



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la
empresa Napos Chicken - Chimbote 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

Marreros Moreno, María Cristina (ORCID: 0000-0001-9739-3370)

Robledo Luna, Nathaly Tamara (ORCID: 0000-0002-0345-6818)

ASESOR:

Dr. Salazar Llanos, Juan Francisco (ORCID: 0000-0001-8314-2634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

A nuestros padres, por su gran apoyo y motivación en este proceso de elaboración de nuestra tesis, gracias a su amor, su comprensión y su esfuerzo, hemos llegado a cumplir este gran sueño, su gran ejemplo de perseverancia, nos ha permitido ser constantes y superar los momentos de adversidad.

A nuestros familiares, por sus consejos y sus palabras de aliento, por confiar en nosotras y creer siempre, que podemos llegar tan lejos como nos propongamos y por acompañarnos en este camino profesional.

Finalmente, y no menos importante, a nuestras amistades, que de alguna manera nos brindaron su apoyo con sus lindas palabras de motivación y por colaborar gentilmente con sus sugerencias, para hacer posible, la realización de esta tesis.

Agradecimiento

A nuestro asesor, por las recomendaciones y orientaciones para la realización de nuestra tesis, también a los docentes por todas sus enseñanzas que nos transmitieron a lo largo de la carrera y asimismo agradecer a la Universidad César Vallejo, por darnos la oportunidad de estudiar para nuestra formación profesional.

A la empresa que nos brindó las facilidades para desarrollar nuestra tesis profesional, dado que, contribuyó para obtener la información requerida para el cumplimiento de los objetivos de nuestra tesis.

Finalmente, nuestro agradecimiento también a todas a las personas que nos ayudaron de una manera u otra para concretizar todo ello.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV.RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	25
VI.CONCLUSIONES	30
VII.RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Nivel de comunicación organizacional en la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021</i>	16
Tabla 2. <i>Nivel de Desempeño Laboral en la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021</i>	17
Tabla 3. <i>Nivel de correlación de las dimensiones de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021</i>	20
Tabla 4. <i>Resultados de la prueba Chi-cuadrado de las variables comunicación organizacional y desempeño laboral en la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021</i>	23

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. <i>Nivel de comunicación organizacional en la empresa Napos Chicken – Chimbote 2021</i>	18
Figura 2. <i>Nivel de desempeño laboral en la empresa Napos Chicken – Chimbote 2021</i>	21

Resumen

El presente proyecto tiene como objetivo principal, determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken – Chimbote, 2021. Acerca de la metodología, la muestra estuvo conformada por 24 colaboradores de la empresa Napos Chicken, donde el diseño fue no experimental, aplicada, de tipo transeccional correlacional, asimismo, se empleó la escala de Likert para la recolección de datos, utilizando el cuestionario como instrumento y considerando 15 ítems para la variable comunicación organizacional y 21 para la variable desempeño laboral. Por otro lado, en cuestión de los resultados, se realizó la prueba estadística de correlación de Pearson, para determinar la relación de las dimensiones: la comunicación ascendente, la comunicación descendente y la comunicación horizontal, se empleó la prueba Chi Cuadrado para determinar la relación de las variables, del coeficiente Alfa de Cronbach se determinó una confiabilidad alta de 0,87 para la variable comunicación organizacional y de 0,84 para la variable desempeño laboral. Por lo tanto, concluimos que los resultados reflejaron que existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken, es decir, que mientras mayor comunicación se presente entre los colaboradores de la empresa, mayor será su desempeño.

Palabras clave: comunicación organizacional, desempeño laboral, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal

Abstract

The main objective of this project is to determine the relationship between organizational communication and work performance in the company Napos Chicken - Chimbote, 2021. About the methodology, the sample was made up of 24 employees at the Napos Chicken company, where the design was non-experimental, applied, of correlational transitional type, likewise, the Likert scale was used for data collection, using the questionnaire as an instrument and considering 15 items for the organizational communication variable and 21 for the work performance variable. On the other hand, in relation to the results, the Pearson's correlation statistical test was performed, to determine the relationship of the dimensions: ascending communication, descending communication and horizontal communication, the Chi square test was used to determine the relation of the variables, from the Cronbach's Alpha coefficient a high reliability of 0.87 was determined for the work performance variable. Therefore, we conclude that the results showed that there is a relationship between organizational communication and work performance at the Napos Chicken company, that is, the greater the communication between the company's employees, the greater will be their performance.

Keywords: organizational communication, work performance, upward communication, downward communication, horizontal communication

I. INTRODUCCIÓN

En este contexto actual de pandemia, el trabajador sigue necesitando que la empresa valore y comprenda que son un capital humano de suma importancia, y se les brinde las oportunidades que les permita desarrollarse, para trabajar por una sociedad más justa, brindándoles las herramientas adecuadas para generar el cambio que esta sociedad necesita.

Se muestra la realidad problemática en función a las variables de estudio, tenemos a la variable comunicación organizacional, en el ámbito internacional, se muestra que, la empresa de Recursos Humanos, Equipos y talento (2021), recogió los datos de la encuesta que realizó la empresa Steeple en España y los resultados fueron, que el 37% de los encuestados que laboran en empresas con menos de 50 empleados, dicen no estar satisfechos con la manera en que su empresa se comunica con ellos durante esta pandemia.

En el ámbito nacional, Louffat (2021), indica que el estudio realizado por Skill Road y Onepoll, el 52% de colaboradores no recibió el entrenamiento adecuado para realizar sus actividades mediante el teletrabajo, mientras que el 56% no tiene claro sus funciones y el 40% tuvo intenciones de renunciar.

Del mismo modo el Diario El Peruano (2021), manifiesta que la consultora Dench encuestó a más de 300 colaboradores de empresas peruanas, donde el 48% señaló que una vez a la semana reciben tiempo por parte de sus jefes y el 32% cuando ellos mismos lo solicitaban.

En el ámbito local, el diario Ferrol Chimbote (2019), la cámara de comercio anuncio que más del 80% de las MYPES de la región Ancash, poseen pocos conocimientos para llevar un buen manejo interno de la empresa, por ende, desconocen cómo gestionar adecuadamente a sus colaboradores y brindar una buena atención al cliente, la cual, les limita a tener un mayor crecimiento.

El Instituto Peruano de Economía (2021) reportó al Diario de Chimbote, que la actividad productiva en el rubro de restaurantes en la región Áncash se redujo en 16.9% a raíz de la crisis, es decir, bajo, y por ello las empresas no invierten en sus negocios y menos en la preparación u organización de sus trabajadores lo que impide el buen desempeño de los mismos.

En relación a la pollería Napos Chicken, se identificó que existe una inadecuada comunicación interna entre algunos de los colaboradores de las diferentes áreas de trabajo, especialmente en las horas donde hay alta demanda de pedidos, donde trae como consecuencia cierta incomodidad, desmotivación y mala organización, generando así un ambiente laboral no favorable.

En cuanto a la variable desempeño laboral, a nivel internacional, Jowe (2021) menciona que el Servicio Público Australiano, encuestó a más de 108,000 colaboradores, donde se mostró que un 78% dijeron que, la comunicación interna del lugar de trabajo fue regular, la cual debe mejorarse, y un 10% cree que su productividad disminuyó, debido a la forma de comunicación del jefe.

A nivel nacional, según lo manifestado en el Diario Gestión, (2021) los trabajadores fueron los más afectados por esta pandemia, pues su sueldo se redujo hasta en un 25%, lo que ocasionó que no se desempeñaran correctamente dentro de sus organizaciones, debido a este problema.

A nivel local, el Instituto Peruano de Economía (2021), manifestó al Diario de Chimbote, que el 23.4% de trabajadores constituye parte de aquellos sectores con mayor afectación, incluido el de restaurantes, siendo en total 144 mil, lo que expresa que los colaboradores no ejercen un buen desempeño por ello.

En Napos Chicken, algunos de los colaboradores no desempeñan óptimamente sus trabajos, debido a los limitados conocimientos que poseen, algunas veces, por una mala orientación, la falta de actitud y asimismo por la ausencia de una evaluación de rendimiento laboral, la cual sirve para que los colaboradores trabajen en equipo y cumplan bien sus funciones.

La presente investigación posee justificación teórica, porque las variables de comunicación organizacional y desempeño laboral, cuentan con teorías que las respaldan, y que servirán para su estudio, contribuyendo de esta manera, para que se mejore la comunicación interna y tengan un eficiente desenvolvimiento los colaboradores, favoreciendo a las organizaciones.

La justificación práctica, en la cual busca, mediante diversos estudios y análisis, aportar en la solución de los problemas que surgen en los colaboradores, como

causa de la ausencia de la comunicación en las organizaciones, proponiendo estrategias viables, que puedan ser utilizadas para mejorar estos aspectos.

Asimismo, en la justificación social, este estudio, planea brindar los alcances correspondientes a la sociedad en general, aportando información importante sobre la comunicación y el desempeño laboral, y junto a ella, las soluciones para que puedan desarrollarse en un entorno donde se priorice la dignidad humana, el respeto y la diversidad.

Para el trabajo de investigación se formuló el problema general: ¿De qué manera se relaciona la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken – Chimbote 2021?

Por lo tanto, esta investigación, tiene como objetivo general, determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021, y como objetivos específicos, determinar el nivel de comunicación organizacional en la empresa Napos Chicken – Chimbote 2021, determinar el nivel de desempeño laboral en la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021, y determinar la relación de las dimensiones de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken – Chimbote 2021.

La hipótesis general de la investigación es: existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones previas se consideraron como antecedentes, dado que guardan concordancia con las variables de estudio de la investigación, por lo cual, nos permitirán contrastar mejor la información.

En el contexto internacional, en Irlanda, Estados Unidos y Reino Unido; Fu, Flood, Rousseau, y Morris (2021) nos menciona en su estudio, acerca de cómo los procesos de equipo contribuyen a que haya un eficiente desempeño laboral, para ello, encontraron que al existir en los colaboradores un comportamiento de ayuda y reflexividad, les permitirá comprender la importancia de brindar apoyo mutuo en un equipo de trabajo y así se desenvuelvan mejor.

En Polonia; Krywalski (2020) en su estudio nos señaló sobre el efecto de la comunicación interna con respecto al apoyo que reciben por parte de la organización, donde hallaron que tiene una alta influencia, la comunicación interna en el colaborador, porque es ahí donde ellos perciben si la organización les apoya y les considera en el trabajo.

Del mismo modo, en Grecia; Kalogiannidis (2020), demostró en su estudio que la comunicación organizacional ha obtenido un nivel alto, por lo cual, tiene una influencia fuerte debido a cómo lo perciben los colaboradores ello, dado por el apoyo que reciben por parte de los supervisores o jefes, asimismo de los compañeros de trabajo, donde ello se reflejará en el desempeño de sus labores en la organización.

Por otro lado, en Malasia; Saraih, Azmi, Sakdan, Mohd y Amlus (2019) manifestaron en su estudio, mediante los resultados, determinó de que, si existe relación positiva de la comunicación interpersonal y desempeño laboral, por la cual se dio a conocer, que mientras más involucrados estén los colaboradores en la comunicación interpersonal, además de contar con un buen diseño de tareas, mejor desempeñarán sus funciones en el trabajo.

En Irán; Rajaei Harandi y Abdolvand (2018) de acuerdo al estudio realizado, hallaron que la motivación es fundamental para el desempeño de los colaboradores; de tal modo, es necesario que reconozcan dicha importancia los

directivos, los jefes, entre otros, y de esa manera exista un entorno favorable y todos cumplan las labores en la organización, satisfactoriamente.

Por consiguiente, en España; Haider, Jabeen y Ahmad (2018) demostró en su estudio que el desempeño laboral, los trabajadores se ven afectados por las condiciones laborales, el estrés, la automotivación, la confianza y otros aspectos, en función de ello, mostraron un compromiso laboral y si estaban verdaderamente satisfechos en el trabajo.

De otro modo, Díaz, Novikova, Jaramillo, Parra, Romero (2020), encontró en su estudio sobre las diferencias significativas de relación sobre las formas de comunicación con respecto al desempeño laboral, donde se atribuye por la gestión, referente al modo de comunicación del encargado y colaboradores, asimismo de los miembros de la misma área de trabajo, la cual, este último es esencial debido a que se ve influenciado directamente en el desempeño de sus labores.

En el contexto nacional, se detallan los resultados correspondientes a las investigaciones de la variable comunicación organizacional, en Pezo, Vargas y Gallardo (2020), quienes mencionan que la comunicación organizacional no presentó relevancia para los encuestados, ya que no cuentan con un área específica dentro de la organización, manifestando que es un problema a tratar.

