



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN RELACIONES
PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

**Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de
colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra
Señora del Rosario – Cajabamba 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

AUTORA:

Jauregui Reyes, Milagritos Azucena (ORCID: 0000-0001-8100-2988)

ASESOR:

Mgtr. Aliaga Loyola, Luis Javier (ORCID: 0000-0002-7034-0786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por estar siempre conmigo, por darme fe y confianza en los momentos donde sentía que no podía continuar.

A mi Velia, porque a pesar de sus cortos cuatro añitos tenía que entender que, en algunos momentos, su mamá no podía jugar con ella por estar trabajando y estudiando.

A mi mamita, por apoyarme en todo momento para poder seguir desarrollándome de manera personal y profesionalmente.

A Neil, por su santa paciencia, por entender mis cambios de humor cuando los trabajos se me acumulaban y el estrés se apoderaba de mí. Porque en los momentos que quisieron menospreciar mi trabajo, me hizo ver todo lo que estaba haciendo, logrando y lo que aún me falta por alcanzar y conquistar.

A mi hermanito, por demostrarme su apoyo y alegría con cada objetivo logrado y siempre brindarme sus buenas vibras para continuar superándome.

A mi papito y mi Quique, que desde el cielo estoy segura me envían sus bendiciones y porque siempre vivirán en mi corazón por más que pasen los años.

Agradecimiento

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, por brindarme la oportunidad de desarrollar mi tesis de investigación en su empresa, y así contribuir con la mejora de su gestión.

A los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, por otorgarme el apoyo necesario durante el desarrollo de la investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
4.1. Análisis descriptivo	26
4.2. Análisis inferencial	30
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1 Población de estudio	22
Tabla 2 Nivel de comunicación interna.....	26
Tabla 3 Distribución de frecuencias de dimensiones de Comunicación Interna...	26
Tabla 4 Nivel de Desempeño Laboral	27
Tabla 5 Distribución de frecuencias de las dimensiones de Desempeño Laboral	27
Tabla 6 Relación entre comunicación interna y desempeño laboral	28
Tabla 7 Relación entre comunicación interna y dimensión saber.....	28
Tabla 8 Relación entre comunicación interna y la dimensión saber hacer	29
Tabla 9 Relación entre comunicación interna y la dimensión saber estar	29
Tabla 10 Correlación de las variables para la prueba de hipótesis general	30
Tabla 11 Correlación de Comunicación interna y Dimensión Saber	30
Tabla 12 Correlación de Comunicación interna y Dimensión Saber Hacer	31
Tabla 13 Correlación de Comunicación interna y Dimensión Saber Estar	31

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama del diseño de investigación.....	21
--	----

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - Cajabamba, en el año 2021. Para esto se realizó el estudio con enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental, transversal, de alcance correlacional; haciendo uso de dos cuestionarios debidamente validados, uno para medir la comunicación interna de los colaboradores en la organización financiera y otro para estimar su desempeño en el trabajo. Los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman mostraron una correlación significativa ($p < 0.05$), lo cual implica que se rechazó la hipótesis nula, demostrando la existencia de correlación positiva entre el nivel de comunicación interna y desempeño laboral, con un grado de correlación de 0.565. Además, se identificó un nivel de comunicación interna mayoritariamente de nivel medio (45.3%) o alto (44%); mientras que el nivel de desempeño laboral fue alto en casi la totalidad de la muestra (88%). En conclusión, se ha demostrado que sí existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de Coopac NSR, en el año 2021.

Palabras clave: Comunicación Interna, Desempeño Laboral, Comunicación Organizacional.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between internal communication and job performance of the collaborators of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - Cajabamba, in the year 2021. For this, the study was carried out with a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, correlational research design; using two duly validated questionnaires, one to measure the internal communication of employees in the financial organization and the other to estimate their performance at work. The results of the Spearman Rho correlation test showed a significant correlation ($p < 0.05$), which implies that the null hypothesis was rejected, demonstrating the existence of a positive correlation between the level of internal communication and job performance, with a degree of correlation of 0.565. In addition, a level of internal communication was identified, mostly of medium level (45.3%) or high (44%); while the level of job performance was high in almost the entire sample (88%). In conclusion, it has been shown that there is a relationship between internal communication and job performance in Coopac NSR employees, in the year 2021.

Keywords: Internal Communications, Job Performance, Organizational Communication.

I. INTRODUCCIÓN

Cualquier institución pública o privada tiene preocupaciones respecto a su imagen frente al público al cual le brinda un bien o servicio, así mismo, siempre ha existido el compromiso de poder satisfacer las demandas del consumidor o el público, poniendo en primer lugar sus necesidades. Sin embargo, debemos recordar que cualquier organización funciona gracias a las personas que se encuentran desarrollando sus funciones al interior de estas, haciendo posible el cumplimiento de sus objetivos.

Las organizaciones no solo deben tomar en cuenta al pública externo, sino también al interno, esto es, a sus colaboradores. De estos depende en gran medida que la empresa marche con prosperidad y se desarrolle una cultura positiva. Bajo la comprensión que la sociedad va cambiando, las organizaciones también son susceptibles de estos procesos que van modificando a las personas y su relación con sus entornos.

El desarrollo de la tecnología, sobre todo el de las comunicaciones, ha significado una optimización en muchos aspectos de nuestra vida, haciéndola mucho más sencilla y productiva, pero también ha transformado nuestras relaciones sociales, complejizando la comunicación interpersonal. Es así que, las organizaciones actualmente también van implementando nuevas formas de llegar a su público interno y estas funcionan en la medida que son aceptados por los colaboradores (Welch, 2011 como se citó en Tkalac & Špoljarić, 2020).

Así, se debe destacar, entonces, la relevancia de la comunicación para el desarrollo de las actividades de los colaboradores, en ese sentido la comunicación interna es la que permite la coordinación entre los integrantes de cualquier tipo de organización (Jui-Chen y otros, 2006), y es vital para que la organización pueda cumplir con sus objetivos estratégicos, y así como en cualquier organismo, es de suma importancia poder transmitir correctamente entre las partes integrantes del sistema los objetivos y valores que sirven de base para el funcionamiento eficaz de una organización (Charry, 2018).

En la comunicación interna debe existir una planificación de los mensajes y medios usados, ya que, sin ello se pueden ocasionar crisis internas que terminan

perjudicando la legitimidad de la organización (Camacho & Arroyave, 2010, como se citó en Antón-Chávez, 2019), así como es importante porque incide en la forma en la que los mismos colaboradores hablan sobre la organización entre sí y asumen posición de defensa o ataque hacia la misma (Prasetya & Kartikawangi, 2021).

Asimismo, actualmente ha tomado mucha relevancia tener conocimiento acerca del desempeño de los colaboradores en su organización, tal es así que, el interés en reconocer esto no solo radica en poder medirlo sino en la posibilidad de mejorarlo como señala Castagnola y otros (2020). Logrando un buen desempeño de los colaboradores podemos conseguir un buen desempeño general de la organización que se traducirá en conseguir los objetivos de esta (Pushpakumari, 2021).

Existen diversos factores que influyen el desempeño laboral, hay aspectos que tienen que ver con la formación y capacitación continua (Castagnola, 2020), otros con el nivel de remuneración, y en general con las actitudes y resultados de los colaboradores dentro de las organizaciones. Se puede ver, además, que se desarrolla sobre características individuales, del ambiente laboral, de la seguridad y la educación adquirida (Davidescu y otros, 2020).

Este conjunto de elementos se desarrolla con la base de un flujo correcto de comunicación como funcionaría el sistema circulatorio de un organismo, entendiéndose que si se presenta un problema al respecto todo el sistema puede verse afectado.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, con la presente investigación se busca determinar si, efectivamente, existe una relación dentro de la de Coopac NSR entre el desempeño laboral de sus colaboradores y la comunicación interna de la institución en el año 2021 por presentarse, a grandes rasgos, un nivel bajo de desempeño laboral.

En ese sentido, se formula el siguiente problema general de investigación: ¿cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba, en el año 2021? Como problemas específicos se plantean los siguientes: ¿cuál es la relación entre la comunicación interna y la dimensión saber del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba, en el año 2021?; ¿cuál es la relación de

la comunicación interna y la dimensión saber hacer del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba, en el año 2021?; ¿cuál es la relación de la comunicación interna y la dimensión saber estar del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba, en el año 2021?

Ahora bien, la presente investigación encuentra su justificación teórica en la realización de la debida indagación bibliográfica, extrayendo los conceptos fundamentales que permitieron entender teóricamente la problemática planteada y sugerir alternativas de solución.

De manera práctica, se justifica porque tiene por finalidad mejorar el desempeño de los colaboradores de la institución designada, por medio de la optimización de la comunicación interna. Esto implicaría no solo un beneficio para la empresa sino también para los propios trabajadores de esta, ya que, un mejor desempeño podría impactar también en su remuneración, autoestima y calidad de vida.

Y desde el punto de vista metodológico, está plenamente justificada porque se hizo uso de herramientas de recolección y análisis de datos debidamente validadas y reconocidas por la comunidad académica. Asimismo, se respetaron los principios éticos señalados en el Código Nacional de Integridad Científica del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2019).

En cuanto al objetivo general se planteó determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - Cajabamba, en el año 2021. Y como objetivos específicos se planteó: determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión saber del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba, en el año 2021; determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión saber hacer del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba, en el año 2021; determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión saber estar del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba, en el año 2021.

Ahora bien, la hipótesis general (HG_1) que se planteó es que sí existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba, en el año 2021. Como hipótesis general nula se planteó (HG_0): No existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba, en el año 2021.

Y como hipótesis específicas: (HE_1) se consideró que sí existe relación entre la variable comunicación interna y la dimensión saber del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba, en el año 2021; (HE_2) sí existe relación entre la comunicación interna y la dimensión saber hacer del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba, en el año 2021; (HE_3) sí existe relación entre la comunicación interna y la dimensión saber estar del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba, en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se han identificado diferentes estudios relacionados con la problemática abordada.

En Ecuador, en su investigación titulada “Incidencia del nivel de comunicación interna en el desempeño del personal de las empresas del sector automotriz de la ciudad de Guayaquil”, Chilibingua & Lara (2020) tuvieron como objetivo analizar la manera en que la comunicación interna impacta en el desempeño laboral. El estudio fue realizado bajo un enfoque mixto, con un alcance exploratorio. Para recabar los datos se utilizó una encuesta. El muestreo fue no probabilístico y la conclusión a la que arribó el estudio fue establecer la existencia de una correlación entre la variable comunicación interna y el desempeño de los trabajadores de las empresas automotrices de Guayaquil.

También se cuenta con el trabajo de Muñoz (2020) llamado “Comunicación interna de la empresa TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS S.A y su incidencia en el desempeño laboral, Guayaquil, 2020” donde se investigó la gestión de la variable comunicación interna y su relación efectiva con el desempeño laboral de los empleados de la empresa. La investigación se hizo con un diseño transversal. Se usó una observación participativa y un cuestionario aplicado a 323 colaboradores. Se utilizó un método cuantitativo y cualitativo, que expuso la deficiencia en el aspecto de la comunicación interna produciendo una reducción en el desempeño de los trabajadores con afectación al clima laboral.

A nivel nacional también se cuenta con estudios relacionados con la problemática trazada.

Meza (2018) en “Comunicación Interna y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Surco, Huarochirí 2018”, se planteó identificar la relación existente de la variable comunicación interna y la de desempeño laboral planteándose una perspectiva cuantitativa y un diseño no experimental. La muestra fue escogida con un método no probabilístico, aplicando una encuesta valorativa y como instrumento utilizó un cuestionario aplicado a los colaboradores. Se empleó para el análisis estadístico el programa SPSS versión 23; estableciéndose una relación moderada entre la comunicación interna y el desempeño laboral con 0.599

de coeficiente de correlación y una significación de 0.000; estableciendo también un nivel bajo de comunicación interna donde se hace necesario elaborar un conjunto de mecanismos para optimizar la percepción de los trabajadores y mejorar así su desempeño.

