es un socio de Dircom porque le ayudan a impulsar los objetivos estratégicos evitando los tiempos muertos, contratiempo en temas de información, la información obtenida es compartida y queda disponibilidad del que lo necesite, para el uso de esta herramienta demanda compromiso por parte de los colaboradores y Dircom debe mantenerla vigilancia respectiva, las herramientas resaltantes es, Zyncro menciona que su labor es ayudar a otras organizaciones a alcanzar su máximo potencial y Kudos, realiza una cadena de agradecimiento entre colaboradores (p.75) REVISTA O PERIÓDICO: Según Buenaño, Bustillos y Moreno (2014) Es un instrumento físico o virtual que permite comunicar acontecimientos internorelevantes de la organización, eventos, estos materiales se elaboran periódicamente pudiendo ser mensual, trimestral, según lo requiera y capacidad económica porque demanda un costo. (p.60)

REPORTE SEMANAL DE TRABAJO: Según Buenaño, Bustillos y Moreno (2014) Es el llenado del cumplimiento de las actividades realizadas en la semana de esta manera la empresa tiene el control al acceder a esta información para la toma de decisiones que considere. (p.62)

ENCUESTA: Según Buenaño, Bustillos y Moreno (2014) es un instrumento relevante de exploración para el progreso de la organización, ayuda en la obtención de información de manera pronta que sirve para la toma de decisiones, el llenado podría ser anónima para obtener respuestas altamente veraces (p.79).

2.2.2. FLUJOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Torres (2012), Es el flujo de mensajes que han sido divididas en comunicaciones; ascendentes, descendentes, horizontales y transversales, en función de quién origina el recado y de quien lo toma

LA COMUNICACIÓN HORIZONTAL: Espinar y Ruiz (2006) La comunicación que se da en un mismo nivel jerárquico, permite que la comunicación tenga mejor organización, cuenta con una comunicación de un sistema abierto a diferencia de la comunicación vertical es donde el emisor quien emite el mensaje y el receptor tiende solo aceptarla, evita el flujo, porque su comunicación es descentralizada y está cercano al público.

LA COMUNICACIÓN TRANSVERSAL: Torres (2012) Se da en distintos niveles de organización de una empresa, no esencialmente en nivel jerárquico y esto permite la interacción de los colaboradores, accediendo a la detección de problema y llevando a la rápida toma de decisiones.

LA COMUNICACIÓN VERTICAL: Espinar y Ruiz (2006) Depende de un orden de Mando mayor y baja de manera progresiva hasta el ultima cadena de mando, la comunicación se da del que tienen un cargo mayor quien vendría ser el emisor y los subordinados son los receptores.

Espinar y Ruiz (2006) **COMUNICACIÓN DESCENDENTE:** Son los encargados o jefes de la organización en dar pautas, coordinar, motivar y animar al equipo, según Katz y Kahn (1977) Existen Rango de mensajes, orden de trabajo, instrucción retroalimentación, las principales dificultades que se presentan es

Demasiada información descendente por falta de una adecuada elección de mensajes. Es mejor la oralidad en lugar del escrito porque cuando uno necesita tomar una decisión urgente y se evita la distorsión del mensaje.

LA COMUNICACIÓN ASCENDENTE: Espinar y Ruiz (2006) Se da desde los empleados hacia los empleadores esta comunicación ascendente es muestra de buena dirección del personal directivo, esta vía de comunicación se da él envió del informe solicitado, además permite el aporte de sugerencias, quejas y otras informaciones que permitan la retroalimentación.

2.2.4 DESEMPEÑO LABORAL (variable 2)

Según Chiavenato (2000) menciona que el proceder del colaborador

En la búsqueda de los motivos fijados, busca el método personal para alcanzarlos, para Toro (2002) el desempeño se entiende a las acciones que realiza un trabajador para obtener un resultado, para los autores Robbins y Judge (2011), el director inmediato superior no es el individuo fiable para también desempeñar la labor de juez en relación al desempeño laboral.

En las instituciones más democráticas, el colaborador es consciente de tantear su desempeño, tomando en cuenta los dictámenes de evaluación entregados por la gerencia.

Según Campbell (1970) menciona que el desempeño considera una conducta que conlleva a alcanzar metas de manera progresiva que traerá beneficio a la organización, para Ramos, Gracia y Peirò (1996) el concepto de desempeño también se le agregaría no solo las tareas competentes al puesto que desarrolla, sino también las que no estaban definidas al inicio pero en el proceso se empezaron a suscitar porque tienen relación con la labor desempeñada y la conducta ciudadana organizacional esto se refiere a acciones que no están contempladas en el puesto de los colaboradores pero los trabajadores voluntariamente lo realizan y trae beneficio a la organización. Las conductas contraproductivas, se refiere a las conductas que pueden tener los colaboradores pero que afectara de manera negativa a los intereses de la organización.

Menciona Rodríguez- Madrugada (2019) menciona que el desempeño va relacionado con la efectividad, esto tiene que ver con la capacidad de acoplarse, crecer, mantenerse e innovarse. Matas (2006)

Cabrera y Toro (1985) Considera al desempeño compuesto por 4 elementos que interactúan entre sí; contexto, son las circunstancias internas de la persona y las circunstancias externas que se suscitan antes de y durante la ejecución tiempo es específico, la ejecución de la actividad y resultado o meta

2.2.5 FACTORES DE DESEMPEÑO

Rodríguez- Madrulanda (2019) Considera que el desempeño tienen factores que contribuyen a la realización de la misma de acuerdo como estos factores influyen en el colaborador, tenemos conocimiento del trabajo, menciona Maristany (2003) tiene que ver que a medida que el trabajador conozca los procedimientos y el dominio de ella, mostrara una medida de desempeño en relación a lo mencionado, para Koontz y Weirich (2007) refiere que el desempeño tiene que ver con el **conocimiento de su trabajo**, se refiere a la competencia humana obtenida por el colaborador, conocimientos previos, sobre su labor, actitudes y destrezas obtenidas. Según Robbins (2008) menciona que ser competente en su desempeño tienen que ver con ese conocimiento sobre su rol y saber ejecutarlo en la práctica. Otro factor es la **producción** para Maristany (2003) el desempeño tiene que ver con la cantidad de trabajo y la calidad de la misma. Para, Chiavenato (2007) menciona que la porción de obras que el colaborador es apto de hacer en un tiempo señalado, establecer el grado de obligación y las competencias de mayordomía del tiempo. La calidad de obra refiere al esfuerzo que realiza el trabajador para cumplir con su tarea. El siguiente factor, **responsabilidad**, Menciona Maristany (2003) es el nivel de compromiso frente a un cargo adquirido, es la actitud de responder positivamente frente a una tarea para la obtención de los objetivos trazados, Para Koontz y Weirich (2007) menciona que la responsabilidad es el deber de los jefes en relación al uso de la autoridad encomendada, esto implica que el colaborador ejecuta su trabajo en el tiempo señalado y a su vez el jefe estará vigilante que se logre el producto deseado. En referencia a ello Chiavenato (2007)

Capacidad de liderazgo, Según Kotter (2005) El liderazgo es el desarrollo de una dirección con iniciativa, usando medios sin el uso de presión o fuerza para ejercer determinada tarea, el liderazgo busca afectar el comportamiento de los colaboradores, para Koontz y Werich (2007) el liderazgo es el desarrollo de influir en los colaboradores para que aporten de manera intencional o espontanea al

Logro de las metas del equipo. También en el planteamiento de Ginebra (2008). Menciona que el liderazgo tienen que ver con la orientación, dirección y autoridad, entonces el liderazgo es una responsabilidad, se ve al líder con óptica más amplia, como el servidor de sus adeptos, porque asume el rol de ayudar a su equipo a superar los obstáculos para poner en evidencia su máximo potencial para conseguir el logro de los objetivos como grupo.

Identidad laboral. Refiere Koontz y Werich (2007) el colaborador se siente identificado con las metas y los objetivos diseñados por la empresa, en relación a ello planifican sus actividades para el logro de los objetivos, desarrollando una labor de calidad eficaz y eficiente.

Para Chiavenato (2007) manifiesta que la identidad laboral se manifiesta En la proporción que el colaborador percibe que es correspondido en relación con las pautas laborales de la empresa y se dirige alcanzar la misión y visión de la organización al compenetrarse con ella,

Según Robbins (2008) menciona que la identidad laboral busca dirigirse en un mismo sentido las necesidades individuales como las necesidades de la institución, refiere el autor cuando ambas necesidades son particulares y desafiantes conducen a un alto desempeño, y esto lleva a la cooperación, dinamismo, y la continuidad en la búsqueda de alcanzar los objetivos.

2.2.6 Niveles de desempeño laboral

Para Tobón (2004) menciona que el desempeño laboral como un grupo de funciones que desarrolla el docente con sus alumnos, refiere que el grado de desempeño laboral debe iniciar por el líder que es la autoridad de la organización, quien guía, administra, enrumba y realiza un adecuado clima organizacional, en relación a ello Blanco y Di Vora (2000) realiza cuatro grados de desempeño laboral” Destacado, competente, básico e insatisfecho.

Destacado. Menciona referente a ello Blanco y Di Vora (2000) este grado detalla la exigencia, busca tener cuidado que su trabajo logre obtener alta calidad además muestra conocimiento de su labor y experiencia en su funciones propias del puesto que ocupa además que investiga que lo lleva a innovar.

En relación a ello Díaz (2005) es la facultad completa que tienen un individuo o colaborador para desenvolverse de manera eficaz en relación al ejercicio de sus funciones, además se refiere a su correcta labor de manera profesional por el

Conocimiento, destreza y aptitudes que posee para la realización de su profesión

Competente

Para Díaz (2005) refiere que ser apto en el desempeño ocupacional es la facultad de contestar de manera triunfante a un requerimiento complejo. Además debe tener conocimiento técnicos, actitudes y habilidades y saber usarlos, para Blanco y Di Vora (2000) este grado de desempeño laboral el colaborador manifiesta su interés en colaborar con el trabajo, también busca relacionarse adecuadamente sin llegar a la excelencia. Desarrolla sus labores manifestando conocimiento necesario para el ejercicio de sus funciones.

Básico.

Según Blanco y Di Vora (2000) este grado de desempeño da a relucir una calidad esencial y el colaborador conoce bastante sobre sus funciones asignadas, evidencia conocimiento principal referente al tema de las disciplinas pero le dificulta hacer uniones con otras áreas de la disciplina.