Donde Charry (2018) manifiesta por su parte, en su estudio realizado, que existe un alto grado de relación significativa en cuanto a la comunicación interna, tomando en cuenta la importancia que tiene en la sociedad y en las organizaciones actualmente, ya que cultiva en los colaboradores, una cultura de fidelidad, respeto y valores estratégicos.

Para la variable desempeño, Fernández (2021) menciona en base a su estudio, que existe una relación en la variable estudiada de desempeño laboral, dado que en este contexto de la coyuntura covid-19, el personal fue capacitado en el uso de las TIC's y especialmente de la plataforma Google Meet, y que, además, la empresa estuvo dispuesta a escuchar las opiniones de los colaboradores.

Por el contrario, Espinoza, Ramos, Espinoza y Asca (2021), hacen de conocimiento mediante su investigación, que no existe relación en cuanto a la variable, puesto que el personal desconoce su desempeño dentro de la organización, puesto que la

misma, no involucra adecuadamente al colaborador, sino que centra su atención en la resolución inmediata de conflictos y el cumplimiento de metas.

Por su parte, Castro y Delgado (2020), manifiestan que, en su estudio realizado, el desempeño laboral tiene importante relevancia, ya que los colaboradores muestran ambiciones de crecimiento en cuanto a su desarrollo personal y profesional, y que evitan en lo posible cualquier tipo de conflicto, que afecte su organización.

Asimismo, Urbano (2018), expresa de acuerdo a su estudio, la existencia de una relación directa y gran significancia, pues, los colaboradores manifiestan sentirse satisfechos en su trabajo; sin embargo, no es una satisfacción total, ya que la remuneración, la ausencia de crecimiento profesional, de tecnología y de capacitaciones, son factores a considerar para mejorar el desempeño.

Del mismo modo, Berríos (2017) en su investigación realizada, expuso los resultados, señalando que el desempeño de los colaboradores tuvo alto grado de relevancia y fue muy bueno, en un 74,3% en competencias genéricas y un 68,6% en competencias específicas, resaltando que una evaluación, permite conocer significativamente el desempeño.

A continuación, se mencionará algunos aspectos teóricos de las variables de estudio. La primera variable es la comunicación organizacional, la definición de acuerdo a Keyton (2017) nos dice que implica la transmisión de mensaje de acuerdo a los cargos ocupados por los miembros de la organización, lo cual conlleva a que se relacionen interpersonalmente, orientados hacia el cumplimiento adecuado de las labores y, asimismo, alineados con los objetivos de la empresa.

Concerniente al modelo de transmisión de comunicación Mutuku y Mathooko (2014), mencionó a Shannon en 1948, quien desarrolló por primera vez el proceso de la comunicación, donde indicó que, a través de los componentes básicos, explica lo que sucede y los factores que afectan a la comunicación, con el propósito de que la comunicación mejore, además este modelo es conocido como modelo general debido a que es utilizado por varias disciplinas.

En cuanto a las teorías de la comunicación organizacional, se encuentra la teoría clásica de Taylor de 1911, el cual considera a la comunicación formal, que tiene

como objetivo informar a los colaboradores sobre sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo, mas no contempla a la comunicación horizontal e informal, puesto que no toma en cuenta los aspectos no relacionados al trabajo (Bell y Martin, 2012).

Por otro lado, la teoría la burocrática de Weber se originó en 1922, manifiesta que la distribución del trabajo de una organización se realiza jerárquicamente de acuerdo a la autoridad y sistema de reglas, en la cual limita a los colaboradores aprender y compartir información, por la manera de estructurarse, generando una mala efectividad comunicacional en la organización (Schrauben, 2011).

Desde otra perspectiva, Arhin y Wiredu (2018) nos indica sobre la teoría de estructuración de Giddens desarrollado en 1979, que se refiere a los procesos estructurales que una organización sostiene, en la cual influyen, el modo de comunicación interna entre los miembros, donde se ve plasmado a nivel organizacional.

Por otra parte, la teoría de TMS de Wegner en 1985, fue conocido como constructo de memoria transitiva, enfatiza sobre la efectividad en los equipos de trabajo, asimismo nos señala dos componentes que lo conforman, los cuales son el conocimiento individual y grupal, necesarios para el buen desempeño de los colaboradores en la organización (Peltokorpi, y Hood, 2018).

Seguidamente, en este sentido, la teoría de componentes cognitivos de comunicación de Laffaldano y Muchinsky en 1985, menciona que la comunicación repercute positivamente y guarda relación con el desempeño del colaborador, es decir que los componentes brindan mayor valor al colaborador y aumentan su desempeño (Sunaryo, Yusnita y Mustofa, 2020).

Para esta investigación, se tomó en cuenta la teoría humanista de Mayo desarrollado en 1939, enfatiza sobre la importancia de la comunicación formal y la comunicación informal para la integración efectiva de todos los colaboradores, por lo cual para mantener un buen sistema de comunicación, deben estar claros los canales de comunicación, para que de esa manera se cumplan con los objetivos de la empresa (Garrido, Goldhaber y Putman, 2020).

Asimismo, Robbins y Judge (2017) menciona a los tipos de comunicación, en la cual se dimensionará en tres partes; la primera consta de la comunicación descendente, la segunda de la comunicación ascendente, ambos son conocidos como la comunicación que fluye verticalmente, porque se da entre los superiores y subordinados y por último está la comunicación horizontal, que se da lateralmente por la relación entre los miembros de la misma área de la organización.

Asimismo, Mazurek y Tkaczyk (2016) menciona a dos tipos de canales de comunicación, está la comunicación formal, la cual es estructurada y la comunicación informal que se da entre los miembros de la misma, que no está regulada por la organización.

Los componentes principales de la comunicación están conformados por los canales de la comunicación, la vía donde se transmite el mensaje; los flujos que direccionan la comunicación y los recursos que permitirán el desarrollo del proceso de la comunicación (Palacios y Méndez, 2020).

Por lo cual, en el proceso de la comunicación Seitán (2017) señala que influye en la realización de las actividades de los colaboradores y gerentes, debido a que están completamente involucrados en la organización, por ende, se verán afectados de acuerdo al tipo del proceso de comunicación empleado.

En cuanto a la variable desempeño laboral, se define de la siguiente manera, el desempeño laboral es un proceso que sirve de orientación hacia las metas de la empresa, maximiza el rendimiento y la productividad de los colaboradores y de la organización (Wayne, 2010).

Asimismo, se presentan las teorías y dimensiones de la variable en estudio.

Saraih, Azmi, Sakdan, Mohd y Amlus, (2019) en su estudio desarrollado en Malasya, mencionan a Sarasvathy en 2013 quien toma como referencia la teoría de las tres necesidades de McClelland en 1960 y la teoría jerárquica de necesidades de Maslow en 1970, al ser aplicadas a los colaboradores, mejorará su desempeño laboral.

Por su parte, Ramos, Barrada, Fernández y Koopmans (2019), utilizaron el modelo exploratorio de ecuaciones estructurales (ESEM), planteado por Asparouhov &

Muthen en 2009, el cual, brinda información sobre las pruebas generales o los errores estándar existentes al momento de aplicar el cuestionario de desempeño.

Asimismo, mencionan a Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, Van Buuren, Van der Beek y De Vet (2013), quienes plantearon las dimensiones, desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente, empleadas hasta la actualidad, en muchas investigaciones.

También se muestra el modelo ACHIEVE de Hersey y Goldsmith en 1980; el cual ayuda a encontrar las causas de los problemas de desempeño dentro de la organización e idear de esta manera, estrategias para solucionarlos (Sohrabi, Norouzi y Bolhasani, 2018).

Adicionalmente está el conocido modelo teórico de Campbell en 1990, el cual fue diseñado para medir el desempeño laboral y plantear estrategias, que contribuyan al cumplimiento eficiente de los objetivos organizacionales (Bautista, Cienfuegos y Aquilar, 2020).

Por su parte, Bernaola y Vargas (2020), mencionan a Carr en 1993, con su modelo de los 7 factores de desempeño y son, la meta, los estándares, la retroalimentación, los medios, la competencia, el motivo y las oportunidades. Asimismo, mencionan a Parmenter en 2015, con su modelo KPI (key performance indicator) que son los indicadores claves de desempeño y se emplean para medir el rendimiento de los colaboradores dentro de la organización, y para conocer la situación en la que se encuentra para formar sus respectivas estrategias.

Para esta investigación, para la variable desempeño laboral, se tomó como autor base, el modelo de desempeño laboral de Campbell en 1990, el cual, nos permitió conocer, a través de la evaluación, el rendimiento laboral de los colaboradores, para elaborar estrategias que encaminen correctamente a la empresa en estudio, y las dimensiones, desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento contraproducente con sus respectivos indicadores (Koopmans et al., 2013).

Se presentan además en esta investigación, algunos aspectos y puntos importantes sobre el desempeño laboral y su evaluación.

El ambiente laboral incómodo, la carga extrema de trabajo o sobrecarga y el estrés laboral, son causas o factores que desencadenan en un bajo desempeño por parte del colaborador (Melese y Jinxing, 2021).

Existen dos factores que hacen posible un desempeño laboral sostenible: la experiencia de vida fuera del trabajo y la calidad del sueño, ambos de gran importancia para la adecuación del empleado (Van Laethem, Beckers, DeBloom, Sianoja y Kinnunen, 2019).

El desempeño laboral tiene efectos, que repercuten en los colaboradores y de manera individual, tales como la motivación recibida por sus superiores y las condiciones laborales (Stefurak, Morgan y Johnson, 2020).

Asimismo, su importancia contribuye a la orientación de un desempeño formal, basado en las tareas básicas y así lograr el aumento de la productividad (Pilipiec, 2020).

De igual manera, el desempeño trae consigo impactos que repercuten en el comportamiento del trabajador, tales impactos principales son: el hostigamiento por parte del cliente, la insatisfacción laboral y los problemas emocionales (Gao, Feng y Zhao, 2021).

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

En cuestión al tipo de investigación, fue aplicada, también conocida como práctica, la cual tiene como finalidad, la aplicación directa de los conocimientos obtenidos (Muñoz, 2016).

Diseño de investigación

En cuanto a la investigación se utilizó el diseño no experimental, porque no hubo intervención para que se manipule las variables de comunicación organizacional y desempeño laboral, de tipo transeccional correlacional porque se recopilaban los datos en un momento dado y asimismo se examinó la relación de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2 Variables y operacionalización

Se entiende como variable independiente, a la comunicación organizacional y como variable dependiente, el desempeño laboral, a continuación, se muestra lo siguiente:

Definición conceptual:

Variable comunicación organizacional

Es el flujo de mensajes que se realiza entre los integrantes de las diferentes posiciones, por consiguiente, genera que se establezca relaciones personales y se ejecute adecuadamente las actividades laborales (Garrido, Goldhaber y Putman, 2020).

Variable desempeño laboral

Es un proceso que sirve de orientación hacia las metas de la empresa, que maximiza el rendimiento y productividad de los colaboradores y de la organización (Wayne, 2010, p.238).

Definición operacional:

Variable comunicación organizacional:

Refiere todo el procedimiento que se realiza para brindar y recibir información, con el propósito de alcanzar a cumplir los objetivos propuestos por la organización.

Se medirán por 3 dimensiones a desarrollar para esta variable fueron: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.

Variable desempeño laboral:

Se encarga de llevar a cabo una evaluación a los colaboradores, con el fin de conocer su situación en la empresa y emplear estrategias que les facilite un mejor rendimiento.

Se medirán por 3 dimensiones a desarrollar para esta variable fueron: desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento contraproducente.

Indicadores

Variable comunicación organizacional:

Brindan atención adecuada, problemas, sugerencias, comunicación entre el encargado y el colaborador, instrucciones, información sobre desempeño, trabajo en equipo y comunicación con miembros de la misma área de trabajo

Variable desempeño laboral:

Planeamiento y organización, habilidades laborales, priorización del trabajo, orientación a resultados, solución de problemas, iniciativa, conocimiento actualizado, relaciones interpersonales, negatividad excesiva y conductas que dañan a la organización.

Escala de medición: La escala de medición fue ordinal.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población de la investigación estuvo constituida por todos los colaboradores de la empresa de Napos Chicken – Chimbote 2021, en las cuales fueron 24 colaboradores.

3.1.1 Criterios de inclusión: Se incluyeron a todos los trabajadores que tienen un buen periodo de tiempo laborando en la empresa Napos Chicken, Chimbote-2021.