Gutiérrez (2018) en su estudio titulado “La comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Telecomunicaciones Futuro Group S.R.L. – Nuevo Chimbote 2018” se plantearon identificar la correlación entre la variable de comunicación interna por un lado y el desempeño de los empleados mediante un estudio no experimental. Para esta empresa de telecomunicaciones se contó con una muestra constituida por 45 empleados a quienes se les aplicó una encuesta para recolectar la información pertinente. Para analizar los resultados, se hizo uso de la medida Rho de Spearman arrojando un 0.775 de coeficiente de correlación y un grado de significancia de 0.000 que estableció una relación positiva importante para las variables de comunicación interna y desempeño laboral aceptando la hipótesis planteada en esta investigación. En relación con los resultados específicos por variable, se obtuvo que en un 60% la comunicación interna tiene un nivel regular, siendo la comunicación descendente de un 40%, la ascendente en 62% y la horizontal con un nivel también regular en 47%. En tanto que para las dimensiones de desempeño laboral como la demanda de tareas y valores se estableció un 49% en ambos casos, y la dimensión respecto a la orientación de resultados obtuvo un 76% por parte de los colaboradores donde se presentó un nivel regular para esta variable.

La investigación “Comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo – Semestre 2019”, de Gonzales & González (2019) que tuvo el objetivo de establecer la relación entre el desempeño de sus colaboradores y la comunicación interna en la mencionada empresa, planteando como hipótesis la existencia de una relación directa entre las dos variables. Se hizo una investigación de carácter descriptivo correlacional que usó como herramientas el análisis documental y se aplicó una encuesta a una muestra de 46 colaboradores. Para el análisis se aplicó la prueba estadística Chi Cuadrado que verificó la hipótesis y estableció un grado aceptable de desempeño laboral en sus dimensiones de desempeño de tareas, civismo y nivel de rendimiento. También

en el estudio se establecieron recomendaciones como el reforzamiento de la comunicación interna para promover un ambiente de trabajo fortalecido que se traduzca en la mejora y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Por otro lado, Benavides (2019) en “La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL – Chepén, 2019” buscó investigar si existe relación entre la comunicación interna de la mencionada UGEL y el rendimiento laboral de sus funcionarios. Para ese objetivo la investigación tuvo un diseño no experimental y descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 48 trabajadores administrativos con contrato. Se utilizó un cuestionario que comprendió 12 ítems medidos posteriormente con la escala de Likert para evaluar la variable de comunicación interna, y para medir el desempeño, una evaluación que utiliza la propia organización. El resultado fue la existencia de una relación altamente significativa moderada entre las variables mostrando una correlación de 0.447, siendo el nivel de comunicación interna de 60% y el del rendimiento laboral de un 92%. Se recomendó realizar actividades que integren y puedan establecer una mayor cooperación entre los colaboradores.

Ahora bien, una vez revisados los antecedentes de este estudio, pasaremos a examinar los conceptos, teorías y enfoques teóricos relacionados con la problemática planteada.

Los fuertes cambios suscitados en las últimas décadas por las innovaciones tecnológicas han cambiado los paradigmas en muchos aspectos de la vida social y económica. Sobre todo, con el advenimiento de las tecnologías de la información, lo que antes se consideraba como el sector fundamental para el desarrollo social, como fue la productividad industrial ha cedido el paso a los procesos tecnológicos que constantemente van en desarrollo y que empiezan a reconocerse como el motor más importante de la transformación económica. La comunicación ha sido estudiada desde distintas ramas de las ciencias sociales y ahora se la reconoce como un elemento fundamental y útil para el desarrollo de las organizaciones y sus mecanismos productivos, esto se debe justamente a que estos organismos van en constante desarrollo ampliando cada vez más su campo de acción y su posibilidad de influencia en la vida social desde el ámbito público y privado en acción conjunta (Lucas, 1997). Así es como la comunicación se ha venido estudiando desde el

ámbito de las organizaciones para poder optimizar sus sistemas de productividad y mejora constante.

Como señala Palacios (2015), la administración ha sido la ciencia desde donde se han investigado con mayor profundidad e interés a la comunicación dentro de las organizaciones enfocadas principalmente desde las relaciones humanas para proveer de mecanismos adecuados que cumplan con las expectativas empresariales que necesita la organización para mantenerse competitiva.

Así es como el desarrollo de la comunicación organizacional se viene dando desde la década de los 60 del siglo pasado principalmente abordada desde EE. UU. donde han hecho públicas muchas más investigaciones al respecto tal como lo menciona Taylor (2002), indicando, además, que estos estudios se han centrado en la capacidad de actuar más que en investigar las estructuras que mantienen a las organizaciones. Desde la teoría de los sistemas, Thayer fue quien profundizó más el estudio de la comunicación organizacional como parte elemental de un grupo de actores que desempeñan distintas funciones, pero conectadas y destinadas a cumplir un objetivo estratégico y que dicha actividad necesita ser regulada y establecida de forma ordenada (Bouzon, 2011 como se citó en Palacios 2015).

Es así como el campo de la comunicación dentro de las organizaciones se va extendiendo más allá de las funciones directivas de acción para reconocerse como un campo de actividad donde inciden muchos más actores que desempeñan labores determinadas implicando esto que se sumen a este proceso una serie de nuevos factores dentro de las interrelaciones que se van planteando constantemente y que permite elaborar desde planes comunicacionales hasta políticas dedicadas exclusivamente a la función comunicacional tomando en cuenta los actores dentro del marco organizativo. Pero, estos estudios aún están limitados por el vertiginoso avance de la nueva tecnología y su impacto en la comunicación organizacional (Palacios, 2015).

En la actualidad los estudios sobre comunicación organizacional se han diversificado de los realizados básicamente por motivaciones privadas a verse desde una perspectiva más ampliada en todo tipo de organizaciones y asociaciones como un organismo viviente constituido por procesos internos orientados al

cumplimiento de metas estratégicas (Bouzon, 2011 como se citó en Palacios 2015). La comunicación dejó de ser así solo un mero estudio sobre la transmisión de mensajes a convertirse en un análisis más global donde entran en juego y negociación distintos mensajes y procesos comunicacionales (Palacios, 2015).

Al percibir a las organizaciones como un elemento fundamental de la sociedad se ha avanzado en reconocer su importancia y por la misma razón, dedicar más el estudio hacia los diferentes aspectos de esta. Con anterioridad solo se valoraban a la parte externa de las organizaciones porque su función era determinada en gran medida por su capacidad de proveer de bienes destinados a satisfacer las necesidades de los clientes, pero actualmente el espacio de la comunicación al interior de las organizaciones ha ocupado un lugar cada vez más relevante disponiendo elementos fundamentales en las organizaciones.

Dentro de la comunicación organizacional se pueden evidenciar distintas formas de manifestación entre los públicos internos y externos y un flujo constante de información dedicado al cumplimiento de los objetivos de las organizaciones que demarcan los roles de los diferentes públicos para, con esto, poder prever planes y proyectos en circunstancias cada vez más complejas en los aspectos comunicativos. En esta investigación se hará más énfasis al estudio de la comunicación interna que se pasará a revisar a continuación.

La comunicación interna, se establece como aquellas acciones emprendidas destinadas a producir y mantener buenas relaciones entre los miembros de una organización, utilizando una serie de medios de comunicación para lograr una compenetración adecuada respecto a los objetivos de la organización (Andrade 2005 como se citó en Papic 2019).

Dentro de otras definiciones identificadas está la de Men & Bowen (2017), como se citó en Linjuan & Cen (2019), donde menciona que sería la administración de interdependencia y la edificación de relaciones que puedan favorecer a la organización y sus empleados.

Para Contreras & Garibay (2020), la comunicación interna es un proceso dinámico, en constante movimiento, sin fin y que se puede rastrear desde el inicio mismo de la humanidad. Estos autores señalan además que, debido a la evolución del

hombre, la comunicación también ha ido evolucionando, sobre todo gracias a las nuevas tecnologías. Así también, surge la fusión entre la comunicación y la organización, que orienta la dinámica interna de entidades corporativas cada vez más complejas.

Tómese en cuenta que la comunicación interna sirve no solo en los aspectos productivos de la organización, sino también en otras áreas que provocan un ambiente saludable. Así, una comunicación interna eficaz promueve una relación interna de mayor compromiso con el conjunto de la organización para superar momentos difíciles (Ioannidis y otros, 2019, y Lewis & Sahay, 2018, como se citó en Li y otros, 2021).

La comunicación interna se encuentra en un vínculo directo con la comunicación externa, ya que el comportamiento de los empleados repercute en los distintos grupos donde se relacionan y a través de esto se percibe y construye la imagen en general de cualquier organización (Bednárík 2019, como se citó en Gara & La Porte 2020).

En los programas de formación profesional del comunicador social, la comunicación interna es definida como esa área que forma al estudiante para trabajar tanto en instituciones públicas como privadas con la finalidad de facilitar los flujos y procesos comunicativos que se producen al interior de estas, conduciéndolo a realizar una adecuada planificación, organización, implementación y evaluación de estos procesos, así como también la creación y preservación de mensajes emitidos por distintos canales y soportes, con la finalidad de favorecer las relaciones laborales (Aguirre-Gamboa, 2018).

Para Jakubiec (2019) la comunicación interna está constituida por el flujo eficaz de los mensajes dentro de un sistema, la cultura de trabajo y la administración de la información relacionada con las labores.

Álvarez (2007), define la comunicación interna como la trasmisión de información en todas las direcciones dentro de una organización jerarquizada, a través de reuniones presenciales o instrumentos digitales o analógicos, entre los miembros de esta, buscando compenetrar, comprometer y mover a los miembros hacia las metas de una empresa.

Ahora bien, la comunicación interna suele remitirse a las experiencias de intercambio de información en el ámbito de los públicos internos de una organización, dónde no solo tienen que ver los mensajes que son transmitidos o retransmitidos, sino todos aquellos mecanismos que forman parte de esta interrelación dentro de una organización, así es como, las nuevas tecnologías de la información han tomado parte activa en estos procesos de mediación. Las instituciones han desarrollado plataformas para poder transmitir mensajes correspondientes al trabajo, pero estas plataformas adquieren constantemente un uso para prácticas más cotidianas de interrelación que generan nuevos ambientes laborales que terminan influenciando a los ambientes organizacionales.

Las empresas que pretenden mantenerse en la competitividad suelen recurrir a estos nuevos recursos y mecanismos productos del desarrollo tecnológico para potenciar su producción y operatividad, sin embargo, se enfrentan a muchos más desafíos creando microclimas que pueden modificar en gran medida los entornos laborales y sociales. Suele verse que la comunicación interna ya no se experimenta solamente en el ámbito y espacio físico del centro de labores ya que la capacidad de alcance de estos mecanismos desborda los horarios laborales y terminan ejerciendo una influencia en la cotidianidad del quehacer de las personas.

Con estos nuevos espacios donde se generan interrelaciones laborales, es permeable hablar de una comunicación interna de una institución solo dentro del espacio físico de la misma. Los ambientes se vuelven más susceptibles, así como la influencia sobre estos y los factores nuevos que se suman a esta incidencia con fuertes repercusiones en el ámbito laboral y específicamente en un tipo o nivel de desempeño laboral.

Se debe tener también en cuenta que la comunicación interna es parte de la llamada comunicación empresarial, que relaciona a una organización con sus públicos tanto internos como externos, por medio de los productos que elabora como por la información que emite sobre los mismos. Así la comunicación empresarial puede definirse como *“el conjunto de decisiones materializadas en distintas acciones (publicidad, folletos, relaciones con los medios...) para que una organización alcance sus objetivos”* (Hoyos-Zavala & Lasso de la Vega, 2017),

potenciando una relación armoniosa y provechosa y llevando esos lazos que se forman en una ventaja que promueve su competitividad (Pazmay, 2019).

