



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**La comunicación interna y el desempeño laboral de los  
colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe  
2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Paredes Aradiel, Rocky Fernando (ORCID: 0000-0003-0465-1495)

**ASESOR**

Dr. Saavedra Carrasco, José Gerardo (ORCID: 0000-0003-4098-2566)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

La presente investigación está dedicada a mis padres que gracias a ellos me han impulsado a que cumpla mis objetivos profesionales. A mi esposa e hijos que han dado todo su apoyo para que siga adelante ante todo pronóstico. A mis amigos y compañeros de trabajo que me han apoyado en todo momento. Ésta tesis también es dedicada a ti mamá Juana, porque tú eres mi resplandor en el cielo. Y obviamente a Dios porque me ha permitido llegar donde estoy.

Rocky Paredes

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi agradecimiento y gratitud a Dios, ya que me ha permitido seguir adelante en mis proyectos personales y profesionales. De la misma forma a mis padres, esposa e hijos que siempre me han dado su apoyo incondicional. A mis hermanos, compañeros y amigos que me han dado sus buenas vibras.

Rocky Paredes

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2. Variables y Operacionalización .....	10
3.3. Población, muestra, muestreo.....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos .....	11
3.6. Método de análisis de datos.....	11
3.7. Aspectos éticos .....	11
IV. RESULTADOS.....	12
V. DISCUSIÓN.....	14
VI. CONCLUSIONES .....	16
VII. RECOMENDACIONES.....	17
REFERENCIAS.....	18
ANEXOS .....	21

## Índice de tablas

Tabla 1 Antecedentes Internacionales _____	3
Tabla 2 Antecedentes Nacionales _____	4
Tabla 3 Antecedentes locales _____	6
Tabla 4 Teorías de comunicación Interna _____	8
Tabla 5 Nivel de percepción de la comunicación interna _____	12
Tabla 6 Nivel de percepción del desempeño laboral _____	12
Tabla 7 Correlaciones _____	13

## **Índice de gráficos y figuras**

Figura 1 Esquema de investigación del diseño correlacional .....	10
--	----

## Resumen

La siguiente investigación fue realizada para poder medir dos variables y así verificar la eficiencia y eficacia de los trabajadores, la cual fue titulada: La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021. Tiene como objetivo principal determinar si existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral, y como objetivos específicos establecer la relación de la comunicación Ascendente, Descendente y Horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores. El método empleado fue de tipo aplicada, diseño no experimental; nivel descriptivo correlacional transversal. La muestra fue de 43 colaboradores. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta, y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario, los cuales fueron debidamente validados a través de tres juicios de expertos, determinando la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Se llegaron a determinar las siguientes conclusiones, afirmando que la Variable 1 tiene correlación significativa alta con la Variable 2 y un nivel de significancia de  $p$  valor = 0.000 menor que 0.05. Es decir que, existe influencia significativa entre la comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021.

**Palabras clave:** Comunicación interna, desempeño laboral, retail

## **Abstract**

The following investigation was carried out in order to measure two variables and thus verify the efficiency and effectiveness of the workers, which was entitled: Internal communication and work performance of the employees of a supermarket in the province of Ferreñafe 2021. Its main objective is determining if there is a relationship between internal communication and work performance, and as specific objectives establish the relationship between Ascending, Descending and Horizontal communication and the work performance of the collaborators. The method used was applied type, non-experimental design; transversal correlational descriptive level. With a sample of 43 collaborators. The technique used to collect information was the survey, and the instrument for data collection was the questionnaire, which were duly validated through three expert judgments, determining reliability through Cronbach's Alpha. The following conclusions were reached, stating that Variable 1 has a high significant correlation with Variable 2 and a significance level of p value = 0.000 less than 0.05. In other words, there is a significant influence between internal communication and work performance of the employees of a supermarket in the province of Ferreñafe 2021.