3.1.2 Criterios de exclusión: Se excluyeron a los trabajadores nuevos que en la cual, tienen poco periodo de tiempo laborando en la empresa Napos Chicken, Chimbote-2021.

Muestra y Muestreo

Para esta investigación, la muestra fue igual a la población por la que estuvo conformado por 24 colaboradores, a lo cual el muestreo fue no probabilístico, conocido también como muestra censal, por ello se aplicó los instrumentos a toda la población para la recolección respectiva de los datos (Muñoz, 2016).

Unidad de análisis

En esta investigación, la unidad de análisis, fueron las personas que laboran en la empresa Napos Chicken – Chimbote 2021. A lo cual Muñoz (2016) menciona al objeto de estudio, lo que resultó de interés para la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La técnica que se empleó en la investigación para la recolección de datos, fue la encuesta, la cual sirvió para el trabajo de investigación, de acuerdo a Muñoz (2016) se refiere que la encuesta es primordial para obtener información requerida en función del análisis de las variables.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó, fue el cuestionario, con su respectiva escala de medición, llamada Likert para ambas variables, la cual se elaboró 2 cuestionarios, donde la primera variable es la comunicación organizacional, constó de 15 preguntas, con las siguientes opciones de respuesta: por siempre, frecuentemente, algunas veces, ocasionalmente y nunca, mientras para la segunda variable de desempeño laboral, estuvo conformado por 21 preguntas, como opciones de

respuestas, se encuentra: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo, los cuales fueron validados por juicio de expertos, de esa forma se realizó la confiabilidad de los instrumentos. Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos menciona sobre el cuestionario que está conformado por una serie de preguntas que responden a las variables.

3.5 Procedimientos

El procedimiento de esta investigación, en relación de la medición de las variables de estudio, de la comunicación organizacional y el desempeño laboral, se realizó mediante dos instrumentos, los cuales fueron cuestionarios, donde se aplicaron las encuestas a la muestra conformado por 24 colaboradores en la empresa Napos Chicken, con el correspondiente permiso por parte del representante de la empresa, con sus respectivas preguntas; asimismo de sus dimensiones e indicadores, empleando la escala de Likert, de esa manera se obtuvo información para el análisis de los datos por los resultados obtenidos.

3.6 Método de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos según Hernández, Fernández y Bautista (2014), son modelos que forman parte de la estadística y que representan la realidad de los resultados obtenidos, para ser interpretados de acuerdo al contexto de investigación.

Asimismo, los autores mencionan métodos para analizar los datos, de los cuales se encuentra el análisis descriptivo, el cual implica el contenido presentado en las categorías de las variables, cuyo fin es, el de conocer las tendencias, respecto a variables unidimensionales que resulten de interés para el estudio, evidenciando como ejemplo, la escala de Likert, la cual se constituye por varios ítems con una escala de respuestas.

En nuestra investigación se realizó un análisis descriptivo por medio del modelo de análisis de datos, software SPSS, para obtener las frecuencias, comprobar la hipótesis planteada y dar respuesta a formulación del problema, planteado en esta investigación.

De igual manera, mencionan el análisis inferencial, como propósito para analizar la hipótesis en base a la obtención de resultados, de la aplicación de pruebas o métodos estadísticos y así estimar parámetros.

En esta investigación se constató la hipótesis planteada, mediante la prueba de Chi Cuadrado, tomando en cuenta el nivel de significancia y los grados de libertad, los cuales permiten aceptar o rechazar la hipótesis nula.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos al realizar una investigación científica, deben alinearse en todo momento a la confidencialidad, respetando los derechos humanos de quienes acceden a brindarnos información científica.

El investigador debe trabajar con honestidad, buscando siempre la verdad. (Hernández, Fernández y Bautista, 2014).

Los datos presentados en esta investigación, buscaron mantener la confidencialidad, la legalidad, el respeto y honestidad de la información que se nos ha sido brindado, para hacer posible, el desarrollo de esta investigación; teniendo como respaldo el código de ética N°012-2021/SG-UCV de nuestra universidad, el cual busca incentivar el pleno desarrollo integro de todas las investigaciones realizadas, y de igual manera, utilizar los datos necesarios para realizar esta investigación a través de la asistencia en el dominio de la plataforma Turnitin y el nivel de equivalencia otorgado por las normas APA.

IV. RESULTADOS

Se encuentra el primer objetivo específico, en la que consiste en determinar el nivel de comunicación organizacional en la empresa Napos Chicken – Chimbote2021, en la cual se encuentra los resultados siguientes:

Tabla 1

Resultados de la prueba Chi-Cuadrado de las variables comunicación organizacional y desempeño laboral en la empresa Napos Chicken-Chimbote2021

Prueba de Chi-Cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18.48 2 ^a	9	0.03
Razón de verosimilitud	13.52 4	9	0.14
Asociación lineal por lineal	3.14	1	0.076
N de casos válidos	24		

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Napos Chicken, Chimbote– 2021. Salida: SPSS Vrs. 26.0.

Interpretación:

Con un nivel de significancia de 95% y $\alpha = 0.05$, observamos que los grados de libertad es 9, obteniendo un valor crítico (16.919) y el valor calculado chicuadrado (18.482), por tanto, el valor calculado es mayor que el valor crítico, se rechaza la Hipótesis Nula que indica que “No existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021.”, ya que se encuentra en la zona de rechazo. Finalmente podemos afirmar que si existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021.

Tabla 2

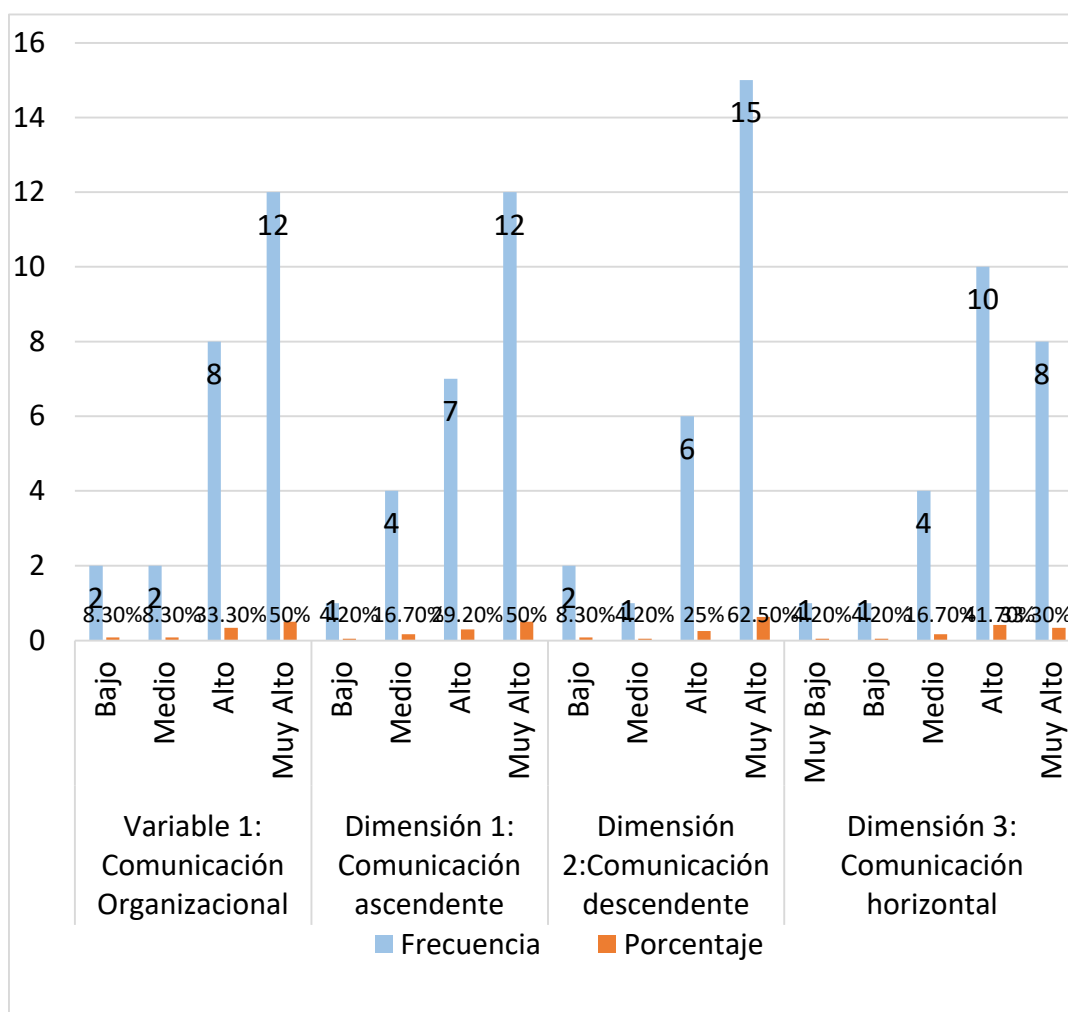
Nivel de comunicación organizacional en la empresa Napos Chicken – Chimbote 2021

Variable/ Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Variable 1: Comunicación Organizacional	Bajo	2	8.3%	8.3%
	Medio	2	8.3%	16.7%
	Alto	8	33.3%	50%
	Muy Alto	12	50%	100%
	Total	24	100%	
Dimensión 1: Comunicación ascendente	Bajo	1	4.2%	4.2%
	Medio	4	16.7%	20.8%
	Alto	7	29.2%	50%
	Muy Alto	12	50%	100%
	Total	24	100%	
Dimensión 2: Comunicación descendente	Bajo	2	8.3%	8.3%
	Medio	1	4.2%	12.5%
	Alto	6	25%	37.5%
	Muy Alto	15	62.5%	100%
	Total	24	100%	
Dimensión 3: Comunicación horizontal	Muy Bajo	1	4.2%	4.2%
	Bajo	1	4.2%	8.3%
	Medio	4	16.7%	25%
	Alto	10	41.7%	66.7%
	Muy Alto	8	33.3%	100%
	Total	24	100%	

Nota: Cuestionario sobre la comunicación organizacional Salida: SPSS Vrs. 26.0

Figura 1

Nivel de comunicación organizacional en la empresa Napos Chicken – Chimbote 2021



Nota. La figura muestra el porcentaje del nivel de comunicación organizacional de la empresa Napos Chicken – Chimbote 2021. Fuente: Cuestionario sobre la comunicación organizacional (2021).

Interpretación:

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 1, con respecto a la primera variable de comunicación organizacional, se ha obtenido que el 50% de los colaboradores consideran que es Muy Alto, dado que existe una buena comunicación con el encargado y compañeros de la misma área de trabajo, por otro lado, el 33.3% de los colaboradores consideran que es Alto, mientras que un 8.3% de los colaboradores manifiestan que es Medio y Bajo con respecto a la variable,

puesto que han percibido deficiencia en la comunicación, ello conlleva a la limitación para ejecutar sus actividades laborales adecuadamente.

Asimismo, en relación a la primera dimensión de la variable comunicación organizacional, que es la comunicación ascendente, nos indica que el 50% de los colaboradores consideran que es Muy Alto, puesto que se comunicaron efectivamente con el encargado, en cambio, el 29.2% de los colaboradores consideran que es Alto en dicho aspecto, sin embargo, el 16.7% de los colaboradores consideran que es Medio, dado que de cierta forma lograron comunicarse con el encargado, pero no efectivamente, mientras que el 4.2% de los colaboradores consideran que es Bajo, porque no recibieron la suficiente información del encargado para realizar bien las actividades laborales.

Por otro lado, en referente a la segunda dimensión, que es la comunicación descendente, donde se obtuvo que el 62.5% de los colaboradores consideran que es Muy Alto, dado por la confianza y orientación que percibieron del superior, donde el 25% de los colaboradores consideran que es Alto, por otra parte, el 4.2% de los colaboradores consideran que es Medio, dado por la limitada información que recibieron, mientras que el 8.3% de los colaboradores consideran que es Bajo, ocasionado por la falta de confianza e instrucción que recibieron por parte del encargado.

Respecto a la tercera dimensión tenemos a la comunicación horizontal, donde el resultado fue el siguiente, el 41.7% de los colaboradores consideran que es Alto, debido a la clara comunicación que existe entre ellos y a la coordinación de las labores, asimismo, el 33.3% de los colaboradores consideran que es Muy Alto, por lo contrario, el 16.7% de los colaboradores consideran que es Medio, dado que no todos los colaboradores se comunican fluidamente y cooperan eficazmente, mientras que el 4.2% de los colaboradores consideran que es Bajo y Muy Bajo, ocasionado por la dificultad de relacionarse, la desconfianza y la falta de integración entre ellos.

