



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Comunicación Interna y Optimización Laboral en colaboradores del
Centro de Idiomas de una institución privada, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

AUTOR:

Deza de la Cruz, Luis Nicolas (ORCID: 0000-0002-5615-9550)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad
Contemporánea

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi tía: Tania, que ya no está con nosotros, pero cada día que pasa siempre la recuerdo con esa alegría, entusiasmo y amor que la caracterizaba. Un abrazo muy grande hasta el cielo.

A mi madre, hermana y padre: Nelida y Jessenia y Enrique, ya que siempre están allí en los buenos y malos momentos, en las risas y tristezas, los amo mucho.

A mis amigas: Rocio, Martha, Juany, Annie y Narda, quienes siempre me alientan, orientan y se preocupan en todo momento. Los buenos momentos siempre los recuerdo.

A mis compañeros de trabajo, ya que siempre que hay alguna idea, se discute y se ejecuta. Como siempre dicen la unión hace la fuerza.

Gracias a cada uno de mis docentes por compartir sus conocimientos, experiencias y guía para seguir adelante y lograr mis objetivos profesionales y personales.

EL AUTOR

Agradecimiento

A través de estas líneas, expresar mi gratitud a cada una de las personas que me alentaron día a día a perseguir mis sueños, a siempre ver el lado positivo de las cosas.

A mi madre, por siempre estar allí con esa sonrisa y amor incondicional.

A mi hermana, por ser la mejor amiga, persona y profesional.

A todos ellos, muchas gracias.

EL AUTOR

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables, Operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos y Análisis de Datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
4.1. Análisis Descriptivo.....	22
4.2. Análisis Inferencial	28
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42

REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	46

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Comunicación Interna y dimensiones en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según nivel	34
Tabla 2	Optimización Laboral y dimensiones en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según nivel	37
Tabla 3	Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov de la variable Comunicación Interna y sus dimensiones, como de la variable Optimización Laboral, en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021	40
Tabla 4	Test Royston para la Normalidad Multivariante de la dimensión Comunicación Ascendente y Optimización Laboral de los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021.	41
Tabla 5	Prueba de correlación de Spearman de la dimensión Comunicación Ascendente y la variable Optimización Laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021	41
Tabla 6	Test Royston para la Normalidad Multivariante de la dimensión Comunicación Descendente y Optimización Laboral de los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021.	42
Tabla 7	Prueba de correlación de Spearman de la dimensión Comunicación Descendente y la variable Optimización Laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021	43
Tabla 8	Test Royston para la Normalidad Multivariante de la dimensión Comunicación Lateral u Horizontal y Optimización Laboral de los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021.	44
Tabla 9	Prueba de correlación de Spearman de la dimensión Comunicación Lateral u Horizontal y la variable Optimización Laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021	45

Tabla 10	Test Royston para la Normalidad Multivariante de Comunicación Interna y Optimización Laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021	46
Tabla 11	Prueba de correlación de Spearman de las variables Comunicación Interna y Optimización Laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021	47

Índice de gráficos y figuras

		Página
Figura 1	Barras de la variable Comunicación Interna y dimensiones en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según nivel	34
Figura 2	Barras de la dimensión Comunicación Ascendente en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según ítem y calificación	35
Figura 3	Barras de la dimensión Comunicación Descendente en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según ítem y calificación	36
Figura 4	Barras de la dimensión Comunicación Lateral u Horizontal en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según ítem y calificación	36
Figura 5	Barras de la variable Optimización Laboral y dimensiones en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según nivel	37
Figura 6	Barras de la dimensión Planificación de Actividades en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según ítem y calificación	38
Figura 7	Barras de la dimensión Organización de Actividades en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según ítem y calificación	39
Figura 8	Barras de la dimensión Cumplimiento de Metas en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según ítem y calificación	39

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado "Comunicación interna y optimización laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021" fue realizado con el fin de determinar la relación entre comunicación interna y optimización laboral de colaboradores del Centro de idiomas de una institución privada en el 2021.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental, específicamente descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 120 colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos se empleó el cuestionario para las dos variables de estudio, asimismo, los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente mediante los programas de SPSS y Excel, de esta forma se pudo determinar la correlación con el paquete estadístico de Spearman y tener los resultados representados en tablas y figuras estadísticas.

Los resultados determinaron que la variable de comunicación interna tiene una relación significativa alta y en grado positivo fuerte ($r=0,733$) con la variable de optimización laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021.

Palabras clave: comunicación interna, optimización laboral, tipos de comunicación, planificación, organización, cumplimiento de metas.

ABSTRACT

This research paper entitled "Internal communication and work optimization in collaborators of the Language Center of a private institution, 2021" was carried out to determine the relationship between internal communication and work optimization of collaborators of the Language Center of a private institution in 2021.

The research was of a quantitative approach, of a basic type, with a non-experimental design, specifically descriptive and correlational. The population was made up of 120 collaborators from the Language Center of a private institution, the survey technique was used, and the questionnaire was used as a data collection instrument for the two study variables, in addition, the results obtained were statistically analyzed by means of SPSS and Excel programs, in this way it was possible to determine the correlation with the Spearman statistical package and have the results represented in tables and statistics.

The results determined that the internal communication variable has a high significant relationship and to a strong positive degree ($r = 0.733$) with the variable of work optimization in collaborators of the Language Center of a private institution, 2021.

Keywords: internal communication, work optimization, types of communication, planning, organizing, achievement of goals.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el ambiente laboral hace frente a muchos desafíos como por ejemplo la digitalización, globalización y sus efectos hacia los colaboradores de una empresa o institución, privada o pública. La flexibilización entre las empresas conjuntas y los problemas que puedan existir dan ritmo a muchos contextos entre los cuales se pueden indicar: económico y social, exigiendo a los colaboradores mayor rendimiento, eficacia, eficiencia y compromiso. Sin embargo, el nivel de confianza y compromiso en la organización tiende a disminuir o se ve afectada.

Nuevas oportunidades se ofrecen cada vez más, la competitividad entre colaboradores en muchas ocasiones se ve muy marcada. Asimismo, en caso de crisis es allí donde los mejores colaboradores con sentido auténtico brindan las posibilidades de una mejoría o solución pronta a los problemas que puedan poner en riesgo a la organización.

Hoy en día, las organizaciones a través de diversos medios de comunicación digitales dan a conocer las oportunidades y fortalezas con las que cuenta la organización y es reflejada mediante sus colaboradores. Los colaboradores en una empresa buscan ser parte del equipo. La comunicación interna se desarrolla día a día y el compromiso de los colaboradores se gana cada vez se reconocen sus esfuerzos y capacidades en el cumplimiento y logro de objetivos con la empresa cuenta ya sea a largo o corto plazo.

La comunicación interna es una gestión eficaz y del mismo modo se considera fundamental y esencial para resolver los retos competitivos del día a día con el fin de mejorar de manera progresiva y que a lo largo del tiempo permita generar valor y significado en toda la organización. Asimismo, permite a la organización mejorar el entorno laboral, la imagen, la comunicación y el éxito. Es muy importante indicar que la en comunicación interna se debe considerar primero al público interno, entre ellos, funcionarios de alto mando, gerentes, jefes, coordinadores y personal administrativo. Mediante la comunicación interna se pretende integrar sentidos, claridad, trabajo permitiendo de esta forma generar reconocimiento personal y

laboral y que además permita al colaborador ser parte fundamental para puestos organizativos en la propia institución o empresa.

En el aspecto financiero, se halló que los colaboradores que se sienten comprometidos resultan ser muy importantes, ya que muestran un desempeño óptimo y competitividad entre el resto del equipo aumentan generando participación continua y aporte constante (Gupta & Sharma, 2016).

Las organizaciones pueden mejorar su entorno laboral optimizando las relaciones entre los colaboradores y que a través la correcta comunicación con ayuda de las herramientas necesarias les permita realizar su trabajo de manera óptima y eficaz. Es necesario contar con una estrategia de comunicación basada en valores institucionales con una visión de innovación, vocación humana y responsabilidad social. Es posible indicar que la comunicación interna está ligada a al desempeño del trabajo ya que en la actualidad todas las empresas compiten con otras para lograr un mejor posicionamiento en el mercado y que les permita alcanzar sus objetivos.

La optimización laboral es primordial en toda organización, ya que permite que todos los colaboradores tengan un mejor desempeño y dedicación en el logro de objetivos a mediano o largo plazo. Hay muchos motivos o causales del porqué la productividad laboral es baja o lenta, por ejemplo, mala comunicación, asignaciones de trabajo no compensadas, cansancio, estrés laboral, personal y familiar, puestos de trabajo escasos, puestos de trabajo que requieren perfiles específicos y que no generan valor profesional, cualquiera que sea el caso, toda organización debe tener el control, buena administración y de esta forma garantizar la carga laboral mediante una organización ordenada y pre medida logrando de esta forma el crecimiento laboral, profesional y también de la empresa.

Las relaciones laborales en muchas de las instituciones son volátiles, el ambiente de trabajo en muchos casos es estresante y los colaboradores no se sienten escuchados, apreciados y tampoco satisfechos con el desempeño de las tareas encargadas y solo esperan a la hora de término de sus labores. La mala

comunicación entre jefes, coordinadores y colaboradores en general se debe a la falta de canales de comunicación adecuados, en ciertas oportunidades se puede evidenciar quejas o reclamos.

Martínez (2013) en su tesis doctoral “Optimización del Talento en las Organizaciones: Gestión por Expectativas” pudo observar como la práctica promueve que muchas empresas valoren los aportes, ideas y críticas de los colaboradores; sin embargo, muchas empresas aún no están lo suficientemente listas para la retención, búsqueda y bienestar de sus colaboradores.

Después de haber analizado la información, se planteó el problema de investigación a continuación presentada: ¿Qué relación existe entre comunicación interna y optimización laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021?

También se presentan las siguientes justificaciones:

Chiavenato (2019), la optimización laboral o desempeño es definido como los compartimientos o acciones que son observados en los empleados para la obtención de objetivos en la organización, para comprender lo que está pasando dentro de la institución y posibles consecuencias que estos fenómenos tienen sobre sus colaboradores, comportamientos y reacciones.

Hoy en día, muchos estudios sobre empresas y / o instituciones se han centrado en la influencia de la comunicación externa como la publicidad y las relaciones públicas. Se ha prestado menos atención al papel estratégico que puede desempeñar la comunicación interna e incluso la formación. Esta investigación examina la relación entre comunicación interna y optimización laboral. Las instituciones que se enfocan en mejorar el compromiso de los empleados, sin duda, se benefician cada vez más de una fuerza laboral comprometida con la cultura institucional y preparada para ir más allá y por encima de los requisitos básicos de su función. El compromiso de los empleados aumenta la colaboración y puede ser positivo para la productividad de la organización y, posteriormente, impulsar una

mayor rentabilidad.

Teórico: La presente investigación, generará nueva y actual información en cuanto a comunicación interna y optimización laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, para determinar e identificar la relación las variables mediante el análisis, para si dar a conocer la importancia del trabajo en equipo y cuan valioso es el uso de estrategias comunicacionales entre los colaboradores de una organización.

Metodológico: Con la finalidad de objetivos específicos, se emplean algunas técnicas para el recojo de datos: observación y análisis mediante los instrumentos con el objetivo de determinar la relación entre las variables, lo que permitirá validar la importancia de la información recibida y la aplicación de esta en las actividades del día a día.

El investigador, pretende descomponer mediante el método sintético - analítico, el todo en partes, para poder observar la naturaleza y el impacto del fenómeno, el cual permite la comprensión tanto de naturaleza como de esencia.

Práctico: Analizando la situación del problema y conociendo el efecto que tiene en la investigación, el investigador, proporciona información relevante que modificará de la población de estudio, cómo identificarlos y como evitar que sucedan.

Se presentan también los siguientes objetivos:

Objetivo General: Determinar la relación entre comunicación interna y optimización laboral en los colaboradores de una institución privada, 2021.

También los específicos:

Identificar el nivel de comunicación interna en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, Identificar el nivel de optimización laboral en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021., Determinar la relación entre la dimensión Comunicación Ascendente y optimización laboral de los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021,

Determinar la relación entre la dimensión Comunicación Descendente y optimización laboral de los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, Determinar la relación entre la dimensión Comunicación Lateral u Horizontal y optimización laboral de los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021.

Por otro lado, se estableció la siguiente hipótesis de estudio: **Hi:** Existe relación significativa entre comunicación interna y optimización laboral en los colaboradores Centro de Idiomas de una institución privada, 2021. **Ho:** No existe relación significativa entre comunicación interna y optimización laboral en los colaboradores Centro de Idiomas de una institución privada, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, varias personas realizaron distintos aportes de investigaciones sobre comunicación interna y optimización laboral en las entidades públicas o privadas, permitiendo de esta forma conocer más al respecto de cuán valiosa es la interacción de los colaboradores y que tan importante es ser reconocido por sus logros personales y profesionales. Entre los aportes más importantes encontrados son:

Wills (2017), en la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana se comprobó que 72,11% de colaboradores se encuentran satisfechos con el grado de comunicación interna dentro de la organización, entre la información recibida, iniciativas, remuneración salarial y beneficios se pudo también identificar que el área de finanzas no tiene un buen nivel de satisfacción, el cual está representado con 4,22%. Finalmente, los logros y compromiso de cada colaborador en la institución tienen un nivel de satisfacción óptimo.

El entorno empresarial globalmente competitivo de hoy en día, el consentimiento público ya no puede asumirse, debe ganarse y ganarse continuamente. Los activistas, en particular, representan una amenaza para la autonomía organizacional, y sin una comprensión de estos grupos adversarios, las organizaciones pueden estar a su merced. La organización desea una actitud favorable hacia sí misma por parte de los públicos clave, al igual que desea una mayor percepción de su propósito y cultura. Estas percepciones deseadas se centran en ayudar a asegurar una base segura para la relación comercial entre la empresa y sus colaboradores.

Bedoya (2017), en su investigación de comunicación interna a instituciones educativas en Montería Colombia, tomando en cuenta a la I.E. Cristóbal Colón, en donde realizó un diagnóstico a sus colaboradores para conocer el nivel que existe en comunicación interna dentro de la organización, cuya muestra fue 40 colaboradores administrativos. Se identificó el nivel de comunicación ascendente y descendente entre el coordinador y los colaboradores, reflejando la relación existente es buena y esto a su vez genera un apropiado desempeño laboral, mejorando de esta forma el clima organizacional. Como conclusión, se detalló que es de gran relevancia que haya una óptima comunicación interna para el excelente direccionamiento de procesos y cumplimiento de objetivos a largo y medio plazo.