**Keywords:** Internal communication, job performance, retail



## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas de Retail buscan métodos que ayuden a que sus negocios sean rentables, anteriormente el enfoque era en los productos, en la venta, en el cliente, en los equipos electrónicos; pero poca importancia tenía saber sobre el equipo humano. Ahora, es el activo más importante de la compañía, y para que sea productible se evalúa mucho la comunicación interna, siendo una rama importante para la evaluación y revisión de otras investigaciones que ayuden a que los negocios sean productibles. Cuando los trabajadores no tienen ese tipo de comunicación, no hay un enfoque en sus funciones, y no hay un buen desempeño para prestar un buen servicio a sus clientes.

Estos problemas surgen también en el ámbito internacional, Rodríguez y Andrea (2018), en su estudio analizó la asociación de la cultura organizacional y la comunicación interna los empleados administrativos de una universidad de Ecuador, nos explica que la comunicación interna se considera como una herramienta, que aporta el fortalecimiento de la cultura. Sin comunicación interna, no hay cultura.

Esos tipos de problemas también se hacen presentes en el ámbito regional, Espinoza (2017) nos da como conclusión que la Comunicación interna tiene una relación fuerte con la Imagen corporativa, destacando la conformidad de las decisiones que la empresa acata sintiéndose conformes con la información que reciben. Sin comunicación interna, no hay imagen corporativa.

Un Retail, específicamente un supermercado de venta de productos de primera necesidad, tales como abarrotes, líquidos, perfumería y limpieza, vestuario, hogar, bazar, electrodomésticos y productos de perecibles, ubicado en la provincia de Ferreñafe, siendo una población obrera de 49 personas, es la empresa que se investigó para poder conocer la asociación de la comunicación interna y el desempeño laboral, esto con el fin de poder determinar cómo es su comunicación en el supermercado, y si esto afecta el desempeño laboral que día a día brindan el servicio a sus clientes en la zona.

Para poder hacer la investigación, se realizó los siguientes problemas: el problema general, ¿Cómo se asocia la comunicación interna en el desempeño laboral de los empleados de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021?; para verificar la relación en las dimensiones, su primer problema específico sería

¿Cómo se asocia la comunicación Ascendente con el desempeño laboral de los empleados de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021?, el siguiente sería ¿Cómo se asocia la comunicación Descendente con el desempeño laboral de los empleados de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021?, y como último, ¿Cómo se asocia la comunicación Horizontal con el desempeño de los empleados de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021?.

Como objetivo general es conocer la asociación de la comunicación interna en el desempeño laboral de los empleados de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021, teniendo como específicos: establecer la asociación de la comunicación Ascendente y el desempeño laboral de los empleados de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021; describir la asociación de la comunicación descendente y el desempeño laboral de los empleados de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021, y analizar la asociación de la comunicación Horizontal y el desempeño laboral de los empleados de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021. Asimismo, se halló la asociación entre las dos variables, y según los resultados obtenidos son correlacionales, por lo cual se considera el objetivo general como procedente.

Dado también el resultado, siendo procedente el objetivo general, sus específicos sí encuentran relación entre ambas dimensiones, por lo que son válidos sus hipótesis: Hay asociación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021.

Concluyendo con la justificación del estudio, abarca: En lo teórico, la importancia de considerar este estudio para solucionar el problema y las dificultades que se puedan presentar en la organización. A medida de las conclusiones, se podrá implementar estrategias orientadas a mejorar la comunicación y la eficiencia.

En la relevancia social se considera que será eficaz para así poder brindar un mejor servicio a los clientes de la localidad. En la práctica, los resultados demostrarán sobre el nivel de satisfacción que tendrán los colaboradores en el supermercado de Ferreñafe, compartiendo la información a los ejecutivos que les interese el tema. En lo metodológico, permitirá generalizar los instrumentos revalidados para obtener información. Ésta investigación contribuirá a resolver los problemas.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a la comunicación interna, se ubicaron tres antecedentes internacionales, tres nacionales y tres locales el cual nos explican la importancia de la comunicación en todo tipo de negocios a nivel mundial.