Es así como los gerentes o directivos no solo deben conocer teóricamente los conceptos fundamentales de la comunicación dentro de sus organizaciones también deben considerar las formas o mecanismos en las que esta queda expresada en un entorno con jerarquías y culturas determinadas por un contexto económico, político y social dados, y aquí se pueden apreciar estos tipos en estos procesos comunicativos: la comunicación descendente, ascendente y horizontal o llamada también lateral que vendrían a ser sus tres dimensiones de la variable comunicación interna (Cervantes, 2017)

La comunicación interna descendente es aquella que fluye desde un punto del organigrama de una institución a otro punto hacia abajo, siendo este una comunicación más formalizada que corresponde a la transmisión de la visión y misión de una institución, así como sus metas y planes de gestión, también se integran en este proceso las estipulaciones declaradas por la empresa donde determina las funciones de cada área y la relación que van a desarrollar entre estas. Este tipo de comunicación tiene que ver con las relaciones que se establecen entre la dirección de una organización y la parte subordinada que depende de aquella (Clarke y Crossland, 2002 como se citó en Fiel y Miranda, 2019).

Así también este tipo de comunicación se basa sobre todo en los roles de mando y dirección que quedan establecidos previamente en una organización, pero los empleados no solo necesitan información instructiva de su puesto laboral, también pueden requerir información relevante de otros miembros que integran el entorno laboral, aun así, esta comunicación es relevante ya que dispone al personal subordinado, de información pertinente de la labor que van a desempeñar dentro de la organización.

Desde la dirección se suelen compartir una serie de productos informativos como folletos, etc., sin embargo, también se debe considerar que quienes entreguen esa información posean unas características adecuadas como la honestidad, transparencia y sobre todo sepan entender las necesidades de los demás para que el mensaje pueda transmitirse de forma eficaz y no provoque malentendidos entre

los miembros de la organización (Abelos, y otros, 2005 como se citó en Fiel y Miranda, 2019).

Este tipo de comunicación está destinado a que los empleados puedan conocer mejor su trabajo, así como las disposiciones generales o planes de la organización y tareas o formas de realizar ciertas actividades que le son más importantes para los directivos de una organización promoviendo un ambiente favorable para el desarrollo de las actividades, esto implica también no descuidar que los empleados se encuentren compenetrados con los objetivos de la institución (Fiel y Miranda, 2019).

Ahora, respecto a la comunicación ascendente es aquella que se manifiesta desde un punto de la jerarquía organizacional hacia arriba y sirve para que los encargados de determinada área puedan evaluar el desempeño de las labores realizadas por los empleados y observar de manera general el desenvolvimiento de su respectiva área (Kreps, 2006 como se citó en Fiel y Miranda, 2019).

Normalmente esta comunicación es manifestada a través de espacios informales que promueve la dirección, buzones de sugerencias o conversaciones cotidianas que permiten tener una política de apertura de la dirección con el personal.

Kreps (como se citó en Fiel y Miranda, 2019) menciona que esta comunicación suele ser complicada porque el personal presenta muchas inquietudes al momento de presentar a un superior alguna información resultando problemática esta comunicación, pero en ese sentido la jefatura debe saber combinar mecanismos de integración y tratar a un empleado como socio y que este logre sentirse parte fundamental de la organización para la cual labora.

Como último tipo de comunicación interna en una organización, se tiene la horizontal o lateral, determinada por aquella que va desde un punto del organigrama hacia otro punto de forma horizontal y esta no solamente tiene que ver de un empleado a otro, también se incluye la transmisión de mensajes entre departamentos para poder coordinar las labores y confeccionar los planes operativos a futuro, y que a través de estas coordinaciones puedan llevarse adelante los objetivos de gestión organizacional (Certo, 2006 como se citó en Fiel y Miranda, 2019).

Esta forma de comunicar suele ser la principal ya que en ella se establecen prácticamente el desenvolvimiento cotidiano de al menos la mayoría de las actividades dando una capacidad especial a los empleados como portadores de información entre sí, creando a su vez fuertes vínculos permanentes y que no solo recorren los aspectos formales, en su mayoría estos procesos se manifiestan mediante una comunicación informal (Fiel y Miranda, 2019).

Frías (2000) considera que la comunicación interna es relevante porque está integrada a todas las áreas de una empresa, sobre todo debido a su impacto en el desempeño laboral tanto a nivel individual como grupal, influyendo así en la productividad laboral. Entonces se pasará ahora a revisar algunas definiciones de desempeño laboral.

Se hace referencia al desempeño laboral cuando se habla de la capacidad que tienen los colaboradores mientras realizan una tarea asignada, es decir, la labor y la conducta que se pueden observar en los trabajadores de una empresa y que son importantes para poder conseguir las metas que esta última se ha trazado (Bohórquez y otros, 2020; Ongxing y otros, 2017; Chiavenato, 2018; Muchhal, 2014, como se citó en Pelin & Osoian 2021). Sin embargo, se puede establecer que el desempeño incluye esos comportamientos en sí mismos y no el conjunto de logros que con este se consiguen como ventas reales o alguna forma de productividad, siendo esto una forma estrecha de definición (Aguinis, 2009 como se citó en Phuong & Vinih, 2020; y Bagozzi, 1990, como se citó en Christen y otros, 2006). Y aunque no se define a partir de los logros, está estrechamente vinculado a estos para ejercer una medición de este (Campbell, 1999, como se citó en Gomes & Bittencourt, 2015; y Lado & Alonso, 2017).

El desempeño laboral es definido también como el rendimiento o actuación que manifiesta un trabajador en su puesto, en relación con la función que cumple dentro de la organización y también de su potencial desarrollo dentro de la misma (Milkovich & Boudreau, 1994, como se citó en Colín & Simón, 2014).

Para Fogaça (2018) el desempeño se define como aquellos comportamientos de los colaboradores que realizan cuando están en el trabajo, estas actividades

pueden ser tareas específicas o generales, convirtiéndose en elementos propios que definen el desempeño.

Para López-Martínez y otros (2021), el desempeño laboral es la calidad con la que un trabajador realiza la labor que su empresa le ha designado. Advierten además que, para poder conseguir un alto desempeño laboral por parte de los trabajadores de una empresa, es necesario que estos disfruten de un bienestar pleno, es decir, que tengan una vida laboral de calidad.

Dentro del desempeño podemos acercarnos, según Motowildo y otros (1997) como se citó en Bijun & Min, (2021), a dos aspectos: el desempeño de tareas y el desempeño de relaciones. El primero tiene que ver con la actividad relacionada con el desarrollo laboral específicamente, mientras que el segundo a prácticas espontáneas o comportamiento laboral no especificado como apoyo a compañeros, trabajo colaborativo, aceptar las metas y estrategias de la organización, etc.

Debe considerarse también que el desempeño laboral puede tener distintos niveles de complejidad o dimensiones en función de las competencias y capacidades necesarias para la realización de la labor encomendada. Así, a nivel profesional, el buen desempeño laboral supone un sistema de competencias que integre el “saber” (conocimientos), el “saber hacer” (procedimientos), el “saber estar” (actitudes) y el “saber ser” (valores), para, finalmente, “saber actuar” para producir el bien o servicio demandado (Hernández-Ávila & Casanova-Moreno, 2018).

Como enfoque teórico respecto a la comunicación interna señalamos lo que indica Dittus & Vásquez (2016) en su estudio *Abriendo la autopoiesis: implicancias para el estudio de la comunicación organizacional* donde se establece la necesidad y relevancia para la gestión organizacional, con acuerdo a los nuevos retos, de un estrategia comunicacional que modifique e impulse los procesos lingüísticos. En ese sentido las organizaciones fundamentan sus niveles de competitividad y desempeño con discursos relativos a figuras que afrontaron momentos hostiles y que demostraron una fuerte capacidad de identidad motivando la cooperación organizacional que terminan estableciéndose como mecanismos de control intrínsecos entre los miembros de la organización.

También cabe mencionar algunas posturas teóricas dentro de la comunicación organizacional que son descritas por Contreras y Garibay (2020).

Tenemos un enfoque funcionalista el cual ve a la comunicación de una organización como un elemento que va a determinar e incidir categóricamente en lo que respecta a la productividad de una organización. Esto puede entenderse como se han mencionado antes, con relación a los orígenes de la comunicación organizacional en general, destinada prioritariamente a servir como un factor que permita potenciar los procesos productivos destinados a convertir a la organización en una institución competitiva poniendo énfasis en las motivaciones de los miembros o componentes de esta. Este enfoque va a observar a las organizaciones en sus mecanismos más concretos y utilizaría métodos que se entendían por tradicionales en las ciencias sociales que posibilitarían medir y tipificar el nivel de comunicación en relación con otros procesos dentro de la organización. Esta perspectiva pretende asegurar un correcto cumplimiento de los procesos comunicacionales pero destinado esencialmente a que la empresa u organización pueda cumplir con sus estándares de calidad y objetivos estratégicos, evaluando constantemente la satisfacción de los miembros en la medida que esto influya en la productividad en general, es por eso por lo que suele identificarse a este enfoque como el preferido por las direcciones de las empresas (Ávila y Schiaffini, 2012 como se citó en Contreras y Garibay, 2020)

También se tiene la postura interpretativa, que apunta primordialmente a poder comprender mejor los procesos comunicativos que a modificarlos, ya que su visión tiene que ver con que la organización posee un plano subjetivo significativo. Suelen importar más las construcciones que se realicen dentro de cada organización como una construcción de símbolos que vendrían a ser los procesos comunicativos producto de unas circunstancias dadas. Esto vendría a considerar a las organizaciones como un conjunto de elementos subjetivos como las creencias y demás apreciaciones que tiene más relación con un aspecto cultural que le va dando un determinado significado poco concreto a los procesos comunicativos. Más que perseguir en la comunicación organizacional una forma de variable manipulable, trata de poner atención en comprender todos estos procesos de creación de significados acercándose cada vez más a catalogarse como un

desarrollo de mecanismos que permitan manejar e imponer paradigmas en la actividad cotidiana de la organización desde el llamado *management*. (Ávila y Schiaffini, 2012 como se citó en Contreras y Garibay, 2020).

Por otro lado, tenemos la postura crítica, esta va a cuestionar las relaciones de control y poder que se presentan en la organización y que son reproducidas por los que poseen una posición de control sobre los demás miembros, destacando con esta visión un plano político e ideológico predeterminado como rol fundamental en la vida de las organizaciones que va a regir en gran medida la vida organizacional y su desarrollo con acuerdo a estos patrones conceptuales. Comparte cierta afinidad con el enfoque interpretativo en el sentido de que también analiza la construcción de símbolos en los procesos de comunicación, pero los liga más a las posiciones de dominación en intereses dentro de las organizaciones y su cometido es poder comprender en qué medida estas prácticas comunicacionales se ven influenciadas, mediadas y manipuladas por los organismos de dirección que crean una construcción simbólica en particular promoviendo una situación de dominación en las estructuras sociales que se determinan como injustas. (Ávila y Schiaffini, 2012 como se citó en Contreras y Garibay, 2020)

Por último, aparece una perspectiva poscrítica que reconoce en los procesos comunicativos verdaderos factores determinantes que van a servir como estructura en las organizaciones y todos los procesos que en ella se dan. Es así como esta perspectiva busca orientar la comunicación organizacional para que estos organismos puedan llevar adelante sus metas planeadas sirviendo como un andamiaje donde se va a determinar las formas y mecanismos que son regulados en los cuerpos organizacionales y entre los elementos que interactúan en esta (Ávila y Schiaffini, 2012 como se citó en Contreras y Garibay, 2020).

En *Historia y avances en la investigación en comunicación organizacional* de Palacios (2015), se menciona que el estudio de la comunicación organizacional es relativamente nuevo y que se logró fundamentar sobre bases teóricas de ciencias como la sociología, antropología y administración, entre otras. A partir de estas investigaciones se estableció el rol de la comunicación para desarrollar la motivación, cooperación y productividad dentro de una organización. Dentro de esto, la comunicación interna se ha destacado más dentro de los aspectos

administrativos de la organización formando parte del movimiento de las relaciones humanas o la escuela de relaciones humanas.

A finales del siglo XX, los estudios sobre comunicación fueron dirigidos a instituciones educativas, cooperativas y organismos de gobierno y no solamente en el ámbito privado como se lo venía haciendo por el interés lucrativo que estas representan.

Dejando atrás la forma mecánica de entender la comunicación como solo operacional y enfocada en la emisión y distribución de mensajes dentro de un paradigma funcional, el enfoque comunicativo de las organizaciones empieza a transformarse en correspondencia con los debates sociales nuevos, dándole una nueva visión estratégica dentro de una configuración distinta del mundo, de los modos de pensamiento y acción comunicacional (Pérez & Massoni, 2009, como se citó en Niño & Cortés, 2018).