El segundo objetivo específico, consiste en determinar el nivel de desempeño laboral en la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021, y los resultados se muestran en la tabla presentada a continuación:

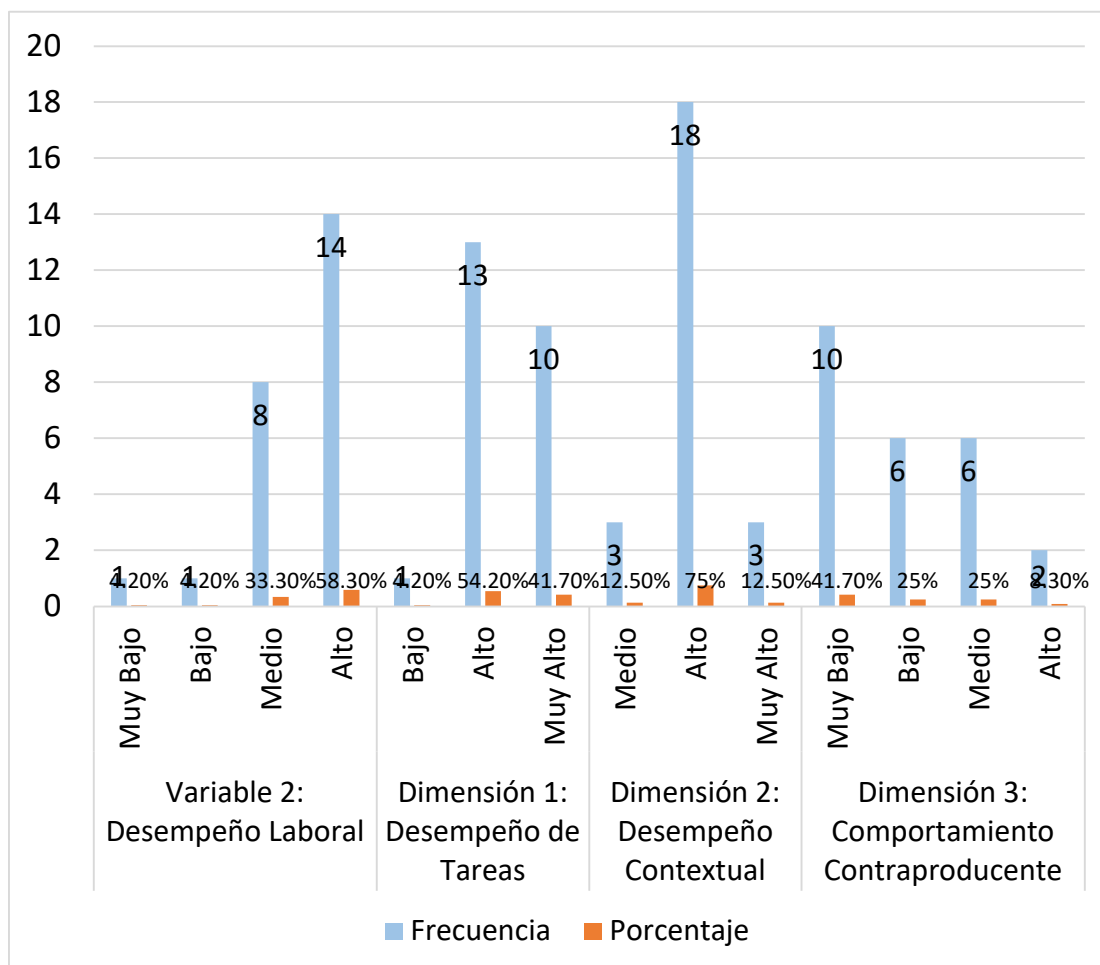
Tabla 3*Nivel de Desempeño Laboral en la empresa Napos Chicken – Chimbote 2021*

Variable/ Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Variable 2: Desempeño Laboral	Muy Bajo	1	4.2%	4.2%
	Bajo	1	4.2%	8.3%
	Medio	8	33.3%	41.7%
	Alto	14	58.3%	100%
	Total	24	100%	
Dimensión 1: Desempeño de Tareas	Bajo	1	4.2%	4.2%
	Alto	13	54.2%	58.3%
	Muy Alto	10	41.7%	100%
	Total	24	100%	
Dimensión 2: Desempeño Contextual	Medio	3	12.5%	12.5%
	Alto	18	75%	87.5%
	Muy Alto	3	12.5%	100%
	Total	24	100%	
Dimensión 3: Comportamiento Contraproducente	Muy Bajo	10	41.7%	41.7%
	Bajo	6	25%	66.7%
	Medio	6	25%	91.7%
	Alto	2	8.3%	100%
	Total	24	100%	

Nota: Cuestionario sobre el Desempeño Laboral Salida: SPSS Vrs. 26.0.

Figura 2

Nivel de desempeño laboral en la empresa Napos Chicken – Chimbote 2021



Nota. La figura muestra el porcentaje del nivel de desempeño laboral de la empresa Napos Chicken – Chimbote 2021. Fuente: Cuestionario sobre el desempeño laboral (2021).

Interpretación:

Como se muestran los resultados de la tabla 2, respecto a la segunda variable desempeño laboral, se refleja que el 58.3% de los colaboradores, consideraron que se encuentra en nivel Alto, debido a que su desempeño es eficiente, cumple con sus funciones y contribuye a la solución de problemas, asimismo, se muestra que el 33.3%, manifestaron que es Medio, pues el colaborador posee algunas de las habilidades que se requiere; de igual manera, el 4.2% de los colaboradores, considera el nivel de desempeño como Bajo y la misma cantidad de porcentaje de

colaboradores, lo califica como Muy Bajo, pues existe dificultad para cumplir con las funciones encomendadas, ya que no se cuenta con las habilidades laborales requeridas, lo que representa retrasos, y muchas veces, problemas y conflictos.

Con respecto a la primera dimensión de la variable Desempeño Laboral, que es Desempeño de Tareas, los resultados arrojaron que el 54.2% de colaboradores, la considera como Alto, pues consideran que realizan a tiempo sus funciones, priorizando sus labores y manteniendo constante compromiso y atención, con el mismo resultado positivo, el 41.7% manifiesta que el Desempeño de Tareas, se ubica en un nivel Muy Alto, donde el colaborador considera que busca conseguir excelentes resultados y que cumple eficazmente con sus tareas y responsabilidades, y por último, en esta parte, el 4.2% lo ubica en un nivel bajo, pues no existe organización individual en el cumplimiento de funciones y compromiso hacia la empresa.

Asimismo, referente a la segunda dimensión, Desempeño contextual, los resultados muestran que el 75% de colaboradores manifiesta que se encuentra en un nivel alto, pues se desempeñan de manera que toman la iniciativa en las funciones de la empresa y aportan eficientemente en la solución de problemas, y el 12.5% lo ubica en los niveles de Muy Alto y Medio respectivamente, donde el nivel Muy Alto muestra un desempeño contextual, en el que el desempeño de funciones, supera lo esperado para los puestos dentro de la empresa y existe un apoyo voluntario en la realización de las diversas tareas de la empresa y donde el nivel Medio, hace referencia a un desempeño bajo presión, y donde a su vez, existe una disposición limitante de aprendizaje constante.

Seguidamente, haciendo mención a la tercera dimensión, comportamiento contraproducente, el 41.7% de colaboradores, lo considera Muy Bajo, y este resultado es muy positivo, dado que, los colaboradores no muestran acciones o comportamientos que puedan atentar la integridad de la empresa, que se preocupan por desarrollar sus funciones por el bien propio y el de la empresa, y que existe un buen comportamiento personal y ético, por parte de los colaboradores; en similar sentido, con un mismo porcentaje de 25%, los colaboradores manifiestan esta dimensión, en los niveles de Bajo y Medio, lo que hace referencia, a que los colaboradores consideran que la empresa les brinda las

oportunidades y las herramientas necesarias, aunque de manera tardía, representando una queja menor, y por esto, en algunas ocasiones, busca llamar la atención de la empresa, recurriendo a estos comportamientos no aptos; por ello es importante mencionar también, que los resultados mostraron que un 8.3% refiere encontrar este tipo de comportamientos en un nivel Alto, lo que quiere decir, que el colaborador se enfoca en los aspectos negativos de la empresa y no prioriza sus funciones, que es lo que realmente necesita la empresa.

Como tercer objetivo específico, se busca determinar la relación de las dimensiones de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken – Chimbote 2021, tenemos los siguientes resultados:

Tabla 4

Nivel de correlación de las dimensiones de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken – Chimbote 2021.

		Correlaciones			
		Desempeño Laboral	Comunicación ascendente	Comunicación descendente	Comunicación horizontal
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	0.327	0.327	.453*
	Sig. (bilateral)		0.119	0.119	0.026
	N	24	24	24	24

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa NaposChicken, Chimbote– 2021. Salida: SPSS Vrs. 26.0.

Interpretación:

Respecto a las dimensiones de la variable independiente Comunicación Organizacional con relación a la variable dependiente Desempeño Laboral, se realizó la respectiva correlación, a continuación, se muestra los resultados obtenidos:

Donde de manera general, se encontró con un nivel de confianza del 95% que nos indica el nivel de significancia de $(0.119) > 0.05$, con un valor estadístico de r de Pearson = 0.327, nos muestra que, no existe relación entre la dimensión comunicación ascendente y la variable desempeño laboral.

De igual manera, observamos que el nivel de significancia $(0.119) > 0.05$, con un valor

estadístico de r de Pearson = 0.327, nos permite decir que, no existe relación entre la dimensión comunicación descendente y la variable desempeño laboral.

Por su parte, al mostrarse que el nivel de significancia (0.026) < 0.05, con un valor estadístico de r de Pearson = 0.453, nos quiere decir que hay una correlación moderada entre la dimensión comunicación horizontal y la variable desempeño laboral.

A continuación, como objetivo general de esta investigación tenemos a lo siguiente:

A continuación, como objetivo general de esta investigación tenemos a lo siguiente:

Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021

Para ello, en la hipótesis general de la investigación, la cual es: existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021, tiene como finalidad probar la relación de las variables, se presenta los siguientes planteamientos de las hipótesis.

Hipótesis Nula (H₀): No existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021

Hipótesis Alterna (H_a): Existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a la revisión de los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación según los objetivos planteados, se realizará la discusión en relación a los siguientes hallazgos:

Se encuentra en el primer objetivo, determinar el nivel de comunicación organizacional en la empresa Napos Chicken – Chimbote 2021, en la tabla 1, donde nos indica que el 50% de los colaboradores consideran que el nivel de comunicación es muy alto, ello se atribuye por el tipo de comunicación, entre los colaboradores y encargado, en las cuales se comunicaron adecuadamente para la realización de las labores asignadas, asimismo de la comunicación entre los integrantes de la misma área de trabajo, por ello, es que el nivel de comunicación se determinó que fue alto, debido a que lo manejan efectivamente, la cual es muy óptimo para la empresa.

En cuanto, al resultado obtenido es similar a lo hallado en Kalogiannidis (2020), quien encontró que la comunicación organizacional tiene un nivel alto, debido a la forma de comunicación que emplearon hacia a los colaboradores, donde ello, guarda coherencia con la teoría humanista de Mayo (1939), la cual hace referencia, que la comunicación organizacional, formal e informal, son necesarios para establecer una comunicación clara y fluida, para que se efectuó una buena transmisión de información de manera concisa entre los miembros de la organización (Garrido, Goldhaber y Putman, 2020).

Al respecto del hallazgo y con relación a los resultados de este objetivo, nos indica que efectivamente existe una adecuada comunicación interna en la empresa, dado que hay buena transmisión de mensaje, debido a la relación, coordinación e integración entre los colaboradores, puesto que comprenden claramente las tareas a realizar en función al puesto de trabajo asignado, y asimismo con el encargado que brinda la información necesaria para la ejecución de las actividades de los colaboradores, evidenciando que hay un flujo de comunicación positivo en la empresa.

Cuando nos referimos al desempeño laboral, damos a conocer que es una variable tomada en muchas investigaciones, pues lo que se busca es, que las

organizaciones reflexionen a partir de ello y reconozcan que un colaborador motivado y totalmente satisfecho, va a contribuir siempre con un buen desempeño dentro de su organización. Es por ello, que en nuestra investigación hemos realizado el estudio con respecto a esta variable de significativa importancia para las organizaciones y específicamente, para la empresa con la cual estamos realizando esta investigación.