**Tabla 1**

### *Antecedentes Internacionales*

	Gomez (2016)	Ancín & Espinosa (2017)	Pinzon (2016)
Universidad	Universidad Central de Ecuador	Universidad de Navarra	Universidad Casa Grande
Periodo / Temporalidad	2016	2017	2016
País	Ecuador	Ecuador	Ecuador
Tesis	Tesis de Titulación	Tesis Doctoral	Tesis de Titulación
Objetivo de investigación	Su objetivo es poder conocer la asociación de la satisfacción laboral con la comunicación interna.	Conocer la asociación de clima laboral y comunicación interna.	El objetivo es conocer las claves de satisfacción con la comunicación interna de una universidad privada de Guayaquil.
Población y Muestra	Población: 50 personas Muestra: 50 personas	Población: 69 personas Muestra: 69 personas	Población: 103 personas Muestra: 103 personas
Unidad de estudio	"Confesiones Robalino & Robalino"	Pymes Ecuainsetec y Zion	Universidad privada de Guayaquil
Metodología	Cuantitativo Correlacional	Cuantitativo Correlacional	Cuantitativo Correlacional
Instrumento	Encuesta y Entrevista	Encuesta	Encuesta
Hallazgos principales	Indican que la Comunicación impacta en la satisfacción laboral.	Resultado de Person: Grado de asociación bastante alto. Relación en sus variables.	La información por parte de la organización, supervisor directo y equipo de trabajo, son claves en la satisfacción de la comunicación interna.

Gómez (2016) define a la comunicación interna como un conjunto de información, acciones, y de fomento del diálogo que la compañía direcciona para emplearlo en los trabajadores, conservando y estableciendo la satisfacción y un buen clima laboral usando diferentes tipos de canales para tenerlos motivados e informados a cada trabajador de las diversas áreas, con el objetivo de cumplir las metas.

Ancin y Espinosa (2017) indicó que hoy en día la compleja competencia hace que todos los rubros tengan que establecer estrategias que puedan comprometer, motivar y mejorar un buen ambiente en sus empresas. Bajo la escasa investigación que hay sobre comunicación interna en el país de Ecuador, hace que motiven a futuros investigadores a que se capaciten y que sirva de guía para que las demás empresas puedan mejorar en este enfoque. Pinzón (2016) tiene un estudio amplio donde se estudia la relación entre Satisfacción, Compromiso y Comunicación interna de los colaboradores, el cual también se evalúa el impacto que genera con la calidad de servicio que es percibido y notado por sus clientes.

**Tabla 2**

*Antecedentes Nacionales*

	Ramos (2018)	Arias (2019)	Minaya (2019)
Periodo / temporalidad	2018	2019	2019
País	Perú	Perú	Perú
Tesis	Tesis de Titulación	Tesis de Titulación	Tesis de Titulación
Objetivo	Conocer la asociación de la identidad y la comunicación interna.	Conocer la asociación de la comunicación interna en la imagen corporativa.	Conocer la asociación de la comunicación interna con la identidad corporativa..
Población y muestra	Población: 45 personas Muestra: 45 personas	Población: 110 personas Muestra: 70 personas	Población: 60 personas. Muestra: 60 personas
Unidad de estudio	Empresa Raizza Perú S.A.C.	Empresa Ripley Alimentos	Supermercado en Huaycán
Metodología	Cuantitativo Correlacional	Cuantitativo Correlacional	Cuantitativo Correlacional
Instrumento	Encuesta	Encuesta	Encuesta
Hallazgos principales	La comunicación interna se asocia positivamente con la identidad corporativa.	Hay una asociación de la Comunicación interna y la imagen corporativa.	Se muestra un grado de 0.482, el cual se afirma que existe una relación positiva moderada.