A nivel nacional, se hallaron algunas investigaciones siendo las más relevantes:

Marín (2019), en su investigación: Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC, Huancayo, se pudo identificar que existe una correlación positiva directa entre comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores de la empresa. Por otro lado, en la comunicación interna identificó que el nivel es deficiente, al no haber una comunicación oportuna indicando que es parte fundamental y que a la vez ayuda como herramienta importante para el hallazgo de problemas y mejorar estas a su vez. Si hubiera una buena comunicación, la productividad llevaría a todos los integrantes de la organización a tener resultados muy positivos. Asimismo, en el desempeño laboral se halló un nivel regular, de esta manera se pudo identificar el manejo inadecuado del capital humano tal como las altas autoridades y jefes a cargo de personas, buscando efectividad y logro de objetivos.

Barrantes (2018), en Influencia de la Comunicación Interna en el clima organizacional de la empresa COSAPI DATA, 2016, observó que la comunicación contribuye de forma negativa en la organización al no contar con un plan de comunicación interna lo cual impide un buen clima organizacional. Además, indica que las estrategias de comunicación influyen de manera negativa en la satisfacción laboral imposibilitando las relaciones en los colaboradores dentro de la empresa. El público interno no cuenta con un apropiado compromiso organizacional

afectando la eficacia de las actividades y roles asignados.

Zapata (2020), en su investigación: Relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral en colaboradores de una organización educativa de Chíncha Alta, 2020, como objeto de estudio analizó la existencia de comunicación interna y satisfacción laboral en colaboradores hallando deficiencias dentro de la organización, falta de diálogo, propiciando escenarios no favorables a los monólogos, toma de decisiones y participación. Por otro lado, los colaboradores tienen necesidades comunicacionales e informativas, los cuales no son atendidos generando disconformidad de manera frecuente ya que sus expectativas no reflejan la realidad, y esto a su vez compromete la dimensión motivacional.

Deficiencias en comunicación interna organizacional de colaboradores de la planta de estacionamiento Cáceres de la empresa L.P. S.A., Gutierrez (2017), indica que las deficiencias de comunicación en colaboradores de la playa de estacionamiento evidencian distorsiones en la comunicación, las cuales se presentan por la falta de canales y medios de comunicación interna entre los colaboradores y con el tiempo va generando desmotivación e insatisfacción al no sentirse identificados con la organización y con los altos mandos. El distanciamiento del personal es evidente, la lejanía laboral no permite tener información constante y actualizada, generando incomodidad al laborar, en muchos casos la comunicación es indiferente y a su vez genera insatisfacción.

A nivel local, se hallaron diversas investigaciones, entre las más relevantes se indican:

Aguirre (2019), en su investigación: La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una universidad privada, su objetivo fue determinar la relación entre comunicación y desempeño laboral. La población estuvo conformada por 100 colaboradores, en donde se demuestra la existencia en relación con las variables de estudios, asimismo, indica que a mayor comunicación interna mejor desempeño laboral. Comunicación interna facilita muchas actividades, funciones y logros de los objetivos, por lo que se espera que

exista un buen desempeño laboral entre todo el personal y esto genere un buen clima laboral.

Linares (2015), en su trabajo de investigación titulado: Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Fito Pan SRL en la ciudad de Trujillo, demuestra la relación directa entre comunicación interna y desempeño laboral en donde es muy importante dar la atención al desempeño laboral, ya que, a través de la comunicación interna se dan a conocer los objetivos y metas en la organización y de esta forma se espera que el logro y cumplimiento de metas influya en el desempeño laboral.

Sialer (2019), en su investigación: Plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San José, Provincia de Lambayeque, se encontró factores que necesitan ser mejorados en un plazo corto, entre ellos la conductora organizacional y canales de comunicación. Se identificó que; el clima organizacional es percibido por los colaboradores es la municipalidad es malo, ya que se presentan dificultades en la motivación y su entorno en el trabajo. Sialer, implementó un plan de comunicación interna, basándose en estrategias y clima organizacional, entre las propuestas brindadas se pueden detallar: material para la comunicación, reuniones, capacitaciones, talleres y conversación cara a cara para la resolución de problemas, asimismo se propone reconocer a los colaboradores con premios y reconocimientos a su labor, entre otros.

Castillo (2018), en su investigación: Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa SOUR COMUNICACIONES S.A.C, Lima, se puede concluir que la relación es muy importante entre sus variables, ya que hay una relación significativa y positiva con las variables, permitiendo que los colaboradores trabajen de manera ordenada, organizada y eficaz.

La comunicación interna, es vital y fundamental en toda institución, por es necesario que cada empresa preste mucha atención a ciertos aspectos que conllevan a una comunicación interna, la cual debe ser administrada y gestionado por personal

altamente capacitado que transmita, misión, valores y visión de la organización además de las metas que se puede plantear en el desarrollo de las actividades, de esta forma se espera que se disminuya y en ocasiones se elimine la mala comunicación, malos entendidos a través del personal y/o equipos de trabajo, ya que en muchos casos son ellos quienes se dejan llevar por rumores y genera a la organización un desequilibrio del talento humano conllevando a trabajar bajo tensiones, estrés y bajo rendimiento en el logro de las asignaturas.

A través de los jefes, coordinadores o altas autoridades de la organización pueden lograr que todos sus colaboradores se identifiquen con los valores, sobresalgan en cada logro personal o profesional permitiendo de esta manera una apropiada comunicación interna, una buena gestión de comunicación para cada una de las funciones informales o formales, logrando así un óptimo desempeño laboral y una mejor relación comunicacional en toda la organización.

Pizzolante (2004), define a comunicación interna - corporativa como situaciones en donde varias personas comparten visiones, ideas o sentimientos de la empresa en una visión general.

Estrategias de comunicación interna son necesarias dentro de las organizaciones, permitiendo así que todos los colaboradores trabajen bajo una misma línea, generando excelentes vínculos laborales mediante valores, eficacia, empatía y sobre todo confianza. Asimismo, la interacción entre todos los colaboradores es una pieza clave en el logro de metas ya que se tienen en cuenta los aspectos sociales, emocionales y mentales.

Existen ciertos elementos que son parte del manual de gestión para la comunicación interna en la organización, siendo los más resaltantes:

Plan estratégico de imagen corporativa: el propósito de un plan de comunicación es definir quién debe conocer e informar sobre el proyecto, cómo y con qué frecuencia se distribuirá la información y quién será el responsable de la ejecución.

Organización de la dirección de comunicaciones: el principal objetivo es evitar la improvisación, se brindan soluciones a los intereses de la organización.

Normas o reglas generales de la comunicación: es fundamental la forma de relacionamiento y comunicación con los potenciales clientes internos y externos basándose en el estilo de la organización.

Mapeo de públicos: Dirigirnos apropiadamente como organización a los stakeholders internos y externos.

El plan Anual de Comunicación: se detalla de manera anual los objetivos, la imagen y programas de comunicación de la organización.

Robbins (1999) divide en tres tipos la comunicación interna:

Comunicación ascendente: La comunicación ascendente es aquella que va hacia un nivel alto, es decir, de los niveles bajos hacia los altos. La comunicación que pase por empleados de categorías superiores puede identificarse como comunicación ascendente. Implica el paso de información de los niveles de empleados a la administración. El propósito más común de este flujo de información es transmitir retroalimentación y conocer qué tan bien van las cosas. La comunicación ascendente tiene esencialmente dos propósitos en una organización. Primero, ayuda a controlar las asignaturas dentro de la organización. Segundo, permite al superior evaluar el desempeño de los colaboradores.

Los canales de comunicación ascendentes no solo permiten a los gerentes de nivel superior obtener información valiosa sino también opiniones y sugerencias de niveles inferiores en la toma para decisiones sobre planes y políticas. La oportunidad de la comunicación ascendente alienta a las personas a transmitir sus quejas y quejas a los superiores, llamar la atención de los gerentes sobre los problemas y hacer propuestas para mejorar la eficiencia del desempeño laboral en la organización. Algunos medios de comunicación utilizados son: correos electrónicos, entrevistas al personal, mesas de trabajo, buzón de sugerencias.

Comunicación descendente: Implica la difusión de información de los superiores

a los subordinados inmediatos en forma de órdenes y direcciones. También incluye directivas y mensajes emitidos por la alta dirección y transmitidos en la jerarquía a través de los niveles intermedios de gestión a los empleados de los niveles inferiores. En la comunicación descendente, la autoridad fluye hacia abajo. Diferentes organizaciones adoptan distintos métodos para transmitir la comunicación descendente, por ejemplo: en forma de circulares, tableros de anuncios, carteles, revistas, conversaciones cara a cara, políticas, procedimientos, memorandos, boletines, manuales, etc.

Comunicación lateral u horizontal: Esto significa el flujo de comunicación entre el personal del mismo nivel de jerarquía en una organización. El propósito más común de este flujo de comunicación es promover la coordinación laboral o el trabajo en equipo, es mucho más fácil contactar a cualquier persona a través de una comunicación lateral. En lugar de contactarlo a través del administrador o coordinador, la comunicación tiene lugar directamente entre dos personas que tienen rangos iguales en la jerarquía gerencial o entre dos subordinados bajo el mismo gerente y a esto se le llama comunicación horizontal o comunicación lateral.

Así, la comunicación horizontal consiste en la interacción entre personas del mismo departamento o de diferentes departamentos. Esto facilita la coordinación de actividades que son interdependientes. Por ejemplo, la coordinación de las actividades de producción y ventas requiere un intercambio continuo de información entre los respectivos gerentes de los dos departamentos.

Para Palacios (2018) la comunicación interna se enfoca a todas las acciones y metodologías, las cuales son aplicadas por los colaboradores mediante la planificación de una apropiada comunicación haciendo uso de recursos para efectivizar el trabajo.

Algunos recursos empleados para la comunicación interna son: apoyo por parte de alta dirección, profesionalismo en funciones estratégicas a través de capacitaciones y técnicas de liderazgo organizacional, logística y recursos económicos.

Para la gestión de la comunicación, es crucial el uso de distintos medios para la comunicación interna, los cuales pueden ser: formales, digitales o informales. El uso de tecnología permite mayores aportes y avances en las estrategias comunicacionales.

Optimización laboral: Serpa y Colmenares (2004), la optimización laboral busca la mejora de la realización de las actividades mediante la búsqueda de estrategias que aporten al logro de los objetivos establecidos y que permitan el desempeño óptimo en los colaboradores.

Asimismo, Serpa L. y Colmenares J. consideran como dimensiones en optimización laboral:

Planificación de actividades: Es fundamental en la gestión, para decidir de qué lo que se necesita realizar, cuándo lograrlo, cómo desarrollarlo. Es un proceso en el cual se establecen los objetivos y se desarrollan aspectos para lograr metas.

Planificar siempre las actividades es importante de esta forma se logran los objetivos de manera corta y muy rápida.

Entre los pasos que se consideran en una planificación de actividades están:

- Análisis de la actividad
- Creación de la actividad
- Ejecución de la actividad
- Recopilación de resultados

Organización de actividades: Organizar, es agrupar las actividades planificadas con tiempo para el logro de los objetivos. Se reúnen los empleados y se indican las acciones a realizar, todo ello bajo la supervisión de un líder.

Cumplimientos de metas: El cumplimiento de las metas deben ser claras, eficaces y alcanzables para lo cual se debe de tener en cuenta los objetivos de forma

SMART:

Específico

Medible

Alcanzable

Relevante

Temporal

Algunas características de la optimización laboral se indican como: proceso que se realiza de manera continua, planificación de metas y actividades según áreas de trabajo, priorizar, delegar y organizar las asignaturas establecidas por la organización, asimismo, se debe minimizar las distracciones en el logro y búsqueda de objetivos, a través de una organización del trabajo se busca un momento propicio para la ejecución de las actividades.

El uso de nuevas herramientas tecnológicas permite a los colaboradores ahorrar tiempo y lograr los objetivos en menos tiempo. Por otro lado, la flexibilidad en el trabajo es importante pero siempre es bueno comprender que pueden surgir imprevistos o emergencias que pueden lograr que cambien las actividades, en ciertas oportunidades es normal sentirse abrumado pero es bueno tener en cuenta que se debe llevar una apropiada organización en las tareas, en un horario y agenda específica, finalmente, el descanso es importante en la optimización laboral siendo posible maximizar las horas de trabajo y aumentar la productividad, pero se requiere trabajo en equipo para lograrlo. Todos deben hacer su parte para limitar el tiempo perdido, por ejemplo, minimizando la cantidad de correos electrónicos o descansos innecesarios en los días más ocupados; todo lo que contribuya a hacer del espacio de trabajo un lugar productivo y agradable para todos. Solo así, organizados y unidos, podremos tomar el control de nuestro tiempo y nuestro futuro.

Es el comportamiento de un empleado en la búsqueda de objetivos claros y establecidos, siendo un logro individual de objetivos mediante el uso de estrategias, Chavenato (2000:359).

Para Caligore y Díaz (2003:645), clima organizacional es un factor y posee varias dimensiones, las cuales se dividen en estructuras de la organización, basándose en las formas de comunicación, estilos para liderar, etc. Estos elementos forman parte del clima organizacional donde predominan sus propias características, el modo que presenta, la personalización de la organización y la influencia con el comportamiento de los individuos.

Ordoñez (2014), optimización busca proponer, solucionar a los varios problemas que se pueden afrontar en la organización teniendo una finalidad la resolución satisfactoria en todos los ámbitos cubriendo así cada una de las perspectivas.

En un mundo global, los problemas tienen soluciones y en muchos casos son infinitas. El propósito de la optimización es lograr ubicar la solución, identificando el problema para brindar todas las potenciales soluciones, de esta manera se logrará la efectividad y desempeño, Taylor (1971).

La motivación no se considera como un factor influyente en el desempeño laboral, ya que existen características más amplias y en algunos casos complejas, siendo estas de gran aporte en la determinación de la razón exacta del desempeño en una empresa. “las mediciones por individuo no se pueden medir por baja motivación o rendimiento”, Milkovich y Boudreau (1994:95).

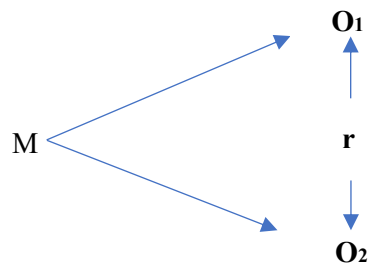
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: La presente investigación es básica, tiene como objetivo incrementar el conocimiento de los principios de la naturaleza o realidad a través del estudio de las variables en evaluación.

Diseño de Investigación: El diseño fue no experimental, específicamente descriptivo correlacional.

Los informes de investigación poseen un esquema correlacional. Abanto (2015), inspecciona la relación existente entre varias variables de investigación y que constan de una muestra, siendo el caso comunicación interna y optimización laboral, que luego se establecen la relación entre éstas dos.