Como segundo objetivo dentro de esta investigación, tenemos, determinar el nivel de Desempeño Laboral en la empresa Napos Chicken – Chimbote, 2021, donde los resultados reflejados en la tabla 2, nos muestran que el 58,3% de los colaboradores, indicaron como Alto, el nivel de Desempeño Laboral, lo que es asignado a los colaboradores que cumplen eficientemente con sus funciones y buscan excelentes resultados gracias a las metas personales que se trazan, por lo tanto, es un desempeño de nivel alto, puesto que, se llegan a cumplir con los objetivos trazados por la organización.

Este resultado se direcciona en el mismo sentido a lo expuesto por Castro y Delgado (2020), quienes mencionan que los colaboradores, cuyo desempeño es Alto, son colaboradores que cuentan con habilidades suficientes para interactuar con los demás, puesto que, tienen ambiciones de crecimiento profesional, así como también, con las herramientas necesarias y las más óptimas condiciones para aumentar su desempeño; por ende, todo lo manifestado, se sostiene bajo el modelo teórico de Campbell (1960), el cual menciona que los colaboradores como pieza fundamental de toda organización, deben contar con los recursos adecuados y necesarios, para desenvolverse eficiente y eficazmente, de esta manera, logren cumplir con los objetivos establecidos por la organización (Bautista, Cienfuegos y Aguilar, 2020).

Con lo expuesto en los resultados de este objetivo, se concluye expresando que, afirmativamente existe un buen nivel de Desempeño Laboral en la empresa, dado que, el colaborador cumple con las funciones asignadas por su empresa, busca recursos y medios de aportación a la solución de problemas y posee las habilidades que se requiere para cumplir con el logro de los objetivos organizacionales.

En cuanto al tercer objetivo, la cual es determinar la relación de las dimensiones de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken – Chimbote 2021, la cual pertenece a la tabla 3, nos muestra que el nivel de correlación de la dimensión comunicación ascendente y descendente, no existe relación con la variable desempeño laboral, mientras que el nivel de correlación es positiva moderada para la dimensión comunicación horizontal, por lo cual, indica que existe relación de la dimensión con la variable desempeño laboral.

Conforme al hallazgo de Díaz, Novikova, Jaramillo, Parra y Romero (2020), encontró que, en las formas de comunicación, la comunicación horizontal sí guarda relación, a diferencia de la comunicación, ascendente y descendente, que no, frente al desempeño laboral, esto es debido por el modo de interacción del encargado y de los colaboradores de la misma área de trabajo, la cual, la comunicación horizontal fue la más favorable para la ejecución de las actividades laborales.

Para ello, la teoría de TMS de Wegner en 1985, conocido como constructo de memoria transitiva, el autor enfatizó sobre la importancia de la comunicación horizontal en las organizaciones, puesto que es donde los colaboradores trabajarán en equipo, cumplirán adecuadamente sus funciones, esto quiere decir que es relevante considerar dicha comunicación, sin dejar de lado la comunicación vertical, debido a que se lleva a cabo la transmisión de mensaje o información acerca de la organización (Peltokorpi y Hood, 2018).

Por consiguiente, en el resultado señalado, se aduce que en la empresa existe una mayor relevancia de la comunicación horizontal, por ese motivo se relaciona directamente dado que se reflejará en el desarrollo de las actividades de los colaboradores en las áreas de designadas, la razón de ello, se debe por el modelo del proceso operativo, la gestión interna, mejor dicho, por el tipo de organización, aunque no exista una asociación directa entre las dimensiones comunicación ascendente y descendente con el desempeño laboral, es necesario que se mantenga una buena relación comunicativa, de confianza, de apoyo y de orientación, entre el encargado y colaboradores, asimismo viceversamente, para el beneficio de la empresa sino por lo contrario, sería muy perjudicial puesto que conllevaría a una pésima ejecución de las tareas, desacuerdo entre los integrantes de un área de trabajo, así como con el encargado, suscitándose diversos problemas entorno a ello, generando así una

baja productividad y resultados no favorables para la empresa.

Seguidamente, se menciona el objetivo general, el cual es determinar la relación entre la Comunicación Organizacional y el Desempeño Laboral en la empresa Napos Chicken – Chimbote 2021, por ello, para determinar esta relación, se planteó como hipótesis general de investigación: existe relación entre la Comunicación Organizacional y el Desempeño Laboral en la empresa Napos Chicken – Chimbote, 2021, cuyos resultados reflejados en la tabla 4, nos muestran que se comprobó gracias a la hipótesis de la prueba de Chi Cuadrado, que efectivamente existe una relación entre ambas variables de nuestra investigación.

Mostrando los resultados de Rajae y Abdolvand (2018), quienes mencionan que existe una relación significativa entre la Comunicación y el Desempeño Laboral, debido a que ambas variables en un estudio, se complementan positivamente, pues los medios y canales de comunicación, tienen gran influencia en el desempeño de los colaboradores, por la manera de interactuar y canalizar la información, además de que la comunicación permite evitar conflictos y sirve de fuerza motora para mejorar el desempeño de los colaboradores, es decir, mientras exista un buen nivel de comunicación, mejor será el desempeño del colaborador.

Esto está sustentado en la teoría de componentes cognitivos de comunicación de Laffaldano y Muchinsky en 1985, quienes declaran también que, la comunicación forma parte de la satisfacción y, por ende, del incremento del rendimiento, es decir, los componentes cognitivos contribuyen a la mayor validez y aumento del desempeño de los colaboradores dentro de las organizaciones (Sunaryo, Yusnita y Mustofa, 2020).

Este resultado muestra que, dentro de las organizaciones, la comunicación y el desempeño laboral, son variables de gran influencia y soporte, puesto que, la comunicación es muy importante dentro de este entorno laboral y un medio de

gran apoyo para interés de las organizaciones y sus autoridades, los altos directivos son quienes deben tener en cuenta que la comunicación permite concentrar esfuerzos en mejorar el desempeño, para que de esta manera el colaborador se sienta satisfecho dentro de su ambiente laboral y pueda desarrollarse profesionalmente gracias a los aportes que brinda y que le permiten conseguir un buen desempeño.

Como se ha podido mostrar, los resultados de las investigaciones, con las constataciones realizadas teóricamente, reflejan que la comunicación tiene influencia y una alta relación con el desempeño laboral, se ha comprobado esto, mediante la investigación teórica y el análisis de los resultados a partir de las encuestas realizadas a la muestra seleccionada de la empresa Napos Chicken – Chimbote, 2021. De igual manera, los resultados de los objetivos, nos muestran los altos niveles de Comunicación Organizacional y de Desempeño Laboral que se hallaron, y el nivel de correlación de las dimensiones de Comunicación Organizacional con el Desempeño Laboral, que reflejó que sólo existe una correlación entre la dimensión Comunicación Horizontal con la variable Desempeño Laboral.

Podemos concluir finalmente, que la Comunicación Organizacional con el Desempeño Laboral, son dos variables y dos temas a la vez, importantes de conocer para todas las organizaciones en general, puesto que como se ha visto los resultados de esta investigación, existe una relación, lo que quiere decir que mientras más comunicación haya dentro de la empresa y su conjunto, mayor será el desempeño de los mismos, podrán desempeñarse plenamente dentro de un entorno factible y óptimo, que les permita elevar su rendimiento en bien del éxito empresarial y como efecto, el colaborador podrá crecer profesionalmente y adquirir mayor experiencia, nuevos conocimientos y grandes oportunidades laborales.

VI.CONCLUSIONES

1. En relación del primer objetivo, se encontró que el nivel de comunicación organizacional en la empresa Napos Chicken es alto, debido a que el encargado y colaboradores, se han logrado comunicar internamente de manera efectiva, además de que los integrantes de la misma área de trabajo han intercambiado información fluidamente acerca de las labores que desempeñaran, dado por la buena relación que mantienen, por lo que evidencia que las formas de comunicación en la empresa, es decir la comunicación formal e informal, se emplean adecuadamente, favoreciendo totalmente a la empresa, puesto que se beneficiará por ello.
2. Seguidamente, con respecto al segundo objetivo, se obtuvo en base a los resultados, que el nivel de Desempeño Laboral según los colaboradores, es alto; esto debido a que, el colaborador cumple eficiente y eficazmente con sus funciones, sumado a esto, existe claridad y conocimiento de los objetivos que debe lograr la empresa, por lo que el colaborador muestra disposición absoluta e iniciativa en todo lo que la empresa debe conseguir, es decir, destaca por su proactividad, su compromiso, un comportamiento positivo y sobre todo, sobresale por poseer las habilidades necesarias y requeridas para hacer frente a los problemas, obstáculos y contribuir con profesionalismo y capacidad, en la solución de los mismos.
3. De acuerdo al tercer objetivo, se identificó en la empresa Napos Chicken, que el nivel de correlación de las dimensiones comunicación ascendente y descendente, no tienen ninguna relación con la variable desempeño laboral, puesto se aduce que no influyen directamente, la manera en cómo se dirige el encargado hacia los colaboradores, dado que de igual manera, desarrollarán sus actividades de acuerdo a sus áreas de trabajo, mientras que en la dimensión comunicación horizontal sí existe relación, esto quiere decir que si la empresa posee una efectiva comunicación entre los miembros de una misma área de trabajo, se reflejará en la coordinación y cooperación de ellos, permitiéndoles así mejorar el desempeño de sus labores rutinarias, por lo que, hace referencia que en cierta parte ello, se debe por el tipo de sector al que pertenece la empresa, a su manejo interno de los procesos operativos y entre otros, debido a los

resultados obtenidos.

4. En cuanto al objetivo general, se llegó a concluir que, existe una relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral, puesto que, se llegó a comprobar la hipótesis planteada en la investigación, esto quiere decir que, mientras más comunicación exista entre los miembros de la empresa, mayor será el desempeño de los mismos, pues la comunicación es un factor clave dentro de la empresa, para que el colaborador conozca con claridad sus funciones y los objetivos a cumplir, y de igual manera, pueda transmitir con facilidad, cualquier duda o sugerencia de acuerdo al desarrollo de su trabajo, y pueda así, rendir adecuadamente, llevando a la empresa a un próspero éxito.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al encargado de la empresa, elaborar un plan para mejorar la comunicación horizontal, en la cual, su enfoque sea en la prevención de problemas y resolución de ellos, donde se ejecute en el periodo de dos meses y medio, de esa manera, ello contribuirá para que haya un mejor flujo de comunicación en la organización, de ese modo, se promoverá un mayor compromiso, confianza y apoyo de los colaboradores con la empresa.
2. Es importante recomendarle a la empresa, mantener el buen desempeño de los colaboradores, empleando técnicas motivacionales en periodos semestrales, como la flexibilidad, valorar y premiar sus logros, para que se desempeñen con total satisfacción, y de igual manera con la dimensión comportamiento contraproducente, que se le brinde a los trabajadores, la atención y el espacio necesario para que puedan expresar sus sugerencias y puntos de vista de acuerdo al desempeño de sus funciones.
3. Se recomienda realizar reuniones, charlas y talleres de manera periódica para los colaboradores y encargado, donde se desarrollaría semanalmente, quincenalmente o mensualmente, etc., acorde a la necesidad de la empresa, con el propósito de fomentar la participación e integración en equipo, mejorar las relaciones interpersonales, las aptitudes, conocimientos y habilidades, ello favorecerá directamente a la comunicación horizontal, a la misma vez, conllevará a que se fortalezca la comunicación ascendente y descendente.
4. Seguidamente, se recomienda realizar retroalimentaciones cada semestre, sobre la influencia de la comunicación en el desempeño de los colaboradores, así como también, realizar una evaluación de 360°, semestralmente, para conocer el nivel de desempeño de los colaboradores, e identificar los aspectos que se deben fortalecer y aquellos otros que se deben mejorar, a su vez, se recomienda planear y llevar a cabo diversas estrategias de mejora de la comunicación, como la práctica de la empatía y la escucha activa, pues esto acrecentará el desempeño.
5. Finalmente, se recomienda en futuros estudios, desarrollar investigaciones mixtas, para obtener resultados más concisos, que sirva para mejorar la comunicación organizacional y el desempeño laboral en las organizaciones.