Ramos (2018) indicó que siempre se ha utilizado la comunicación básica, con gestos y señales, logrando alcanzar la comunicación integral. En la actualidad la comunicación interna es una herramienta para lograr la formación de una familia, comunidad, empresa. Algunas empresas se han consolidado solo con la comunicación interna y la identidad corporativa para el crecimiento de sus marcas, es por ello que se debe adecuar una gestión de los canales de comunicación, mensajes y direccionalidad de la comunicación. La comunicación interna se debe utilizar como un medio estratégico para fomentar el compromiso de los trabajadores.

Arias (2019), la comunicación interna es fundamental, debe ser participativa y descentralizada. La imagen corporativa y la comunicación son de mucha importancia en la gestión de una compañía. Lo que deben hacer las compañías es promover una comunicación interna Eficiente, el cual ayudaría a que sus trabajadores tengan la referencia exacta de sus funciones.

Minaya (2019) mediante la herramienta de la comunicación, existe más información de lo que sucede en el centro laboral, igual con la comunicación, se obtiene que el personal sean parte fundamental e importante en la empresa, convirtiéndose en los nuevos talentos que contará la empresa para mejorar la productividad. Por intermedio de la comunicación interna, las compañías difunden visión, misión, objetivos y los valores corporativos.

Rubio y Miño (2018) indicaron que las épocas han cambiado, ya que actualmente para que una empresa tenga éxito influye en dedicación de los empleados y el compromiso, mediante el bienestar y la satisfacción laboral, el cual estos influyen al desempeñar sus funciones. Anteriormente los empresarios consideraban que el tiempo lo aprovechaban solo con trabajo, compensando a sus trabajadores por las funciones realizadas.

**Tabla 3***Antecedentes locales*

	<b>Krysthel y Miñope (2018)</b>	<b>Mestanza y Ubillus (2019)</b>	<b>Medina (2020)</b>
<b>Periodo / temporalidad</b>	2018	2019	2019 / 2020
<b>País</b>	Perú	Perú	Perú
<b>Tesis</b>	Tesis de Titulación	Tesis de Titulación	Tesis de Titulación
<b>Objetivo</b>	Conocer la asociación de satisfacción laboral y comunicación interna.	Conocer la asociación de la cultura organizacional y comunicación interna.	Conocer la asociación de liderazgo y la comunicación interna.
<b>Población y muestra</b>	Población: 112 personas Muestra: 112 personas	Población: 120 personas Muestra: 120 personas	Población: 30 personas Muestra: 30 personas
<b>Unidad de estudio</b>	Induamerica S.A.C.	Instituto Cayetano Heredia	Empresa Jayanca Fruits
<b>Metodología</b>	Cuantitativo Correlacional	Cuantitativo Correlacional	Cuantitativo Correlacional
<b>Instrumento</b>	Encuesta	Encuesta	Encuesta
<b>Hallazgos principales</b>	La asociación de comunicación interna y Satisfacción laboral es moderado positivo.	Hay una asociación de la Cultura Organizacional y comunicación interna.	Hay una asociación baja entre liderazgo y comunicación.

Mestanza y Ubillus (2019) indicaron que la cultura organizacional y comunicación interna funcionan mejor en un sistema activo de la organización cuando tienen una sola dirección. El factor humano, actualmente, es primordial en las empresas, es por ello son importantes para que los empleados sean motivados, comprometidos, leales, coordinados y eficientes.

Medina (2019), la realidad de las organizaciones actuales es que se ven obligadas a afrontar el reto de ser proactivos en la comunicación interna. Esto debe ser impulsado principalmente por líderes con la capacidad de influir en otros para alcanzar sus objetivos y satisfacer sus necesidades comerciales.

Teniendo el concepto de la Comunicación interna, Según Guevara (2006), todos los colaboradores de una empresa deben ser responsables y comprometidos con respecto a la comunicación interna, siendo muy participativos. Aunque, hace

varios años, las compañías apostaron por la comunicación empresarial, siendo hoy favorables con relación a la motivación e integración de los colaboradores, ya que ahora son más productivos, disminuyendo los conflictos laborales y obteniendo un buen clima positivo de trabajo, pese a que haya crisis en el sector.