El enfoque teórico para el desempeño laboral tiene que ver con las consideraciones que se tenían respecto al ser humano como solo un agente económico o consumidor mecánico de bienes y servicios, esta noción ha cambiado gracias a los avances de la ciencia que busca procurarle una calidad de vida superior, y que deje de ser parte solo de un aparato productivo de forma pasiva y se convierta en un elemento activo en la transformación económica (Álvarez y otros, 2018).

El desempeño laboral ha pasado de ser una herramienta para medir el óptimo funcionamiento de alguna área productiva, a un indicador que permita una mayor retroalimentación con los trabajadores, para que sientan mayor seguridad con sus actividades y mejoren sus resultados al sentirse valorados como capital humano.

El desempeño laboral ha sido investigado por los académicos como parte de la industria y la psicología organizacional manifestándose como un elemento de administración del área de recursos humanos, es así como, una herramienta que permite evaluar de forma eficaz el desempeño laboral va a mejorar el mismo y en ese sentido los objetivos de la organización (Star y otros, 2016; Stanislav y Walter, 2002 como se citó en Na-Nan y otros, 2018).

De la preocupación por medir el desempeño laboral aparece el modelo de Campbell como uno de los principales referentes en el momento de necesitar de forma

multidimensional una evaluación adecuada del desempeño laboral. El desarrollo de este modelo surge como desarrollo del modelo ya establecido de Murphy al cual Campbell integró más componentes que permitió una medición más adecuada en relación con tareas específicas y que fue motivada por la necesidad de medir el desempeño de tareas en el ejército de Estados Unidos en el siglo XX (Salgado y Cabal, 2011 como se citó en Choi y otros, 2018).

Según Borman y Motowidlo (1993), como se citó en Choi y otros (2018), este modelo brinda la posibilidad de evaluar de forma más completa el desempeño ya que integra la conducta de los empleados en relación con los resultados que se esperan obtener facilitando planificar estrategias adecuadas, orientadas a cumplir con los objetivos organizacionales.

En estas consideraciones se pueden establecer el desempeño de tareas, referidas estas como el cumplimiento de ciertas responsabilidades directamente ligadas a la posibilidad de realizarlas mediante las capacidades y formación que tengan los empleados, estas serían elementos esenciales de cualquier organización y estarían en completa vinculación con las posibilidades operativas de cada empresa, funcionando como núcleo dentro de todas las demás actividades que se propongan en los diferentes procesos productivos.

También se tiene a los comportamientos contraproducentes como aquellos efectuados de forma consciente en detrimento de la organización y de sus miembros perjudicando a su vez el desempeño de áreas distintas y a la organización en su cumplimiento de sus objetivos. Esto se puede manifestar como la conducta del interés particular de un miembro pero que resulta inadecuada para el resto de la organización.

Finalmente, el desempeño contextual está referido a aquel que se manifiesta de forma mucho más espontánea y que supera las expectativas de desempeño específico para cumplir alguna tarea, es también un conjunto de actividades que se tejen sobre el núcleo de las tareas centrales dentro de una organización y que promueven la realización de actividades de forma eficiente en los entornos laborales y por consiguiente permite alcanzar los objetivos organizacionales en gran medida (Choi y otros, 2018).

El modelo de análisis del desempeño laboral ligado a las competencias tiene que ver con características de las personas y la realización efectiva de tareas específicas de las cuales tiene bajo su responsabilidad, manifestándose aquel en escalas medibles de desempeño (Ruiz de Vargas, 2005).

III. METODOLOGÍA

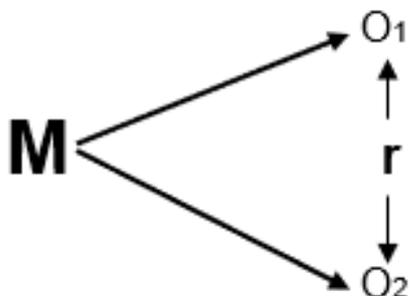
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica, ya que se buscó conocer la realidad sin intervenir en ella para modificarla, como sucede en las investigaciones de tipo aplicada, donde partiendo de estudios básicos: “*se formulan problemas o hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida productiva de la sociedad. Se llama también tecnológico, porque su producto no es un conocimiento puro, sino tecnológico.*” (Esteban, 2018).

El diseño de la investigación es no experimental porque no se realizó ningún experimento, transversal porque los datos se recolectaron una sola vez, y de alcance correlacional porque se limitó a establecer una relación entre variables sin definir un vínculo de causalidad.

Figura 1

Diagrama del diseño de investigación



Nota. M= Muestra; O₁= Comunicación Interna; O₂= Desempeño Laboral; r= Relación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1 (cualitativa ordinal): Comunicación Interna.

Definición conceptual: El conjunto de acciones realizadas por la entidad organizativa para la generación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus integrantes a través del empleo de diversos medios de comunicación

destinados a mantenerlos informados, unidos y motivados (Andrade, 2005, como se citó en Papic, 2019).

Definición operacional: Para medir esta variable ordinal se aplicó el Test de Comunicación Organizacional Interna de Portugal, que mide la comunicación interna en sus tres dimensiones: ascendente, descendente y horizontal (Cervantes, 2017, pág. 64).

Dimensiones: comunicación ascendente, descendente, horizontal.

Indicadores: atención, confianza, retroalimentación, información, lenguaje, diligencia, confianza, coordinación, lenguaje.

Variable 2 (cualitativa ordinal): Desempeño laboral.

Definición conceptual: Rendimiento que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades asignadas, el desenvolvimiento con el que actúa, la eficacia y eficiencia con que realiza sus actividades (Bohórquez y otros, 2020).

Definición operacional: Para medir esta variable ordinal se hizo uso de la Evaluación del Desempeño en el Trabajo (EVADEST), creado por Hodgetts & Altman en 1993, y adaptado por Milagritos Jauregui (2021).

Dimensiones: saber, saber hacer, saber estar.

Indicadores: conocimiento del trabajo, habilidad y destreza, calidad del trabajo, productividad, responsabilidad, actitud hacia la empresa.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población corresponde a todos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, de Cajabamba, en la actualidad 75 trabajadores.

Tabla 1

Población de estudio

Áreas	Varones	Mujeres	Cantidad
Gerencia General	1	1	2
Gerencia de Riesgos	2	0	2

Gerencia de Negocios	3	2	5
Secretaría de Consejos y Comités	0	1	1
Auditoría Interna	2	1	3
Departamento de Créditos	14	6	20
Departamento de Contabilidad	1	3	4
Departamento de Asesoría Legal	1	1	2
Departamento de Recursos Humanos	1	3	4
Departamento de Tecnologías de la Información	5	0	5
Departamento de Marketing	3	2	5
Departamento de Logística	8	1	9
Operaciones	8	5	13
Total			75

Nota. Elaboración propia en base a documentación de empresa.

El muestreo fue de tipo censal no probabilístico, debido a que la población es pequeña, es decir, se aplicaron los instrumentos a los 75 trabajadores de Coopac NSR.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta. La encuesta es una técnica que se usa principalmente en diseños no experimentales transversales, descriptivos o correlacionales, y que tiene como su instrumento más conocido al cuestionario, aplicado en diferentes contextos: entrevistas en persona, por medios electrónicos como correos o páginas web, en grupo, etc. (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág. 180).

Instrumento: Cuestionario. El cuestionario es uno de los instrumentos más usados en ciencias sociales. Consiste en un conjunto de preguntas con relación a una o más variables a medir dentro de una investigación. La estructura e ítems del cuestionario deben tener coherencia con el planteamiento del problema y la hipótesis (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág. 250).

Para medir la variable Comunicación Interna, se hizo uso del Test de Comunicación Organizacional Interna de Portugal, que mide la comunicación interna en sus tres dimensiones: ascendente, descendente y horizontal (Cervantes, 2017, pág. 64), cuestionario compuesto de 15 ítems (con el ítem 14 invertido), y cuyos niveles por puntuaciones son bajo: 01-44, medio: 45-59, alto: 60-75. Este instrumento fue creado por el investigador Portugal en 1994, y adaptado y validado para Perú por Cervantes (2017), obteniendo una elevada confiabilidad (según el Alfa de Cronbach) del 82%.

Para medir la variable Desempeño Laboral, se hizo uso de la Evaluación del Desempeño en el Trabajo (EVADEST), creado por Hodgetts & Altman en 1993, y validado y traducido al español por Ronquillo y otros (2013), registrando una confiabilidad del 91%. No obstante, en el proceso de revalidación hecho para la presente investigación se identificó una baja confiabilidad en una muestra de 15 trabajadores de Coopac NSR, por lo que se procedió a ajustarlo, ampliándolo a 18 ítems agrupados en tres dimensiones (saber, saber hacer, saber estar), con las alternativas: 1 = nunca; 2 = ocasionalmente; 3 = algunas veces; 4 = frecuentemente; 5 = siempre. Y con los niveles por puntuaciones: bajo = 15-52; medio = 53-71; alto = 72-90. Esta nueva versión del EVADEST fue validada por juicio de expertos (V de Aiken: 1.0 ó 100%) y se aplicó una nueva prueba piloto a 15 casos, obteniendo una confiabilidad (Alfa de Cronbach) del 92%.

3.5. Procedimientos

Recolección de datos: A los colaboradores de Coopac NSR se les aplicaron los dos cuestionarios, previa autorización de la gerencia y dación de su consentimiento informado.

Codificación y tabulación de datos: Se asignó un código a cada uno de los sujetos muestrales con el fin de proteger su identidad y facilitar la tabulación (con Excel) y análisis estadístico de los resultados (con SPSS).

Análisis estadístico: Haciendo uso del programa SPSS v. 25 se procedió a calcular las frecuencias absolutas y porcentuales de los niveles (alto, medio, bajo) de cada variable y se contrastó la hipótesis calculando el coeficiente de correlación.

Presentación de resultados: Los resultados fueron presentados en tablas y gráficas diseñados con el programa Microsoft Excel, agregando la respectiva interpretación de los mismos.

3.6. Método de análisis de datos

Análisis descriptivo: Haciendo uso del programa SPSS v. 25 se procedió a calcular las frecuencias absolutas y porcentuales de los niveles (alto, medio, bajo) de cada variable. Los resultados fueron presentados en tablas y gráficas diseñadas con el programa Microsoft Excel, agregando la respectiva interpretación de los mismos.

Análisis inferencial: Se contrastó la hipótesis haciendo uso del estadístico no paramétrico Coeficiente de Correlación de Spearman, debido a que las variables no presentan una distribución normal (ver anexos). Este análisis estadístico inferencial fue aplicado por medio del software SPSS v. 25, con un nivel de significación o alfa de 5% (0.05).

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación los datos recogidos de los colaboradores fueron confidenciales, y también se cumplió cabalmente con los principios del Código Nacional de Integridad Científica del CONCYTEC (2019): integridad, honestidad, objetividad, veracidad y transparencia. Asimismo, se solicitó permiso a la institución donde se recogió la información y el consentimiento de los encuestados. Se respetó la propiedad intelectual, a través de las citas y referencias de acuerdo a las normas APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 2

Nivel de comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	8	10.7
	MEDIO	34	45.3
	ALTO	33	44.0
	Total	75	100.0

Nota. Base de datos.

En la tabla 2 se muestra el nivel de comunicación interna que presentaron los colaboradores de la institución financiera, donde el 44% tuvo un nivel de comunicación alto, el 45.3% un nivel medio y solo el 10.7% tuvo un nivel bajo de la misma variable.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de las dimensiones de Comunicación Interna

		Frecuencia	Porcentaje
D1: Comunicación ascendente	BAJA	14	18.7
	MEDIA	34	45.3
	ALTA	27	36.0
D2: Comunicación descendente	BAJA	14	18.7
	MEDIA	35	46.7
	ALTA	26	34.7
D3: Comunicación horizontal	BAJA	17	22.7
	MEDIA	42	56.0
	ALTA	16	21.3

Nota. Base de datos.

Se observó que los mayores porcentajes de los colaboradores correspondieron a un nivel medio de comunicación interna en sus tres dimensiones. Es decir, el 56% para la comunicación interna horizontal, seguido por la comunicación interna

descendente con un 46.7%, finalmente un 45.3% en comunicación interna ascendente.