REFERENCIAS

- Arhin, K., y Wiredu, G. (2018). An Organizational Communication Approach to Information Security. *The African Journal of Information Systems*, 10(4), 261-279. <https://digitalcommons.kennesaw.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1551&context=ajis>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revistas científica valor agregado*, 7(1), 1-6. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Bell, R. y Martin, J. (2012). The Relevance of Scientific Management and Equity Theory in Everyday Managerial Communication Situation. *Journal of Management Policy and Practice*, 13 (3), 106-115. https://www.researchgate.net/publication/261551752_The_Relevance_of_Scientific_Management_and_Equity_Theory_in_Everyday_Managerial_Communication_Situations
- Bernaola, G. y Vargas, K. (2020). *Asociación entre motivación y desempeño laboral en una entidad de telefonía de la ciudad de Arequipa* [Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio institucional de la Universidad Católica San Pablo. https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20500.12590/16483/1/bernaola_cabello_giu_aso.pdf
- Berríos, F. (2017). Prevención de riesgos laborales y desempeño de trabajadores del Instituto Continental, Huancayo. *Ciencias Sociales*, 7(2), 197-202. <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/535/522>
- Castro, K. y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina*, 4(2), 684-703. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Scielo*, 9(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Gestión. (2021). Empleo en cuarentena. *Gestión*. <https://gestion.>

pe/opinion/editorial/editorial-de-gestion-empleo-en-cuarentena-noticia/

- Díaz, C., Novikova, J., Jaramillo, J., Parra, M. y Romero, P. (2020). Organizational communication between teachers and managers. *Revista espacio*, 41(30), 203-215. Comparative analysis of Colombian institutions. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n30/a20v41n30p17.pdf>
- El Peruano. (2021). Trabajadores piden relación más cercana con sus jefes. *Editora Perú*. <https://elperuano.pe/noticia/114979-trabajadores-piden-relacion-mas-cercana-con-sus-jefes>
- Equipos y talento. (2021). El 70% de los empleados aprueba la comunicación interna de su empresa durante el confinamiento. *Equipos & Talento*. <https://www.equiposytalento.com/noticias/2021/01/05/el-70-de-los-empleados-aprueban-la-comunicacion-interna-de-su-empresa-durante-el-confinamiento>
- Espinoza, R., Ramos, O., Espinoza, M. y Asca, P. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *Innova*, 6(1), 61-83. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1566/1826>
- Fernández, D. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de covid-19. *Economía y negocios*, 3(1), 47-62. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1041/1153>
- Ferrol Chimbote. (2019). Más del 80 % de las Mype son informales en Áncash. *Periódico el Ferrol*. <https://www.elferrolchimbote.com/index.php/sucesos/271-mas-del-80-de-las-mype-son-informales-en-ancash>
- Fu, N., Flood, P., Rousseau, D. y Morris, T. (2021). Resolving the individual helping and objective job performance dilemma: The moderating effect of team reflexivity. *Journal of Business Research*, 129, 236–243. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.02.058>

- Gao, H., Feng, Z. y Zhao, Z. (2021). The impact of customer bullying on employee's job performance: the locus of control as a moderating effect. *Routledge*, 57(5), 1333-1348. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=dd583487-068d-46cc-9e5f-0b96a51fa88b%40sdc-v-sessmgr01>
- Garrido, F., Goldhaber, G. y Putman, L. (2020). Fundamentos de Comunicación Organizacional de la organización a la estrategia en el Siglo XXI. *Organizational Communication Global Network*. https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Garrido4/publication/343629110_Fundamentos_de_Comunicacion_Organizacional_2020/links/5f6a6d1aa6fdcc0086345f39/Fundamentos-de-Comunicacion-Organizacional-2020.pdf
- Haider, S., Jabeen, S. y Ahmad, J. (2018). Moderated Mediation between Work Life Balance and Employee Job Performance: The Role of Psychological Wellbeing and Satisfaction with Coworkers. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(1), 29-37. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231355465004>.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Instituto Peruano de Economía. (2021). Afectación sectorial en Áncash. *Diario de Chimbote*. <https://www.ipe.org.pe/portal/afectacion-sectorial-en-ancash/>
- Instituto Peruano de Economía. (2021). El turismo cayó 70% en 2020. *Diario de Chimbote*. <https://www.ipe.org.pe/portal/ancash-impacto-del-covid-19-en-el-sector-turismo/>
- Jowe, J. (2021). Four trends to watch from the Australian Public Service census. *Global Government Forum*. <https://www.globalgovernmentforum.com/four-trends-to-watch-from-the-australian-public-service-census/>
- Keyton, J. (2017). Communication in Organizations. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 501–26. https://www.researchgate.net/publication/315501844_CommunicationinOrganizations/link/5c0550f592851c6ca1fa33bc/download

- Krywalski, J. (2020). The influence of internal communication satisfaction on employees' organisational identification: Effect of perceived organizational support. *Journal of Economics & Management*, 42(4), 70–98. <https://doi.org/10.22367/jem.2020.42.04>
- Kalogiannidis, S. (2020). View of Impact of Effective Business Communication on Employee Performance. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6), 1-6. <https://www.ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/631/361>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van der Beek, A. y De Vet, H. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/17410401311285273/full/html>
- Louffat, E. (2021). ¿Qué desafíos enfrenta el área de Recursos Humanos con la prolongación del teletrabajo?. *Conexionesan*. <https://www.Esan.edu.pe/conexion/actualidad/2021/02/24/que-desafios-enfrenta-el-area-de-recursos-humanos-con-la-prolongacion-del-teletrabajo/>
- Mazurek, G. y Tkaczyk, J. (2016). Informal channels of communication used by enterprises. *Scientiarum Polonorum Acta*, 15(2), 103–112. https://www.researchgate.net/publication/305766903_Informal_channels_of_communication_used_by_enterprises
- Melese, G., y Jinxing, H. (2021). Impacts of stress on employee's job performance in Hawassa Industrial Park, Ethiopia. *E3S Web of Conferences*, 236(4). https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/pdf/2021/12/e3sconf_icer_sd2020_04040.pdf
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de investigación*. Oxford University Press. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Mutuku, C., y Mathooko, P. (2014). Effects of organizational communication on employee motivation: A case study of Nokia Siemens Networks Kenya.

International Academic Journal of Information Sciences and Project Management, 1(3), 28–62. https://iajournals.org/articles/iajisp_m_v1_i3_28_62.pdf

Palacios, N y Méndez, C. (2020). Vista de Análisis de la Gestión de Comunicación Organizacional en empresas vinculadas a normas de comercio seguro. *Revista Científica*, 8(5), 67-84. http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/518/1188

Peltokorpi, V. y Hood, A. (2018). Communication in Theory and Research on Transactive Memory Systems: A Literature Review. *Topics Cognitive science*, 11(4), 644-667. <https://www.scinapse.io/papers/2884981980>

Pezo, A., Vargas, L. y Gallardo, E. (2020). Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la salud: la visión de los promotores peruanos de salud. *Journal of Communication*, 2, 125-142. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=1149dfbf-3f68-49f2-a048-7b871e29f66c%40pdc-v-sessmgr02>

Pilipiec, P. (2020). The role of time in the relation between perceived job insecurity and perceived job performance. *Los Press*, 66(1), 3-15. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=dd583487-068d-46cc-9e5f-0b96a51fa88b%40sdc-v-sessmgr01>

Rajae Harandi, S., y Abdolvand, N. (2018). Investigating the Effect of Online and Offline Workplace Communication Networks on Employees' Job Performance: Considering the Role of Culture. *Journal of Global Information Technology Management*, 21(1), 26–44. <https://doi.org/10.1080/1097198X.2018.1423839>

Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E. y Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-Report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of work and organizational Psychology*, 35(3), 195-205. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2313/231362057006/231362057006.pdf>

Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Organizational Behavior*. Global Edition. https://is.muni.cz/el/1456/podzim2017/BKH_PSE_K/um/povinna_literatura/Robbins_S

._P._Judge_T._A. 2017_.Organization_behaviour.pdf

Saraih, U., Azmi, A., Sakdan, M., Mohd, K. y Amlus, M. (2019). Understanding the effects of interpersonal communication and task design on job performance among employees in the manufacturing company. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(5), 448-453. <https://giapjournals.com/index.php/hssr/article/view/hssr.2019.7550>

Schrauben, E. (2011). Communication in Crisis: An Analysis of the Role Organizational Structures Play in the Effectiveness of Crisis Communication. *SPNHA*, 7(1), 71-86. <https://core.ac.uk/download/pdf/10683059.pdf>

Seitan, R. (2017). Organizational Communication. *AUDC*, 11(2), 119-134. <http://journals.univ-danubius.ro/index.php/communicatio/article/viewFile/4557/4313>

Sohrabi, A., Norouzi, A. y Bolhasani, M. (2018). Investigating the Relationship between Effective Communication and Organizational Performance (based on the Achieve Model) in Bank Keshavarzi of Khuzestan Province. *Publicando*, 5(14), 325-351. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1158/pdf_841

Stefurak, T., Morgan, R. y Johnson, R. (2020). The relationship of public service motivation to job satisfaction and job performance of medical emergency. *Sage*, 49(4), 590-616. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=31&sid=dd583487-068d-46cc-9e5f-0b96a51fa88b%40sdc-v-sessmgr01>

Sunaryo, W., Yusnita, N. y Mustofa, M. (2020). Improving job performance through strengthening the organizational culture and interpersonal communication. *Licet*, 8(3), 145-150. <https://jurnal.konselingindonesia.com/index.php/jkp/article/view/480/288>

Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la administración local de agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11(1), 167-180. http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte_Santiaguino/article/view/465/552

- Van Laethem, M., Beckers, D., De Bloom, J., Sianoja, M. y Kinnunen, U. (2019). Challenge and hindrance demands in relation to self-reported job performance and the role of restoration sleep quality and affective rumination. *Occupational and organizational psychology*, 92(1), 225-254. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=dd583487-068d-46cc-9e5f-0b96a51fa88b%40sdc-v-sessmgr01>
- Wayne, M. (2010). *Administración de recursos humanos*. Pearson. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c3c71a187c22e0bac95c3267e2888>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	Escala de medición
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Es el flujo de mensajes que se realiza entre los integrantes de las diferentes posiciones, por consiguiente, genera que se establezca relaciones personales y se ejecute adecuadamente las actividades laborales (Garrido, Goldhaber y Putman, 2020)	Esta variable, se medirá con sus 3 dimensiones, conjuntamente con sus indicadores e instrumento.	Comunicación Ascendente	Brindan atención adecuada	Ordinal
				Problemas	
				Sugerencias	
			Comunicación Descendente	Comunicación entre el encargado y el colaborador	
				Instrucciones	
				Información sobre desempeño	
			Comunicación Horizontal	Trabajo en equipo	
				Comunicación con miembros de la misma área de trabajo	
			DESEMPEÑO LABORAL	Es un proceso que sirve de orientación hacia las metas de la empresa, maximiza el rendimiento y productividad de los colaboradores y de la organización (Wayne, 2010, p.238).	
Habilidades laborales					
Priorización del trabajo					
Orientación a resultados					
Desempeño contextual	Solución de problemas				
	Iniciativa				
	Conocimiento actualizado				
Comportamiento contraproducente	Relaciones interpersonales				
	Negatividad excesiva				
Conductas que dañan a la organización					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Ficha Técnica de Comunicación Organizacional

FICHA TÉCNICA – Comunicación Organizacional

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Gonzalo (2020), adaptado por Marreros y Robledo (2021)
- f. **Medición:** Nivel de tipo ordinal
- g. **Administración:** Trabajadores de una pollería de la ciudad de Chimbote
- h. **Tiempo de aplicación:** 8 minutos

II. EXPERTOS QUE VALIDARON EL INSTRUMENTO:

- a. MBA. Calderón Yarleque Luis: Master en Administración de Negocios, docente a tiempo parcial de la Universidad César Vallejo de la Universidad Nacional del Santa.
- b. Mgtr. Canchari Preciado Miguel Ángel: Magíster en Gestión de Talento Humano, docente a tiempo parcial de la Universidad César Vallejo.
- c. Mgtr. Montenegro Príncipe Luis: Magíster en Administración de Negocios, analista de Investigación a tiempo completo de la Universidad César Vallejo.

III. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel de comunicación organizacional de los trabajadores de una pollería en la ciudad de Chimbote, 2021.

IV. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento estuvo sometido a validez de contenido para corroborar si los ítems están bien establecidos en relación a la variable propuesta, y si las instrucciones están claras y concisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de tres expertos, en investigación y en la

temática de investigación quienes evaluaron la matriz de operacionalización de la variable, en las cuales verificaron si cada uno de los ítems del instrumento miden correctamente a los indicadores y dimensiones de la variable. Como resultado se obtuvo que el nivel de correlación es 1, lo que significa que existe una correlación positiva muy fuerte.

Por otro lado, en la **confiabilidad** del instrumento tenemos a la Comunicación Organizacional, en la cual se aplicó una prueba piloto a 10 participantes; luego de ello, los resultados obtenidos, fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, donde el cálculo fue $=0,087$, de esta manera el resultado nos afirma que el instrumento posee una confiabilidad muy fuerte.