Es de suma importancia tener una comunicación interna, porque: Permite conocer y coordinar las actividades de las diferentes áreas de la compañía; fortalece la correlación y la activa participación de todo el personal de la compañía; da inicios al trabajo en equipo, relacionándolos entre las diferentes áreas de la compañía; se genera un buen ambiente, mejorando las condiciones físicas y humanas del colaborador, eso a la integración y participación de los colaboradores; genera un ambiente favorable, gestionando el cambio de la empresa.

Con respecto a la comunicación ascendente, Robbins (2009) muestra que la comunicación de abajo hacia arriba o de abajo hacia arriba fluye de los empleados de las empresas de nivel inferior a los gerentes generales, según el rango de los trabajadores individuales.

Con respecto al cumplimiento de normas, se busca el respeto al código de la propia empresa, siendo el cumplimiento parte de la cultura de la organización, y no solo de responsabilidad del cumplimiento de los miembros de la empresa, sino también debe ser interiorizado por los trabajadores (Lopez, 2017).

La comunicación descendente, es dada desde los altos mandos hacia abajo, guiándolos en el desempeño dándoles instrucciones. Promueve en la retroalimentación empresarial enfocado en el desempeño de los colaboradores (Huamán, 2017). La percepción de la comunicación de los jefes, deben estar en continua comunicación para contrarrestar las ideas y opiniones para mejores decisiones (Lopez, 2017).

La comunicación horizontal o lateral, Es muy efectivo cuando quieres transmitir información informal en tu empresa, porque te ayuda a crear espíritu de equipo y unión, y a crear un equipo de trabajo con un buen estilo de liderazgo. Las insignias cambian según el entorno participativo (Huamán, 2017).

Una buena comunicación en el entorno laboral, tiene impacto tanto en las personas como en el equipo de trabajo. Cuando un colaborador se relaciona, ayuda, ordena y planifica ideas, orientando al cumplimiento de los objetivos y metas trazadas, fomentando el clima laboral (Guzmán, 2020)

La comunicación interna en realidad es dirigida al cliente interno, o sea al colaborador de la empresa, nace de las nuevas necesidades de la empresa para motivar al equipo humano y verificar, reteniendo a los mejores (Muñiz, 2020).

**Tabla 4**

*Teorías de comunicación Interna*

Teoría	Objetivos	Ventajas
Ascendente	Desde un nivel jerárquico inferior hacia un nivel superior.	Conoces tu clima laboral. Estimulas la creatividad. Más compromiso con la organización. Mejores decisiones.
Descendente	Desde un nivel jerárquico superior hacia un nivel inferior.	Delegas funciones Evitas malos entendidos, generando confianza.
Horizontal	Mismo nivel jerárquico.	Hay un canal directo para compartir información. Mejora el trabajo en equipo.

En este sentido, Harrington (2001) afirma que el desempeño laboral incluye todas las actividades y tareas realizadas o realizadas por un determinado empleado en una determinada empresa u organización. De igual forma, el desempeño laboral se relaciona con el nivel de desempeño de los empleados que realizan las tareas asignadas de manera muy importante e influye en el éxito de sus metas y objetivos.

La carga laboral promueva o dificulta a que las personas puedan ejercer sus habilidades, experimentando su capacidad de control y relación con los demás para cumplir bien con sus funciones, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar (Neffa, 2015).

La cooperación y trabajo en equipo, según Ezequiel & Aguilar (2001), definiendo según nos indica la Real Academia Española, “Grupo de personas, profesionales o científicas, organizadas para una investigación o servicio determinada” (concepto limitado, elitista), siendo un concepto no aceptable. Ante el concepto anterior propone una mejor noción, “Es un pequeño número de personas con habilidades y conocimientos complementarios, uniendo sus capacidades para lograr objetivos y realización de actividades orientadas a la consecución de los



mismos. Con respecto a cooperación, cada integrante debe ser activo y responsable en el desarrollo de las tareas para lograr los objetivos trazados por el equipo.