Tabla 4

Nivel de Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	0	0
	MEDIO	9	12.0
	ALTO	66	88.0
	Total	75	100.0

Nota. Base de datos.

La tabla 4 indica los niveles de desempeño laboral en los trabajadores evaluados de la entidad financiera en el que el 88% mostró un desempeño alto y el 12% obtuvo un desempeño medio, mientras que ningún colaborador tuvo un desempeño laboral bajo.

Tabla 5

Distribución de frecuencias de las dimensiones de Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
D1: Saber	BAJO	0	0
	MEDIO	0	0
	ALTO	75	100.0
D2: Saber hacer	BAJO	0	0
	MEDIO	1	1.3
	ALTO	74	98.7
D3: Saber estar	BAJO	0	0
	MEDIO	0	0
	ALTO	75	100.0

Nota. Base de datos.

La tabla 5 muestra, efectivamente, un nivel alto de los colaboradores evaluados en desempeño laboral, también en sus tres dimensiones, con el 100% en las dimensiones saber y saber estar; y el 98.7% en saber hacer.

Tabla 6*Relación entre comunicación interna y desempeño laboral*

			VY: DESEMPEÑO LABORAL			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
VX: COMUNICACIÓN INTERNA	BAJO	Recuento	0	1	7	8
		% del total	0%	1.3%	9.3%	10.7%
	MEDIO	Recuento	0	8	26	34
		% del total	0%	10.7%	34.7%	45.3%
	ALTO	Recuento	0	0	33	33
		% del total	0%	0.0%	44.0%	44.0%
Total	Recuento	0	9	66	75	
	% del total	0%	12.0%	88.0%	100.0%	

Nota. Base de datos.

Como se observa en la tabla, existe una relación clara entre la variable comunicación interna y desempeño laboral, ya que, a valores altos de una variable, le corresponden valores altos de la otra, correspondiendo esta convergencia al 44% del total de casos.

Tabla 7*Relación entre comunicación interna y la dimensión saber*

			VY: DIMENSIÓN SABER			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
VX: COMUNICACIÓN INTERNA	BAJO	Recuento	0	0	8	8
		% del total	0%	0%	10.7%	10.7%
	MEDIO	Recuento	0	0	34	34
		% del total	0%	0%	45.3%	45.3%
	ALTO	Recuento	0	0	33	33
		% del total	0%	0%	44.0%	44.0%
Total	Recuento	0	0	75	75	
	% del total	0%	0%	100.0%	100.0%	

Nota. Base de datos.

Aquí se puede observar una relación entre el nivel alto de comunicación interna y el nivel también alto de la dimensión “saber” en la variable de desempeño laboral en un 44.0% de los casos.

Tabla 8*Relación entre comunicación interna y la dimensión saber hacer*

			VY: DIMENSIÓN SABER HACER			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
VX: COMUNICACIÓN INTERNA	BAJO	Recuento	0	1	7	8
		% del total	0%	1.3%	9.3%	10.7%
	MEDIO	Recuento	0	0	34	34
		% del total	0%	0.0%	45.3%	45.3%
	ALTO	Recuento	0	0	33	33
		% del total	0%	0.0%	44.0%	44.0%
Total		Recuento	0	1	74	75
		% del total	0%	1.3%	98.7%	100.0%

Nota. Base de datos.

La tabla muestra que a índices altos de comunicación interna le corresponden también valores altos en la dimensión “saber hacer” de desempeño laboral, ya que los casos en esta convergencia representan un 44.0% del total.

Tabla 9*Relación entre comunicación interna y la dimensión saber estar*

			VY: DIMENSIÓN SABER ESTAR			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
VX: COMUNICACIÓN INTERNA	BAJO	Recuento	0	0	8	8
		% del total	0%	0%	10.7%	10.7%
	MEDIO	Recuento	0	0	34	34
		% del total	0%	0%	45.3%	45.3%
	ALTO	Recuento	0	0	33	33
		% del total	0%	0%	44.0%	44.0%
Total		Recuento	0	0	75	75
		% del total	0%	0%	100.0%	100.0%

Nota. Base de datos.

La tabla muestra cómo se relaciona la comunicación interna con la dimensión “saber estar”. Esto se observa en que a un nivel alto de la dimensión de desempeño laboral “saber estar”, corresponde un nivel alto de comunicación interna en 33 de los casos que representan un 44 % del total.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis de investigación

Aspectos por considerar para la comprobación de las hipótesis:

Prueba No paramétrica elegida: Rho Spearman.

Nivel de significancia = 0.05.

Regla de decisión:

Si el nivel de significancia $p < 0.05$ se rechaza la H_0 .

Si el nivel de significancia $p > 0.05$ se acepta la H_0 .

Tabla 10

Correlación de las variables para la prueba de hipótesis general

			V2: Desempeño
			Laboral
Rho de Spearman	V1: Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	0,565**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Decisión 1:

Los resultados de la prueba Rho de Spearman que mide la correlación muestran un coeficiente de 0.565 con un nivel de significancia de 0.000 con lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa que plantea la correlación entre el nivel de comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la institución.

Tabla 11

Correlación de Comunicación interna y Dimensión Saber

		D1: Saber
--	--	-----------

Rho de Spearman	V1: Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	0,516**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Decisión 2:

La tabla 7 muestra un 0.516 de coeficiente de correlación con la prueba Rho de Spearman mostrando también un nivel de significancia $p < 0.05$, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1. Esto significa que existe una correlación entre la variable de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la dimensión “saber”.

Tabla 12

Correlación de Comunicación interna y Dimensión Saber Hacer

			D2: Saber Hacer
Rho de Spearman	V1: Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	0,557**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Decisión 3:

Se presentó un coeficiente de correlación de 0.557 y un nivel de significación $p < 0.05$, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2, esto es, sí existe relación entre la variable comunicación interna y la dimensión “saber hacer” de la variable desempeño laboral.

Tabla 13

Correlación de Comunicación interna y Dimensión Saber Estar

			D3: Saber Estar
--	--	--	-----------------

Rho de Spearman	V1: Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	0,542**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Decisión 4:

Se presentó un coeficiente de correlación de 0.542 y un nivel de significancia $p < 0.05$, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3, es decir, esa que afirma que sí existe una correlación entre la comunicación interna de la institución y la dimensión “saber estar” de la variable desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

Como se ha podido ver en los resultados, la prueba no paramétrica Rho de Spearman demostró una correlación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral y sus tres dimensiones en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, en Cajabamba en el año 2021, confirmando la hipótesis general planteada en esta investigación.

Estos resultados se corresponden en general con los que fueron revisados en los antecedentes del presente estudio. Además de la correlación demostrada algunos estudios como el de Chiliquinga y Lara (2020) buscaron establecer una incidencia de la variable independiente comunicación interna sobre la variable dependiente desempeño del personal de una empresa automotriz de Guayaquil con la finalidad de potencializar los recursos humanos en función de los objetivos de la mencionada empresa. Utilizando un marco referencial sobre los mecanismos y procesos y medios de comunicación interna y su percepción en los trabajadores, su análisis permitió destacar lo fundamental de las dimensiones comunicativas y su causalidad en el desempeño laboral. Así, con una serie de elementos o factores que se convierten en parte relevante del clima laboral es que se muestra su influencia en la labor de los trabajadores. Sin embargo, si bien este trabajo muestra la correlación entre comunicación interna y desempeño, profundiza más allá al establecer una relación de causa y efecto, aunque sin un diseño experimental, marcando una diferencia con la metodología de la presente investigación que se limita a establecer una correlación entre comunicación interna y desempeño laboral y sus dimensiones, sin establecer una relación de causa y efecto entre estas variables, y por tanto, sin identificar una variable independiente y otra dependiente.

También en el estudio de Muñoz (2020) se establece una comunicación interna deficiente y se concluye en que esta situación influye en el limitado desenvolvimiento de los trabajadores de tiendas industriales mermando con esto un buen desempeño de sus labores, tal como también lo señala Frías (2000), a nivel teórico. En este caso los trabajadores indicaron que no existe una buena comunicación con sus superiores, lo que imposibilita cumplir adecuadamente sus funciones, de igual forma sucede con la comunicación de los superiores hacia los de menor rango. Esto coincide con el estudio aquí presentado, donde se evidenció

la correlación que existe entre la comunicación interna y sus dimensiones, entre ellas la ascendente y la variable desempeño laboral y sus dimensiones. De igual forma se señala en el trabajo de Muñoz (2020) que el 60% de los trabajadores manifestó que no existe un intercambio de comunicación entre sus compañeros de trabajo y más del 80% de estos se siente al menos poco satisfecho con su condición laboral. En la investigación que se realizó aquí, se muestra que el 70% considera entre regular y buena la comunicación horizontal, este contraste de información permite reconocer la relación entre una buena comunicación entre los trabajadores y su desempeño laboral como se demostró.

Es evidente, además, que las condiciones laborales son distintas país por país, y empresa por empresa. Así, en una organización es posible reconocer una buena comunicación interna, en todos sus niveles, mientras que en otra esta puede ser muy deficiente. Lo importante aquí es demostrar la relación que puede existir entre una buena comunicación y un buen desempeño, así como entre una mala comunicación y un mal desempeño, ya que ambos aspectos son parte de una misma relación o correlación entre variables.

Por otro lado, la investigación de Meza (2018) estableció una correlación positiva entre la comunicación interna de los colaboradores de la municipalidad de Surco y su desempeño laboral con un valor de significancia menor a 0.05 y un coeficiente de correlación según Rho de Spearman de 0.559 muy similar a la correlación que arrojó la presente investigación con un coeficiente de 0.565. Su estudio también es no experimental y en su muestra, conformada por 30 trabajadores de dicha municipalidad, se encontró relación entre el desempeño laboral y las dimensiones de la comunicación interna con incidencia en el respeto entre los trabajadores, nivel de permeabilidad, la confluencia para los objetivos organizaciones, los dispositivos y decisiones de información, soporte de información y gestión participativa.

Todas estas relaciones fueron menores al criterio de significancia, rechazando así todas las hipótesis nulas y aceptando las hipótesis específicas de correlación planteadas para las variables y sus respectivas dimensiones, algo muy similar a la planteado en la presente investigación, aunque las dimensiones de comunicación sean relativamente distintas.

Es necesario tener en cuenta que el enfoque teórico de la comunicación puede variar, y que esto puede generar también que se establezcan diferentes dimensiones para una variable tan compleja como la comunicación interna. Lo cierto que es su relación con el desempeño laboral puede ser establecida de forma general, independientemente de cómo se determinen sus dimensiones.

Asimismo, en el estudio de Gutiérrez (2018) que también planteó identificar la relación entre la variable comunicación interna y el desempeño de trabajadores, resultó según la prueba Rho de Spearman, en un coeficiente de correlación de 0.775 y una significación bilateral de 0.000 lo que permitió rechazar su hipótesis nula estableciendo una relación considerable en una empresa de telecomunicaciones. Aquí se utilizó las mismas dimensiones de comunicación interna: ascendente, descendente y horizontal. De la muestra analizada, el 40% considera que la comunicación descendente está en un nivel regular mientras que en el presente estudio el 46.7% es el que considera un nivel medio de comunicación interna descendente. En la comunicación ascendente en el estudio de Gutiérrez el 62% de trabajadores la considera alta mientras que para esta investigación el mayor porcentaje la sitúa en un nivel medio en un 45.3%, en tanto que para la comunicación interna horizontal el 47% la consideró regular y para el presente caso el 56% fue considerada como media.

Estos resultados son esperables, considerando que cada empresa tiene distinta política, sobre todo si se encuentra en una rama de la producción de bienes o servicios, diferente. Así, se pueden encontrar variaciones en relación al nivel de comunicación interna, incluso si se la estudia bajo el mismo enfoque teórico con sus respectivas dimensiones.

Asimismo, la investigación de Gutiérrez (2018) halló que el 60 % de los colaboradores situó los niveles de comunicación interna como regular y para el 56% corresponde a un desempeño laboral regular, mientras que para este estudio se halló que el 45.3% considera la comunicación interna regular y en cuanto a desempeño laboral el 12% es el que lo considera regular y como alto para el 88%.