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.87	15

V. DIRIGIDO A:

Trabajadores de una pollería de la ciudad de Chimbote

VI. MATERIALES NECESARIOS:

Herramienta online Google Forms para la elaboración de la encuesta.

VII. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 15 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

COMUNICACIÓN ASCENDENTE	BRINDAN ATENCIÓN ADECUADA : 1 , 4
	PROBLEMAS : 3, 5
	SUGERENCIAS : 2
COMUNICACIÓN DESCENDENTE	COMUNICACIÓN ENTRE EL ENCARGADO Y EL COLABORADOR : 8
	INSTRUCCIONES : 7 ,9 ,10
	INFORMACIÓN SOBRE DESEMPEÑO : 6
COMUNICACIÓN HORIZONTAL	TRABAJO EN EQUIPO : 11, 12
	COMUNICACIÓN CON MIEMBROS DE LA MISMA ÁREA DE TRABAJO : 13 , 14 ,15

INTERPRETACIÓN POR VARIABLE: Comunicación Organizacional

Niveles	Puntajes	Descripción
Muy alto	63 a 75	La comunicación organizacional es muy buena, dado que el encargado se comunica adecuadamente con los colaboradores y asimismo sucede viceversamente, asimismo ellos se relacionan favorablemente con los otros miembros del trabajo, por lo que realizan sus actividades laborales correctamente.
Alto	51 a 62	La comunicación organizacional es buena debido a que de cierta manera el encargado si logra comunicarse con los colaboradores, les brinda la información necesaria, por lo que los colaboradores perciben ello, asimismo los miembros de la misma área de trabajo se comunican efectivamente, donde ello se reflejará en la ejecución de las actividades laborales.

Medio	39 a 50	La comunicación organizacional es regular por lo que el encargado, juntamente con los colaboradores, no han logrado comunicarse idóneamente, dado por la distorsión de la información y falta de orientación, a pesar de ello, han podido cumplir con las labores asignadas, pero no plenamente.
Bajo	27 a 38	La comunicación organizacional es mala, puesto que hay deficiente comunicación entre el encargado y colaboradores al momento de recibir la información y relacionarse con los demás miembros de trabajo, lo cual conlleva a una mala ejecución de las diversas actividades laborales.
Muy bajo	15 a 26	La comunicación organizacional es muy mala, entre el encargado y los colaboradores, asimismo sucede con los integrantes de la misma área de trabajo, por lo cual, ello es muy perjudicial puesto que conlleva a una pésima ejecución de las tareas, generando así una baja productividad.

INTERPRETACIÓN POR DIMENSIÓN

DIMENSIÓN 1: Comunicación Ascendente

Niveles	Puntajes	Descripción
Muy alto	21 a 25	La comunicación ascendente es muy buena ya que el encargado o superior se comunica eficazmente con los colaboradores, dado por la buena orientación y confianza, generando así el desarrollo efectivo de todas las actividades laborales.
Alto	17 a 20	La comunicación ascendente es buena debido a que se mantiene una óptima comunicación a pesar de ciertos inconvenientes entre el encargado y los colaboradores, permitiéndole así cumplir correctamente las tareas asignadas en equipo.
Medio	13 a 16	La comunicación ascendente es regular dado que el encargado de cierta forma se comunica correctamente pero no completamente con los colaboradores, originando el cumplimiento parcial de manera efectiva de las actividades laborales.
Bajo	9 a 12	La comunicación ascendente es mala puesto que la forma de comunicarse del encargado y colaboradores no ha sido óptima, dado por la mala forma de transmitir la información, orientar o guiar, pero aun así han realizado las labores, pero no de manera efectiva.

Muy Bajo	5 a 8	La comunicación ascendente es muy mala, ya que el encargado y colaboradores no se comunican eficientemente debido a la forma de como los instruyen y los orientan, por la falta de confianza entre ellos y de la manera en cómo se relacionan interpersonalmente, propiciado así una mala ejecución de las tareas laborales.
----------	-------	--

DIMENSIÓN 2: Comunicación Descendente

Niveles	Puntajes	Descripción
Muy alto	21 a 25	La comunicación descendente es muy buena, debido a que los colaboradores reciben la información necesaria y están siendo orientados adecuadamente por el superior acerca de las funciones que deben realizar en las áreas de trabajo, permitiéndoles aumentar su eficiencia.
Alto	17 a 20	La comunicación descendente es buena, dado que los colaboradores de cierta manera comprenden correctamente la información brindada por el superior, por lo cual realizan bien las actividades laborales.

Medio	13 a 16	La comunicación descendente es regular, puesto que los colaboradores consideran que parte de la información recibida no fue lo suficientemente clara, para llevar a cabo la ejecución de algunas de las tareas asignada en el área de trabajo.
Bajo	9 a 12	La comunicación descendente es mala, ya que los colaboradores desconocen cómo desarrollar correctamente las actividades laborales, pero aun así lo ejecutan, ocasionado errores y fallas al realizarlos en el área de trabajo.
Muy Bajo	5 a 8	La comunicación descendente es muy mala, dado que los colaboradores no comprenden como ejecutar adecuadamente las actividades laborales, ocasionado por la desorientación y falta de instrucción por el superior, provocando problemas en la ejecución de ello.

DIMENSIÓN 3: Comunicación Horizontal

Niveles	Puntajes	Descripción
Muy alto	21 a 25	La comunicación horizontal es muy buena, puesto que los colaboradores se comunican claramente, permitiéndoles que haya una adecuada coordinación de las actividades, generado por la confianza y el apoyo mutuo de ellos, en la cual les ayuda a cumplir sus funciones apropiadamente y aumentando su productividad.
Alto	17 a 20	La comunicación horizontal es buena, debido a que los colaboradores de algún modo consideran que la comunicación entre ellos es fluida, por lo que de cierta manera entre ellos cooperan para la ejecución de las labores del área de trabajo.
Medio	13 a 16	La comunicación horizontal es regular porque no todos los colaboradores se comunican claramente, coordinan o cooperan con las actividades correctamente, donde ello fomenta el desarrollo parcial de

		las funciones en el área de trabajo de manera adecuada.
Bajo	9 a 12	La comunicación horizontal es mala, por ende, los colaboradores tienen dificultad para comunicarse entre ellos, produciendo una mala coordinación, asimismo impidiendo completar idóneamente las tareas asignadas en equipo.
Muy Bajo	5 a 8	La comunicación horizontal es muy mala, dado que los colaboradores no se comprenden mutuamente, ocasionando conflictos entre los integrantes, desconfianza, falta de cooperación y disciplina, perjudicando ello en la realización de las actividades laborales y provocando una limitada solución a los problemas.

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Comunicación Organizacional

Datos Generales:

Edad:

Género:

Tiempo que labora en la empresa:
Trabajo:

Área de

Instrucciones:

El cuestionario tiene como objetivo principal evaluar la comunicación dentro de la empresa. A continuación, se presentan una serie de preguntas, marque con una "X" la respuesta que crea conveniente. Para ello, la escala de calificación para cada pregunta es:

1=Nunca

2= Ocasionalmente

3= Algunas veces

4= Frecuentemente

5=Siempre

N°	ITEM	1	2	3	4	5
1	¿Se le brinda atención cuando se va a comunicar con el encargado de la empresa?					
2	¿Se le permite volver a preguntar o hacer aclaraciones acerca de la información que recibieron?					
3	¿El encargado le hace sentir la suficiente la confianza y libertad para dialogar sobre los problemas entorno al área de trabajo?					
4	¿Tiene confianza con el encargado para poder conversar sobre problemas de carácter personal?					
5	¿Cree que las sugerencias y los comentarios que hace al encargado son tomados en cuenta?					
6	¿El encargado le informa cuando hay cambios en las prioridades del área de trabajo?					
7	¿Cree que el encargado utiliza un lenguaje claro cuando se comunica con usted?					
8	¿Las instrucciones que le proporciona el encargado son claras?					
9	¿Recibe toda la información necesaria para realizar adecuadamente sus actividades laborales?					
10	¿Recibe información del encargado sobre su desempeño laboral?					
11	¿Existe un clima de confianza y apoyo entre los compañeros de trabajo?					
12	¿Cree que hay una adecuada integración y coordinación entre los compañeros de la misma área de trabajo para la solución de tareas o problemas?					
13	¿Comparten las funciones entre los compañeros de la misma área de trabajo?					
14	¿Cree que la comunicación con sus compañeros de la misma área de trabajo es clara y fluida?					
15	¿Cree que se oculta cierta información entre los compañeros de la misma área de trabajo?					

Anexo 4: Validación del Cuestionario Comunicación Organizacional

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de Comunicación Organizacional"

OBJETIVO: Determinar el nivel de Comunicación Organizacional de la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021

DIRIGIDO A: Los colaboradores la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL Evaluador: Calderon Yarlque Luis Alberto

Grado Académico Del Evaluador: Maestro en Administración de Negocios

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X



Evaluador: Mg. Calderon Yarleque Luis Alberto

DNI: 40097132

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de Comunicación Organizacional"

OBJETIVO: Determinar el nivel de Comunicación Organizacional de la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021

DIRIGIDO A: Los colaboradores la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:
CANCHARI PRECIADO MIGUEL ANGEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X



Evaluador: Mg. Cancharí Preciado Miguel Angel

DNI: 46105455

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de Comunicación Organizacional"

OBJETIVO: Determinar el nivel de Comunicación Organizacional de la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021

DIRIGIDO A: Los colaboradores la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Montenegro Príncipe Luis Junior

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro en Administración y Negocios

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X



Evaluador: Mg. Montenegro Príncipe Luis Junior

DNI: 43978959

Anexo 5: Confiabilidad del Instrumento Comunicación Organizacional

Sujetos	Items															Suma items	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	48	
2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	54	
3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	2	65	
4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	65	
5	5	4	5	4	1	5	5	5	4	5	4	5	4	4	1	61	
6	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	68	
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	63	
8	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	4	3	5	4	4	60	
9	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	
10	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	69	
VAR	0.7	0.5	0.5	0.5	1.4	0.7	0.3	0.3	0.6	1	0.5	0.7	0.5	0.6	1.6	St²:	54
																Si²:	10

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

K:	El número de ítems	15
Si²:	Sumatoria de las Varianzas de los Items	10
St²:	La Varianza de la suma de los Items	54
:	Coficiente de Alfa de Cronbach	0.87

Si el alfa de Cronbah está más cerca de 1, más alto es el grado de confiabilidad; debido que el alfa de cronbach es 0.87 se considera que existe confiabilidad en la encuesta.

Anexo 6: Ficha Técnica del Instrumento Desempeño Laboral

FICHA TÉCNICA – Desempeño Laboral

I.DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Gabini y Salessi (2016), adaptado por Marreros y Robledo (2021)
- f. **Medición:** Nivel de tipo ordinal
- g. **Administración:** Trabajadores de una pollería de la ciudad de Chimbote
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. EXPERTOS QUE VALIDARON EL INSTRUMENTO:

- i. MBA. Calderón Yarleque Luis: Master en administración de negocios, docente a tiempo parcial de la Universidad César Vallejo y de la Universidad Nacional del Santa.
- j. Mgtr. Canchari Preciado Miguel Ángel: Magíster en Gestión de talento humano, docente a tiempo parcial de la Universidad César Vallejo.
- k. Mgtr. Montenegro Príncipe Luis: Magíster en Administración de negocios, analista de Investigación a tiempo completo de la Universidad César Vallejo.

III. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de una pollería en la ciudad de Chimbote, 2021.

IV.VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento estuvo sujeto a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de tres expertos, en investigación y en la temática de investigación, quienes revisaron la matriz

de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden y son aceptables, los indicadores y dimensiones de la variable. Como resultado se obtuvo que el nivel de correlación es 1, lo que significa que existe una correlación positiva muy fuerte.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Cuestionario de Desempeño Laboral, se aplicó una prueba piloto a 10 participantes; posterior a ello, los resultados obtenidos, fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue $= 0,84$. Este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.84	21

V.DIRIGIDO A:

Trabajadores de una pollería de la ciudad de Chimbote

VI.MATERIALES NECESARIOS:

Herramienta online Google Forms para la elaboración de la encuesta.