Dónde:

M = Muestra

O1 = Variable 1 (Comunicación Interna)

O2 = Variable 2 (Optimización laboral)

r = Relación de las variables de estudios

3.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: Comunicación Interna

Dimensiones: Comunicación Ascendente, Comunicación Descendente, Comunicación Lateral u Horizontal

Variable 2: Optimización Laboral

Dimensiones: Planificación de Actividades, Organización de Actividades, Cumplimiento de metas

Tabla 1

Operacionalización de variable 1: Comunicación Interna

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Comunicación Interna	Palacios (2018) comunicación interna se enfoca a todas las acciones y metodologías, las cuales son aplicadas por los colaboradores mediante la planificación de una apropiada comunicación.	Cuestionario sobre tres tipos de comunicación.	Comunicación Ascendente	Integración Participación Aceptación	Ordinal
			Comunicación Descendente	<i>Feedback</i> Toma de decisiones Confianza Eficiencia	
			Comunicación Lateral u Horizontal	Compromiso Empatía	

Tabla 2*Operacionalización de variable 2: Optimización Laboral*

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Optimización Laboral	Chiavenato (2019), la optimización laboral o desempeño es definido como los compartimientos o acciones que son observados en los colaboradores para el logro de objetivos en la organización.	La optimización laboral a través de diversos factores como: trabajo en equipo, ambiente laboral, reconocimientos, integración, mejores oportunidades de crecimiento personal y profesional se pueden mediar a los colaboradores de la organización	Planificación de Actividades	Acceso a recursos Herramientas laborales	Ordinal
			Organización de Actividades	Comunicación Trabajo en equipo	
			Cumplimiento de Metas	Condiciones laborales Flexibilidad en el trabajo motivación	

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población de estudio estuvo conformada por 120 colaboradores a nivel Nacional, entre ellos, jefatura Nacional, Coordinaciones, Profesores tiempo completo y personal administrativo. La data de colaboradores ha sido proporcionada por la Jefatura del Centro de Idiomas de una institución privada

Muestra

Se dispuso a trabajar con una muestra censal. Todos los elementos pertenecen a la población indicada.

Muestreo

No probabilístico por conveniencia del autor.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica; Malhotra (2008) la encuesta obtiene información específica a través de pequeñas entrevistas con un cierto público o muestra de población en la cual se utilizan cuestionarios prediseñados para conocer puntos de vista que aportan a una investigación. En la encuesta se pueden usar medios entre los cuales pueden ser: en línea, personal o telefónico.

Se utilizó en la investigación la encuesta como técnica de recojo de data, la cual tiene en total 15 ítems por variable permitiendo recolectar información puntual y veraz, dando a conocer la relación entre las variables de estudio.

Instrumento: Es un documento que describe las principales características, composición y aplicaciones de un objeto de estudio, proporcionando información detallada sobre sus aspectos. La información recolectada se presenta en forma de

tabla.

Se utilizó un cuestionario para el recojo de datos, mediante preguntas relacionadas a comunicación interna y optimización laboral.

Validez y confiabilidad

Para la validez del instrumento se solicitó la evaluación de expertos en el tema 3 especialistas y 1 metodólogo los cuales manifestaron que el instrumento es válido de aplicar. (Ver anexo 4)

Confiabilidad: Para el análisis y confiabilidad de los datos se empleó el alfa de Cronbach, para determinar si el instrumento a aplicar es confiable en el cual se obtuvieron los siguientes datos: Comunicación Interna (0,916) y Optimización Laboral (0,889).

3.5. Procedimientos

Se solicitó la autorización y consentimiento para la realización del estudio a las autoridades y colaboradores del Centro de Idiomas de la institución privada. Se realizó la aplicación de encuestas para el recojo de datos y resultados, los cuales fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS.

3.6. Métodos y Análisis de Datos

Contando con los datos, estos fueron procesados por los programas Excel y SPSS los cuales se plasmaron en cuadros estadísticos, se hizo uso de la estadística inferencial para la determinación de la hipótesis de estudio.

3.7. Aspectos éticos

Se solicitaron debidamente los permisos necesarios a los directivos de la entidad en evaluación, también se respetó el anonimato e intelectualidad de las personas entrevistadas, actuando con toda honestidad y veracidad respetando las políticas de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

Tabla 1

Comunicación Interna y dimensiones en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según nivel

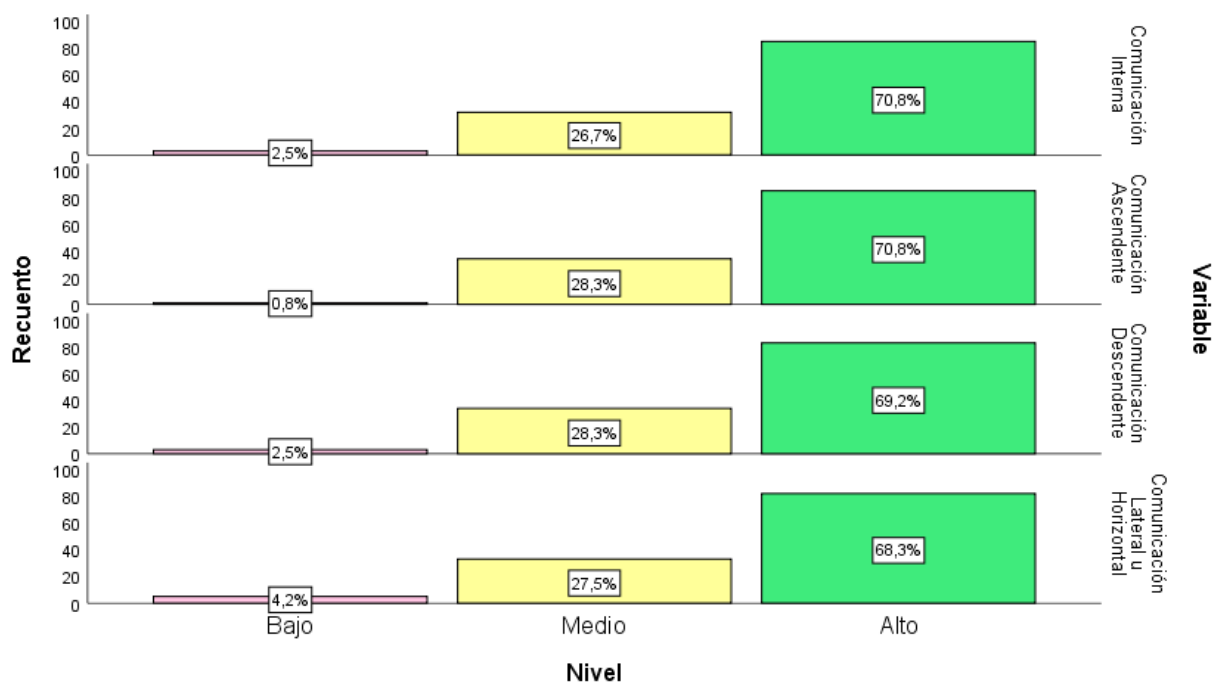
Variable	Nivel						Total	%
	Bajo	%	Medio	%	Alto	%		
Comunicación Interna	3	2.5%	32	26.7%	85	70.8%	120	100.0%

Dimensiones	Nivel						Total	%
	Bajo	%	Medio	%	Alto	%		
Comunicación Ascendente	1	0.8%	34	28.3%	85	70.8%	120	100.0%
Comunicación Descendente	3	2.5%	34	28.3%	83	69.2%	120	100.0%
Comunicación Lateral u Horizontal	5	4.2%	33	27.5%	82	68.3%	120	100.0%

Nota: Elaboración propia con los resultados obtenidos del software SPSS versión 26.0

Figura 1

Barras de la variable Comunicación Interna y dimensiones en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según nivel



La tabla 1 y figura 1, nos permiten visibilizar que en la variable Comunicación Interna, el mayor porcentaje de colaboradores encuestados, se encontró en el nivel alto, representado por el 70.8% (85 participantes) del total de encuestados, así mismo, el 26.7% (32 participantes) se encontró en el nivel medio, y en el bajo solo el 2.5% (3 participantes) así también, la distribución porcentual del nivel en las dimensiones, alcanzó los mayores porcentajes en el nivel alto, siendo la dimensión Comunicación Ascendente quien presentó el mayor porcentaje en el nivel alto, representado por el 70.8% (85 participantes), seguidamente es el nivel medio donde el porcentaje de representación varía del 27.5% (33 participantes) en la dimensión Comunicación Lateral u Horizontal al 28.3% (34 participantes) tanto en la dimensión Comunicación Ascendente como en la dimensión Descendente, y porcentajes muy pequeños en el nivel bajo, siendo la dimensión Comunicación Ascendente quien presentó el porcentaje más bajo, representado por el 0.8% (1 participante), por tanto, podemos afirmar que tanto la variable Comunicación Interna, como cada una de las dimensiones se encontraron en el nivel alto.

Figura 2

Barras de la dimensión Comunicación Ascendente en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según ítem y calificación

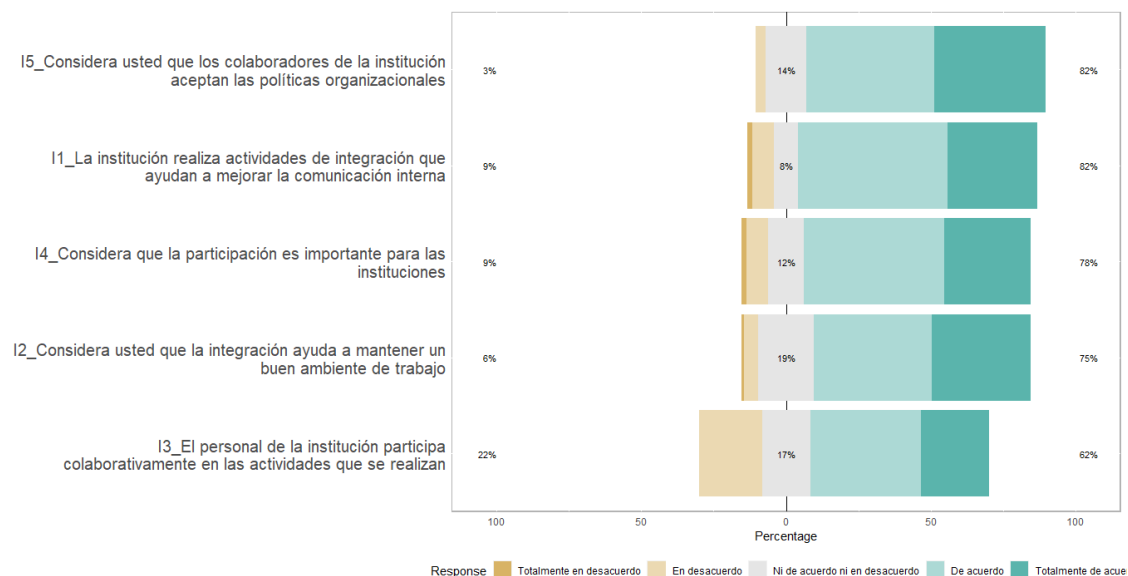


Figura 3

Barras de la dimensión Comunicación Descendente en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según ítem y calificación

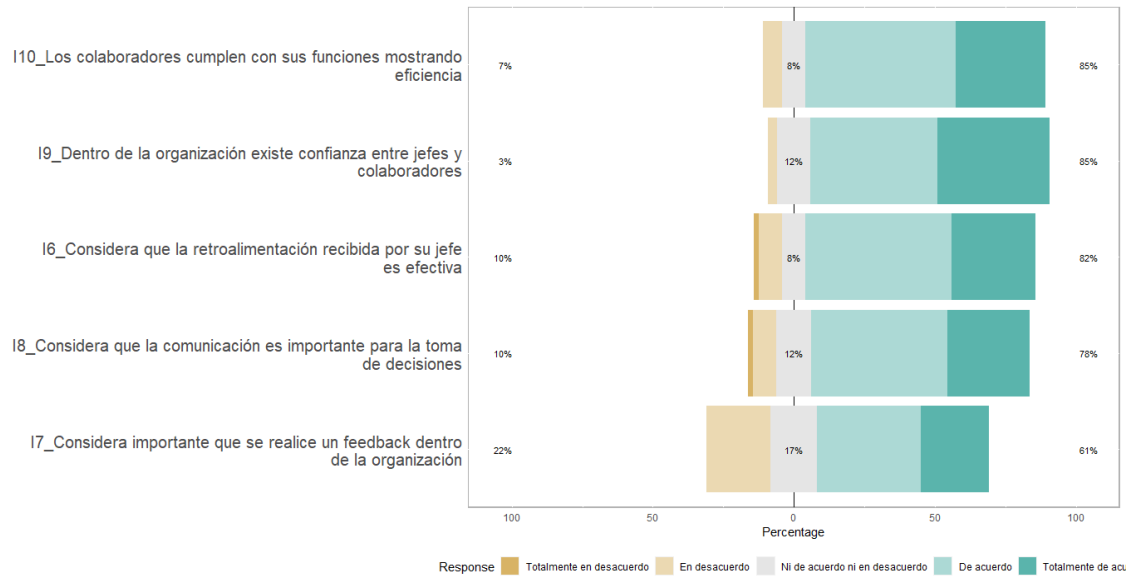


Figura 4

Barras de la dimensión Comunicación Lateral u Horizontal en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según ítem y calificación