Insatisfactorio

. Mediante la premisa de Blanco y Di Vora (2000), en este grado se expone una detestable calidad de tareas, demostrando escaso conocimiento de tal manera que constantemente se improvisa, no hay planificación, organización, no hay control en el proceso, tampoco hay evaluación de las actividades hechas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1. Tipo de investigación: La investigación de tipo aplicada busca poner en marcha las nociones adquiridas en el proceso de indagación. Según Murillo (2008) asegura que una gran cantidad de estudios participa de la naturaleza de la investigación básica y aplicada, porque en todo análisis interviene problemas teóricos como prácticos. (p.159).

3.1.2. Enfoque cuantitativo. La metodología cuantitativa según Wildemuth (1993) Menciona que su fin es diferenciar las regularidades estadísticas de la conducta, está dirigida a la estadística de las frecuencias y medidas del alcance de la conducta que se eta investigando (p.451).

Nivel de alcance de esta investigación descriptivo. Por su grado dealcance de esta indagación es descriptivo Según Vásquez (2014) manifiesta que el observador busca explicar sucesos realizados que tienen relación con su tema de estudio, los tratados descriptivos buscan precisar los componentes de un tema. (p.7)

3.1.3. Diseño de Investigación

Es no experimental por su diseño es correlacional según lo define Hernández (2014) menciona que no se necesita manipular las variables para realizar una investigación sino ser observadores de los sucesos para luego estudiarlos tal cual se suscitan. (p. 149)

3.2. Variable y Operacionalización

3.2.1. Variable: Comunicación Interna

3.2.1. Definición conceptual:

La comunicación interna centra su atención en los procesos y sub procesos por medio de los que procuran que los integrantes de la organización cumplan las tareas asignadas y en como los canales de información la facilitan de acuerdo con los objetivos propuestos para el grupo (Trelles, 2000, p.43)

3.2.1. Definición de Operacional

Menciona que la comunicación interna es un grupo de actividades que realiza una institución buscando que el persona mantenga la comunicación entre colaboradores haciendo usos de diferentes medios de comunicación donde le llevara estar enterado de lo que acontece en la organización, también estarán motivados para aportar en el trabajo y enfocarse en los objetivos trazados.(Horacio- Andrade 2002, p.11)

Variable 1: Comunicación Interna

La variable contempla, en referencia a su estructura, tres dimensiones que son examinadas por unos 14 indicadores, medio por el cual se estructura por un total de 6 ítems, para la acumulación de datos se usara la herramienta de cuestionario.

TABLA: 1

Operacionalización de la variable Comunicación Interna

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Fuentes de recolección |
|--|---|----------|------------------------|
| Comunicación efectiva | Claridad | 1 | |
| | Aprovechamiento de la Organización informal | | |
| Herramientas de la comunicación Interna | Equilibrio | 1 | Encuesta |
| | Evaluación | | |
| | Manual del empleado | | |
| | Correo electrónico | | |
| | Redes sociales corp. | | |
| | Revistas | | |
| Flujos de la comunicación Interna | Reporte semanal | 1 | |
| | Encuesta | | |
| | Horizontal | 1 | |
| Vertical | | | |
| Transversal | | | |

TABLA: 2**Variable 2: Desempeño laboral**

La variable contempla, en referencia a su estructura, tres dimensiones que son examinadas por unos 10 indicadores, medio por el cual se estructura por un total de 9 ítems, para la acumulación de datos se usara la herramienta de cuestionario

| Operacionalización de la variable desempeño laboral | | | |
|--|--------------------------|-------|------------------------|
| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Fuentes de recolección |
| Factores del desempeño laboral | Conocimiento del trabajo | 1 | |
| | Producción | 1 | |
| | Responsabilidad | 1 | |
| | Capacidad de Liderazgo | 1 | |
| | Identidad Laboral | 1 | |
| | | | |
| Niveles de desempeño Laboral | Destacado | 1 | encuesta |
| | Competente | 1 | |
| | Básico | 1 | |
| | Insatisfactorio | 1 | |

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

a) Población. Según López (2004) Es el grupo de personas que desea percibir en la investigación, la población puede estar organizado por individuos, registros, entre otros. Podemos decir que la población actual de la investigación está constituida por 200 empleados que laboran en la cadena de mini mercados en el distrito de San Juan de Lurigancho del 2022.

Criterios de inclusión:

- Hombres y mujeres que residen en San Juan de Lurigancho y trabajan en la Cadena de Mini mercados

Criterios de exclusión:

- Hombres y mujeres que viven en San Juan de Lurigancho, pero no trabajan en la Cadena de Mini mercados
-

3.3.2. Muestra: Refiere López (2004) es una parte representativa de la población, mediante el cual se llevará a cabo la tesis, hay una formula lógica para obtener dicha fórmula.

La fórmula de la muestra Estadística es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

- n = El tamaño de la muestra que se busca
- Z = Parámetro Estadístico que depende el nivel de confianza
- E = Error de estimación máximo aceptado
- P = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado
- Q = Probabilidad de que no ocurra el evento.

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 436}{(0.05)^2 \cdot (436 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 78$$

Aplicando la fórmula de la muestra de la siguiente manera, nos da que la muestra está compuesta por 12 Hombres y 38 Mujeres que trabajan en 22 tiendas que son Cadena de Mini mercados en la tienda Mass el distrito de San Juan de Lurigancho. Del 2022.

3.3.3. Muestreo

3.3.3.1. Muestreo probabilístico

En el muestreo probabilístico, cada componente de la población tiene una probabilidad conocida de ser tomado para la muestra” (Kinneary y Taylor, (1998) Esto se refiere que a través de las normas matemáticas se consigue un muestreo con uniformes probabilidades para todos, donde es llamado muestreo aleatorio simple, cada componente en un grupo tiene la misma oportunidad de ser elegido para lo requerido y esto gracias a las reglas matemáticas dando la misma oportunidad a cada integrante. (p.404)

Tabla 3: Rango de género

| SEXO | CANTIDAD |
|--------|----------|
| HOMBRE | 12 |
| MUJER | 38 |

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1.1 Técnica.

El procedimiento usado para este estudio fue mediante la encuesta

3.4.1.1 Encuesta

La encuesta es el procedimiento científico que sobresalido dentro del estudio científico, esta destreza permite recolectar datos sobre un tema determinado

3.4.2. Instrumento.

Por la particularidad de esta investigación se dispuso usar una ficha de Cuestionario tipo Likert, que se aplicara a la primera variable comunicación interna y la segunda variable desempeño laboral

El formato de típico elemento de Likert con 5 niveles de respuesta seria:

Escala tipo Liker

Tabla N° 4

| | | |
|--------------------------------|---|---|
| COMUNICACIÓN INTERNA | | |
| Totalmente de acuerdo | = | 1 |
| de acuerdo | = | 2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | = | 3 |
| desacuerdo | = | 4 |
| Totalmente de desacuerdo | = | 5 |

3.4.3. Cuestionario

Según Cabrejos (2016), entonces el cuestionario es un grupo de interrogantes Este instrumento que permite el recojo de información en el proceso de estudio, considera las apariencias cuantitativas y cualitativas.

3.4.4. Validez del Instrumento

La herramienta utilizada en este estudio, fue validado por 3 expertos entendidos en el tema

Tabla 3: Aiken (Aprobación de expertos)

Tabla 5: Aiken (Aprobación de expertos)

| EXPERTOS | APLICABLE |
|----------------------------------|-----------|
| Mg. Cesar André Orihuela Mongrut | x |
| Mg. Oliveros Margall, Enrique | x |
| Mg. Rojas Rojas, Ronny Rafael | x |

Según López (2019) menciona que la autenticidad del instrumento Comprende absorber las particularidades de un estudio científico, este procedimiento plantea legitimar el concepto investigado

3.4.5. Confiabilidad

La confiabilidad es la conexión de todos los datos, Además se debe haber una conexión con el método aplicado y herramientas efectuados en dicho estudio, obteniendo los resultados requeridos (Muñoz, 2015)

Fórmula Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

S1: Sumatoria de las variable de cada ítem.

S2: La varianza de la suma de los ítems.

K: Número de ítem

Prosiguiendo, se muestra el cuadro de confiabilidad.

Tabla 6: Estadística de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0.758 | 6 |

Se obtuvo un coeficiente de 0.758, estableciendo que la herramienta utilizada es una fiabilidad veraz.

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0.872 | 9 |

Se obtuvo un coeficiente de 0.872, estableciendo que la herramienta utilizada es una fiabilidad veraz.

3.5 Procedimientos

En la ejecución de la tesis se siguió los posteriores procedimientos; se inicia con fijar el tema, elaborar la matriz de Operacionalización, Matriz de consistencia y la construcción del cuestionario que debe pasar por el juicio de expertos y finalmente se analiza los datos para realizar la discusión y luego mediante ello se dan las conclusiones y la recomendación según considere.

3.6 Método de análisis de datos

Se realiza el uso del método de análisis de datos que usara en la investigación a través del programa SPSS, mediante el cual se procesan los datos para que se fijen los puntos más resaltantes que contribuyan con el objetivo de la tesis.

En la validez del instrumento se usó el alpha de cronbach, que se ocupa de resolver la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

Formula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

Los instrumento está compuesto para la variable C.I 6 ítems y para la variable desempeño laboral 9 ítems, siendo el tamaño de muestra 15 encuestados; de esta manera para establecer la confiabilidad del instrumento se aplica el estadístico alpha de cronbach empleado para el cálculo el software estadístico SPSS versión 27

3.7 Aspectos éticos

Los datos que se exhibirá en esta investigación, contará con Citas textuales, que se obtendrán de la información brindada por libros, artículos, revistas y Tesis relevantes que aportarán este estudio, de esta manera se asegura la privación de plagio. Se acatará la disposición estandarizados por la delineación del estudio cuantitativa de la Universidad César Vallejo, mediante un formato determinado se seguirán los procesos de la investigación, el estudio está respaldada por varios autores los cuales han sido mencionados en el desarrollo teórico, la tesis respetando la autoría de la bibliografía.