Efectivamente, es de destacar, el alto desempeño laboral de la institución en la que se centró el presente estudio. Esto evidentemente se debe a muchos factores, no

depende necesariamente de la comunicación interna. Es decir, el que estas variables estén asociadas no significa que entre ellas exista una relación de causa efecto. En ese sentido, no se puede afirmar a partir de los resultados presentados en este estudio correlacional que una buena comunicación interna produce necesariamente un buen desempeño laboral, ni viceversa. Esto ya deberá ser estudiado más a profundidad en estudios de alcance explicativo, de preferencia de corte experimental.

En el caso de la comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú en Trujillo, Gonzales & González (2019) presentaron sus resultados a través de la prueba Chi Cuadrado, con lo que se aceptó la hipótesis de investigación ya que su valor de significancia resultó de 0.002 (< 0.05) concluyendo en la existencia de una relación directa entre la variable comunicación interna y desempeño laboral, con un nivel de comunicación interna aceptable en un 70% del total de la muestra que se corresponde con un 70% que posee desempeño laboral igualmente aceptable en la organización. En relación con su comunicación interna descendente el 70% puede tener información oportuna y eficiente e instrucciones claras desde su superior inmediato, respecto a la comunicación interna ascendente gran porcentaje de los colaboradores (81%) presenta interés en establecer comunicación con sus superiores, así como en la comunicación horizontal el mayor porcentaje menciona que existe una atmósfera de confianza, comunicación abierta, integración y confianza entre sus compañeros de trabajo.

Estos son aspectos propios de una buena comunicación interna. En la presente investigación también es posible afirmar que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba, en el año 2021, cuentan con una buena relación laboral donde predomina la confianza, ya que esto es un rasgo clave de la buena comunicación interna.

Ahora bien, el que no se pueda establecer una relación de causa efecto entre las variables estudiadas aquí, no significa que no exista esta relación de causalidad. Es decir, el que algo no pueda ser demostrado aún no significa que no exista. Así, sería igual recomendable que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, siga impulsando una política de mejora permanente tanto de la

comunicación interna como del desempeño laboral ya que estas variables están claramente asociadas.

Finalmente, en relación con el estudio de Benavides (2019) que mostró a través de análisis estadístico Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0.447 entre el nivel de comunicación interna y el rendimiento laboral y un nivel de significación de 0.001 que acepta la hipótesis alternativa, concuerda con los resultados de la presente investigación. En tanto que la dimensión comunicación efectiva posee un nivel de significación de 0.046 en relación con el rendimiento de los colaboradores.

Este concepto de comunicación efectiva es interesante también, porque hace referencia a cómo la comunicación interna tiene éxito. Es decir, muchas veces se realiza la comunicación, pero esta no se efectiviza de forma adecuada. Ahora bien, esto no significa que la clasificación de dimensiones en ascendente, descendente y horizontal no tenga relevancia, ya que cada enfoque es válido; por un lado, se enfatiza el resultado obtenido; por el otro se pone atención en las relaciones que se crean con el proceso comunicativo. En ese sentido, se puede decir, que estudiar la comunicación desde sus dimensiones ascendente, descendente y horizontal, estudia la comunicación interna desde un punto más relacional que funcional.

Como se evidenció, la mayoría de las investigaciones han utilizado la prueba de correlación de Rho Spearman indicando su efectividad para el tipo de investigaciones como la presente que además de indicar su correlación entre la dos variables indagó sobre la correlación entre la variable comunicación interna y las dimensiones del desempeño laboral, en base a las competencias saber, saber hacer, saber estar, como lo señala Hernández y Casanova (2018), lo que permitió agrupar varios aspectos relacionados con la mencionada variable y que en las demás investigaciones se encuentran dispersas por categorías independientes.

En cuanto a la hipótesis del presente estudio, el nivel de significancia fue menor al criterio, lo que permite aceptar la hipótesis general de correlación que se planteó, así como las hipótesis específicas respecto a la variable comunicación interna y las dimensiones de desempeño laboral. La presente investigación no desarrolla un análisis causal sino correlacional, en primer lugar, pero algunas investigaciones revisadas sugieren este tipo de incidencia que podrá ser investigado con una base

correlacional que considere estas dos variables en su proceso de transformación constante respecto a las estrategias planteadas por las organizaciones.

Es decir, toda investigación debe arribar a conclusiones que permitan la realización de políticas o planes de mejora, así, el presente estudio cobra mayor relieve justamente porque permite identificar la relación entre la variable comunicación interna y desempeño laboral, con lo que da pie para que la gerencia de Coopac NSR siga impulsando la mejora de la comunicación interna en todas sus dimensiones, tanto la ascendente, descendente como la horizontal. Se espera así, que la mejora de la comunicación interna se asocie con una mejora del desempeño laboral lo que se verá reflejado necesariamente en una mejora de la calidad del servicio ofrecido a su clientela.

VI. CONCLUSIONES

-Se ha demostrado que sí existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - Cajabamba, en el año 2021.

-El nivel de comunicación interna de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - Cajabamba, en el año 2021, es mayoritariamente de nivel medio (45.3%) o alto (44%).

-El nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - Cajabamba, en el año 2021, fue de nivel alto en casi todos los casos (88%).

-Los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman mostraron un coeficiente de 0.565. Además, existe una correlación significativa ($p < 0.05$) lo cual implica que se rechazó la hipótesis nula y se demostró una correlación significativa positiva entre el nivel de comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la institución.

VII. RECOMENDACIONES

-A la gerencia de la entidad estudiada, se le recomienda continuar impulsando la mejora de la comunicación interna dentro de su institución, porque se ha demostrado que esto está asociado a un buen desempeño laboral, lo que beneficia finalmente tanto a los clientes como a la organización.

-A los colaboradores de la Coopac NSR – Cajabamba, se les recomienda mantener su buen desempeño laboral, participando de las capacitaciones que brinda la institución, y también un buen nivel de comunicación interna, ya que, esto favorece significativamente el óptimo clima laboral de la organización y el logro de los objetivos que tienen en conjunto.

-A los investigadores en comunicación, se les recomienda continuar profundizando sus estudios sobre comunicación interna, no solo a nivel correlacional, sino también a nivel explicativo, con el fin de poder fundamentar de manera sólida una política de comunicación eficaz, tanto al interior de organizaciones privadas como públicas, especialmente en las cooperativas.

REFERENCIAS

- Aguirre-Gamboa, P. d. (2018). Las TIC en la gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje en el área Comunicación Organizacional: licenciatura en Ciencias de la Comunicación. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 764-788. Obtenido de www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672018000100764&script=sci_arttext
- Álvarez Indacochea, B., Alfonso Porraspita, D., & Indacochea Ganchozo, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: didáctica y educación*, 9(2), 147-158. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Álvarez, J. (2007). Comunicación Interna, la Estrategia del Exito. *Razón y Palabra*(56). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520729023>
- Antón-Chávez, A. d.-Y. (2019). Comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras de agua, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2, 557-572.
- Benavides Vasquez, L. F. (2019). *La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL - Chepén, 2019*. Chepén: Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43585/Benavides_VLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bijun, X., & Min, L. (2021). Coworker Guanxi and job performance: Based on the mediating effect of interpersonal trust. *Technological Forecasting and Social Change*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162521004133>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es

- Bouzon, A. (2011). Las investigaciones en comunicación de las organizaciones: orígenes y fundamentos. *Organicom*, 8(14), 13-28. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/268367745.pdf>
- Castagnola, V., Castagnola, G. M., Castagnola, A. d., & Castagnola, C. G. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil publico de Perú. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(3), 80-89. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573667939005>
- Cervantes, D. (2017). *Comunicación interna y gestión organizacional en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, oficina Lima, 2017*. Lima: UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16988/Cervantes_HCD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.
- Chiavenato, I. C. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración*. México DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiliquina, X., & Lara, J. (2020). *Incidencia del nivel de comunicación interna en el desempeño del personal de las empresas del sector automotriz de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15537>
- Choi, J., Miao, C., Oh, I.-S., Berry, C., & Kim, K. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 36(1). Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2283199822/52190D0AED1B4C0FPQ/1?accountid=14598>

- Christen, M., Iyer, G., & Soberman, D. (2006). Job Satisfaction, Job Performance, and Effort: A Reexamination Using Agency Theory. *Journal of marketing: A quarterly publication of the american marketing association*, 70(1), 137-150. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1391660>
- Colín Flores, C. G., & Simón Domínguez, N. (2014). Adicción al trabajo, satisfacción y desempeño laboral en ejecutivos mexicanos. *Psicología Iberoamericana*, 22(2), 16-24. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133938134003>
- CONCYTEC. (2019). *Código Nacional de Integridad Científica*. Lima: CONCYTEC. Obtenido de <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/guias-y-documentos-de-trabajo/item/243-codigo-nacional-integridad-cientifica>
- Contreras-Delgado, O. E., & Garibay-Rendón, N. G. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. Obtenido de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-86262020000100043&script=sci_arttext
- Davidescu, A., Simona, A., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job performance among romanian employees— implications for sustainable human resource management. *Sustainability*, 12(1-53). Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2429624959/8111D3EB58994406PQ/1?accountid=14598>
- Dittus, R., & Vásquez, C. (2016). Abriendo la autopoiesis: implicancias para el estudio de la comunicación organizacional. *Cinta de moebio*, (56), 136-146. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-554X2016000200002&script=sci_arttext
- Esteban, N. (2018). *Tipos de Investigación*. Lima: USDG.

- Fiel-Miranda, J., & Miranda, A. T. (2019). Level of effectiveness of the organizational communication patterns of lyceum de cebu, philippines: bases for enhancement. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 23(1), 1-26. Obtenido de:
<https://www.proquest.com/docview/2330760228?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>
- Fogaça, N., Rêgo, M., Melo, M., Armond, L., & Coelho, F. (2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015. *Performance Improvement Quarterly*, 30(4), 231–247. Obtenido de
<https://www.proquest.com/docview/2001943994/B04A415C44794918PQ/1?accountid=14598>
- Frías Azcárate, R. (2000). Una aproximación al concepto comunicación y sus consecuencias en la práctica de las instituciones. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*(1). Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/181/18100103.pdf>
- Gara, G., & José, L. P. (2020). Processes of building trust in organizations: internal communication, management, and recruiting. *Church, Communication and Culture*, 5(3), 298-319. Obtenido de
<https://www.proquest.com/docview/2464564055/631CD2DAF8F846CBPQ/1?accountid=14598>
- Gerard Caillier, J. (2010). Factors affecting job performance in public agencies. *Public Performance & Management Review*, 34(2), 139-165. Obtenido de
https://www.jstor.org/stable/41104055?Search=yes&resultItemClick=true&searchText=%22job%20performance%22&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3D%2522job%2Bperformance%2522&ab_segments=0%2Fbasic_phrase_search%2Fcontrol&refreqid=fastly-default%3Ad7a0
- Gomes Maia, L., & Bittencourt Bastos, A. V. (2015). Organizational Commitment, Psychological Contract Fulfillment and Job Performance: A Longitudinal

Quanti-qualitative Study. *BAR - Brazilian Administration Review*, 12(3), 250-267. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84142182003>

Gonzales Lopez, S. S., & González Cribilleros, P. S. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo – Semestre 2019*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias económicas. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5827>

Gutierrez-Pirgo, P. J. (2018). *La comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Telecomunicaciones Futuro Group S.R.L. – Nuevo Chimbote 2018*. Chimbote: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28975>

Hernández-Ávila, F., & Casanova-Moreno, M. d. (2018). A propósito del artículo “La necesidad de identificar las competencias profesionales en el Sistema Nacional de Salud”. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2018, v. 44, n. 4, 217-219. Obtenido de <https://www.scielo.org/article/rcsp/2018.v44n4/217-219/es/#ModalArticles>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

Hoyos-Zavala, A., & Lasso de la Vega, M. d. (2017). Pymes como modelo económico en la creación de estrategias de comunicación. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 7(13), 105-120. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182017000100105

Ioannidis, E., Varsakelis, N., & Antoniou, I. (2019). Change agents and internal communications in organizational networks. *Physica A: Statistical Mechanics and its Applications*, 528(15). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378437119308039#sec4>