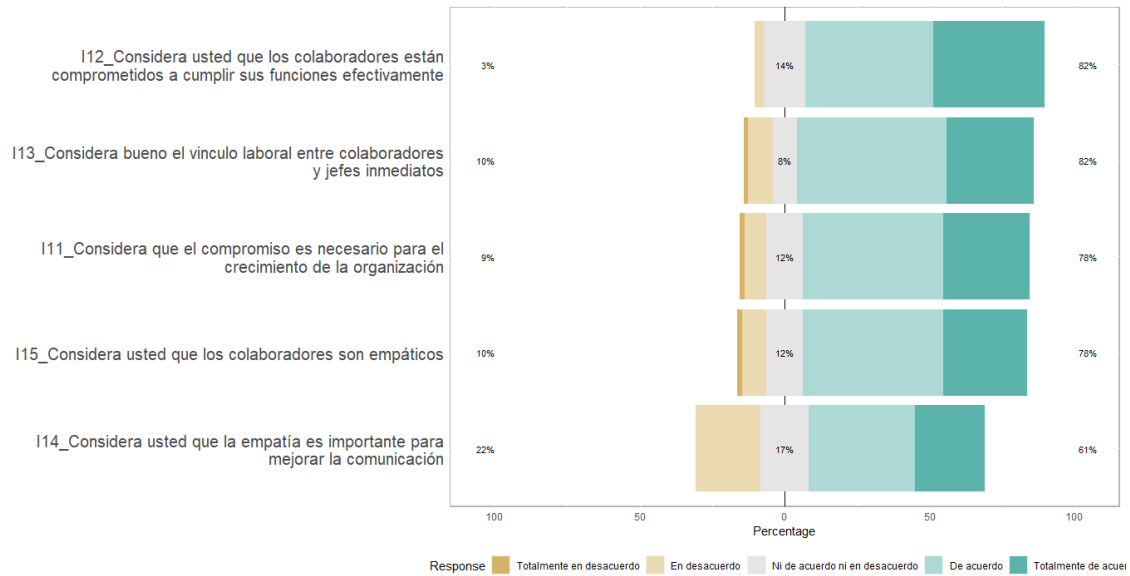


Tabla 2

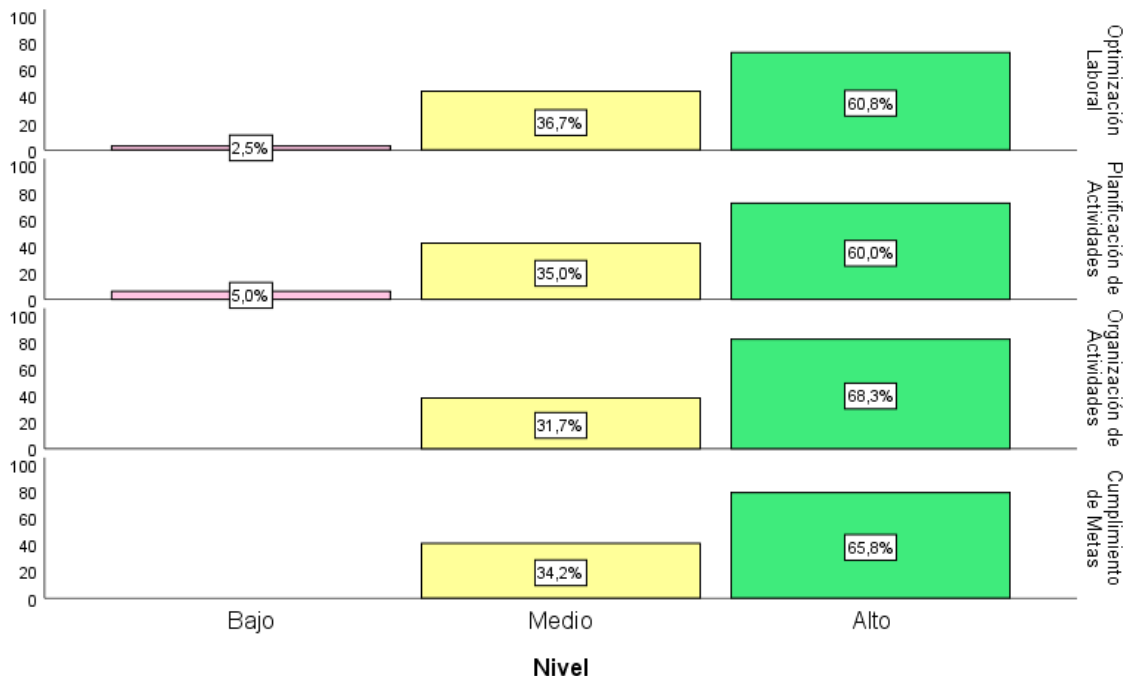
Optimización Laboral y dimensiones en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según nivel

Variable	Nivel						Total	%
	Bajo	%	Medio	%	Alto	%		
Optimización Laboral	3	2.5%	44	36.7%	73	60.8%	120	100.0%
Dimensiones	Nivel						Total	%
	Bajo	%	Medio	%	Alto	%		
Planificación de Actividades	6	5.0%	42	35.0%	72	60.0%	120	100.0%
Organización de Actividades	0	0.0%	38	31.7%	82	68.3%	120	100.0%
Cumplimiento de Metas	0	0.0%	41	34.2%	79	65.8%	120	100.0%

Nota: Elaboración propia con los resultados obtenidos del software SPSS versión 26.0

Figura 5

Barras de la variable **Optimización Laboral** y dimensiones en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según nivel



Observando los resultados de la tabla 2 y figura 5, podemos conocer que en la variable Optimización Laboral, el mayor porcentaje de colaboradores encuestados, formó parte del nivel alto, conformado por el 60.8% (73 participantes) del total de

encuestados, el 36.7% (44 participantes) se encontró en el nivel medio y solo el 2.5% en el bajo, una distribución similar presentaron los niveles en las dimensiones, siendo el nivel alto, quién estuvo representando por el mayor porcentaje de participantes, donde la dimensión Organización de Actividades es quien presentó el mayor porcentaje en el nivel alto, representado por el 68.3% (82 participantes), seguidamente es el nivel medio donde el mayor porcentaje se encontró en la dimensión Planificación de Actividades con el 35.0% (42 participantes) y fue solo la dimensión Planificación de Actividades donde se halló el 5.0% (6 participantes) del 100.0% de colaboradores encuestados presentó nivel bajo, por tanto, podemos afirmar que tanto la variable Optimización Laboral, como cada una de las dimensiones se encontraron en el nivel alto.

Figura 6

Barras de la dimensión Planificación de Actividades en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según ítem y calificación

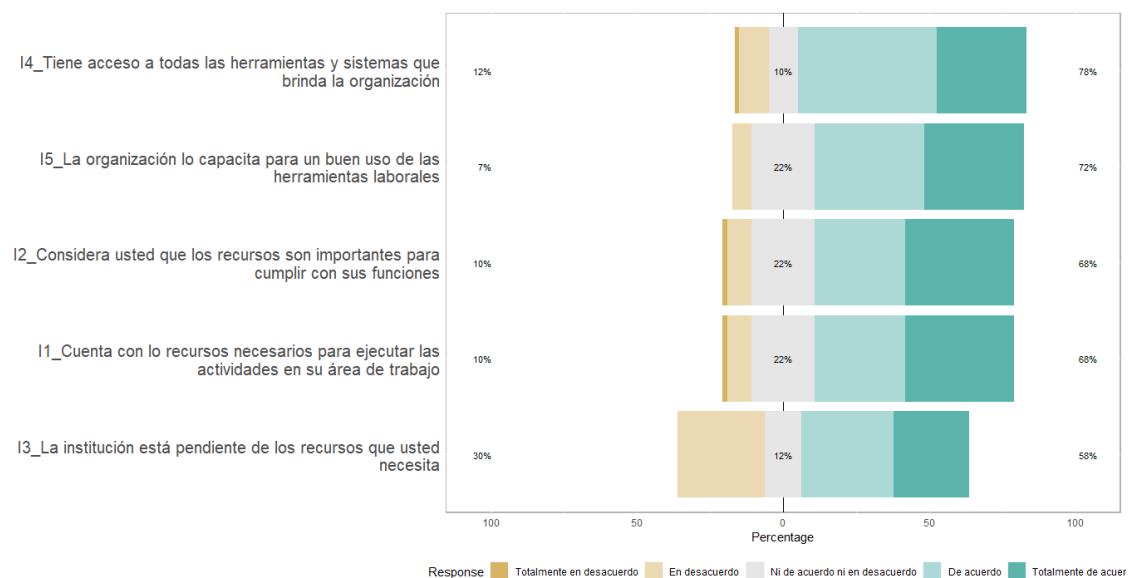


Figura 7

Barras de la dimensión Organización de Actividades en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según ítem y calificación

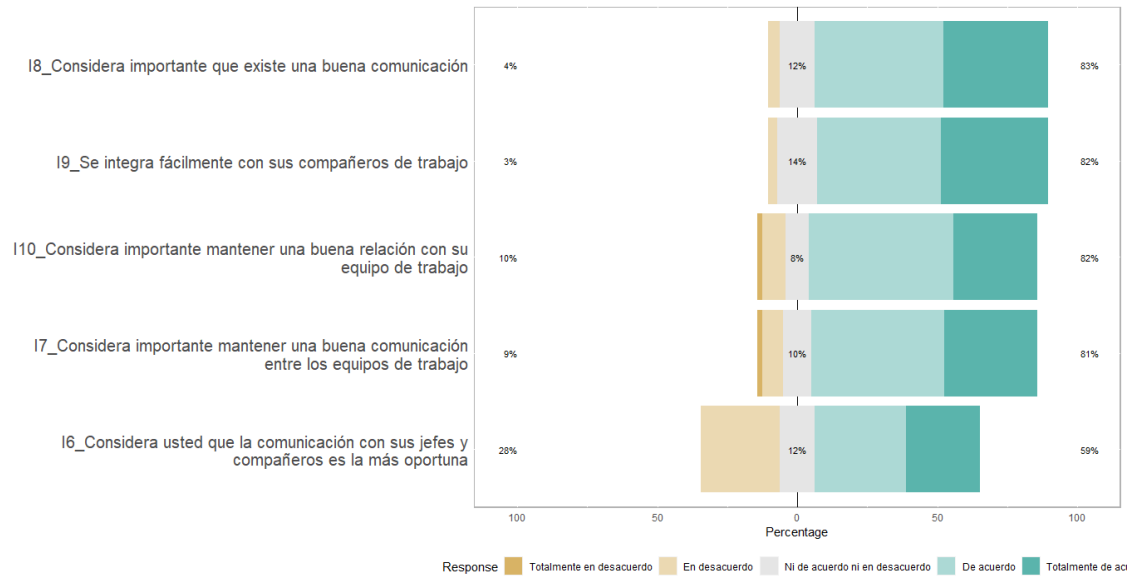
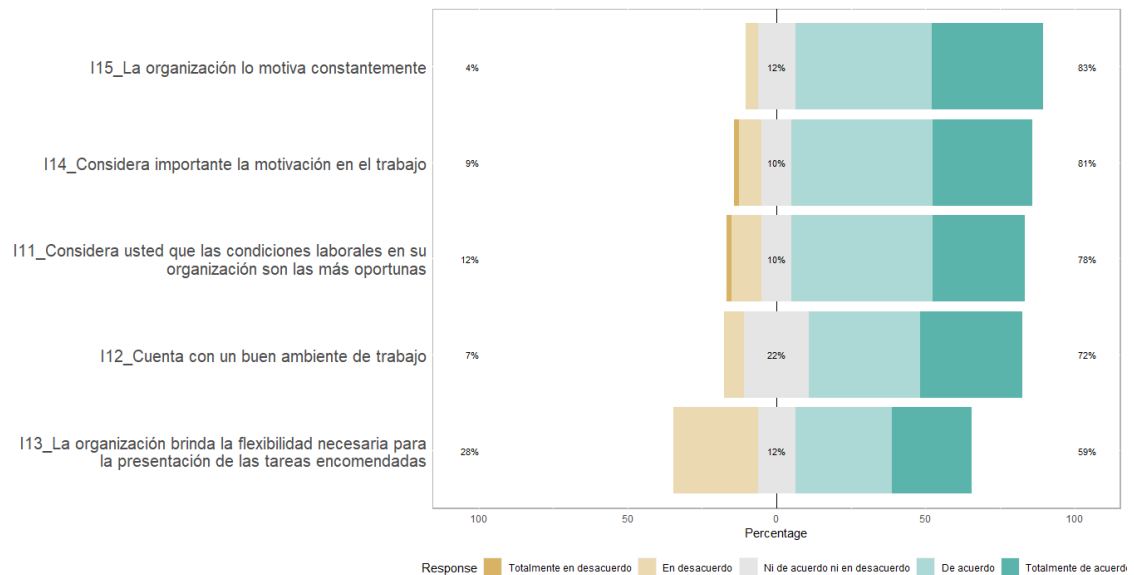


Figura 8

Barras de la dimensión Cumplimiento de Metas en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021, según ítem y calificación



4.2. Análisis Inferencial

Tabla 3

Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov de la variable Comunicación Interna y sus dimensiones, como de la variable Optimización Laboral, en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021

Dimensiones de la variable Comunicación Interna	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Ascendente	0,149	120	0,000
Comunicación Descendente	0,155	120	0,000
Comunicación Lateral u Horizontal	0,132	120	0,000

Variables	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Interna	0,118	120	0,000
Optimización Laboral	0,098	120	0,006

Nota: Elaboración propia con los resultados obtenidos del software SPSS versión 26.0

La prueba Kolmogorov-Smirnov visibilizada en la tabla 3, presentó un p-valor de significancia asociado menor que 0.05, en todas las dimensiones de Comunicación Interna ($p=0.000 < 0.05$), no aceptando H_0 , es así que, se puede afirmar que las dimensiones de la variable Comunicación Interna no presentan distribución normal, así también, el p-valor de significancia menor que 0.05, se observó para la variable Comunicación Interna ($p=0.000 < 0.05$), como para Optimización Laboral ($p=0.006 < 0.05$), rechazando también la H_0 de normalidad, afirmando que las variables en estudio no presentan distribución normal.

Tabla 4

Test Royston para la Normalidad Multivariante de la dimensión Comunicación Ascendente y Optimización Laboral de los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021.

\$multivariateNormality			
Test	H	p value	MVN
1 Royston	29.98197	2.044519e-07	NO

Nota: Elaboración propia con los resultados obtenidos del software R Studio 4.1.2.

Según la tabla 4, el p-valor de significancia de la prueba de normalidad multivariada Test de Royton, alcanzó un valor menor que 0.05 ($p=2.044519e-07 < 0.05$), generando el rechazo de la hipótesis nula (H_0 : Las observaciones provienen de una distribución normal bivariada), es así que, podemos afirmar las observaciones en forma conjunta no provienen de una distribución normal bivariada.

Tabla 5

Prueba de correlación de Spearman de la dimensión Comunicación Ascendente y la variable Optimización Laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021

Correlaciones					
			Comunicación Ascendente	Optimización Laboral	
Rho de Spearman	Comunicación Ascendente	Coefficiente de correlación	1.000	0.782**	
		Sig. (bilateral)		0.000	
			N	120	120
	Optimización Laboral	Coefficiente de correlación	0.782**	1.000	
Sig. (bilateral)		0.000			
		N	120	120	

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

Nota: Resultados obtenidos del programa SPSS versión 26.0

En la tabla 5, se observa que el p-valor de significancia de la prueba de correlación de Spearman, se encuentra por debajo 0.01 ($p=0.000 < 0.01$), no aceptando la H_0 ($H_0 : \rho_s = 0$), es así que, la relación existente entre la dimensión Comunicación

Ascendente y Optimización Laboral es significativa, cuya relación es significativa el 1% de significancia, y como el valor de coeficiente de correlación de Spearman es de signo positivo ($r_s = 0.782$), nos permite saber que la relación es positiva, presentando además una fuerza de asociación es alta positiva (**ver anexo 1**).

Tabla 6

Test Royston para la Normalidad Multivariante de la dimensión Comunicación Descendente y Optimización Laboral de los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021.

\$multivariateNormality			
Test	H	p value	MVN
1 Royston	29.24741	2.89942e-07	NO

Nota: Elaboración propia con los resultados obtenidos del software R Studio 4.1.2.

Los resultados de la tabla 6, nos muestran que el p-valor del Test de Royton, alcanzó un valor menor que 0.05 ($p=2.89942e-07 < 0.05$), no aceptando la H_0 (H_0 : Las observaciones provienen de una distribución normal bivariada), es decir que, podemos afirmar las observaciones en forma conjunta no provienen de una distribución normal bivariada.