IV. RESULTADOS

4.1.2. Análisis descriptivo por variables y dimensiones

Variable: Comunicación interna

Tabla 7
Niveles de Comunicación Interna según los entrevistados

| Comunicación Interna | f | % |
|----------------------|----|--------|
| Buena | 0 | 0.0% |
| Regular | 40 | 80.0% |
| Mala | 10 | 20.0% |
| Total | 50 | 100.0% |

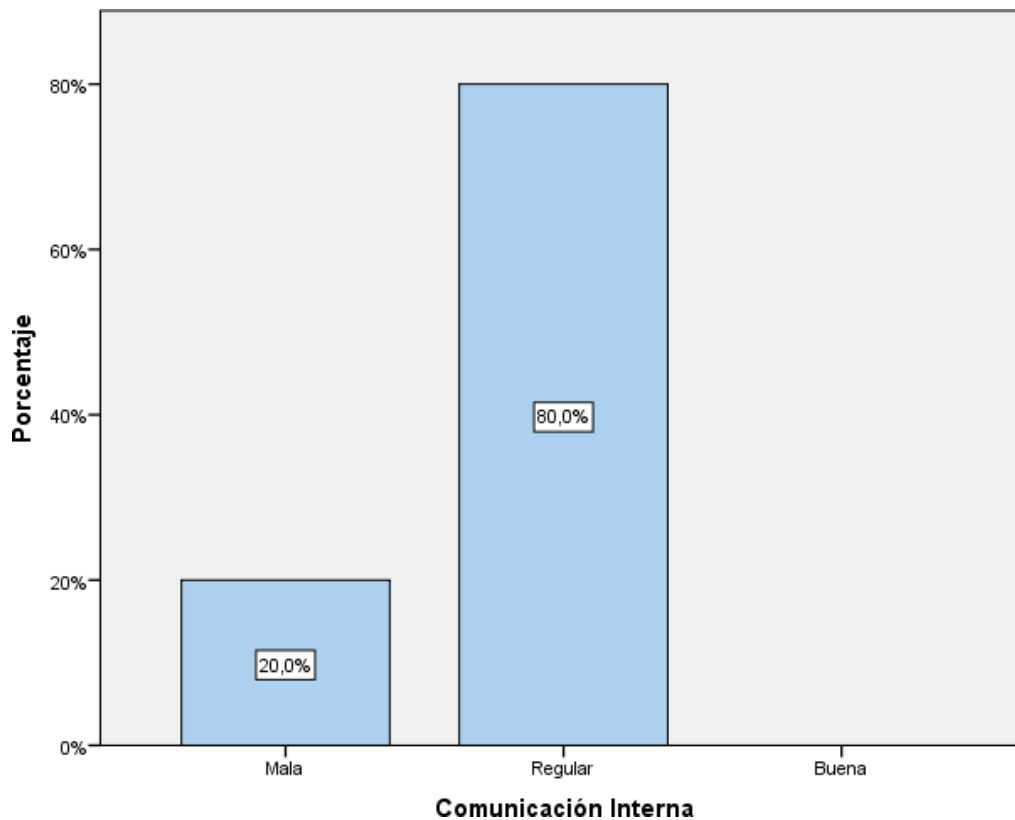


Figura 1 Niveles de Comunicación Interna

La Comunicación Interna según los trabajadores entrevistados podía considerarse en un 80% como regular y en un 20% como mala

Dimensión: Comunicación efectiva

Tabla 8
Niveles de Comunicación efectiva según los entrevistados

| Comunicación efectiva | f | % |
|-----------------------|----|--------|
| Buena | 29 | 58.0% |
| Regular | 21 | 42.0% |
| Mala | 0 | 0.0% |
| Total | 50 | 100.0% |

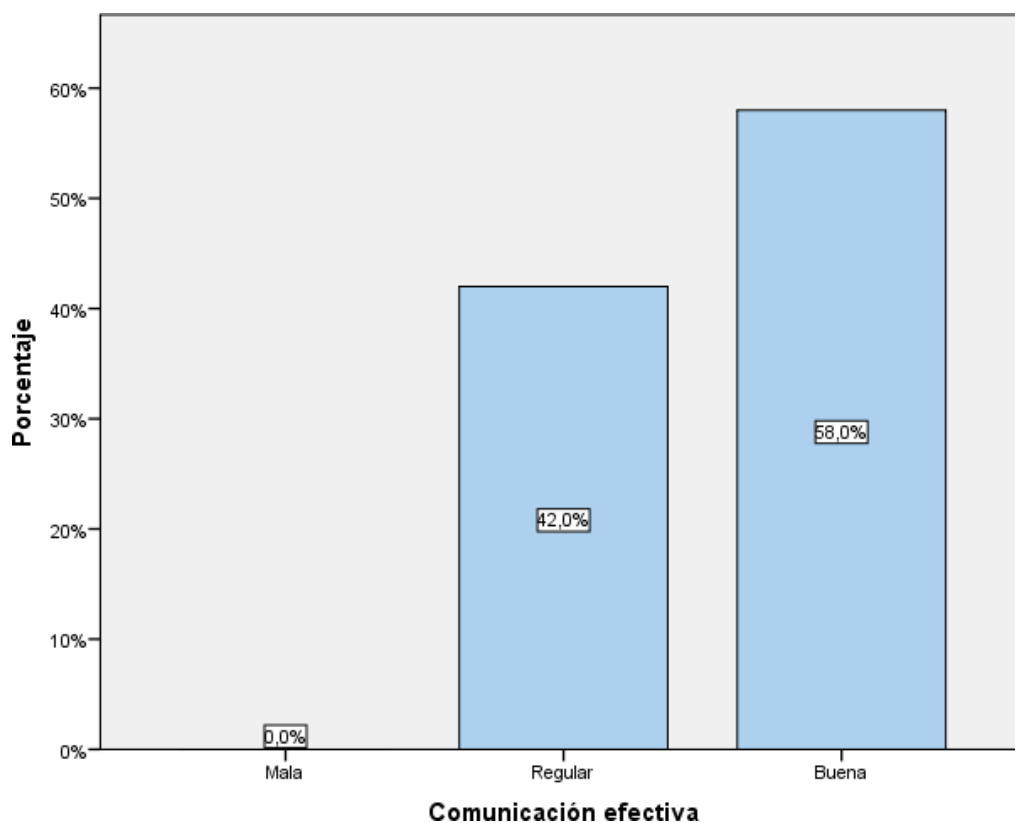


Figura 2. Niveles de Comunicación efectiva

La Comunicación efectiva según los trabajadores entrevistados podía considerarse en un 58% como buena y en un 42% como regular.

Dimensión: Herramientas de la comunicación interna

Tabla 9

Niveles de las herramientas de la comunicación interna según los entrevistados

| Las herramientas de la comunicación interna | f | % |
|---|----|--------|
| Buena | 35 | 70.0% |
| Regular | 15 | 30.0% |
| Mala | 0 | 0.0% |
| Total | 50 | 100.0% |

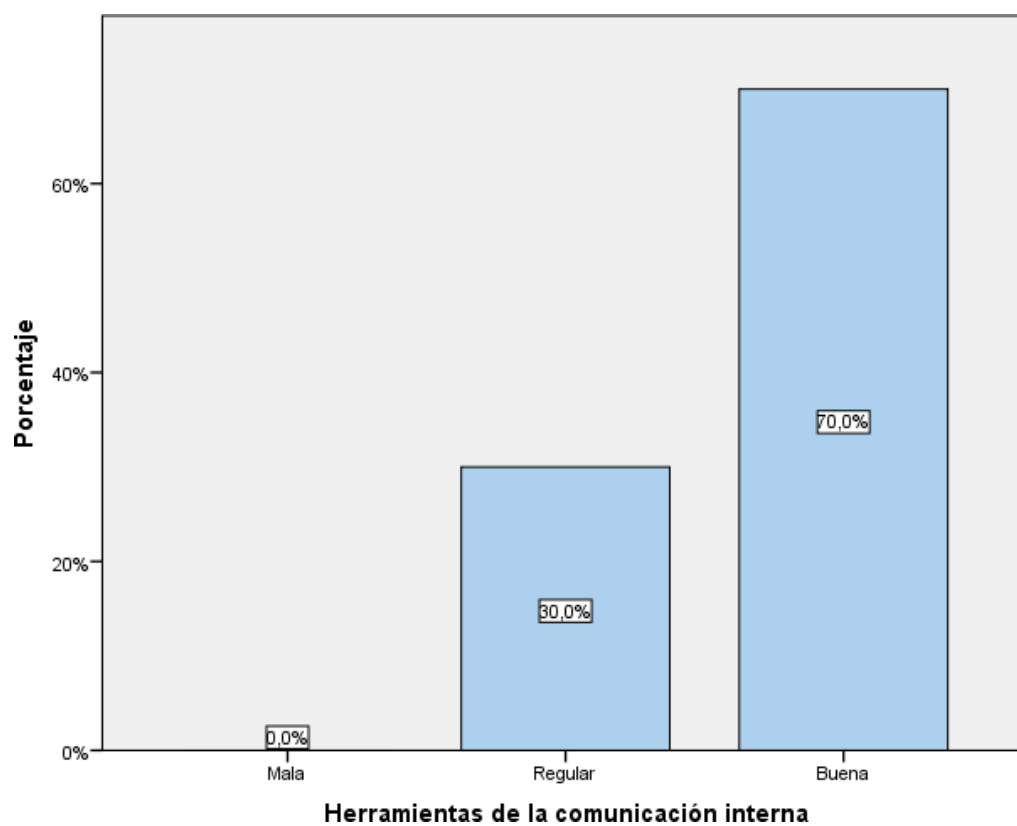


Figura 3 Niveles de Las herramientas de la comunicación interna

Las herramientas de la comunicación interna según los trabajadores entrevistados fueron consideradas en un 70% como buena y en un 30% como regular.