VII.DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 21 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

DESEMPEÑO DE TAREAS	PLANEAMIENTO Y ORGANIZACION: 1, 2
	HABILIDADES LABORALES: 3, 4
	PRIORIZACION DEL TRABAJO: 5, 6,
	ORIENTACION A RESULTADOS: 7, 8
DESEMPEÑO CONTEXTUAL	SOLUCION DE PROBLEMAS: 9, 10
	INICIATIVA: 11, 12
	CONOCIMIENTO ACTUALIZADO: 13, 14
	RELACIONES INTERPERSONALES: 15, 16
COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES	NEGATIVIDAD EXCESIVA: 17, 18
	CONDUCTAS QUE DAÑAN A LA ORGANIZACIÓN: 19, 20, 21

INTERPRETACIÓN POR VARIABLE: Desempeño Laboral

Niveles	Puntajes	Descripción
Muy alto	89 a 105	El desempeño es considerado muy bueno y se trata de un colaborador que cumple eficazmente con todas sus funciones, que tiene claro los objetivos que desea lograr, además es proactivo, con un comportamiento muy positivo y tiene las habilidades necesarias para hacer frente a los problemas laborales que pudieran ocurrir.

Alto	72 a 88	El desempeño laboral es considerado como bueno, y hace referencia a un colaborador que cumple con sus funciones, que busca la manera de solucionar problemas, que es eficiente y posee habilidades necesarias para lograr sus objetivos.
Medio	55 a 71	El desempeño se considera como regular, es un colaborador que cumple con sus funciones con ayuda u orientación, que cuenta con algunas de las habilidades que se requiere para lograr las metas de la empresa, que no posee iniciativa al momento de desempeñar sus funciones y que no busca actualizar sus conocimientos por iniciativa propia, sino por requerimiento de la empresa.
Bajo	38 a 54	El desempeño es considerado como malo, se trata de un colaborador que posee dificultad para cumplir con sus

Bajo	38 a 54	funciones, que no cuenta con iniciativa, que no aporta lo que se requiere mínimamente para el logro de las metas, y que posiblemente tenga conflictos con sus compañeros de trabajo.
Muy Bajo	21 a 37	El desempeño es considerado como muy malo, es un colaborador que no aporta en la empresa en el logro de las metas, que no cumple con las funciones asignadas, que además no posee habilidad laboral alguna, que representa un problema y un retraso en la solución de conflictos.

INTERPRETACIÓN POR DIMENSIÓN

DIMENSIÓN 1: Desempeño de Tareas

Niveles	Puntajes	Descripción
Muy alto	35 a 40	El desempeño de tareas es muy bueno, se trata de un colaborador que cumple eficazmente con el logro de sus tareas y responsabilidades, que cuenta además con las capacidades y conocimientos que se requiere, que prioriza sus labores y busca conseguir resultados excelentes.
Alto	28 a 34	El desempeño de tareas es bueno, se refiere a un colaborador capaz de cumplir eficientemente con sus funciones, que realiza a tiempo sus labores, que prioriza sus labores, que es atento, comprometido y posee habilidades aptas para lograr los objetivos de la empresa.
Medio	21 a 27	El desempeño de tareas es regular, se trata de un colaborador que no sobresale ni destaca dentro de la empresa, que cumple sus funciones con ayuda o alguna guía, este tipo de colaborador necesita monitoreo constante en sus funciones y además capacitaciones, pues le permitirán desarrollar habilidades que le permitan ejercer mejor sus funciones.
Bajo	14 a 20	El desempeño de tareas es malo, se trata de un colaborador que tiene dificultades constantes para cumplir con sus funciones, que no es

		esorganizado, que no está comprometido con la empresa, que no tiene claro que quiere lograr laboralmente.
Muy Bajo	7 a 13	El desempeño de tareas es muy malo, es un trabajador que en definitiva no posee habilidad alguna para asumir con responsabilidad y compromiso sus funciones, no destaca en la empresa sino que representa un problema, se originan conflictos, no busca aprender ni coopera en el logro de metas.

DIMENSIÓN 2: Desempeño Contextual

Niveles	Puntajes	Descripción
Muy alto	35 a 40	El desempeño contextual es muy bueno, el colaborador cuenta con todas las habilidades que se necesitan para contribuir a la solución de problemas, asimismo es una persona con iniciativa, que desempeña funciones que superan a lo esperado en su puesto, es decir ayuda a sus compañeros, ofrece voluntariamente su apoyo para diversas tareas de la empresa.
Alto	28 a 34	El desempeño contextual es bueno, se trata de un colaborador que tiene habilidades que aportan a la solución de problemas, espontáneamente toma la iniciativa y ayuda a sus compañeros en el desarrollo de sus funciones, y tiene una buena relación laboral con sus compañeros.
Medio	21 a 27	El desempeño contextual es regular, el colaborador bajo momentos de presión contribuye a la solución de problemas, no toma la iniciativa, es limitante su disposición para aprender constantemente y probablemente, tenga ciertos conflictos con algunos de sus compañeros.
Bajo	14 a 20	El desempeño contextual es malo, el colaborador no sabe desarrollarse profesionalmente en su contexto, tiene problemas para relacionarse con sus compañeros, además de no poseer los conocimientos que se requiere en la empresa porque no se preocupa por

		aprender cosas nuevas.
Muy Bajo	87 a 13	El desempeño contextual es muy malo, el colaborador no entiende en lo absoluto el entorno en el cual se encuentra, no se relaciona con sus compañeros, sino que crea conflictos, no está dispuesto a remediar sus errores y no se preocupa ni muestra interés por aprender las cosas mínimas que solicita la empresa.

DIMENSION 3: Comportamiento Contraproducente

Niveles	Puntajes	Descripción
Muy alto	21 a 25	El comportamiento contraproducente se encuentra en un nivel muy alto, es decir, el trabajador posee actitudes y comportamientos negativos, que afectan de alguna manera a la empresa, pero que mediante estas acciones, el trabajador, busca ser escuchado, busca que se le permita el apoyo y atención urgente de la empresa.
Alto	17 a 20	El comportamiento contraproducente se encuentra en un nivel alto, el trabajador prefiere concentrarse en los aspectos negativos de la empresa en lugar de realizar sus funciones encomendadas que es lo que realmente necesita la empresa.
Medio	13 a 16	El comportamiento contraproducente muestra un nivel medio, quiere decir que el colaborador en algunas ocasiones busca realizar acciones

		no aptas en la empresa, que de vez en cuando comenta con sus compañeros de trabajo, aquello que a su opinión personal, encuentra malo en la empresa.
Bajo	9 a 13	El comportamiento contraproducente se encuentra en un nivel bajo, el colaborador considera que la empresa le brinda las oportunidades y las herramientas necesarias, aunque es un poco tardío, y representa una queja menor.
Muy Bajo	5 a 8	El comportamiento contraproducente se encuentra en un nivel muy bajo, significa pues, que el colaborador no muestra acciones o comportamientos que puedan atentar la integridad de la empresa, tiene una relación con sus compañeros y por lo general, se preocupa por desarrollar sus funciones por el bien propio y de la empresa.

Anexo 7: Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario de Desempeño Laboral

Datos Generales:

Edad:

Género:

Tiempo que labora en la empresa:

Área de Trabajo:

Instrucciones:

El cuestionario tiene como objetivo principal evaluar el desempeño dentro de la empresa. A continuación, se presentan una serie de preguntas, marque con una "X" la respuesta que crea conveniente. Para ello, la escala de calificación para cada pregunta es:

1=Totalmente en Desacuerdo 2=En Desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni desacuerdo 4=De Acuerdo 5=Totalmente de Acuerdo

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Realiza bien su trabajo porque le dedica el tiempo y el esfuerzo necesario?					
2	¿Organiza sus tareas con frecuencia para mejorar su desempeño?					
3	¿Realiza tareas laborales desafiantes?					
4	¿Busca con frecuencia, nuevos desafíos en su trabajo?					
5	¿Puede distinguir sus tareas principales y secundarias en su trabajo?					
6	¿Se enfoca en desarrollar primero, las tareas más importantes?					
7	¿Maneja adecuadamente su tiempo para mejorar los resultados de su trabajo?					
8	¿Tiene siempre en mente los resultados que debe lograr?					
9	¿Se le ocurren soluciones creativas frente a nuevos problemas?					
10	¿Resuelve los problemas presentados en su trabajo, a pesar de los obstáculos?					
11	¿Establece nuevas formas y métodos de realizar sus tareas?					
12	Cuando termina con su trabajo asignado, ¿comienza nuevas tareas sin que se lo pidan?					
13	¿Las experiencias en su trabajo, le permiten aprender constantemente?					
14	¿Se esfuerza por mantener sus conocimientos laborales actualizados?					
15	¿Participa activamente de las reuniones laborales?					
16	¿Se queja de asuntos sin importancia en el trabajo?					
17	¿Se concentra en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas?					
18	¿Comenta aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros?					
19	¿Ha sido testigo de actos discriminatorios en su trabajo?					
20	¿Ha notado acciones de algún compañero, de daño o destrucción de material de la empresa?					
21	¿Ha evidenciado inactividad dentro de la jornada laboral ¿revisión constante del celular con objetivos personales?					

Anexo 8: Validación del Cuestionario Desempeño Laboral

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de Desempeño Laboral"

OBJETIVO: Determinar el nivel de Desempeño Laboral de la empresa
Napos Chicken - Chimbote 2021

DIRIGIDO A: Los colaboradores de una pollería en Chimbote, 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Calderón Yarleque Luis Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro en Administración de
Negocios

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X



Handwritten signature of Luis Alberto Calderón Yarleque, with the name and DNI number 40097132 written below it.

Evaluador: MBA. Calderón Yarleque Luis Alberto
DNI: 40097132

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de Desempeño Laboral"

OBJETIVO: Determinar el nivel de Desempeño Laboral de la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021

DIRIGIDO A: Los colaboradores de una pollería en Chimbote, 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Canchari Preciado Miguel Ángel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro de Gestión del Talento Humano

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
			X	



Evaluador: Mg. Cancharí Preciado
Miguel Ángel DNI:
46105455

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de Desempeño Laboral"

OBJETIVO: Determinar el nivel de Desempeño Laboral de la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021

DIRIGIDO A: Los colaboradores de una pollería en Chimbote, 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Montenegro Príncipe Luis Junior

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro en Administración y Negocios

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X



Evaluador: Mg. Montenegro Príncipe
Luis Junior
DNI: 43978959

Anexo 9: Confiabilidad del Instrumento Desempeño Laboral

Sujetos	ITEMS																					Suma de Items
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	2	2	3	2	2	4	79
2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	2	67
3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	1	3	1	1	2	3	76
4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	4	3	1	1	1	83
5	5	4	1	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	1	1	3	1	1	1	74
6	4	4	4	5	5	5	4	4	3	2	4	2	5	4	3	1	1	1	1	1	2	65
7	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	2	3	1	1	2	77
8	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	2	2	3	4	69
9	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	94
10	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	94
VARP	0.3	0.2	1.4	1.1	0.3	0.2	0.3	0.5	0.8	1.1	0.5	1.1	0.5	0.5	0.7	2.0	1.7	1.1	2.5	2.3	2.0	103
																						21

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

K:	El número de ítems	21
Si²:	Sumatoria de las Varianzas de los Items	21
S_T²:	La Varianza de la suma de los Items	103
	: Coeficiente de Alfa de Cronbach	0.84

Si el alfa de Cronbah está más cerca de 1, más alto es el grado de confiabilidad; debido que el alfa de Cronbach es 0.84 se considera que existe confiabilidad en la encuesta.

Anexo 10: Constancia de autorización



**INVERSIONES CARMAMI
E.I.R.L.**

RUC N° 20603905114

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Chimbote, de 1 de Setiembre del 2021

El que suscribe, **Carlos Alberto Quirós Arroyo**, representante de la empresa **INVERSIONES CARMAMI E.I.R.L.**, Identificado con **RUC N° 20603905114**, teniendo la empresa como nombre comercial Napos Chicken.

Hace constar:

Por medio de la presente, que las Srtas. Marreros Moreno María Cristina, identificada con DNI N° 78110097 y Robledo Luna Nathaly Tamara, identificada con DNI N° 75773292, ambas estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, Sede Chimbote, tienen la autorización para elaborar su trabajo de investigación para al desarrollo respectivo de la tesis, cuyo título se denomina "la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021".

Atentamente,

Quirós Arroyo Carlos Alberto
Gerente General

JR. Leoncio Prado N° 553
CHIMBOTE -SANTA, ANCASH



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "La comunicación Organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021", cuyos autores son MARREROS MORENO MARIA CRISTINA, ROBLEDO LUNA NATHALY TAMARA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 03 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO DNI: 44137812 ORCID 0000-0001-8314-2634	Firmado digitalmente por: SLLANOSJF el 03-12- 2021 15:06:37

Código documento Trilce: TRI - 0204732