- Jakubiec, M. (2019). The importance of internal communication for management of an organisation. *Scientific Papers of Silesian University of Technology.*, 47-62. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/336990805_THE_IMPORTANCE_OF_INTERNAL_COMMUNICATION_FOR_MANAGEMENT_OF_AN_ORGANISATION
- Jui-Chen, C., Silverthorne, C., & Jung-Yao, H. (2006). Organization communication, job stress, organizational commitment, and job performance of accounting professionals in Taiwan and America. *Leadership & Organization Development Journal*, 27(4), 242-249. Obtenido de https://www.proquest.com/citedreferences/MSTAR_226920535/2FC59A9E1BC84DAAPQ/1?accountid=14598
- Lado, M., & Alonso, P. (2017). The Five-Factor model and job performance in low complexity jobs: A quantitative synthesis. 33(3), 175-182. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596217300439>
- Li, J.-Y., Sun, R., Tao, W., & Lee, Y. (2021). Employee coping with organizational change in the face of a pandemic: The role of transparent internal communication. *Public Relations Review*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0363811120301119>
- Linjuan Rita, M., & Cen April, Y. (2019). Creating a positive emotional culture: Effect of internal communication and impact on employee supportive behaviors. *Public Relations Review*, 45(3). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0363811119300207?via%3Dihub>
- López-Martínez, B. E., Aragón-Castillo, J., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., & Tornell-Castillo, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000200316&script=sci_arttext

- Lucas, A. (1997). *La Comunicación en la Empresa y en las Organizaciones*. Barcelona: Editorial Colección Boch Comunicación.
- Meza-Ticlayauri, Y. G. (2018). *Comunicación Interna y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Surco, Huarochirí 2018*. Lima: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19609>
- Muñoz Zapatier, G. S. (2020). *Comunicación interna de la empresa TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS S.A y su incidencia en el desempeño laboral, Guayaquil, 2020*. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil, Facultad de Comunicación Social. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/53338>
- Na-Nan, K., Chaiprasit, K., & Pukkeeree, P. (2018). Factor analysis-validated comprehensive employee job performance scale. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(10), 2436-2449. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2138610140/4EFEA74A3964D0EPQ/3?accountid=14598>
- Niño Benavides, T. D., & Cortés Cortés, M. I. (2018). Comunicación estratégica y responsabilidad social empresarial, escenarios y potencialidades en creación de capital social. *Prisma Social: revista de investigación social*(22), 127-158. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6562963>
- Ongxing, G., Hongfei, D., & Baoguo, X. &. (2017). Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. *Anales de Psicología*, 33(3), 708-713. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282017000300029&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Palacios, J. (2015). Historia y avances en la investigación en comunicación organizacional. *Revista Internacional de relaciones públicas*, 5(10), 25-46. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5301979>

- Papic Domínguez, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1). Obtenido de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S1688-93042019000100063&lng=es&tlng=es
- Pazmay Ramos, S. G. (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador. *Podium*(36). Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692019000100023&lng=es&nrm=iso
- Pelin, I., & Osoian, C. (2021). Co-Workers Support and Job Performance. *Studia Universitatis Babes-Bolyai Oeconomica*(66), 74-86. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2575537734/96111B8C6B2E4C10PQ/1?accountid=14598>
- Phuong, T., & Vinh, T. (2020). Job Satisfaction, Employee Loyalty and Job Performance in the Hospitality Industry: A Moderated Model. *Asian Economic and Financial Review*, 10(6), 698–713. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/1c9f849eefc110e6b7524b3d9b2a0d86/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1786341>
- Prasetya, M., & Kartikawangi, D. (2021). Corporate Culture and Internal Communication Influence on Millennial Employee Engagement. *Jurnal ASPIKOM*, 6(2), 387-401. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/353446837_Corporate_Culture_and_Internal_Communication_Influence_on_Millennial_Employee_Engagement
- Pushpakumari, M. (2021). The impact of job satisfaction on job performance: An empirical analysis. *PUSHPAKUMAR*, 89 - 105. Obtenido de http://wwwbiz.meijo-u.ac.jp/SEBM/ronso/no9_1/08_PUSHPAKUMARI.pdf
- Ronquillo-Horsten, L., Aranda-Beltrán, C., & Pando-Moreno, M. (2013). Validación de un instrumento de evaluación del desempeño en el trabajo. *Revista*

Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología. Vol. 6, n.º 1, 25-32.

Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4905178>

Ruiz de Vargas, Maritza, & Jaraba Barrios, Bruno, & Romero Santiago, Lidia (2005).

Competencias laborales y la formación universitaria. *Psicología desde el Caribe*, (16),64-91. Obtenido de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21301603>

Taylor, J. (2002). The new handbook of organizational communication: Advances in

theory, research, and methods. *Management Communication Quarterly*, 15(3), 484-489. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/216290328>

Tkalac, A., & Špoljarić, A. (2020). Managing internal communication: How the choice

of channels affects internal communication satisfaction. 46(3). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0363811120300539>

ANEXOS

Matriz de Consistencia

TÍTULO: Comunicación Interna y su relación con el Desempeño Laboral de colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba 2021.

AUTORA: Milagritos Azucena Jauregui Reyes.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema General: ¿existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, en Cajabamba 2021?</p> <p>Problemas Específicos: 1. ¿existe relación entre la comunicación interna y la dimensión saber del</p>	<p>Objetivo General: Determinar si existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, en Cajabamba 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: 1. Determinar si existe relación entre la comunicación interna y</p>	<p>Hipótesis General: Sí existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, en Cajabamba 2021.</p> <p>Hipótesis Específicos: 1. Sí existe relación entre la comunicación interna y la dimensión</p>	VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Comunicación Ascendente	Atención, confianza, retroalimentación	1, 2, 3, 4, 5	BAJO: 01-44 MEDIO: 45-59 ALTO: 60-75
			Comunicación Descendente	Información, lenguaje, diligencia	6, 7, 8, 9, 10	
			Comunicación Horizontal	Confianza, coordinación, lenguaje	11, 12, 13, 14, 15	
			VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL			
			Saber	Conocimiento del trabajo, Habilidad y Destreza	1, 7, 13, 5, 11, 17	BAJO: 15-39 MEDIO: 40-64 ALTO: 65-90
			Saber Hacer	Calidad del trabajo, Productividad	2, 8, 14, 4, 10, 16	

<p>desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, en Cajabamba 2021?</p> <p>2. ¿existe relación entre la comunicación interna y la dimensión saber hacer del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, en Cajabamba 2021?</p> <p>3. ¿existe relación entre la comunicación interna y la dimensión saber estar del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, en Cajabamba 2021?</p>	<p>la dimensión saber del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, en Cajabamba 2021.</p> <p>2. Determinar si existe relación entre la comunicación interna y la dimensión saber hacer del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, en Cajabamba 2021.</p> <p>3. Determinar si existe relación entre la comunicación interna y la dimensión saber estar del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra</p>	<p>saber del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, en Cajabamba 2021.</p> <p>2. Sí existe relación entre la comunicación interna y la dimensión saber hacer del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, en Cajabamba 2021.</p> <p>3. Sí existe relación entre la comunicación interna y la dimensión saber estar del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora</p>	<p>Saber Estar</p>	<p>Responsabilidad, Actitud hacia la empresa</p>	<p>3, 9, 15 6, 12, 18</p>	
--	--	--	--------------------	--	-------------------------------	--

	Señora del Rosario, en Cajabamba 2021.	del Rosario, en Cajabamba 2021.				
--	---	------------------------------------	--	--	--	--

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
COMUNICACIÓN INTERNA	El conjunto de acciones realizadas por la entidad organizativa para la generación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus integrantes a través del empleo de diversos medios de comunicación destinados a mantenerlos informados, unidos y motivados (Andrade, 2005, como se citó en Papic, 2019).	Para medir esta variable ordinal se aplicará el Test de Comunicación Organizacional Interna de Portugal, que mide la comunicación interna en sus tres dimensiones: ascendente, descendente y horizontal (Cervantes, 2017, pág. 64).	Comunicación Ascendente	Atención	Ordinal BAJO: 01-44 MEDIO: 45-59 ALTO: 60-75
				Confianza	
				Retroalimentación	
			Comunicación Descendente	Información	
				Lenguaje	
				Diligencia	
			Comunicación Horizontal	Confianza	
				Coordinación	
				Lenguaje	
DESEMPEÑO LABORAL	Rendimiento que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades asignadas, el desenvolvimiento con el que actúa, la eficacia y eficiencia con que realiza sus actividades (Bohórquez y otros, 2020).	Para medir esta variable ordinal se hará uso de la Evaluación del Desempeño en el Trabajo (EVADEST), creado por Hodgetts & Altman en 1993, y adaptado por Milagritos Jauregui (2021).	Saber	Conocimiento del trabajo	Ordinal BAJO = 15-52 MEDIO = 53-71 ALTO = 72-90
				Habilidad y Destreza	
			Saber hacer	Calidad del trabajo	
				Productividad	
			Saber estar	Responsabilidad	
				Actitud hacia la empresa	

Fuente: elaboración propia.

Instrumentos de recolección de datos

TEST DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con una X la casilla de su elección. Por favor, solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente.

Alternativas:

1 = Nunca;

2 = Ocasionalmente;

3 = Algunas veces;

4 = Frecuentemente;

5 = Siempre.

N.º	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
3	¿Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					
5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?					
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?					
11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?					
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?					
15	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de enunciados, lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con una X la casilla de su elección. Por favor, solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente.

Alternativas:

1 = Nunca;

2 = Ocasionalmente;

3 = Algunas veces;

4 = Frecuentemente;

5 = Siempre.

N.º	Ítems	1	2	3	4	5
1	Considera usted conocer los procedimientos de su trabajo.					
2	Se involucra en lograr alta calidad en su trabajo.					
3	Cumple con las responsabilidades que se les asignan.					
4	Cumple con los estándares del trabajo.					
5	Hace un uso adecuado de los equipos y las instalaciones					
6	Colabora con sus compañeros de trabajo.					
7	Considera usted aplicar adecuadamente los procedimientos de su trabajo.					
8	Se preocupa por la calidad de su labor					
9	Resuelve problemas rutinarios.					
10	Su rendimiento está acorde con las exigencias del trabajo.					
11	Conoce el funcionamiento de los dispositivos de su área.					
12	Muestra una actitud positiva.					
13	Muestra disponibilidad por aprender sobre su trabajo.					
14	Comete pocos errores.					
15	Avisa y participa en la solución de problemas.					
16	Su productividad corresponde a su puesto de trabajo.					
17	Muestra habilidad y destreza en su labor.					
18	Muestra disposición para el trabajo en equipo.					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Fichas técnicas

FICHA TÉCNICA 1

Nombre:	Test de Comunicación Organizacional Interna
Objetivo:	Este test tiene como objetivo medir la comunicación en sus tres niveles.: ascendente, descendente y horizontal.
Autor Original:	A. Portugal
Año de creación:	1994
Adaptación y validación:	Realizada por D. Cervantes por medio de juicio de expertos y una prueba piloto aplicada a 20 trabajadores de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN), oficina Lima, en el año 2017, como parte de su tesis de maestría para optar el grado académico de Maestro de Gestión Pública por la Universidad César Vallejo.
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Sujetos de aplicación:	Trabajadores de cualquier organización pública o privada.
Confiabilidad (Alfa de Cronbach):	0.819 ó 82% (Cervantes, 2017)
Puntuación:	Nunca = 1 punto; Ocasionalmente = 2 pto.; Algunas Veces = 3 pto.; Frecuentemente = 4 pto.; Siempre = 5 pto. El ítem 14 debe ser calificado en sentido inverso.
Escala de calificación:	BAJO: 01-44; MEDIO: 45-59; ALTO: 60-75.