Dimensión: Flujos de la comunicación interna

Tabla 10

Niveles de los flujos de la comunicación interna según los entrevistados

| Los flujos de la comunicación interna | f | % |
|---------------------------------------|----|--------|
| Buena | 31 | 62.0% |
| Regular | 19 | 38.0% |
| Mala | 0 | 0.0% |
| Total | 50 | 100.0% |

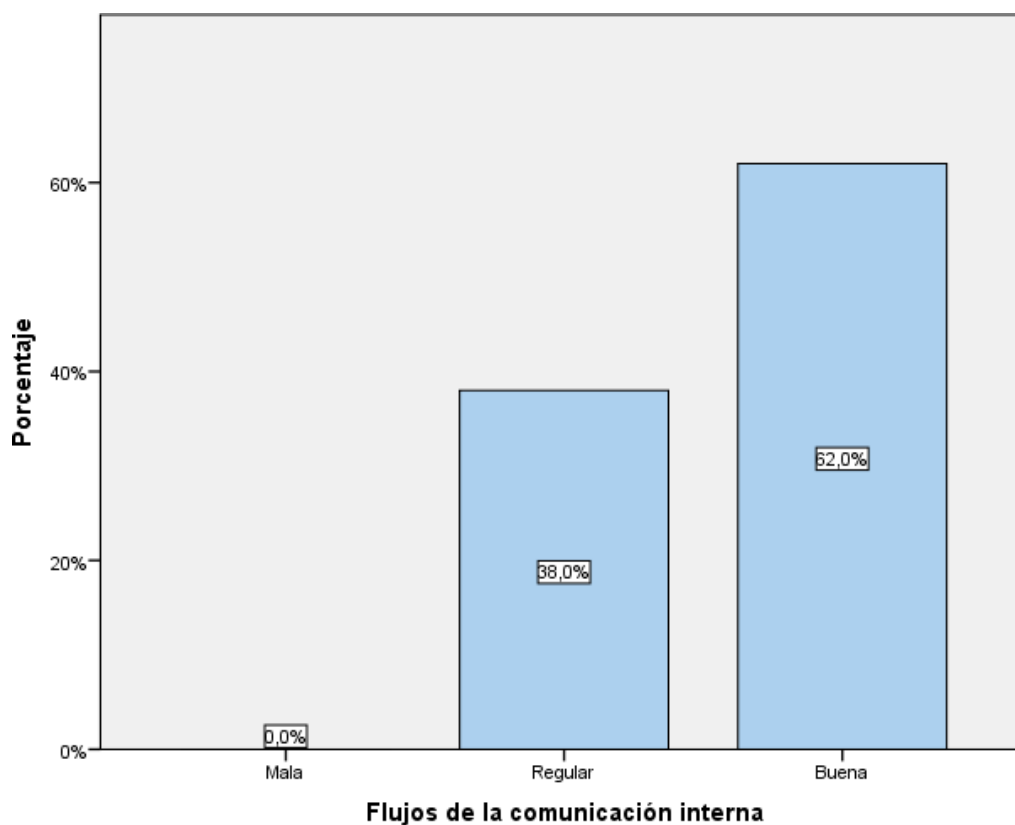


Figura 4. Niveles de Los flujos de la comunicación interna

En cuanto a los flujos de la comunicación interna en opinión de los trabajadores entrevistados podía considerarse en un 62% como buena y en un 38% como regular.

Tabla 11
Niveles de Desempeño laboral según los entrevistados

| Desempeño laboral | f | % |
|-------------------|----|--------|
| Bueno | 33 | 66.0% |
| Regular | 17 | 34.0% |
| Malo | 0 | 0.0% |
| Total | 50 | 100.0% |

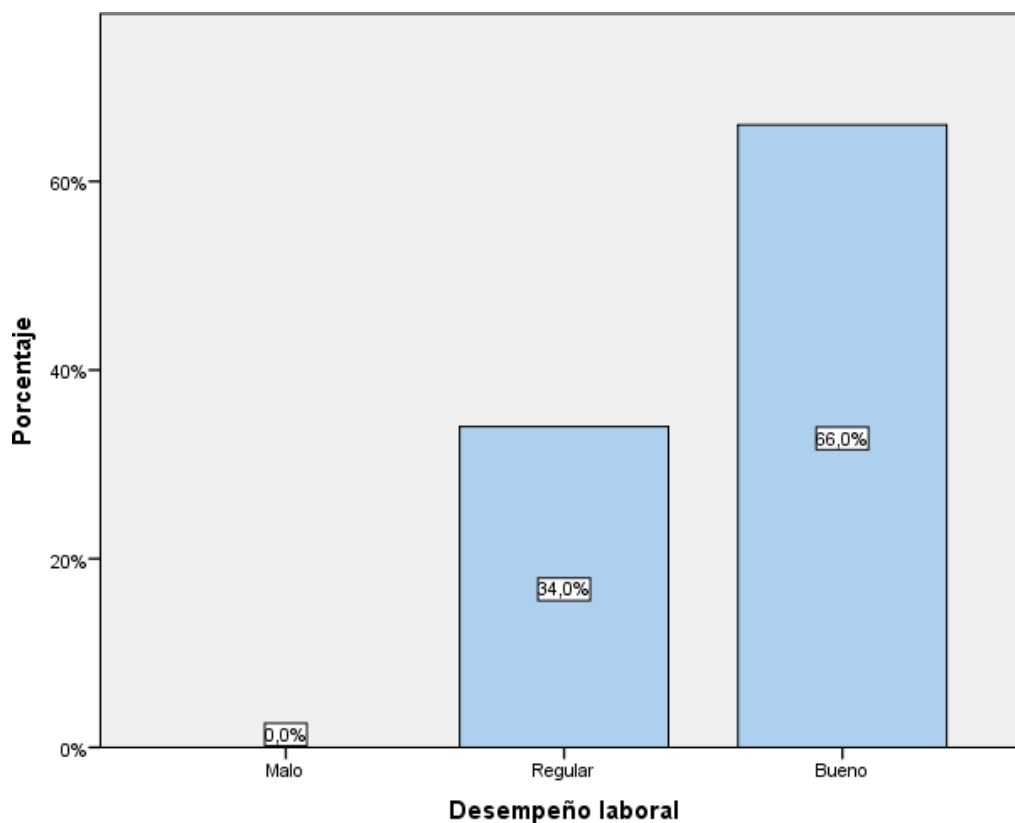


Figura 5. Niveles de Desempeño laboral

El Desempeño laboral como autopercepción de los trabajadores entrevistados fue en un 66%, buena y en un 34%, regular.

Tabla 12

Niveles de Factores del desempeño laboral según los entrevistados

| Factores del desempeño laboral | f | % |
|--------------------------------|----|--------|
| Bueno | 29 | 58.0% |
| Regular | 21 | 42.0% |
| Malo | 0 | 0.0% |
| Total | 50 | 100.0% |

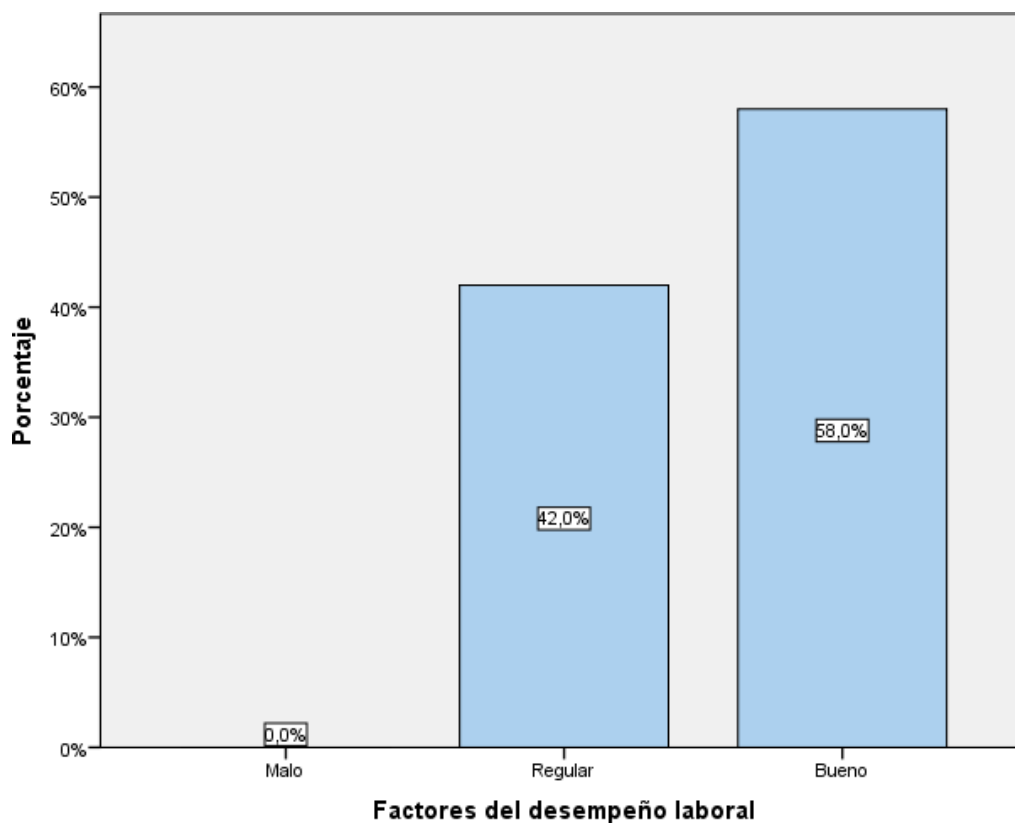


Figura 6. Niveles de Factores del desempeño laboral

La Factores del desempeño laboral según los trabajadores entrevistados fue considerado como bueno en un 58% y como regular en un 42%

Tabla 13

Niveles de Niveles del desempeño laboral según los entrevistados

| Niveles del desempeño laboral | f | % |
|-------------------------------|----|--------|
| Bueno | 33 | 66.0% |
| Regular | 17 | 34.0% |
| Malo | 0 | 0.0% |
| Total | 50 | 100.0% |

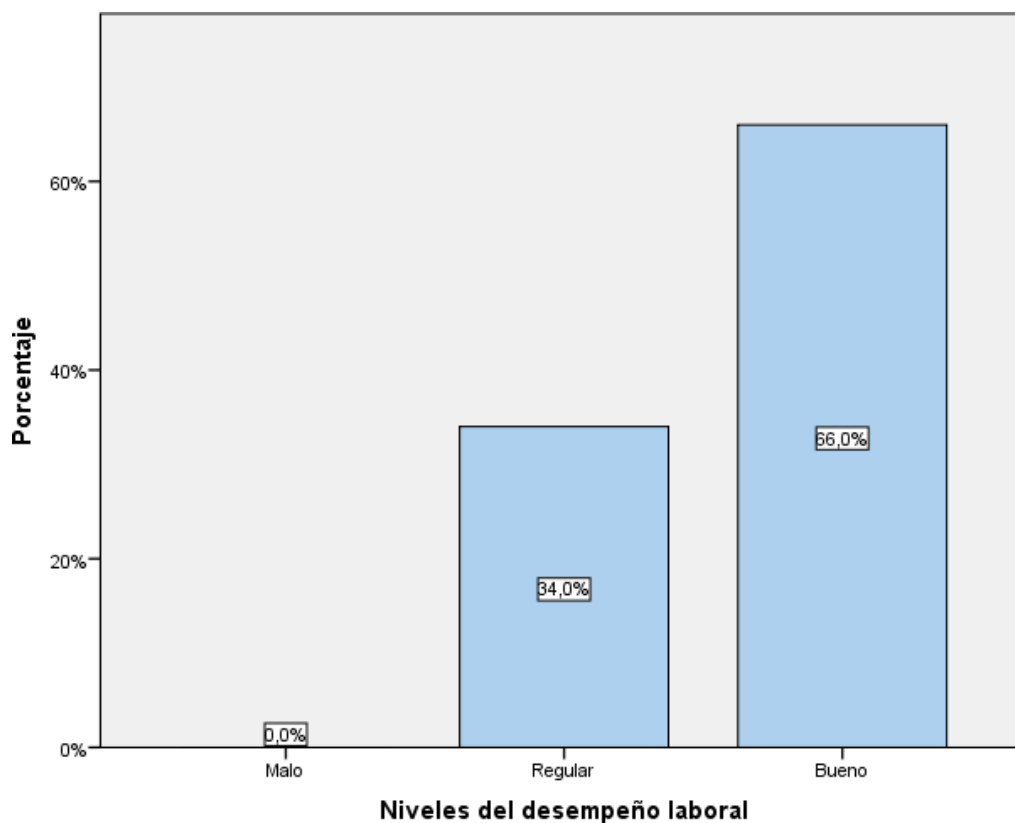


Figura 7 Niveles de Niveles del desempeño laboral

La Niveles del desempeño laboral según los trabajadores entrevistados podía considerarse en un 66% como buena y en un 34% como regular.