Tabla 7

Prueba de correlación de Spearman de la dimensión Comunicación Descendente y la variable Optimización Laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021

Correlaciones				
			Comunicación Descendente	Optimización Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Descendente	Coeficiente de correlación	1.000	0.780**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	120	120
		Coeficiente de correlación	0.780**	1.000
	Optimización Laboral	Sig. (bilateral)		0.000
		N	120	120

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

Nota: Resultados obtenidos del programa SPSS versión 26.0

La prueba de correlación de Spearman visibilizado en la tabla 7, mostró un p-valor debajo de 0.01 ($p=0.000 < 0.01$), por lo que se rechaza la hipótesis nula ($H_0 : \rho_s = 0$), es decir, podemos afirmar que la existencia de una relación significativa entre la dimensión Comunicación Descendente y la variable Optimización Laboral, cuya relación es significativa el 1% de significancia, presentando además el coeficiente de correlación un signo positivo ($r_s = 0.780$), es decir, existe una relación entre la dimensión Comunicación Descendente y la variable Optimización Laboral directa, con una fuerza de asociación es alta positiva (**ver anexo 1**).

Tabla 8

Test Royston para la Normalidad Multivariante de la dimensión Comunicación Lateral u Horizontal y Optimización Laboral de los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021.

\$multivariateNormality

Test	H	p value	MVN
1 Royston	26.10894	1.445248e-07	NO

Nota: Elaboración propia con los resultados obtenidos del software R Studio 4.1.2.

El p-valor de significancia del Test de Royton, reflejado en la tabla 8, resultó ser un valor menor que 0.05 ($p=1.445248e-07 < 0.05$), por lo que no se acepta la H_0 (H_0 : Las observaciones provienen de una distribución normal bivariada), es decir que, podemos afirmar las observaciones en forma conjunta no provienen de una distribución normal bivariada.

Tabla 9

Prueba de correlación de Spearman de la dimensión Comunicación Lateral u Horizontal y la variable Optimización Laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021

Correlaciones				
			Comunicación Lateral u Horizontal	Optimización Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Lateral u Horizontal	Coefficiente de correlación	1.000	0.768**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	120	120
	Optimización Laboral	Coefficiente de correlación	0.768**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	120	120

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

Nota: Resultados obtenidos del programa SPSS versión 26.0

La prueba de correlación de spearman plasmado en la tabla 9, exhibió un p-valor menor que 0.01 ($p=0.000<0.01$), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula ($H_0 : \rho_s = 0$), de esta forma, podemos afirmar que existe relación estadísticamente significativo entre la dimensión Comunicación Lateral u Horizontal y la variable Optimización Laboral, cuya relación es significativa el 1% de significancia, y el signo del coeficiente de correlación es no negativo ($r_s = 0.780$), esto es, hay una relación directa entre la dimensión Comunicación Lateral u Horizontal y la variable Optimización Laboral, con fuerza de asociación alta positiva (**ver anexo 1**).

Tabla 10

Test Royston para la Normalidad Multivariante de Comunicación Interna y Optimización Laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021

\$multivariateNormality			
Test	H	p value	MVN
1 Royston	31.28613	1.27539e-07	NO

Nota: Elaboración propia con los resultados obtenidos del software R Studio 4.1.2.

Contemplando los resultados obtenidos en la tabla 10, la prueba de normalidad multivariada Test de Royton, mostró un p-valor de significancia menor que 0.05 ($p=1.27539e-07 < 0.05$), rechazando la hipótesis nula (H_0 : Las observaciones provienen de una distribución normal bivariada), por tanto, podemos afirmar las observaciones en forma conjunta no provienen de una distribución normal bivariada.

Tabla 11

Prueba de correlación de Spearman de las variables Comunicación Interna y Optimización Laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021

Correlaciones				
			Comunicación Interna	Optimización Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1.000	0.733**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	120	120
	Optimización Laboral	Coeficiente de correlación	0.733**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
		N	120	120

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

Nota: Resultados obtenidos del programa SPSS versión 26.0

La tabla 11, nos permite visibilizar que el p-valor de significancia de la prueba de correlación, alcanzó un valor menor que 0.01 ($p=0.000 < 0.01$), por lo que se rechaza la H_0 ($H_0 : \rho_s = 0$), por tanto, podemos afirmar que existe relación significativa entre las variables Comunicación Interna y Optimización Laboral, cuya relación es significativa el 1% de significancia, así mismo, el valor de coeficiente de correlación de Spearman presentó un valor cuyo signo es positivo ($r_s = 0.733$), es decir, se muestra la existencia de una relación positiva entre la Comunicación Interna y Optimización Laboral, cuya fuerza de asociación es alta positiva (**ver anexo 1**).

V. DISCUSIÓN

Con respecto a los resultados obtenidos para determinar la relación entre comunicación interna y optimización laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, el coeficiente de correlación arrojó un $(r=0,733)$ indicando que hay una relación positiva alta, además se analizó que el nivel de significación es 0,000 lo cual es menor a 0.5 por lo que se analiza que existen datos estadísticos necesarios para aceptar la hipótesis, de estos resultados podemos apreciar que la comunicación interna es indispensable para que exista una buena optimización es decir dentro de la organización debe existir confianza participación de los colaboradores, empatía y compromiso para cumplir los objetivos propuestos. Este resultado guarda relación con lo expuesto por el autor Marin (2019) quien evaluó la comunicación interna y su influencia con el desempeño laboral en el cual se pudo identificar que existe una correlación directa y positiva alta indicando que la comunicación es parte clave.

Las instituciones que se enfocan en mejorar el compromiso de los empleados, sin duda, se benefician cada vez más de una fuerza laboral comprometida con la cultura institucional y preparada para ir más allá de los requisitos básicos de su función. El compromiso de los empleados aumenta la colaboración y puede tener un efecto positivo en la productividad de la organización y, posteriormente, impulsar una mayor rentabilidad.

Por otro lado, para identificar el nivel de Comunicación Interna, los resultados obtenidos de las personas encuestadas indica que el nivel es alto con un 58%, quiere decir se está llevando una buenas interacción entre jefes y colaboradores, mostrando empatía, compromiso y colaboración para el cumplimiento de las actividades y objetivos para la comparación de este resultado tenemos al autor Linares (2015), quien analizó la relación entre comunicación interna y desempeño laboral y también nos indica que tener un nivel de comunicación alto es importante para las organizaciones ya que así cumplirán de forma eficiente sus objetivos planteados y de esta forma se espera que el logro y cumplimiento de metas influya en el desempeño laboral. Asimismo, tenemos al autor Pizzolante (2004) quien

indica que las estrategias de comunicación interna son necesarias dentro de las organizaciones, permitiendo así que todos los colaboradores trabajen bajo una misma línea, generando excelentes vínculos laborales mediante valores, eficacia, empatía y sobre todo confianza. La comunicación interna es un proceso de alinear a los empleados con la estrategia de la empresa al informar, influir, motivar e involucrar sistemáticamente a las personas en todos los niveles de la empresa a través de los canales unidireccionales y bidireccionales, digitales y físicos, que son más relevante para cada empleado. En pocas palabras, la comunicación interna se trata de mantener informados a los empleados.

Si bien la comunicación interna es la visión general de cómo una organización se comunica con sus empleados, las comunicaciones internas son las herramientas, tácticas y canales reales que facilitan la comunicación interna.

También para identificar el nivel de Optimización laboral de los resultados obtenidos tenemos que el nivel es alto con un 54% este resultado resalta que los colaboradores de esta institución privada están contando con los recursos y herramientas necesarias para la planificación y organización de las actividades propuestas por la entidad, manteniendo la comunicación efectiva y contando con una buena motivación que ayuda mucho a incrementar su rendimiento y cumplir objetivos estos resultados concuerdan con lo expuesto por el autor Zapata (2020), quien en su investigación realizada menciona que es necesario que los colaboradores cuenten con sus herramientas y recursos necesarios para poder realizar sus funciones ya los colaboradores tienen necesidades comunicacionales e informativas, los cuales al no ser atendidos genera disconformidad.

Asimismo, para determinar la relación de las dimensiones comunicación ascendente y optimización laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, el coeficiente de correlación positiva alta de un $(r=0,782)$, por ende, mientras mejor comunicación ascendente se tenga en la entidad mejor optimización laboral tendrán los colaboradores ya que si estos se integran con sus compañeros y participan de las actividades estos mejorar su rendimiento dentro de la organización estos resultados concuerdan con lo manifestado por el autor Wills (2017) quien evalúa a la comunicación interna y a compromiso organizacional,

manifiesta que existe una relación positiva ya que es necesario contar con personal capaz de integrarse y aceptar las funciones que se le encomienden y participar de las actividades que se asignen, también tenemos al autor palacios (2018) quien manifiesta que no solo permiten a los gerentes de nivel superior obtener información valiosa sino también opiniones y sugerencias de niveles inferiores en la toma de decisiones.

Para determinar la relación entre la dimensión comunicación descendente y optimización laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, el coeficiente de correlación arrojó un $(r=0,780)$, por lo tanto, mientras mejor comunicación descendente se tenga en la entidad mejor optimización laboral tendrán los colaboradores; es decir si se realizan bien los procesos de retroalimentación, se crea un buen ambiente de trabajo generando la confianza necesaria entre jefes y colaboradores para tomar buenas decisiones que ayuden a cumplir metas y objetivos organizaciones se tendrá una buena optimización laboral. Este resultado concuerda con lo expuesto por el autor Aguirre (2019) quien evaluó a la comunicación interna y al desempeño y menciona que es importante mantener una comunicación descendente ya que es un facilitador para el logro de actividades, funciones y objetivos, por lo que se espera que exista un buen desempeño laboral entre todo el personal y esto genere un buen clima laboral.

Por último para determinar la relación entre la dimensión comunicación lateral u horizontal y optimización laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, el coeficiente de correlación arrojó un $(r=0,768)$, mejor comunicación lateral u horizontal se tenga en la entidad mejor optimización laboral tendrán los colaboradores; es decir el compromiso que muestre el colaborador con la organización es importante para el cumplimiento de objetivos, así como también que muestre empatía y colaboración con sus compañeros para lograr el fin en común ayudara a que muestren un mejor nivel de optimización laboral, este resultado resalta lo expuesto por el autor Sialer (2019) en su estudio sobre comunicación interna para mejorar el clima laboral, nos muestra que tiene una buena relación ya que , es importante que los colaboradores muestren empatía y sobre todo compromiso con la empresa, jefes y compañeros para poder cumplir

metas organizacionales.

La comunicación se define como el proceso de comprender y compartir significado. Aquí, el proceso es cualquier tipo de actividad que no permanece constante. Cambia todo el tiempo y no se puede definir. Por lo tanto, el concepto de proceso tiene un cambio de retroalimentación, un cambio de perspectiva o cualquier otro cambio relevante que impacte el estado de cosas existente. Por ejemplo, cuando viaja a la oficina desde su casa, su proceso cambia porque su perspectiva cambia ya que interactúa con un grupo diferente de personas.

La siguiente parte de la definición de comunicación es comprensión. Comprender significa comprender o interpretar. Podrá comprender una película con mayor claridad que simplemente ver imágenes inmóviles sin explicación ni sonido.

La última parte de la definición es compartir. Cuando haces algo junto con una o más personas, se puede denominar compartir.

Por lo tanto, la comunicación es la culminación de todos estos componentes para formar una actividad comprensible, informada e informativa para transmitir información, mensajes o cualquier otro pensamiento relevante a un receptor o un grupo de receptores.

Prácticamente el mundo corre gracias a la comunicación. La importancia de la comunicación no se puede enfocar solo en nuestro trabajo diario. Si no fuera por la comunicación, estaríamos de regreso en la época neandertal.

Desde nuestro hogar hasta nuestro lugar de trabajo, hay comunicación en todas partes. Desde una canción, un discurso hasta un asentimiento con la cabeza del sitio o un apretón de manos, se utilizan diferentes formas de comunicación a lo largo del día sin que te des cuenta. La comunicación facilita la transmisión de los pensamientos y ayuda a comprender la perspectiva de otra persona.

El aprendizaje se detendría sin la comunicación, ya que no se puede enseñar a nadie sin el uso de texto, imágenes, sonido o lenguaje de señas. No habría intercambio de ideas o pensamientos sin comunicación, y las empresas no podrían sostenerse, ni tampoco las personas.

La comunicación interna, también conocida como comunicación intraorganizacional o comunicación con los empleados, se define como un esfuerzo colectivo de los miembros del grupo de la organización para recopilar información / datos y lograr el compromiso de los empleados, así como el desempeño de la empresa para la organización. También se dice que es la clave para la excelencia y la eficacia organizacional.

La comunicación interna incluye todas las formas de comunicación dentro de una organización y es el intercambio de información entre empleados o miembros de una organización.

La comunicación interna puede utilizar diferentes fuentes para comunicarse dentro de la organización; puede ser una comunicación cara a cara, escrita y / o en línea. Es importante que las empresas elijan el canal de comunicación adecuado que se adapte a la estrategia comercial y al objetivo comercial. Es incluso más significativo, en el mercado empresarial actual, manejar la comunicación interna en un asunto de alta prioridad en comparación con el pasado.

VI. CONCLUSIONES

- Se concluye que, existe relación positiva alta entre comunicación interna y optimización laboral, esta relación determina que se debe mantener una buena comunicación hace que el personal se relacione y se comprometa con la entidad incrementándose el nivel de compromiso, generando un ambiente adecuado de trabajo.
- Por otro lado, se concluye que el nivel de comunicación interna es alta ya que los colaboradores muestran compromiso, participación y aceptación en las decisiones para el cumplimiento de objetivos en la organización.
- Asimismo; se indica que, el nivel de optimización laboral de los colaboradores de la entidad en evaluación es alto ya que cuentan con recursos y herramientas necesarios para cumplir metas, cuenta además con planificación y organización de actividades.
- Se concluye también; que existe una relación positiva alta entre la dimensión comunicación ascendente y la variable optimización laboral, esta determinación muestra que es de gran relevancia para la organización. Los colaboradores participan en las actividades propuestas mejorando la comunicación y trabajo en equipo.
- Se concluye que; existe una relación positiva alta entre la dimensión comunicación descendente y optimización laboral, esta determinación muestra que realizar un proceso de feedback y mostrar confianza al colaborador ayuda a mejorar el trabajo en equipo y al cumplimiento de metas, tomando en cuenta mejores y eficientes decisiones.
- Finalmente; se concluye que hay una relación positiva alta entre la dimensión comunicación lateral u horizontal y optimización laboral, esta determinación demuestra la significancia de los colaboradores en la organización, comprometiendo y mejorando la relación empatía y efectividad en el trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la jefatura, coordinaciones y administración docente del Centro de Idiomas, lo siguiente:
- Sostener un proceso de feedback con la finalidad de mejorar competencias en los colaboradores, identificando factores que puedan ayudar en la realización de actividades y comunicación para mejorar y perfeccionar el comportamiento de los colaboradores.
- Se recomienda también brindar al colaborador capacitaciones en uso y manejo de herramientas que brinda la entidad, tales como: plataformas, manuales y guías para así mejorar su eficiencia en la entidad.
- Por otro lado; se recomienda a los directivos realizar constantes actividades de integración entre el personal, lo cual permitirá mayor identificación y compromiso en la planificación, organización y cumplimiento de metas.
- Finalmente; se recomienda a los directivos y coordinadores que se puedan brindar diversos reconocimientos e incentivos que motiven al colaborador a comprometerse con la organización y que ayuden al cumplimiento de metas de manera efectiva y eficiente.