FICHA TÉCNICA 2

Nombre:	Evaluación del Desempeño en el Trabajo (EVADEST)
Objetivo:	Este test tiene como objetivo medir el desempeño laboral en sus tres dimensiones: saber, saber hacer, y saber estar.
Autor Original:	Richard M. Hodgetts & Steven Altman
Año de creación:	1993
Adaptación y validación:	L. Ronquillo, C. Beltrán, & M. Pando (2013), en una muestra de 187 trabajadores industriales de Guadalajara, México. Milagritos Jauregui (2021), en una muestra de 15 trabajadores (prueba piloto) de Coopac NSR, Cajabamba, Perú. Se amplió a 18 ítems agrupados en tres dimensiones (saber, saber hacer y saber estar). Se aplicó validación de contenido por expertos (V de Aiken: 1.0).
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Sujetos de aplicación:	Trabajadores de cualquier organización pública o privada.
Confiabilidad (Alfa de Cronbach):	0.911 ó 91% (Ronquillo y otros, 2013) 0.918 ó 92% (Jauregui, 2021)
Puntuación:	Nunca = 1 punto; Ocasionalmente = 2 pto.; Algunas Veces = 3 pto.; Frecuentemente = 4 pto.; Siempre = 5 pto.
Escala de calificación:	BAJO: 15-39; MEDIO: 40-64; ALTO: 65-90.

Pantallazo de Google Forms

URL:

<https://docs.google.com/forms/d/1oAi4wBvsRnwMypv2YOR7BuU6ZxGOkoZr4WlxaDk11Y4/edit>

Sección 1 de 3

Consentimiento Informado

Institución: Universidad César Vallejo - UCV
Investigadores: Lic. Milagritos Jauregui Reyes, Mag. Luis Aliaga Loyola (asesor)
Título: Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba 2021.

INTRODUCCIÓN:

Lo estamos invitando a participar de la investigación universitaria titulada: "Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba 2021". Este es un estudio desarrollado por investigadores de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Sección 2 de 3

Test de Comunicación Organizacional Interna

Descripción (opcional)

El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ellas y ^{*} marque la casilla de su elección. Por favor, solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente. Alternativas: 1 = Nunca; 2 = Ocasionalmente; 3 = Algunas veces; 4 = Frecuentemente; 5 = Siempre.

	1	2	3	4	5
¿Se le brinda at...	<input type="radio"/>				

Cuestionario sobre Desempeño Laboral



Descripción (opcional)

El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ellas y ^{*} marque la casilla de su elección. Por favor, solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente. Alternativas: 1 = Nunca; 2 = Ocasionalmente; 3 = Algunas veces; 4 = Frecuentemente; 5 = Siempre.

	1	2	3	4	5
Considera uste...	<input type="radio"/>				

Validación de instrumentos

VALIDACIÓN DE EXPERTOS DE EVADEST ADAPTADO

EXPERTO 1

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Felipe Anderson Ríos Incio DNI: 44198255 Código Orcid: 0000-0001-7049-8869 **Especialidad del validador:** Marketing e investigación

Trujillo 10 de Octubre del 2021

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

EXPERTO 2

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Elías Villanueva, Luis Enrique Eduardo **DNI:** 07617927 **Código Orcid:** 0000-0002-3249-9526 **Especialidad del validador:** Relaciones públicas y asesor de tesis.

Trujillo 10 de Octubre del 2021

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

EXPERTO 3

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones.

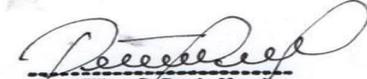
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. William Reynaldo Prado Morales...**DNI:** 18189528 **Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-0136-4901>
Especialidad del validador: Relaciones Públicas e Imagen Corporativa.

Trujillo 14 de Octubre del 2021

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems son suficientes para medir la dimensión.


Mg. William R. Prado Morales
PERIODISTA-RRPP.

Firma del Experto Informante

Índice de Validez de Contenidos de V de Aiken

DESEMPEÑO LABORAL

PERTINENCIA																		
Jueces	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

RELEVANCIA																		
Jueces	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

CLARIDAD																		
Jueces	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

n	enunciado / items	Aiken item	Decisión aiken
item1	Conoce los procedimientos de su trabajo.	1.0	valido
item2	Aplica adecuadamente los procedimientos de su trabajo.	1.0	valido
item3	Muestra disponibilidad por aprender sobre su trabajo	1.0	valido
item4	Hace un uso adecuado de los equipos y las instalaciones	1.0	valido
item5	Conoce el funcionamiento de los dispositivos de su área.	1.0	valido
item6	Muestra habilidad y destreza en su labor.	1.0	valido
item7	Se involucra en lograr alta calidad en su trabajo.	1.0	valido
item8	Se preocupa por la calidad de su labor	1.0	valido
item9	Comete pocos errores.	1.0	valido
item10	Cumple con los estándares del trabajo.	1.0	valido
item11	Su rendimiento está acorde con las exigencias del trabajo.	1.0	valido
item12	Su productividad corresponde a su puesto de trabajo.	1.0	valido
item13	Cumple con las responsabilidades que se les asignan.	1.0	valido
item14	Resuelve problemas rutinarios.	1.0	valido
item15	Avisa y participa en la solución de problemas.	1.0	valido
item16	Colabora con sus compañeros de trabajo.	1.0	valido
item17	Muestra una actitud positiva.	1.0	valido
item18	Muestra disposición para el trabajo en equipo.	1.0	valido
V AIKEN INSTRUMENTO		1.0	valido

CONFIABILIDAD DE EVADEST

A continuación, se presenta el análisis de confiabilidad realizado sobre los resultados de una prueba piloto del cuestionario de desempeño EVADEST, adaptado por la tesista, y aplicado a una muestra de 15 trabajadores de la Coopac NSR. Como se observa en la tabla respectiva, la confiabilidad del cuestionario según el Alfa de Cronbach es tan elevada que alcanza el valor de 0.918, es decir, 92%.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	18

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
B1	4,67	,488	15
B2	4,67	,488	15
B3	4,73	,458	15
B4	4,33	,617	15
B5	4,53	,516	15
B6	4,67	,488	15
B7	4,53	,516	15
B8	4,73	,458	15
B9	4,13	,743	15
B10	4,20	,676	15
B11	4,40	,632	15
B12	4,40	,737	15
B13	4,73	,458	15
B14	3,47	,640	15
B15	4,20	,775	15
B16	3,93	,799	15
B17	4,27	,884	15
B18	4,80	,414	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
B1	74,73	49,495	,222	,921
B2	74,73	46,781	,635	,913
B3	74,67	47,381	,582	,914
B4	75,07	44,638	,756	,909

B5	74,87	46,552	,630	,913
B6	74,73	46,924	,613	,914
B7	74,87	46,981	,566	,915
B8	74,67	46,952	,653	,913
B9	75,27	45,638	,505	,917
B10	75,20	42,457	,947	,904
B11	75,00	48,429	,276	,922
B12	75,00	43,143	,782	,908
B13	74,67	47,095	,629	,914
B14	75,93	47,924	,330	,921
B15	75,20	45,457	,498	,917
B16	75,47	41,410	,896	,904
B17	75,13	42,267	,714	,911
B18	74,60	47,400	,646	,914

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
79,40	51,257	7,159	18

Pruebas de normalidad de variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comuni	0.107	75	0.032
Desemp	0.157	75	0.000
DesempD1	0.197	75	0.000
DesempD2	0.187	75	0.000
DesempD3	0.185	75	0.000
ComuniD1	0.174	75	0.000
ComuniD2	0.138	75	0.001
ComuniD3	0.136	75	0.002

a. Corrección de significación de Lilliefors

En primer lugar, se debe indicar que se hizo uso del estadístico Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra superó los 50 casos. Ahora bien, como se observa en la columna de significación, tanto para las variables como para sus dimensiones, el valor p es inferior a 5%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de normalidad y se acepta la hipótesis alternativa de no normalidad de las variables y sus dimensiones.

Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN INVESTIGACIÓN DE LA UCV

Institución: Universidad César Vallejo - UCV
Investigadores: Lic. Milagritos Jauregui Reyes
Mag. Luis Aliaga Loyola (asesor)
Título: Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba 2021.

INTRODUCCIÓN:

Lo estamos invitando a participar de la investigación universitaria titulada: “Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba 2021”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Estamos realizando este estudio con el objetivo mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Coopac NSR, por medio de la optimización de la comunicación interna. Esto implicaría no solo un beneficio para la empresa sino también para los propios trabajadores de la misma, ya que, un mejor desempeño podría impactar también en su remuneración, autoestima y calidad de vida.

METODOLOGÍA:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

1. Se le aplicará una encuesta anónima por medio de dos cuestionarios, uno sobre comunicación interna y otro sobre desempeño laboral.
2. En ningún momento se publicará ningún dato personal que permita identificar sus respuestas en esta encuesta, respuestas que serán codificadas con números para mantener su total anonimato. **Su participación será absolutamente confidencial** y tiene como finalidad únicamente obtener información general sobre la comunicación interna y el desempeño laboral en Coopac NSR.
3. La información recolectada será analizada estadísticamente con el fin determinar si existe correlación entre la variable comunicación interna y el desempeño laboral en Coopac NSR.
4. En el informe final de la investigación no será publicado ningún tipo de dato personal o de cualquier clase que permita identificar a los trabajadores que participaron de esta encuesta. Únicamente se publicarán tablas y gráficos que mostrarán la frecuencia absoluta y porcentual con que fueron marcadas las

diferentes alternativas correspondientes a cada ítem de ambos cuestionarios.

5. Ninguna respuesta o resultado estadístico de esta investigación podría ser calificado de “bueno” o “malo”, únicamente se harán recomendaciones para la mejora institucional de Coopac NSR en beneficio de sus trabajadores.

MOLESTIAS, RIESGOS O COSTOS:

No existe ninguna molestia, riesgo mínimo o costo por pagar al participar en este trabajo de investigación. Usted es libre de aceptar o de no aceptar.

CONSENTIMIENTO:

Al colocar su nombre, DNI y hacer clic en sí, usted estaría aceptando participar en esta investigación académica, después de haber leído y comprendido que su participación será totalmente confidencial y que este estudio no le generará ninguna molestia, riesgo o costo.

ATTE.

LIC. MILAGRITOS JAUREGUI

¿Acepta dar su consentimiento para responder los siguientes cuestionarios?

SÍ ACEPTO

NO ACEPTO

Autorización institucional



www.coopacnsr.com.pe

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Cajabamba, 10 de Septiembre del 2021

Señora:
Milagritos Azucena Jauregui Reyes

De mi consideración:

Por medio de la presente, en atención a su solicitud del 10 de septiembre del 2021, donde solicita lo siguiente "el permiso para desarrollar mi Proyecto de Investigación titulado **Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba 2021**, así poder optar el grado académico de Maestro en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa". Informo que su solicitud ha sido acogida favorablemente, teniendo permiso para poder usar el nombre de la institución, así como, la misión, visión, valores y aplicar los instrumentos, con el fin de contribuir al estudio de investigación que esta realizando.

Me despido, deseándole éxitos en su vida profesional y laboral.

Atentamente,


Coopac NSR

Mg. Willam Percy Escobedo Medina
GERENTE GENERAL

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega máxima	Fecha de publicación	Correcciones disponibles
● TURNITIN FINAL - Sección 1	11 dic 2021 - 00:00	15 dic 2021 - 23:00	11 dic 2021 - 00:00	100

Resumen:

PARA EL TURNITIN SE SUBE LA CARÁTULA DESDE EL CAPITULO 1 HASTA LAS RECOMENDACIONES, NO SE SUBEN REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS, NI ANEXOS.

 Actualizar entregas

	▲ Título de la Entrega ▲	Identificador del trabajo de Turnitin ↕	Entregado ↕	Similitud ↕	Calificación ↕	
 Ver recibo digital	MAESTRÍA RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA - MILAGRITOS A. JAUREGUI REYES - TURNITING 13-12-21	1728326174	13/12/2021 16:39	19% 	--/100	Entregar Trabajo <input type="checkbox"/>  --



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALIAGA LOYOLA LUIS JAVIER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Informe de Tesis - Título Profesion titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO – CAJABAMBA 2021", cuyo autor es JAUREGUI REYES MILAGRITOS AZUCENA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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 Informe de Tesis - Título Profesion 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.

TRUJILLO, 02 de Febrero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALIAGA LOYOLA LUIS JAVIER DNI: 07927638 ORCID 0000-0002-7034-0786	Firmado digitalmente por: LALIAGA20 el 08-02-2022 19:36:40

Código documento Trilce: TRI - 0287547