4.2. Estadística inferencial

4.2.1. Hipótesis general

Ha: Hay relación de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022.

Ho: No hay relación de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022.

Significancia estadística: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: si $p < 0.05$, entonces se rechaza Ho.

Tabla 14

Comunicación interna y Desempeño laboral: prueba de correlación de Spearman

| | | Comunicación Interna | Desempeño laboral |
|-------------------------|-----------------|----------------------|-------------------|
| Comunicación Interna | Rho de Spearman | 1.000 | 0.676 |
| | p | | 0.000 |
| | N | 50 | 50 |
| Desempeño laboral | Rho de Spearman | 0.676 | 1.000 |
| | p | 0.000 | |
| | N | 50 | 50 |

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman (tabla 12) muestran que la Comunicación interna y el Desempeño laboral tuvieron una correlación significativa ($p=0.000 < \alpha=0.05$) en los entrevistados que participaron del estudio. Según Hernández (2014) dicha correlación es positiva media (Rho = 0.676)

En conclusión, al 5% de significancia se rechaza la hipótesis nula y se afirma que hay suficiente evidencia estadística de la relación de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022

4.2.1. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ha: Hay relación de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022.

Ho: No hay relación de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022.

Significancia estadística: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: si $p < 0.05$, entonces se rechaza Ho.

Tabla 15

Comunicación efectiva y Desempeño laboral: prueba de correlación de Spearman

| | | Comunicación efectiva | Desempeño laboral |
|-----------------------|-----------------|-----------------------|-------------------|
| Comunicación efectiva | Rho de Spearman | 1.000 | 0.144 |
| | p | | 0.318 |
| | N | 50 | 50 |
| Desempeño laboral | Rho de Spearman | 0.144 | 1 |
| | p | 0.318 | |
| | N | 50 | 50 |

En razón de los resultados que se muestran en la tabla 13, se ha determinado que la Comunicación efectiva y el Desempeño laboral no tenían una correlación significativa ($p=0.318 > \alpha=0.05$) en los entrevistados.

En conclusión, al 5% de confianza NO se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto no se puede afirmar que haya evidencia estadística de la relación de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima – 2022.

Hipótesis específica 2

Ha: Hay relación en las herramientas de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022.

Ho: No hay relación en las herramientas de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022.

Significancia estadística: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: si $p < 0.05$, entonces se rechaza Ho.

Tabla 16

Herramientas de comunicación interna y Desempeño laboral: prueba de correlación de Spearman

| | | Las herramientas de la comunicación interna | Desempeño laboral |
|---|-----------------|---|-------------------|
| Las herramientas de la comunicación interna | Rho de Spearman | 1.000 | 0.734 |
| | p | | 0.000 |
| | N | 50 | 50 |
| Desempeño laboral | Rho de Spearman | 0.734 | 1 |
| | p | 0.000 | |
| | N | 50 | 50 |

Los resultados que se muestran en la tabla 14 ponen en evidencia que la dimensión Herramientas de comunicación interna y la variable Desempeño laboral tuvieron una correlación significativa ($p=0.000 < \alpha=0.05$) Según Hernández (2014) dicha correlación se clasifica como positiva media (Rho = 0.734)

En conclusión, al 5% de nivel significancia se rechaza la hipótesis nula y se afirma que hay suficiente evidencia estadística de la relación de las herramientas de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022

Hipótesis específica 3

Ha: Hay relación en los flujos de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022.

Ho: No hay relación en los flujos de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022.

Significancia estadística: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: si $p < 0.05$, entonces se rechaza Ho.

Tabla 17

Flujos de comunicación interna y Desempeño laboral: prueba de correlación de Spearman

| | | Los flujos de la comunicación interna | Desempeño laboral |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------------------|-------------------|
| Los flujos de la comunicación interna | Rho de Spearman | 1.000 | 0.646 |
| | p | | 0.000 |
| | N | 50 | 50 |
| Desempeño laboral | Rho de Spearman | 0.646 | 1 |
| | p | 0.000 | |
| | N | 50 | 50 |

Tal y como se aprecia en la tabla 15, los resultados de la prueba de correlación de Spearman ponen en evidencia que la dimensión Flujos de comunicación interna y la variable Desempeño laboral tenían una correlación significativa ($p=0.000 < \alpha=0.05$) Según Hernández (2014) dicha correlación se clasifica como positiva media (Rho = 0.646)

En conclusión, al 5% de significancia se rechaza la hipótesis nula y se afirma que hay evidencia estadística suficiente de la relación de los flujos de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022.

V. DISCUSIÓN.

La actual investigación refiere sobre la comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de minimercados de S.J.L, Lima 2022

Concerniente al objetivo general, busca analizar la relación de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la tienda Mass de S.J.L, Lima 2022.

En cuanto al resultado sobre la variable de la comunicación interna de esta investigación 40 colaboradores mencionaron que la C.I. es regular representado el 80%; por ello, evidencia que la comunicación interna va en proceso de obtener una comunicación adecuada entre los jefes y trabajadores. En la segunda variable de desempeño laboral, dio como resultado un 66% buena, mostrando que existe un óptimo desempeño laboral por parte de los colaboradores.

Según los resultados de la prueba de Hipótesis se encontró

Un nivel de significancia de 0.000, esto dio a conocer que la comunicación interna y el desempeño laboral tuvieron una correlación significativa, dicha correlación es positiva regular media con un valor de 0.676. La comunicación interna se relaciona en un nivel positivo regular en el desempeño laboral de los colaboradores del mimimercado mencionado. Según la Teoría de comunicación organizacional, Collado (2019) menciona que la comunicación organizacional es el intercambio de recados que se dan entre los colaboradores de una empresa y da a conocer que una de las herramientas que contribuyen a este fin es la C.I, dado que, a través de la difusión de mensajes por diferentes vías comunicativas hacia sus empleados busca elevar el buen ánimo en sus trabajadores y con ello el logro de los objetivos de la empresa. De esta manera, nuestra teoría refiere que la comunicación interna afecta de manera positiva al desempeño laboral; y, en relación a ello, Linares (2015) dio a conocer en su estudio en la empresa Fito Pan SRL que el 74hh% manifestó tener una mala comunicación interna, también mostró que existe un 58% de mala comunicación entre colaboradores de la organización, demostrando que el mal desempeño laboral es por la existencia de una mala comunicación de la empresa con sus colaboradores. Estos resultados son diferentes en este trabajo de investigación.

Según el resultado de la comunicación efectiva se obtuvo un 58% como buena, de esta manera se evidenció que es óptima la comunicación efectiva entre los colaboradores y sus líderes de la empresa. El desempeño laboral dio como resultado un 66% buena, mostrando que existió un óptimo desempeño laboral por parte de los colaboradores del minimercado, Con respecto a los resultados de la prueba de hipótesis se obtuvo una significancia de 0.318, La comunicación efectiva y la variable desempeño laboral no tuvieron una correlación significativa, por lo tanto no se puede afirmar que haya relación de la comunicación afectiva en el desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa, demostrando a través de estos resultados que la comunicación efectiva no se relaciona al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en mención, Según la teoría de expectativas de Vroom (1,964) menciona la importancia del esfuerzo individual, grupal y el valor de las recompensas que está relacionado con el esfuerzo, cuanto más motivado está con la recompensa se esforzará por cumplir los objetivos.. En la investigación de Concepción (2021) en su análisis la Comunicación interna efectiva, pilar para el desempeño laboral del personal administrativo de UDELAS donde sus resultados fueron altamente favorable mostrando que la comunicación interna en los servidores públicos es efectiva respaldando con 72%, en el desempeño laboral resultó el 75.8% mencionaron tener un buen desempeño laboral. La prueba de hipótesis tubo una significancia de 0.001 dando a conocer que existe correlación. Según lo menciona Llacuna y Pujol (2008) donde dice que la comunicación eficaz lleva a tener una comunicación accesible, comprensible, viable, y además permite integrar a todos para ser partícipes de ella. Estos resultados son diferentes a lo estudiado en nuestra investigación.

Según el resultado de la herramienta de la comunicación interna obtuvo un 70% como buena, de esta manera evidencia que es óptimo el uso de las herramientas de la comunicación interna entre los colaboradores y sus líderes de la empresa. El desempeño laboral dio como resultado un 66% buena, mostrando que existe un óptimo desempeño laboral por parte de los colaboradores del minimercado mencionado.

Con respecto a los resultados de la prueba de hipótesis se obtuvo una significancia de 0.734, las herramientas de la comunicación interna y la variable desempeño laboral tuvieron una correlación significativa, evidenciado que hay relación en las herramientas de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa, mostrando que las herramientas de la comunicación interna afecta de manera óptima en el desempeño laboral de los colaboradores de dicha compañía. Según la teoría de las expectativas Vroom

(1964) menciona que una acción determinada como fruto un resultado determinado esta teoría menciona 3 causas para fines de este caso menciona sobre la creencia, la expectativa que tiene una persona en relación a que pueda desempeñar un buen trabajo va de acuerdo a las experiencias obtenidas en su centro de trabajo y además de los recursos que tenga a su alcance le permitirá el éxito deseado, de esta manera nuestra teoría de expectativas refiere que las herramientas de la comunicación afecta de manera positiva a la variable de desempeño laboral, Afianza Almenara, Cejudo y Gravan (2004) menciona que las herramientas de la comunicación permite una comunicación sincrónica y asincrónica que permitirán brindar la comunicación necesaria que contribuirá en relación a ello Trani (2015) en su estudio denominado la comunicación Interna una herramienta al servicio de las organizaciones. En su estudio dio como resultado que las cooperativas investigadas se posiciono en un rango intermedio, estas compañías muestran interés por la comunicación, pero no le dan uso relevante a la gestión estratégica y planificada, según los resultados obtenidos el 43% de las empresas, afianzaron que no se ajustan a las herramientas del 2.0, razón por la cual la organizaciones no cuentan con la ventaja competitiva frente a la competencia y lograr estar en la posición optima deseada.