Hay múltiples conceptos de eficacia, resaltando los conceptos de los siguientes autores: “Medida del logro de resultados” (Chiavenato, s.f.); “Es el cumplimiento de objetivos” (Koontz & Weihrich, s.f.); “Relacionado con el logro de objetivos/Resultados propuestos. Realización de actividades que logren alcanzar las metas establecidas. Es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado” (Da Silva, s.f.); “Actuación para cumplir los objetivos previstos” (Andrade, s.f.). Se entiende que la eficacia es lograr y cumplir con los objetivos trazados.

También encontramos muchos conceptos de Eficiencia: “Utilización correcta de los recursos” (Chiavenato, s.f.); “Logro de metas con menor cantidad de recursos” (Koontz & Weihrich, s.f.); “Operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada” (Da Silva, s.f.); “Obtener los mayores resultados con la mínima inversión” (Robbins & Coulter, s.f.). Se logra conceptualizar que la eficiencia es cumplir los objetivos con el menor recurso.

Según RAE (2014), la empatía es La identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo del otro. Pero según el artículo Novalo reduciría el estado de ánimo por la manera de pensar, sentir y comportarse por el otro, se trata de ponerse en el zapato del otro y tener su perspectiva.

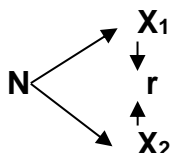
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo, es aplicada debido a que busca evaluar la teoría mediante el proceso de la investigación. Diseño no experimental correlacional, transversal. Es de corte transversal porque se levantó información en un determinado periodo de tiempo. Nivel, es cuantitativo porque se utilizaron encuestas que permitieron reunir datos necesarios para dar solución del problema. Su esquema es

**Figura 1**

*Esquema de investigación del diseño correlacional*



Donde:

X<sub>1</sub> = Comunicación interna

X<sub>2</sub> = Desempeño laboral

N = Empleados

r = Relación

#### 3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Comunicación interna

Variable 2: Desempeño laboral

#### 3.3. Población, muestra, muestreo

La población para la siguiente investigación, está conformada por 49 colaboradores de las diferentes áreas (de los cuales 6 no fueron encuestados por estar ausentes en el periodo de levantamiento de datos (dato proporcionado por el gerente de tienda). El tipo de muestra es Censal, dado que se trata de un grupo

pequeño y de fácil identificación, a los mismos que se procedió a recoger los datos a cada uno, a través del instrumento que es la encuesta.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para obtener la información se utilizó la técnica de la encuesta, realizada por 43 ítems. Así como su instrumento el cuestionario. Se procedió a calcular el Alfa de Cronbach, teniendo el resultado de 0.894 (Fiable).

### **3.5. Procedimientos**

Para definir el método de estudio, se hizo una investigación sobre la posible problemática de la empresa, el cual se recopilaron las dos variables a utilizar. La investigación se hizo de manera informal, ya que no se obtuvo autorización de los gerentes operacionales, pero si del apoyo del personal de tienda. Se realizó una encuesta de 43 ítems a 43 colaboradores del supermercado de Ferreñafe.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se utilizó la estadística descriptiva con las principales medidas estadísticas, así como la estadística inferencial a través de la prueba de rangos de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tomó en cuenta las normas morales que orientan la conducta humana. Se desarrolló a base del esquema propuesta por la Universidad César Vallejo, validada su autenticidad a través del programa Turnitin.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 5**

*Nivel de percepción de la comunicación interna*

Valoración	Comunicación interna		Comunicación interna ascendente		Comunicación interna descendente		Comunicación Interna horizontal	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Regular	0	0	0	0	0	0	0	0
Buena	1	2.3	0	0.0	5	11.6	7	16.3
Excelente	42	97.7	43	100.0	38	88.4	36	83.7
Total	43	100.0	43	100.0	43	100.0	43	100.0

El 97.7% indicó que la comunicación interna es excelente. El 100% indica que la comunicación interna ascendente es excelente. El 88.4% indicó que la comunicación interna descendente es excelente. El 83.7% indicó que la comunicación interna horizontal es excelente.