REFERENCIAS

- Aguirre, E. (2019). La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una universidad privada. Tesis de Licenciatura. Recuperado de:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4467/Eduardo_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Barrantes, M. (2018). Influencia de la Comunicación Interna en el clima organizacional de la empresa COSAPI DATA, 2016. Tesis de Licenciatura. Recuperado de:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3651/barrantes_rmg.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Bedoya, S. (2017). Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería, Colombia. Caso: Institución Educativa Cristóbal Colón. Colombia.
http://www.revistalatinacs.org/16SLCS/2017_libro/087_Bedoya.pdf
- Castillo, K. (2018). Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa SOUR COMUNICACIONES S.A.C, Lima. Tesis de Licenciatura. Recuperado de:
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/438/TESIS%20KETY%20CASTILLO%20LOPEZ%202018.docx%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caligiore, C y Diaz T. (2003). Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA. Estudio de un caso. Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Año 8 N°24 Universidad del Zulia (LUZ) Maracaibo. Venezuela. pp. 644 – 656.
- Chiavenato, I. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios actores.

- Gutierrez, C. (2017). Deficiencias en la comunicación interna organizacional de los colaboradores de la planta de estacionamiento Cáceres de la empresa L.P. S.A. Recuperado de:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1771>
- Gupta, N. & Sharma, V. (2016). Exploring Employee Engagement—A Way to Better Business Performance. Vol. 17.
- Linares (2015). Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Fito Pan SRL en la ciudad de Trujillo. Tesis de Licenciatura. Recuperado de:
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2066/linaresaguilar_nelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malhotra, N. (2008). Investigación de Mercados, 5ta Edición.
- Martinez, C. (2013). Optimización del Talento en las Organizaciones: Gestión por Expectativas. Tesis de Doctorado. Recuperado de:
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/125718/acs1de1.pdf>
- Marin, L. (2019). Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC, Huancayo. Tesis de Licenciatura. Recuperado de:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6960/1/IV_FCE_308_TE_Marin_Vilchez_2019.pdf
- Milkovich, G. & Boudreau, J. (1994). Dirección y administración de recursos humanos: un enfoque de estrategia. 6ta ed. México.
- Ordoñez, J. (2014). Optimización.
Recuperado de:
<https://es.scribd.com/document/438481910/optimizacion>

- Palacios, L. (2018). La auditoría de comunicación interna, herramienta de escucha para gestionar el cambio en universidades. *Universidad y Sociedad*, 10(3), 277-283. Recuperado de: <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Pizzolante, I. (2004). *El poder de la comunicación estratégica*. Bogotá, Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Robbins, S. (1999). *La comunicación interna en las organizaciones*. (8ª ed.) México, Editorial Prentice Hall.
- Serpa, L. & Colmenares, J. (2004). *Optimización del manejo de los recursos*.
- Siales, S. (2019). *Plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San José, Provincia de Lambayeque*. Tesis de Licenciatura. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6890/Sialer%20G%c3%b3mez%20Stephanie%20Cristell.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Taylor, J. (1971). *Optimization in Industry: Volume 1, Optimization Techniques*. Routledge.
- Wills, N. (2017). *La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana*. Ecuador. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6067433>
- Zapata, P. (2020). *Relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral en colaboradores de una organización educativa de Chíncha Alta, 2020*. Tesis para Bachillerato. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9909/1/2020_Zapata%20Luque%2C.pdf

ANEXOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**CARPETA PARA LA
VALIDACIÓN DE LOS
INSTRUMENTOS DE
INVESTIGACIÓN**

AUTOR:

Br. Deza de la Cruz, Luis Nicolas

TRUJILLO - PERÚ

2021

CARTA DE PRESENTACIÓN

Trujillo, 16 de noviembre de 2021

Señor: Universidad Cesar Vallejo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Presente. -

Es muy grato dirigirnos a usted para expresarle nuestro saludo cordial; asimismo, hacerle de su conocimiento que, en calidad de estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo", en la filial Trujillo, promoción 2021, pertenecientes a la sección A1, requerimos validar los instrumentos con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y optar el título profesional de Maestro en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa.

El título de mi proyecto de investigación es: **"Comunicación interna y optimización laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021"** y es imprescindible contar con la aprobación de los instrumentos por parte de docentes especializados a fin de aplicarlos posteriormente; por ello, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la línea de investigación, evaluación y aprendizaje.

Quedo agradecido por la atención a la presente.



Luis Nicolas Deza de la Cruz
Maestrando de Posgrado de UCV- Trujillo
DNI: N° 47873874

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Instrumento
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL – DIMENSIONES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL – DIMENSIONES

Variable 1: Comunicación interna

Definición Conceptual: Pizzolante (2004) define a la comunicación interna o corporativa situaciones en donde dos o varias personas comparten, intercambian visiones, ideas o sentimientos de la empresa en una visión general.

Definición Operacional: esta variable de estudio será medida a través de la técnica encuesta y el instrumento cuestionario

Indicadores: Integración, Participación, Aceptación, Feedback, Toma de decisiones, Confianza, Eficiencia, Compromiso, Empatía

Variable 2: Optimización Laboral

Definición Conceptual: Serpa y Colmenares (2004), la optimización laboral busca la mejora de la realización de las actividades mediante la búsqueda de estrategias que aporten al logro de los objetivos establecidos y que permitan el desempeño óptimo en los colaboradores.

Definición Operacional: esta variable de estudio será medida a través de la técnica encuesta y el instrumento cuestionario

Indicadores: Acceso a recursos, Herramientas laborales, Comunicación, Trabajo en equipo, Condiciones laborales, Flexibilidad en el trabajo, motivación

Escala: Ordinal

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES				
Problema General: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la optimización laboral en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021?	Objetivo General: Determinar la relación entre la comunicación interna y optimización laboral en los colaboradores de una institución privada, 2021. Objetivos específicos: Identificar el nivel de comunicación interna en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021.	Hipótesis General: Existe relación entre comunicación interna y optimización laboral en los colaboradores Centro de Idiomas de una institución privada, 2021.	Variable 1: Comunicación Interna				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas Valores	Escala de Medición
			Comunicación Ascendente	<ul style="list-style-type: none"> • Integración • Participación • Aceptación 	1 al 5	Totalmente en desacuerdo. En desacuerdo. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. De acuerdo. Totalmente de acuerdo.	Ordinal
Comunicación Descendente	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Feedback</i> • Toma de decisiones • Confianza • Eficiencia 	6 al 10	Totalmente en desacuerdo. En desacuerdo. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. De acuerdo. Totalmente de acuerdo.	Ordinal			

<p>Identificar el nivel de optimización laboral en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión Comunicación Ascendente y optimización laboral de los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021.</p>			Comunicación Lateral u Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Empatía 	11 al 15	<p>Totalmente en desacuerdo.</p> <p>En desacuerdo.</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>De acuerdo.</p> <p>Totalmente de acuerdo.</p>	Ordinal
			Variable 2: Optimización Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas Valores	Escala de Medición
			Planificación de Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a recursos • Herramientas laborales 	1 al 5	<p>Totalmente en desacuerdo.</p> <p>En desacuerdo.</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>De acuerdo.</p> <p>Totalmente de acuerdo.</p>	Ordinal
Organización de Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Trabajo en equipo 	6 al 10	<p>Totalmente en desacuerdo.</p>	Ordinal			

	<p>Determinar la relación entre la dimensión Comunicación Descendente y optimización laboral de los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión Comunicación Lateral u Horizontal y optimización laboral de los colaboradores del Centro de Idiomas de una</p>					<p>En desacuerdo. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. De acuerdo. Totalmente de acuerdo.</p>	
			<p>Cumplimiento de Metas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales • Flexibilidad en el trabajo • Motivación 	<p>11 al 15</p>	<p>Totalmente en desacuerdo. En desacuerdo. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. De acuerdo. Totalmente de acuerdo.</p>	<p>Ordinal</p>

	institución privada, 2021.						
--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: no experimental, descriptivo correlacional</p> <p>MÉTODO: Deductivo</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Para este estudio, participan jefatura, coordinaciones y administración docente del Centro de Idiomas.</p> <p>La población es el conjunto de todas las áreas (administrativas y docente) del centro de idiomas de una institución privada, 2021.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Se realizará de forma aleatoria a 120 colaboradores.</p>	<p>Variable 01: Comunicación interna</p> <p>Técnica: Cuestionario tipo encuesta (virtual)</p> <p>Instrumentos: cuestionario precategORIZADO</p> <p>Variable 02: Optimización laboral</p> <p>Técnica: Cuestionario tipo encuesta (virtual)</p> <p>Instrumentos: cuestionario precategORIZADO</p> <p>Autor: Luis Nicolas Deza de la Cruz.</p> <p>Año: 2021</p> <p>Ámbito de Aplicación: Nacional (12 campus)</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTOS DE DATOS:</p> <p>El análisis descriptivo de esta investigación será representada mediante tablas y figuras estadísticas, así como su interpretación.</p> <p>Asimismo; para las pruebas estadísticas y validación de la hipótesis de la investigación se emplearán los programas de Microsoft Excel 2019 e IBM SPSS Statistics 25.</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 01: COMUNICACIÓN INTERNA

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Comunicación Interna	Palacios (2018) la comunicación interna se enfoca a todas las acciones y metodologías, las cuales son aplicadas por los colaboradores mediante la planificación de una apropiada comunicación haciendo uso de los recursos disponibles para efectivizar el desarrollo de la organización.	Cuestionario sobre los tipos de comunicación: descendente, ascendente, lateral u horizontal.	Comunicación Ascendente	Integración Participación Aceptación	1,2,3,4,5	Ordinal
			Comunicación Descendente	<i>Feedback</i> Toma de decisiones Confianza Eficiencia	6,7,8,9,10	
			Comunicación Lateral u Horizontal	Compromiso Empatía	11,12,13,14,15	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 02: OPTIMIZACIÓN LABORAL


Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Optimización Laboral	Chiavenato (2019), la optimización laboral o desempeño es definido como los compartimientos o acciones que son observados en los colaboradores para el logro de objetivos en la organización.	La optimización laboral a través de diversos factores como: trabajo en equipo, ambiente laboral, reconocimientos, integración, mejores oportunidades de crecimiento personal y profesional se pueden mediar a los colaboradores de la organización	Planificación de Actividades	Acceso a recursos Herramientas laborales	1,2,3,4,5	Ordinal
			Organización de Actividades	Comunicación Trabajo en equipo	6,7,8,9,10	
			Cumplimiento de Metas	Condiciones laborales Flexibilidad en el trabajo motivación	11,12,13,14,15	

CUESTIONARIO

El instrumento empleado se visualizará mediante el siguiente enlace:

<https://forms.gle/WKm4tSpoDLyQsFsE6>

Comunicación Interna &
Optimización Laboral



Cuestionario sobre Comunicación Interna & Optimización Laboral

Estimado(a) Colaborador(a):

Mediante el presente, me presente a usted, soy el Lic. Luis Nicolas Deza de la Cruz, estudiante de la maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo, filial Trujillo. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos; actualmente me encuentro realizando una investigación denominada "Comunicación Interna y Optimización Laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021". Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo determinar la comunicación interna y la optimización laboral. Para ello quisiera contar con su importante participación en este proceso que consiste en la aplicación de un instrumento. De aceptar participar en la investigación, ruego pueda llenar el siguiente cuestionario. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, puede comunicarse conmigo.

Finalmente, es necesario indicar que la encuesta aplicada es anónima, por lo que se le solicita responderla con total honestidad.

Atte.
Lic. Luis Nicolas Deza de la Cruz
Estudiante de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa
Universidad César Vallejo - Filial Trujillo

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Cordial saludo, me presente a usted, soy el Lic. Luis Nicolas Deza de la Cruz, estudiante de la maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo, filial Trujillo. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos; actualmente me encuentro realizando una investigación denominada "Comunicación Interna y Optimización Laboral en colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, 2021". Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo determinar la comunicación interna y la optimización laboral. Para ello quisiera contar con su importante participación en este proceso que consiste en la aplicación de un instrumento. De aceptar participar en la investigación, ruego pueda llenar el siguiente cuestionario. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, se le brindará soporte con cada una de ella.

Finalmente, es necesario indicar que la encuesta aplicada es anónima, por lo que se le solicita responderla con total honestidad.

Atte.

Lic. Luis Nicolas Deza de la Cruz

Estudiante de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

Universidad César Vallejo - Filial Trujillo

INSTRUMENTO 01

Cuestionario para medir la Comunicación Interna

El propósito del presente cuestionario es determinar la comunicación interna en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, por ello se le solicita contestar a los ítems presentados con absoluta discreción, sinceridad y libertad.

Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa tu opinión, recuerda que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

La escala utilizada es:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Edad: _____

Hombre ()

Mujer ()

Tiempo de trabajo en la institución: _____

DIMENSIÓN	N°	ÍTEM(s)	Calificación				
			1	2	3	4	5
Comunicación Ascendente							
Indicadores Integración Participación Aceptación	1	La institución realiza actividades de integración que ayudan a mejorar la comunicación interna					
	2	Considera usted que la integración ayuda a mantener un buen ambiente de trabajo					
	3	El personal de la institución participa colaborativamente en las actividades que se realizan					
	4	Considera que la participación es importante para las instituciones					
	5	Considera usted que los colaboradores de la institución aceptan las políticas organizacionales					
Comunicación Descendente							
Indicadores Feedback Toma de decisiones Confianza Eficiencia	6	Considera que la retroalimentación recibida por su jefe es efectiva					
	7	Considera importante que se realice un feedback dentro de la organización					
	8	Considera que la comunicación es importante para la toma de decisiones					
	9	Dentro de la organización existe confianza entre jefes y colaboradores					
	10	Los colaboradores cumplen con sus funciones mostrando eficiencia					
Comunicación Lateral u Horizontal							
Indicadores Compromiso Empatía	11	Considera que el compromiso es necesario para el crecimiento de la organización					
	12	Considera usted que los colaboradores están comprometidos a cumplir sus funciones efectivamente					
	13	Considera bueno el vínculo laboral entre colaboradores y jefes inmediatos					
	14	Considera usted que la empatía es importante para mejorar la comunicación					
	15	Considera usted que los colaboradores son empáticos					

INSTRUMENTO 02

Cuestionario para medir la Optimización Laboral

El propósito del presente cuestionario es determinar la optimización laboral en los colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada, por ello se le solicita contestar a los ítems presentados con absoluta discreción, sinceridad y libertad.

Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa tu opinión, recuerda que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

La escala utilizada es:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Edad: _____

Hombre ()

Mujer ()

Tiempo de trabajo en la institución: _____

DIMENSIÓN	N°	ÍTEM(s)	Calificación				
			1	2	3	4	5
Planificación de Actividades							
Indicadores Acceso a recursos Herramientas laborales	1	Cuenta con los recursos necesarios para ejecutar las actividades en su área de trabajo					
	2	Considera usted que los recursos son importantes para cumplir con sus funciones					
	3	La institución está pendiente de los recursos que usted necesita					
	4	Tiene acceso a todas las herramientas y sistemas que brinda la organización					
	5	La organización lo capacita para un buen uso de las herramientas laborales					
Organización de Actividades							
Indicadores Comunicación Trabajo en equipo	6	Considera usted que la comunicación con sus jefes y compañeros es la más oportuna					
	7	Considera importante mantener una buena comunicación entre los equipos de trabajo					
	8	Considera importante que existe una buena comunicación					
	9	Se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo					
	10	Considera importante mantener una buena relación con su equipo de trabajo					
Cumplimiento de Metas							
Indicadores Condiciones laborales Flexibilidad en el trabajo motivación	11	Considera usted que las condiciones laborales en su organización son las más oportunas					
	12	Cuenta con un buen ambiente de trabajo					
	13	La organización brinda la flexibilidad necesaria para la presentación de las tareas encomendadas					
	14	Considera importante la motivación en el trabajo					
	15	La organización lo motiva constantemente					

Ficha técnica 01

Nombre	Cuestionario Sobre Comunicación Interna en Colaboradores del Centro de Idiomas.
Autor	Luis Nicolas Deza de la Cruz (2021).
Forma de aplicación	Individual
Grupo de aplicación	Colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada a nivel nacional (12 campus)
Duración	10 a 15 minutos aproximadamente
Objetivo	Realizar un análisis de comunicación interna en Colaboradores del Centro de Idiomas.
Descripción	El cuestionario consta de 15 preguntas, fue estructurado bajo una escala: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo
Dimensiones	Dimensión 1: Comunicación Ascendente, ítems 1-5 Dimensión 2: Comunicación Descendente, ítems 6-10 Dimensión 3: Comunicación Lateral u Horizontal, ítems 11-15
Nivel y rango	Dimensiones Bajo [5-11] Medio [12-18] Alto [19-25]
Alfa de Cronbach	La prueba de confiabilidad obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,916

Ficha técnica 02

Nombre	Cuestionario Sobre Optimización Laboral en Colaboradores del Centro de Idiomas.
Autor	Luis Nicolas Deza de la Cruz (2021).
Forma de aplicación	Individual
Grupo de aplicación	Colaboradores del Centro de Idiomas de una institución privada a nivel nacional (12 campus)
Duración	10 a 15 minutos aproximadamente
Objetivo	Realizar una análisis de optimización laboral en Colaboradores del Centro de Idiomas.
Descripción	El cuestionario consta de 15 preguntas, fue estructurado bajo una escala: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo
Dimensiones	Dimensión 1: Planificación de actividades, ítems 1-5 Dimensión 2: Organización de actividades, ítems 6-10 Dimensión 3: Cumplimiento de metas, ítems 11-15
Nivel y rango	Dimensiones Bajo [5-11] Medio [12-18] Alto [19-25]
Alfa de Cronbach	La prueba de confiabilidad obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,889

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES: COMUNICACIÓN INTERNA Y OPTIMIZACIÓN LABORAL

DIMENSIONES	CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA							
Comunicación Ascendente	1. La institución realiza actividades de integración que ayudan a mejorar la comunicación interna	X		X		X		
	2. Considera usted que la integración ayuda a mantener un buen ambiente de trabajo	X		X		X		
	3. El personal de la institución participa colaborativamente en las actividades que se realizan	X		X		X		
	4. Considera que la participación es importante para las instituciones	X		X		X		
	5. Considera usted que los colaboradores de la institución aceptan las políticas organizacionales	X		X		X		
Comunicación Descendente	6. Considera que la retroalimentación recibida por su jefe es efectiva	X		X		X		
	7. Considera importante que se realice un feedback dentro de la organización	X		X		X		
	8. Considera que la comunicación es importante para la toma de decisiones	X		X		X		
	9. Dentro de la organización existe confianza entre jefes y colaboradores	X		X		X		
	10. Los colaboradores cumplen con sus funciones mostrando eficiencia	X		X		X		
Comunicación Lateral u Horizontal	11. Considera que el compromiso es necesario para el crecimiento de la organización	X		X		X		

DIMENSIONES	CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	12. Considera usted que los colaboradores están comprometidos a cumplir sus funciones efectivamente	X		X		X		
	13. Considera bueno el vinculo laboral entre colaboradores y jefes inmediatos	X		X		X		
	14. Considera usted que la empatía es importante para mejorar la comunicación	X		X		X		
	15. Considera usted que los colaboradores son empáticos	X		X		X		
	CUESTIONARIO SOBRE OPTIMIZACIÓN LABORAL							
Planificación de Actividades	1. Cuenta con lo recursos necesarios para ejecutar las actividades en su área de trabajo	X		X		X		
	2. Considera usted que los recursos son importantes para cumplir con sus funciones	X		X		X		
	3. La institución está pendiente de los recursos que usted necesita	X		X		X		
	4. Tiene acceso a todas las herramientas y sistemas que brinda la organización	X		X		X		
	5. La organización lo capacita para un buen uso de las herramientas laborales	X		X		X		
Organización de Actividades	6. Considera usted que la comunicación con sus jefes y compañeros es la más oportuna	X		X		X		
	7. Considera importante mantener una buena comunicación entre los equipos de trabajo	X		X		X		
	8. Considera importante que existe una buena comunicación	X		X		X		
	9. Se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo	X		X		X		

DIMENSIONES	CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	10. Considera importante mantener una buena relación con su equipo de trabajo	X		X		X		
Cumplimiento de Metas	11. Considera usted que las condiciones laborales en su organización son las más oportunas	X		X		X		
	12. Cuenta con un buen ambiente de trabajo	X		X		X		
	13. La organización brinda la flexibilidad necesaria para la presentación de las tareas encomendadas	X		X		X		
	14. Considera importante la motivación en el trabajo	X		X		X		
	15. La organización lo motiva constantemente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador : **Mendívez Espinoza Yván Alexander** DNI: 19188655

Especialidad del validador : **Doctor en Comunicación Social**

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 planteados son suficientes para medir la dimensión

Trujillo, 16 de noviembre de 2021



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES: COMUNICACIÓN INTERNA Y OPTIMIZACIÓN LABORAL

DIMENSIONES	CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA							
Comunicación Ascendente	1. La institución realiza actividades de integración que ayudan a mejorar la comunicación interna	X		X		X		
	2. Considera usted que la integración ayuda a mantener un buen ambiente de trabajo	X		X		X		
	3. El personal de la institución participa colaborativamente en las actividades que se realizan	X		X		X		
	4. Considera que la participación es importante para las instituciones	X		X		X		
	5. Considera usted que los colaboradores de la institución aceptan las políticas organizacionales	X		X		X		
Comunicación Descendente	6. Considera que la retroalimentación recibida por su jefe es efectiva	X		X		X		
	7. Considera importante que se realice un feedback dentro de la organización	X		X		X		
	8. Considera que la comunicación es importante para la toma de decisiones	X		X		X		
	9. Dentro de la organización existe confianza entre jefes y colaboradores	X		X		X		
	10. Los colaboradores cumplen con sus funciones mostrando	X		X		X		

DIMENSIONES	CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	eficiencia							
Comunicación Lateral u Horizontal	11. Considera que el compromiso es necesario para el crecimiento de la organización	X		X		X		
	12. Considera usted que los colaboradores están comprometidos a cumplir sus funciones efectivamente	X		X		X		
	13. Considera bueno el vinculo laboral entre colaboradores y jefes inmediatos	X		X		X		
	14. Considera usted que la empatía es importante para mejorar la comunicación	X		X		X		
	15. Considera usted que los colaboradores son empáticos	X		X		X		
	CUESTIONARIO SOBRE OPTIMIZACIÓN LABORAL							
Planificación de Actividades	1. Cuenta con los recursos necesarios para ejecutar las actividades en su área de trabajo	X		X		X		
	2. Considera usted que los recursos son importantes para cumplir con sus funciones	X		X		X		
	3. La institución está pendiente de los recursos que usted necesita	X		X		X		
	4. Tiene acceso a todas las herramientas y sistemas que brinda la organización	X		X		X		
	5. La organización lo capacita para un buen uso de las herramientas laborales	X		X		X		
Organización de Actividades	6. Considera usted que la comunicación con sus jefes y compañeros es la más oportuna	X		X		X		
	7. Considera importante mantener una buena comunicación entre los equipos de trabajo	X		X		X		

DIMENSIONES	CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	8. Considera importante que existe una buena comunicación	X		X		X		
	9. Se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
	10. Considera importante mantener una buena relación con su equipo de trabajo	X		X		X		
Cumplimiento de Metas	11. Considera usted que las condiciones laborales en su organización son las más oportunas	X		X		X		
	12. Cuenta con un buen ambiente de trabajo	X		X		X		
	13. La organización brinda la flexibilidad necesaria para la presentación de las tareas encomendadas	X		X		X		
	14. Considera importante la motivación en el trabajo	X		X		X		
	15. La organización lo motiva constantemente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador : **Aguilar Chávez Pablo Valentino** DNI: 44852440

Especialidad del validador : **Ing. Estadístico-MBA en Administración de Negocios**

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

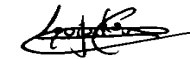
2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES: COMUNICACIÓN INTERNA Y OPTIMIZACIÓN LABORAL

Trujillo, 16 de noviembre de 2021



Firma del Experto Informante

DIMENSIONES	CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA							
Comunicación Ascendente	1. La institución realiza actividades de integración que ayudan a mejorar la comunicación interna	X		X		X		
	2. Considera usted que la integración ayuda a mantener un buen ambiente de trabajo	X		X		X		
	3. El personal de la institución participa colaborativamente en las actividades que se realizan	X		X		X		
	4. Considera que la participación es importante para las instituciones	X		X		X		
	5. Considera usted que los colaboradores de la institución aceptan las políticas organizacionales	X		X		X		
Comunicación Descendente	6. Considera que la retroalimentación recibida por su jefe es efectiva	X		X		X		
	7. Considera importante que se realice un feedback dentro de la organización	X		X		X		
	8. Considera que la comunicación es importante para la toma de decisiones	X		X		X		
	9. Dentro de la organización existe confianza entre jefes y colaboradores	X		X		X		
	10. Los colaboradores cumplen con sus funciones mostrando eficiencia	X		X		X		
Comunicación Lateral u Horizontal	11. Considera que el compromiso es necesario para el crecimiento de la organización	X		X		X		
	12. Considera usted que los colaboradores están comprometidos a	X		X		X		

DIMENSIONES	CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	cumplir sus funciones efectivamente							
	13. Considera bueno el vinculo laboral entre colaboradores y jefes inmediatos	X		X		X		
	14. Considera usted que la empatía es importante para mejorar la comunicación	X		X		X		
	15. Considera usted que los colaboradores son empáticos	X		X		X		
	CUESTIONARIO SOBRE OPTIMIZACIÓN LABORAL							
Planificación de Actividades	1. Cuenta con lo recursos necesarios para ejecutar las actividades en su área de trabajo	X		X		X		
	2. Considera usted que los recursos son importantes para cumplir con sus funciones	X		X		X		
	3. La institución está pendiente de los recursos que usted necesita	X		X		X		
	4. Tiene acceso a todas las herramientas y sistemas que brinda la organización	X		X		X		
	5. La organización lo capacita para un buen uso de las herramientas laborales	X		X		X		
Organización de Actividades	6. Considera usted que la comunicación con sus jefes y compañeros es la más oportuna	X		X		X		
	7. Considera importante mantener una buena comunicación entre los equipos de trabajo	X		X		X		
	8. Considera importante que existe una buena comunicación	X		X		X		
	9. Se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
	10. Considera importante mantener una buena relación con su	X		X		X		

DIMENSIONES	CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	equipo de trabajo							
Cumplimiento de Metas	11. Considera usted que las condiciones laborales en su organización son las más oportunas	X		X		X		
	12. Cuenta con un buen ambiente de trabajo	X		X		X		
	13. La organización brinda la flexibilidad necesaria para la presentación de las tareas encomendadas	X		X		X		
	14. Considera importante la motivación en el trabajo	X		X		X		
	15. La organización lo motiva constantemente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Flores Lezama Marilú Trinidad DNI: 17926541

Especialidad del validador: Docente de metodología

- 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 planteados son suficientes para medir la dimensión

Trujillo, 16 de noviembre de 2021



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES: COMUNICACIÓN INTERNA Y OPTIMIZACIÓN LABORAL

DIMENSIONES	CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA							
Comunicación Ascendente	1. La institución realiza actividades de integración que ayudan a mejorar la comunicación interna	X		X		X		
	2. Considera usted que la integración ayuda a mantener un buen ambiente de trabajo	X		X		X		
	3. El personal de la institución participa colaborativamente en las actividades que se realizan	X		X		X		
	4. Considera que la participación es importante para las instituciones	X		X		X		
	5. Considera usted que los colaboradores de la institución aceptan las políticas organizacionales	X		X		X		
Comunicación Descendente	6. Considera que la retroalimentación recibida por su jefe es efectiva	X		X		X		
	7. Considera importante que se realice un feedback dentro de la organización	X		X		X		
	8. Considera que la comunicación es importante para la toma de decisiones	X		X		X		
	9. Dentro de la organización existe confianza entre jefes y colaboradores	X		X		X		
	10. Los colaboradores cumplen con sus funciones mostrando eficiencia	X		X		X		
Comunicación Lateral u Horizontal	11. Considera que el compromiso es necesario para el crecimiento de la organización	X		X		X		

DIMENSIONES	CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	12. Considera usted que los colaboradores están comprometidos a cumplir sus funciones efectivamente	X		X		X		
	13. Considera bueno el vinculo laboral entre colaboradores y jefes inmediatos	X		X		X		
	14. Considera usted que la empatía es importante para mejorar la comunicación	X		X		X		
	15. Considera usted que los colaboradores son empáticos	X		X		X		
	CUESTIONARIO SOBRE OPTIMIZACIÓN LABORAL							
Planificación de Actividades	1. Cuenta con lo recursos necesarios para ejecutar las actividades en su área de trabajo	X		X		X		
	2. Considera usted que los recursos son importantes para cumplir con sus funciones	X		X		X		
	3. La institución está pendiente de los recursos que usted necesita	X		X		X		
	4. Tiene acceso a todas las herramientas y sistemas que brinda la organización	X		X		X		
	5. La organización lo capacita para un buen uso de las herramientas laborales	X		X		X		
Organización de Actividades	6. Considera usted que la comunicación con sus jefes y compañeros es la más oportuna	X		X		X		
	7. Considera importante mantener una buena comunicación entre los equipos de trabajo	X		X		X		
	8. Considera importante que existe una buena comunicación	X		X		X		
	9. Se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo	X		X		X		