Según los flujos de la comunicación interna obtuvo 62% como buena, de esta manera evidencia que es óptima los flujos de la comunicación interna entre los colaboradores y sus líderes de la empresa. En desempeño laboral dio como resultado un 66% buena, mostrando que existió un óptimo desempeño laboral por parte de los colaboradores. Según los resultados de la prueba de hipótesis se obtuvo una significancia de 0.646, por lo tanto se afirma que hay relación de los flujos de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa, demostrando a través de estos resultados que los flujos de la C.I., afecta de manera óptima al desempeño laboral de los colaboradores de dicho negocio, en referencia a la Base a la Teoría Humana según, Watzlawick, (2011) menciona en uno de sus axiomas que hay comunicación simétrica cuando los dos individuos conocen la misma información y hay comunicación complementaria cuando uno de ellos domina la información y el otro cede a recibir el mensaje. De esta manera nuestra teoría nos aclara que cuanto más el conocimiento del mensaje sea en el mismo rango, abra una óptima comunicación, en relación a ello Torres (2012) menciona que la comunicación transversal se da en distintos niveles Jerárquicos permitiendo la interacción

Desde diferentes frentes, Espinar y Ruiz (2006) menciona que la comunicación se da desde un mando mayor bajando de manera descendente. De esta manera podemos en relación a ello menciona Guevara Peralta, S. A. (2020). Comunicación interna en la corporación belleza S. A. C. En su estudio dio como resultado en el primer objetivo la C.I. y su relación con la comunicación ascendente, los resultados notan una correlación positiva alta entre variable y dimensión de 0.822. Y En relación al tercer objetivo específico de la comunicación descendente y su relación con la C.I. los resultados demuestran una correlación positiva elevada entre ambas de 0.845, concluyendo que el 44.4% de los colaboradores califico la C.I. como mala, no concordando con nuestra investigación.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Tomando en consideración el objetivo general y los resultados obtenidos en la presente investigación sobre la comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores, podemos concluir que la comunicación interna tiene implicancia en el desempeño laboral con una significancia de 0.676. Podemos asegurar que se relaciona en un nivel positivo regular en el desempeño laboral de los colaboradores del mimimercado mencionado.

SEGUNDA: Con respecto al objetivo específico 1: La comunicación efectiva y su relación en el desempeño laboral, los resultados revelan que no hay relación de la comunicación efectiva en el desempeño laboral. Con una significancia de 0.310. Esto muestra que los empleados conocen y están cumpliendo sus labores de manera óptima pero su comunicación interna dentro de la empresa no refleja lo esperado.

TERCERA: En relación al objetivo específico 2: Las herramientas de la comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores, los resultados obtenidos muestran que hay relación de las herramientas de la comunicación interna en el desempeño laboral con una significancia de 0,734, podemos decir que los colaboradores están haciendo buen uso de las diferentes herramientas tecnológicas para una mejor comunicación adecuada y un óptimo desempeño laboral.

CUARTA: Considerando el objetivo específico 3: sobre los flujos de la comunicación interna y su relación en el desempeño laboral, los resultados muestran que hay relación de los flujos de la comunicación interna en el desempeño laboral con una significancia de 0.646, mostrando que en la empresa los jefes y trabajadores propician una óptima comunicación interna y esto

repercute en un buen desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Los colaboradores del minimercado encuestada dieron a conocer que la comunicación interna es regular, para ello se debe realizar unas mejoras planteando nuevas estrategias comunicaciones contextualizadas para ayudar a incrementar la comunicación a un nivel óptimo y de esta manera contribuir eficazmente en el logro de los objetivos que persigue la empresa

SEGUNDA: Con respecto a la comunicación efectiva se recomienda que el área de comunicación y RR.HH. evalúe si los mensajes emitidos son claros, entendibles y viables para el personal. Buscando donde erradica la falta de efectividad en la comunicación interna.

TERCERA: Con respecto a las herramientas de la comunicación interna se les recomienda que se siga ampliando y capacitando en el uso de nuevas herramientas para sacarlo mayor provecho en el uso de las mismas que contribuyen en la realización de sus tareas asignadas.

CUARTA: Con respecto a los flujos de la comunicación interna se recomienda seguir dando apertura a la interacción en sus diferentes niveles y el área de RR.HH. es llamado a promover y facilitar la retroalimentación en bien del cumplimiento de las tareas de cada área, para el logro de los objetivos de la empresa.

Referencias

- Orduña, O. I. R. (2008). *Relaciones públicas: la eficacia de la influencia*. Esic Editorial.
- Pizzolante, I. (2004) *Gestión de la Comunicación en las Organizaciones. Comunicación interna, corporativa y marketing*, Barcelona.
- Cueva (2016) *Comunicación interna en la identidad corporativa de los trabajadores de salud pública en la región lima*. Correspondencias & análisis.
- Madrigal Torres, B. E., Baltazar Silva, A., Franco García, R. G., González Montoya, H., Ochoa Ramos, A. L., Madrigal Torres, R.,... & Gómez Quintero, O. (2009). *Habilidades directivas*.
- García, J. (1998). *Comunicación interna*, Madrid, Editorial Díaz de Santos. Recuperado de: [https://www.eumed.net/ce/2012/smm.html#:~: text=](https://www.eumed.net/ce/2012/smm.html#:~:text=)
- Arias Alarcón, A. M. (2019). *La comunicación interna de empresa Ripley alimentos y la imagen corporativa*.
- Bedoya, V. H. F. (2020). *Tipos de justificación en la investigación científica*. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3), 65-76. (Justificación)
- Herrera, H. H. (2012). *Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión*. *Revista reflexiones*, 91(2).
- Buenaño, D. A., Bustillos, H. M., & Moreno, G. G. (2014). *Comunicación 360: herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad*. Facultad de Comunicación-Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Brönstrup Silvestrin, C., Godoi, E., Ribeiro, A., & Sierra Gutiérrez, L. I. (2007). *Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional*. *Signo y pensamiento*, (51), 26-37.
- Castillo, A. (2010). *Introducción a las relaciones públicas*. Málaga: Instituto de Investigación en Relaciones Públicas.

Eficacia, eficiencia y efectividad en comunicación

<https://forumejecutivo.com/eficacia-y-eficiencia-indicadores-para-evaluar-la-efectividad-de-tus-comunicaciones/>

Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@ cción*, 9(1), 25-34.

Samanez, N (2018). Relación de la Comunicación interna en el clima organizacional de la empresa Orange 360°. (Tesis para licenciado) Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

<https://hdl.handle.net/20.500.12727/4332>

Espinosa, N. W., Icaza, M. I. C., Sadi, G., & Adell, I. A. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral comunicación*, 6(1), 133-160.

Trani, M (2015) 194 La Comunicación Interna Una herramienta al servicio de las organizaciones (Tesis del Master) Universidad de Barcelona. España.
<http://hdl.handle.net/2445/140388>

Oyarvide, Reyes y Montaña (2017) La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas (Artículo de investigación) Ciencias económicas y empresariales. *Revista Científica*, Ecuador.
<https://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i4.687>

Marín y Gómez, P, D (2021) Un estudio sobre la gestión comunicativa en las cooperativas españolas. *Revista de Estudios Cooperativos. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*. Madrid, España.

<https://dx.doi.org/10.5209/reve.78538>

Rodríguez Guerra Ingrid. (2005, febrero 17). Teorías de la comunicación organizacional. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teorias-comunicación-organizacional/>

Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Nueva York: Wiley

Morera, J. L., & Franco, L. P. (2010). NTP 685: La comunicación en las organizaciones.

Quiñones Enciso, E. V. (2017). Relación de la comunicación interna en el clima organizacional en la Gerencia de Producción Griferías de la empresa VSI Industrial.

<https://hdl.handle.net/20.500.12727/3244>

Guevara Peralta, S. A. (2020). Comunicación interna en la corporación belleza SAC (Tesis para licenciado) Universidad Cesar Vallejo Facultad de Ciencias Empresariales. Lima 2020.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53183>

Aguedo Morales & García Alejos (2020). Herramientas de comunicación interna en los trabajadores del nivel secundario de la institución educativa mercedes Indacochea lozano huacho, 2019. (Tesis para licenciado) Universidad Nacional

Linares (2015) Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Fito Pan SRL de la ciudad de Trujillo-2014

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2066>

Concepción, N (2021) Comunicación interna efectiva, pilar para el desempeño laboral del personal administrativo de UDELAS (Maestría) Universidad especializada de las Américas. Panamá.

<https://doi.org/10.57819/kqse-h546>

Pazmay, S (2019). Mejoramiento de comunicación interna en Empresas de calzado en Tungurahua (Artículo) Universidad Católica, Ecuador

[https://www.researchgate.net/publication/338377100Mejoramiento de comunicacion interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador](https://www.researchgate.net/publication/338377100Mejoramiento_de_comunicacion_interna_en_empresas_de_calzado_en_Tungurahua-Ecuador)

Fernández, P. V. A. Comunicación eficaz como elemento conciliador en la diplomacia. Memorias VI Jornadas de Investigación centro de Investigación de Humanidades y Educación (Cihe),75

Oyarvide, Reyes y Montaña (2017) La comunicación interna como herramienta Indispensable de la administración de empresas (Artículo de investigación) Ciencias económicas y empresariales. Revista Científica, Ecuador.
<https://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i4.687>

Villanueva, P (2021). Gestión de la comunicación interna y desempeño laboral en Colaboradores de la empresa GSI (Tesis para licenciado) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/78867>

Marín y Gómez, P, D (2021) Un estudio sobre la gestión comunicativa en las cooperativas Españolas. Revista de Estudios Cooperativos. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos. Madrid, España.
<https://dx.doi.org/10.5209/reve.78538>

Cabanillas (2020) En su investigación titulada “Plan de comunicación interna y formación de líderes coach, Córdoba 2020
<https://doi.org/10.32466/eufv-cyh.2020.16.607.335-354>

Arango Arango, M. Z., Rodríguez, A. M., Benavides, M. S. y Ubaque, S. L. (2016). Los axiomas de la comunicación humana en Paul Watzlawick.
<https://lamenteesmaravillosa.com/paul-watzlawick-y-la-teoria-de-la-comunicacion-humana/>

Espinar Ruiz, Frau Marhuenda y Gonzáles Rio (2006). Introducción a la sociología de la Comunicación.

(Artículo de investigación) Universidad Alicante Rioja, España.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=675414>

Fernández Collado, C. (2009). La comunicación en las organizaciones. México: Trillas. P.11-15

ANEXOS

Anexo A:

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | | | |
|--|--|--|----------------------|---|-----------------------------|------|--------|
| Título: | | | | | | | |
| COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE MINIMERCADOS DE S.J.L. LIMA 2022 | | | | | | | |
| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEM | ESCALA |
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | Comunicación Interna | Comunicación efectiva | Claridad | 1-2 | liker |
| ¿Cuál es la relación de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022? | Analizar la relación de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la tienda Mass de S.J.L., Lima 2022 | Hay relación de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022? | | | integración | | |
| | | | | | Equilibrio | | |
| | | | | | Evaluación | | |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICOS | Comunicación Interna | Las herramientas de la comunicación interna | Manual del empleado | 3-4 | liker |
| ¿Cuál es la relación de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022? | Describir la relación de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de minimercados de la tienda Mass de S.J.L., Lima 2022. | Hay relación de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022? | | | Correo electrónico | | |
| | | | | | Redes sociales corporativas | | |
| | | | Revistas | | | | |
| | | | | | Reporte semanal | | |
| | | | | | Encuestas | | |
| | | | | Los flujos de la comunicación interna | Horizontal | 5-6 | |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|-------------|--|--|
| | | | | | | | | |
| | ¿Cuál es la relación de las herramientas de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022? | Identificar la relación de las herramientas de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de minimercados en S.J.L, Lima 2022 | Hay relación en las herramientas de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima – 2022. | | | Vertical | | |
| | ¿Cuál es la relación en los flujos de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022? | Explicar la relación de los Flujos de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de minimercados de la tienda Mass de S.J.L, Lima 2022. | Hay relación en los flujos de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima – 2022. | | | Transversal | | |

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de minimercados de S.J.L. Lima 2022

| PROBLEMAS | | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES 2 | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEM | ESCALA |
|-----------|--|--|---|-------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------|--------|
| | PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | Desempeño laboral | Factores del desempeño laboral | Conocimiento del trabajo | 7-11 | liker |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | Responsabilidad | | |
| | | | | | | capacidad de liderazgo | | |
| | | | | | | Identidad laboral | | |
| | | | | | Niveles del desempeño laboral | Destacado | 12-15 | |
| | | | | | | Competente | | |
| | | | | | | | | |
| | PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICOS | | | | | |
| | ¿Cuál es la relación de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022? | Describir la relación de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de minimercados de la tienda Mass de S.J.L., Lima 2022. | Hay relación de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022 | | | Básico | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|------------------------|--|--|
| | <p>¿Cuál es la relación de las herramientas de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022?</p> | <p>Identificar la relación de las herramientas de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de minimercados en S.J.L., Lima 2022</p> | <p>Hay relación en las herramientas de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022</p> | | | <p>Insatisfactorio</p> | | |
| | <p>¿Cuál es la relación en los flujos de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022?</p> | <p>Explicar la relación en los Flujos de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de minimercados de la tienda Mass de S.J.L., Lima 2022?</p> | <p>Hay relación en los flujos de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de minimercados de la Tienda Mass en S.J.L., Lima - 2022</p> | | | | | |

Anexo B: FICHA DE OPERACIONALIDAD

TABLA1

| Variable 1 | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Ítems | Niveles | Escala de medición |
|----------------------|--|--|---|---|-------|---|--------------------|
| COMUNICACIÓN INTERNA | La comunicación interna centra su atención en los procesos y subprocesos por medio de los que se procuran que los integrantes de la organización cumplan las tareas asignadas y en cómo los canales de información la facilitan, de acuerdo con los objetivos propuestos para el grupo. (Trelles, 2000, p.43). | Menciona que la comunicación interna es un grupo actividades que realiza una institución buscando que el personal mantenga la comunicación entre colaboradores, haciendo usos de diferentes medios de comunicación, donde les llevara estar enterados de lo que acontece en la organización, también estarán motivados para aportar en el trabajo y enfocarse en los objetivos trazadas. (Horacio Andrade, 2002, p.11) | COMUNICACIÓN EFECTIVA | Claridad | 1-5 | 5: Totalmente de acuerdo 4: de acuerdo 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2: Desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo | LIKER ORDINAL |
| | | | | Integración | | | |
| | | | | Aprovechamiento de la Organización informal | | | |
| | | | | Equilibrio | | | |
| | | | | Evaluación | | | |
| | | | Las herramientas de la comunicación interna | Manual del empleado | 6-10 | | |
| | | | | Correo electrónico | | | |
| | | | | Redes sociales corporativas | | | |
| | | | | Revistas | | | |
| | | | | Reporte semanal | | | |
| | | | | Encuestas | | | |
| | | | Los flujos de la comunicación interna | Horizontal | | | |
| | | | | Vertical | | | |
| Transversal | | | | | | | |

| TABLA 2 | | | | | | | |
|-------------------|---|---|--------------------------------|--------------------------|-------|---|--------------------|
| Variable 2 | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | ítems | Niveles | Escala de medición |
| DESEMPEÑO LABORAL | Según Campbell(1970) Menciona que el desempeño considera una conducta que conlleva a alcanzar metas de manera progresiva que traerá beneficio a la organización | Gracia y Peirò (1996) el concepto de desempeño también se le agregaría no solo las tareas competente al puesto que desarrolla, sino también las que no estaban definidas al inicio pero en el proceso se empezaron a suscitar | FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL | conocimiento del trabajo | 1-5 | 5: Totalmente de acuerdo 4: de acuerdo 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2: Desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo | LIKER ORDINAL |
| | | | | Producción | | | |
| | | | | Responsabilidad | | | |
| | | | | capacidad de liderazgo | | | |
| | | | Niveles de desempeño | identidad laboral | 6-10 | | |
| | | | | destacado | | | |
| | | | | Competente | | | |
| | | | | Básico | | | |
| Insatisfactorio | | | | | | | |

Anexo C: instrumento de investigación

CUESTIONARIO

Estimado colaborador (a), agradezco su valioso tiempo, lea atentamente, luego responder con veracidad. INSTRUCCIONES:

Este cuestionario busca Identificar cómo se presenta la comunicación interna y su relación en el desempeño laboral en su centro de labores.

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que crea conveniente, mencionar su grado de acuerdo o desacuerdo en el siguiente grupo de preguntas del (1-15)

INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente

| PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------------|------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | Desacuerdo | Totalmente desacuerdo |
| 1 ¿Tiene total claridad sobre la visión, misión y objetivos que persigue la empresa? (claridad) | | | | | |
| 2. Sus jefes realizan evaluación periódica después de cada meta concluida? (Evaluación) | | | | | |
| 3 ¿El manual del empleado le facilita información sobre, estructura y actividades que conciernen al puesto que desempeña? (Manual del empleado) | | | | | |
| 4 ¿El realizar reporte semanal de ventas o tareas, aporta a su buen desempeño laboral? (reporte semanal) | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 5. ¿Considera que la empresa promueve satisfactoriamente la interacción con otros colaboradores de otros rangos de posición? (Horizontal) | | | | | |
| 6. ¿La empresa cuenta con adecuados medios de comunicación con sus Jefes, que le facilita dar sus aportes en favor de la organización? (Ascendente) | | | | | |
| 7. ¿Usted tiene total conocimiento en relación a sus funciones y metas de trabajo? (Conocimiento del trabajo) | | | | | |
| 8. ¿Considera que las actividades asignadas a su persona van a la par con sus horas laborables? (Producción) | | | | | |
| 9. ¿Considera que cumple los plazos asignados en relación al logro de sus metas? (Responsabilidad) | | | | | |
| 10. Considera que su jefe le inspira y motiva en relación al cumplimiento de las metas? (Capacidad de liderazgo) | | | | | |
| 11. ¿Se identifica con los objetivos trazados por la empresa y estos contribuye al logro de sus metas personales? (Identidad laboral) | | | | | |
| 12. ¿Considera tener conocimiento pleno y dominio total de la tarea designada? (Destacado) | | | | | |
| 13. Considera tener conocimiento necesario para cumplir sus funciones y de esta manera contribuir al logro de los objetivos trazados por la empresa? (Competente) | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 14. ¿Considera que casi siempre cumple con las metas establecidas a su cargo (Básico) | | | | | |
| 15. ¿Usted se siente cómodo en el rol que desempeña? (Insatisfactorio) | | | | | |

Anexo D: Ficha de confiabilidad de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento

Título: La comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de mini mercados de S.J.L. Lima 2022

| Nº | VARIABLE 1: COMUNICACION INTERNA | Pertinencia ^a | | | | Relevancia ^a | | | | Claridad ^a | | | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------|
| | | M | D | A | M | M | D | A | M | M | D | A | M | |
| | DIMENSION 1: COMUNICACION EFECTIVA | | | | | | | | | | | | | |
| | ¿Tiene total <u>claridad</u> sobre la visión, misión y objetivos que persigue la empresa? | | | x | | | x | | | | x | | | |
| | Sus jefes realizan <u>evaluación</u> periódica después de cada meta concluida? | | | x | | | x | | | | x | | | |
| | DIMENSION 2: HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACION INTERNA | | | | | | | | | | | | | |
| | ¿El manual del empleado le facilita información sobre, estructura y actividades que <u>conciernen</u> al puesto que desempeña? | | | x | | | x | | | | x | | | |
| | ¿El realizar <u>reporte semanal</u> de ventas, aporta al su buen desempeño laboral? | | | x | | | x | | | | x | | | |
| | DIMENSION 3: FLUJOS DE LA COMUNICACION INTERNA | | | | | | | | | | | | | |
| | ¿Considera que la empresa promueve satisfactoriamente la interacción con otros colaboradores de <u>diferentes rangos de posición</u> ? | | | x | | | x | | | | x | | | |
| | ¿La empresa cuenta con adecuados medios de comunicación, que le permiten la <u>comunicación</u> con sus Jefes para dar sus aportes en favor de la organización? | | | x | | | x | | | | x | | | |
| | VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 4: FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | | | | | | | | |
| | ¿Usted tiene total <u>conocimiento de su trabajo</u> , en relación a sus metas y funciones? | | | x | | | x | | | | x | | | |
| | ¿Considera que <u>las actividades asignadas</u> a su persona van a la par con sus horas <u>laborables</u> ? | | | x | | | x | | | | x | | | |
| | ¿Considera que <u>cumple los plazos asignados</u> en relación al logro de sus metas? | | | x | | | x | | | | x | | | |
| | Considera que <u>su jefe le inspira y motiva</u> en relación al cumplimiento de las metas? | | | x | | | x | | | | x | | | |
| | ¿Se <u>identifica con los objetivos trazados por la empresa</u> y ello contribuye al logro de sus metas personales? | | | x | | | x | | | | x | | | |