DIMENSIONES	CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	10. Considera importante mantener una buena relación con su equipo de trabajo	X		X		X		
Cumplimiento de Metas	11. Considera usted que las condiciones laborales en su organización son las más oportunas	X		X		X		
	12. Cuenta con un buen ambiente de trabajo	X		X		X		
	13. La organización brinda la flexibilidad necesaria para la presentación de las tareas encomendadas	X		X		X		
	14. Considera importante la motivación en el trabajo	X		X		X		
	15. La organización lo motiva constantemente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador : Felipe Anderson Rios Incio DNI: 44198255

Especialidad del validador : Marketing e investigación

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 planteados son suficientes para medir la dimensión

Trujillo, 16 de noviembre de 2021

Firma del Experto Informante

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS (Prueba Piloto)

Análisis de confiabilidad por prueba estadística alfa de Cronbach - Cuestionarios Comunicación Interna & Optimización

Laboral

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29	it30	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
3	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	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
8	5	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5
10	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
11	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
13	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
16	4	5	3	5	3	3	5	5	3	4	5	4	3	5	3	3	4	2	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
17	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
18	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	22	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	30

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Análisis de confiabilidad por prueba estadística alfa de Cronbach - Cuestionario Comunicación Interna

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	5	3	4	3	2	3
3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	2	5	3	5	2	5	5	5	5	3	5	2	5
6	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3
7	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4
8	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4
9	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
10	5	5	2	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5
11	3	3	2	3	4	3	2	3	4	5	3	4	3	2	3
12	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
13	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
14	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5
15	4	4	2	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	2	4
16	4	4	2	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	2	4
17	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
18	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
19	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
21	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
22	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4
13	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4
24	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4
25	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
26	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3
27	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4

28	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4
29	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
30	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
31	3	2	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
32	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4
33	3	2	3	3	5	3	3	3	5	4	3	5	3	3	3
34	3	2	3	3	5	3	3	3	5	4	3	5	3	3	3
35	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4
36	3	2	3	3	5	3	3	3	5	4	3	5	3	3	3
37	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
38	2	3	5	2	5	2	2	2	3	4	2	5	2	2	2
39	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3
40	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
41	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	5	5	2	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	2	5
43	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4
44	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4
45	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5
46	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5
47	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
48	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
49	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
50	4	5	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4
51	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4
52	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4
53	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
54	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4
55	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
56	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4
57	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4
58	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5

59	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
60	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
61	5	4	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2	5	2	5
62	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
63	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4
64	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
65	2	2	3	2	5	2	3	2	5	2	2	5	2	3	2
66	1	4	3	1	5	1	3	1	5	4	1	5	1	3	1
67	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
68	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
69	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4
70	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
71	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
72	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
73	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
74	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
75	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
76	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
77	2	4	4	5	3	2	4	2	3	4	5	3	2	4	2
78	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
79	2	3	4	2	4	2	4	2	4	3	2	4	2	4	2
80	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
81	2	2	3	2	5	2	3	2	5	4	2	5	2	3	2
82	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
83	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
84	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4
87	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
88	5	4	3	3	5	5	3	3	5	4	3	5	5	3	3
89	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3

90	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
91	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4
92	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
93	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
94	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
95	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
96	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
97	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
98	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
99	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
100	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4
101	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
103	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
104	1	4	4	1	3	1	4	1	3	4	1	3	1	4	1
105	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
106	2	3	4	2	4	2	4	2	4	3	2	4	2	4	2
107	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
108	5	4	4	2	3	2	4	2	3	4	2	3	2	4	2
109	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
110	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
111	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
112	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3
113	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
114	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
115	5	5	2	5	3	5	2	5	5	4	5	3	5	2	5
116	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
117	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4
118	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
119	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
120	5	5	2	5	2	5	2	5	2	4	5	2	5	2	5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	120	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	120	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	15

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Análisis de confiabilidad por prueba estadística alfa de Cronbach - Cuestionario Optimización laboral

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15
1	4	4	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	2
2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4
3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	4	4	2	5	5	2	5	5	3	5	5	5	2	5	5
6	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
8	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
10	4	4	2	5	5	2	5	2	2	5	5	5	2	5	2
11	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4
12	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
13	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
14	4	4	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5
15	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
16	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
18	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
19	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
22	3	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	3	5	4	3
13	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
24	3	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	3	5	4	3
25	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
26	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4

28	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
29	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
30	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
31	5	5	3	3	2	3	3	5	5	3	3	2	3	3	5
32	3	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	3	5	4	3
33	5	5	3	3	2	3	3	5	5	3	3	2	3	3	5
34	5	5	3	3	2	3	3	5	5	3	3	2	3	3	5
35	3	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	3	5	4	3
36	5	5	3	3	2	3	3	5	5	3	3	2	3	3	5
37	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
38	5	5	2	2	3	2	2	3	5	2	2	3	2	2	3
39	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4
40	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
41	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
42	4	4	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5
43	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
44	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4
46	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4
47	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
48	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
50	4	4	2	4	5	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4
51	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
52	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
54	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
55	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3
56	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
57	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4

59	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
60	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
61	4	4	2	5	4	2	5	2	2	5	5	4	2	5	2
62	4	4	2	4	4	2	4	4	5	4	4	4	2	4	4
63	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
65	1	1	3	2	2	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5
66	1	1	3	1	4	3	1	5	5	1	1	4	3	1	5
67	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3
68	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
69	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5
70	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5
71	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
72	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
73	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
74	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
75	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
76	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
77	3	3	4	2	4	4	2	3	3	2	2	4	4	2	3
78	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
79	5	5	4	2	3	4	2	4	4	2	2	3	4	2	4
80	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
81	5	5	3	2	2	3	2	5	5	2	2	2	3	2	5
82	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
83	5	5	3	2	2	3	2	5	5	4	2	2	3	2	5
84	5	5	3	3	2	3	3	5	5	4	3	2	3	3	5
85	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
86	2	2	2	2	3	4	5	3	4	4	2	3	4	5	3
87	2	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	4
88	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5
89	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5

90	3	3	2	3	5	4	3	4	2	3	3	5	4	3	4
91	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5
92	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5
93	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
94	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
95	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
96	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
97	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
98	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3
99	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
100	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
101	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
102	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
104	3	3	4	1	4	4	1	3	3	1	1	4	4	1	3
105	3	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5
106	4	4	4	2	3	4	2	4	4	2	2	3	4	2	4
107	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
108	3	3	4	2	4	4	5	3	3	2	2	4	4	5	3
109	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
110	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
111	4	4	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	2
112	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4
113	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
114	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
115	4	4	2	5	5	2	5	5	3	5	5	5	2	5	5
116	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
117	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
118	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
119	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
120	4	4	2	5	5	2	5	2	2	5	5	5	2	5	2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	120	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	120	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	15

Índice de validez de contenido de V de Aiken

N°	enunciado / ítems	Aiken ítem	Decisión Aiken
item1	La institución realiza actividades de integración que ayudan a mejorar la comunicación interna	1.0	válido
item2	Considera usted que la integración ayuda a mantener un buen ambiente de trabajo	1.0	válido
item3	El personal de la institución participa colaborativamente en las actividades que se realizan	1.0	válido
item4	Considera que la participación es importante para las instituciones	1.0	válido
item5	Considera usted que los colaboradores de la institución aceptan las políticas organizacionales	1.0	válido
item6	Considera que la retroalimentación recibida por su jefe es efectiva	1.0	válido
item7	Considera importante que se realice un feedback dentro de la organización	1.0	válido
item8	Considera que la comunicación es importante para la toma de decisiones	1.0	válido
item9	Dentro de la organización existe confianza entre jefes y colaboradores	1.0	válido
item10	Los colaboradores cumplen con sus funciones mostrando eficiencia	1.0	válido
item11	Considera que el compromiso es necesario para el crecimiento de la organización	1.0	válido
item12	Considera usted que los colaboradores están comprometidos a cumplir sus funciones efectivamente	1.0	válido
item13	Considera bueno el vinculo laboral entre colaboradores y jefes inmediatos	1.0	válido
item14	Considera usted que la empatía es importante para mejorar la comunicación	1.0	válido
item15	Considera usted que los colaboradores son empáticos	1.0	válido
item16	Cuenta con lo recursos necesarios para ejecutar las actividades en su área de trabajo	1.0	válido
item17	Considera usted que los recursos son importantes para cumplir con sus funciones	1.0	válido
item18	La institución está pendiente de los recursos que usted necesita	1.0	válido
item19	Tiene acceso a todas las herramientas y sistemas que brinda la organización	1.0	válido
item20	La organización lo capacita para un buen uso de las herramientas laborales	1.0	válido
item 21	Considera usted que la comunicación con sus jefes y compañeros es la más oportuna	1.0	válido
Item22	Considera importante mantener una buena comunicación entre los equipos de trabajo	1.0	válido
Item23	Considera importante que existe una buena comunicación	1.0	válido
Item24	Se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo	1.0	válido
Item25	Considera importante mantener una buena relación con su equipo de trabajo	1.0	válido
Item26	Considera usted que las condiciones laborales en su organización son las más oportunas	1.0	válido
Item27	Cuenta con un buen ambiente de trabajo	1.0	válido

Item28	La organización brinda la flexibilidad necesaria para la presentación de las tareas encomendadas	1.0	válido
Item29	Considera importante la motivación en el trabajo	1.0	válido
Item30	La organización lo motiva constantemente	1.0	válido

V AIKEN INSTRUMENTO

1.0

válido

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Trujillo, 17 de noviembre de 2021.

Dra. Juana Milagros Díaz Delgado
Jefa Nacional del Centro de Idiomas UCV

ASUNTO: Solicito autorización para aplicar instrumentos de investigación.

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarme, yo, Bach. **DEZA DE LA CRUZ, LUIS NICOLAS**, identificado con DNI: 47873874, estudiante del III ciclo de la Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Trujillo, solicito por intermedio de su despacho pueda facilitarme su autorización para la aplicación de mis instrumentos de investigación a los colaboradores del CID UCV, a fin de complementar la información para mi trabajo de investigación titulado: **“COMUNICACIÓN INTERNA Y OPTIMIZACIÓN LABORAL EN COLABORADORES DEL CENTRO DE IDIOMAS DE UNA INSTITUCIÓN PRIVADA, 2021”**.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



Luis Nicolas Deza de la Cruz
Maestrando de Posgrado de UCV- Trujillo
DNI: N° 47873874

Carta de autorización de la entidad

Carta de aceptación a realizar la investigación



CARTA DE ACEPTACIÓN

Lima, 17 de noviembre 2021

Sr:

Luis Nicolas Deza de la Cruz

Escuela de Posgrado UCV Trujillo.

En mi condición Jefa Nacional del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, **autorizo a usted**, estudiante de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo a utilizar el nombre y la información confidencial de la empresa para la elaboración y aplicación de su investigación denominado **“COMUNICACIÓN INTERNA Y OPTIMIZACIÓN LABORAL EN COLABORADORES DEL CENTRO DE IDIOMAS DE UNA INSTITUCIÓN PRIVADA, 2021”**.

Atentamente,

The image shows a circular official seal on the left and a handwritten signature on the right. The seal contains a book icon and the text "JEFATURA NACIONAL DEL CENTRO DE IDIOMAS" and "UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO". The signature is written in black ink over a horizontal line.

Dra. Juana M. Díaz Delgado
Jefa Nacional CID UCV

Anexo 1

Reglas para interpretar el tamaño del coeficiente de correlación

Tamaño de la Correlación	Interpretación
0.90 a 1.00 (-0.90 a -1.00)	Correlación bien alta positiva (negativa)
0.70 a 0.90 (-0.70 a -0.90)	Correlación alta positiva (negativa)
0.50-0.70 (-0.50 a -0.70)	Correlación moderada positiva (negativa)
0.30 a 0.50 (-0.30 a -0.50)	Correlación baja positiva (negativa)
0.00 a 0.30 (0.00 a -0.30)	Si existe correlación, es pequeña

Fuente: Elaboración propia a partir de Hinkle, D.E., Wiersma, W. & Jurs, S.G. (2003)

Anexo 2

Escalas y niveles, de las variables Comunicación Interna y Optimización Laboral con las dimensiones de cada variable, según puntuación

Variable	Escala	Nivel
Comunicación Interna	[15-35]	Bajo
	[36-55]	Medio
	[56-75]	Alto
Dimensiones	Escala	Nivel
Comunicación Ascendente	[5-11]	Bajo
	[12-18]	Medio
	[19-25]	Alto
Comunicación Descendente	[5-11]	Bajo
	[12-18]	Medio
	[19-25]	Alto
Comunicación Lateral u Horizontal	[5-11]	Bajo
	[12-18]	Medio
	[19-25]	Alto
Variable	Escala	Nivel
Optimización Laboral	[15-35]	Bajo
	[36-55]	Medio
	[56-75]	Alto
Dimensiones	Escala	Nivel
Planificación de Actividades	[5-11]	Bajo
	[12-18]	Medio
	[19-25]	Alto
Organización de Actividades	[5-11]	Bajo
	[12-18]	Medio
	[19-25]	Alto
Cumplimiento de metas	[5-11]	Bajo
	[12-18]	Medio
	[19-25]	Alto

Nota: Elaboración propia

Población de estudio

Áreas	varones	mujeres	cantidad
Centro de Idiomas de una Institución Privada	50	70	120

Fuente: Datos extraídos de la entidad en evaluación

Validez de instrumento, según expertos

Nombre y Apellidos	Comunicación Interna	Optimización Laboral
Mendívez Espinoza Yván Alexander	Procede a aplicar	Procede a aplicar
Aguilar Chávez Pablo Valentino	Procede a aplicar	Procede a aplicar
Flores Lezama Marilú Trinidad	Procede a aplicar	Procede a aplicar
Ríos Incio Felipe Anderson	Procede a aplicar	Procede a aplicar

Fuente: Elaboración propia de autor.



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DEZA DE LA CRUZ LUIS NICOLAS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y OPTIMIZACIÓN LABORAL EN COLABORADORES DEL CENTRO DE IDIOMAS DE UNA INSTITUCIÓN PRIVADA, 2021.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
DEZA DE LA CRUZ LUIS NICOLAS DNI: 47873874 ORCID 0000-0002-5615-9550	Firmado digitalmente por: NDELACRUZLN el 12-01- 2022 17:19:48

Código documento Trilce: INV - 0519184