Certificado de validez de contenido del instrumento

 + Título: La comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de mini mercados de S.J.L. Lima 2022

| Nº | VARIABLE 1: COMUNICACION INTERNA | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------|
| | | M | D | A | M | M | D | A | M | M | D | A | M | |
| | DIMENSION 1: COMUNICACION EFECTIVA | | | | | | | | | | | | | |
| | ¿Tiene total <u>claridad</u> sobre la visión, misión y objetivos que persigue la empresa? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| | Sus jefes realizan <u>evaluación</u> periódica después de cada meta concluida? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| | DIMENSION 2 : HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACION INTERNA | | | | | | | | | | | | | |
| | ¿El manual del empleado le facilita información sobre, estructura y actividades que <u>conciernen</u> al puesto que desempeña? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| | ¿El realizar <u>reporte semanal</u> de ventas, aporta al su buen desempeño laboral? | | X | | | | X | | | | X | | | |
| | DIMENSION 3 : FLUJOS DE LA COMUNICACION INTERNA | | | | | | | | | | | | | |
| | ¿Considera que la empresa promueve satisfactoriamente la interacción con otros colaboradores de <u>diferentes rangos de posición</u> ? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| | ¿La empresa cuenta con adecuados medios de comunicación, que le permiten la <u>comunicación con sus Jefes</u> para dar sus aportes en favor de la organización? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| | VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 4 : FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | | | | | | | | |
| | ¿Usted tiene total <u>conocimiento de su trabajo</u> , en relación a sus metas y funciones? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| | ¿Considera que <u>las actividades asignadas</u> a su persona van a la par con sus horas <u>labores</u> ? | | X | | | | X | | | | X | | | |
| | ¿Considera que <u>cumple los plazos asignados</u> en relación al logro de sus metas? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| | Considera que <u>su jefe le inspira y motiva</u> en relación al cumplimiento de las metas? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| | ¿Se <u>identifica con los objetivos trazados por la empresa</u> y ello contribuye al logro de sus metas personales? | | | | X | | | X | | | | X | | |



Certificado de validez de contenido del instrumento

⊕ Título: La comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de mini mercados de S.I.L. Lima 2022

| Nº | VARIABLE 1 : COMUNICACION INTERNA | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|---|---|--------|-------------------------|---|---|--------|-----------------------|---|---|--------|-------------|
| | | M U | D | A | M A | M U | D | A | M A | M U | D | A | M A | |
| | DIMENSION 1: COMUNICACION EFECTIVA | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | ¿Tiene total <u>claridad</u> sobre la visión, misión y objetivos que persigue la empresa? | | | | 4 | | | | 4 | | | | 4 | |
| 2 | Sus jefes realizan <u>evaluación</u> periódica después de cada meta concluida? | | | | 4 | | | | 4 | | | | 4 | |
| | DIMENSION 2 : HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACION INTERNA | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | ¿El <u>manual del empleado</u> le facilita información sobre, estructura y actividades que <u>conciernen</u> al puesto que desempeña? | | | | 4 | | | | 4 | | | | 4 | |
| 4 | ¿El realizar <u>reporte semanal</u> de ventas, aporta al su buen desempeño laboral? | | | | 4 | | | | 4 | | | | 4 | |
| | DIMENSION 3 : FLUJOS DE LA COMUNICACION INTERNA | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | ¿Considera que la empresa promueve satisfactoriamente la interacción con otros colaboradores de <u>diferentes rangos de posición</u> ? | | | | 4 | | | | 4 | | | | 4 | |
| 6 | ¿La empresa cuenta con adecuados medios de comunicación, que le permiten la <u>comunicación con sus Jefes</u> para dar sus aportes en favor de la organización? | | | | 4 | | | | 4 | | | | 4 | |
| | VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 4 : FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | ¿Usted tiene total <u>conocimiento de su trabajo</u> , en relación a sus metas y funciones? | | | | 4 | | | | 4 | | | | 4 | |
| 8 | ¿Considera que <u>las actividades asignadas</u> a su persona van a la par con sus horas <u>laborables</u> ? | | | | 4 | | | | 4 | | | | 4 | |
| 9 | ¿Considera que <u>cumple los plazos asignados</u> en relación al logro de sus metas? | | | | 4 | | | | 4 | | | | 4 | |
| 10 | Considera que <u>su jefe le inspira y motiva</u> en relación al cumplimiento de las metas? | | | | 4 | | | | 4 | | | | 4 | |
| 11 | ¿Se <u>identifica con los objetivos</u> trazados por la empresa y ello contribuye al logro de sus metas personales? | | | | 4 | | | | 4 | | | | 4 | |
| | DIMENSION 5 : NIVELES DEL DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | | | | | | | | |

Anexo E: BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL

| N° | INTERNA Y SU IMPLICANCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE MINI | | | | | | | | | | | | | | | DATOS ADICIONAL | | |
|----|---|----|----|----|----|----|-------------------|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------|--------------|------|
| | COMUNICACIÓN INTERNA | | | | | | DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | | | | EDAD | ROL | SEXO |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | | | |
| 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 18-24 | REPONEDOR | M |
| 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 18-24 | VARIADO | M |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25-34 | VARIADO | F |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 18-24 | VENTA | M |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25-34 | VARIADO | M |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 25-34 | VARIADO | M |
| 7 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25-34 | VENTA | M |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 25-34 | Caja | M |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18-24 | REPONEDOR | M |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 25-34 | REPONEDOR | F |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18-24 | VARIADO | M |
| 12 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18-24 | ADMINISTRADO | M |
| 13 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 18-24 | VARIADO | M |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18-24 | VARIADO | F |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 18-24 | Caja | M |
| 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18-24 | VARIADO | F |
| 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18-24 | VARIADO | F |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 18-24 | VARIADO | F |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 18-24 | VARIADO | M |
| 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 18-24 | VARIADO | F |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25-34 | VARIADO | F |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 18-24 | VARIADO | M |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 25-34 | VARIADO | F |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18-24 | VARIADO | M |
| 25 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 25-34 | VARIADO | M |
| 26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 25-34 | VARIADO | F |
| 27 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25-34 | ADMINISTRADO | F |
| 28 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18-24 | REPONEDOR | M |
| 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 25-34 | REPONEDOR | M |
| 30 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18-24 | Caja | F |

Anexo F. Pruebas de bondad de ajuste a la Normal

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|---|---------------------------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | p |
| Comunicación Interna | 0.272 | 50 | 0.007 |
| Comunicación efectiva | 0.204 | 50 | 0.003 |
| Las herramientas de la comunicación interna | 0.216 | 50 | 0.001 |
| Los flujos de la comunicación interna | 0.219 | 50 | 0.001 |
| Desempeño laboral | 0.121 | 50 | 0.200 |
| Factores del desempeño laboral | 0.108 | 50 | 0.200 |
| Niveles del desempeño laboral | 0.181 | 50 | 0.014 |

Se aplicó el test de bondad de ajuste a la normal de los autores Kolmogorov- Smirnov ($n \geq 50$) los resultados de dicho test al 5% de significancia, en cada uno de las variables y dimensiones evaluadas, llevan a afirmar que solamente la variable D desempeño laboral ($p=0.200$) y la dimensión Factores del desempeño laboral ($p=0.200$) provenían de distribuciones normales, en el restode los casos las distribuciones la distribución no fue la normal ($p < 0.05$)

A consecuencia de los resultados anteriores se optó por la realización de pruebas estadísticas no paramétricas para analizar las relaciones entre las variables estudiadas, por ejemplo la prueba de correlación de Spearman.

Anexo G: Baremos

Baremos de la variable Comunicación interna y dimensiones respectivas

| | Comunicación interna | Comunicación efectiva | Herramientas de la comunicación interna | Flujos de la comunicación interna |
|---------|----------------------|-----------------------|---|-----------------------------------|
| Buena | 49 - 60 | 9 - 10 | 9 - 10 | 9 - 10 |
| Regular | 25 - 48 | 5 - 8 | 5 - 8 | 5 - 8 |
| Malas | 12 - 24 | 2 - 4 | 2 - 4 | 2 - 4 |

Baremos de la variable Desempeño laboral y dimensiones respectivas

| | Desempeño laboral | Factores del desempeño laboral | Niveles del desempeño laboral |
|---------|-------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Buena | 37 - 45 | 21 - 25 | 17 - 20 |
| Regular | 19 - 36 | 11 - 20 | 9 - 16 |
| Mala | 9 - 18 | 5 - 10 | 4 - 8 |

Anexo H: Confiabilidad de los instrumentos de medición

Fiabilidad del cuestionario de Comunicación interna

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.758 | 6 |

El análisis de consistencia interna por el método de Cronbach, arrojó un valor de alfa igual a 0.758 a consecuencia de lo cual se concluye que el cuestionario de Comunicación interna es altamente confiable.

Fiabilidad del cuestionario de Desempeño laboral

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.872 | 9 |

Nuevamente, ahora en el caso del cuestionario de Desempeño laboral, el análisis de consistencia interna por el método de Cronbach devolvió un valor del índice alfa igual a 0.872, lo cual lleva a concluir que el cuestionario de Desempeño laboral fue muy altamente confiable.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANTILLAN ARRUZ JOSÉ SANTOS, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE MINIMERCADOS DE S.J.L, LIMA 2022", cuyo autor es LOPE PARIONA GLADYS MONICA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Noviembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| SANTILLAN ARRUZ JOSE SANTOS DNI: 08347544 ORCID: 0000-0002-5658-9710 | Firmado electrónicamente por: JSANTILLANAR el 13-12-2022 16:45:08 |

Código documento Trilce: TRI - 0458685