**Tabla 6**

*Nivel de percepción del desempeño laboral*

Valoración	Desempeño laboral		Ejecución de carga laboral		Cooperación y trabajo en equipo	
	f	%	f	%	f	%
Regular	0	0	0	0	0	0
Buena	3	7.0	5	11.6	4	9.3
Excelente	40	93.0	38	88.4	39	90.7
Total	43	100.0	43	100.0	43	100.0

Se observa que de los 43 encuestados, el 93% indica que es excelente, un 88.4% indica que ejecución de carga laboral es excelente, un 90.7% indica que la cooperación y trabajo en equipo es excelente.

### Regla de decisión

El nivel de significancia “p” es menor que 0.05, rechazar Ho

El nivel de significancia “p” no es menor que “α”, no rechazar Ho

**Tabla 7**

### **Correlaciones**

Rho de Spearman		Comunicación interna	Comunicación ascendente	Comunicación descendente	Comunicación horizontal
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.747**	0.759**	0.683**	0.579**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	43	43	43	43

De la Tabla 7, la asociación de comunicación interna y desempeño laboral es alta y estadísticamente significativa. La correlación de comunicación ascendente y desempeño laboral es alta y significativa. La asociación de comunicación descendente y desempeño laboral es moderada y estadísticamente significativa. La correlación de comunicación horizontal y desempeño laboral es moderada y estadísticamente significativa.

## V. DISCUSIÓN

Según el resultado obtenido por el programa estadístico SPSS, a la hora de aplicar la técnica descriptiva correlacional de las variables Comunicación Interna y Desempeño Laboral, su resultado de la contrastación de la hipótesis se obtiene el siguiente resultado:

Dado la contratación de la hipótesis general, se evidenció que entre la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral existe una relación significativa entre los colaboradores del supermercado en Ferreñafe 2021, ya que su significancia es igual a  $0.000 < 0.05$ , siendo el resultado del coeficiente de Spearman igual a 0.747, lo cual, existe correlación alta entre las variables. su nivel de percepción de la comunicación interna es excelente (97.7%), y la percepción del desempeño laboral es excelente (93%).

El resultado de esta investigación es similar a la investigación de Gómez (2016), teniendo una muestra de 50 trabajadores de tipo Cualitativo Correlacional, llegando a la conclusión que efectivamente la comunicación interna influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa Confecciones Robalino & Robalino”.

Así también lo demuestra Pinzon (2016) quien determinó según los resultados obtenidos que la información por parte de la organización, supervisor directo y equipo de trabajo, son claves en la satisfacción de la comunicación interna.

El resultado de la primera hipótesis específica, muestra que existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores del supermercado en Ferreñafe 2021, ya que su significancia es igual a  $0.000 < 0.05$ , siendo el resultado del coeficiente de Spearman igual a 0.759, que quiere decir, que existe una correlación positiva alta entre la primera dimensión de la variable 1 y la segunda variable. También se obtuvo el resultado del nivel de percepción de la comunicación ascendente el cual es excelente (100%). Es decir, que en el supermercado la comunicación fluye muy bien hacia arriba, desde los colaboradores hasta los gerentes asimismo se puede decir que se da el cumplimiento de normas, siendo el cumplimiento parte de la cultura de la organización. Estos resultados son similares con la investigación de Minaya (2019) quien concluyó que, efectivamente si existe una relación directa y significativa entre

los tipos de comunicación con la identidad corporativa de los colaboradores del supermercado de Huaycán.

En cuanto a los resultados de la segunda hipótesis específica, muestra que existe relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores del supermercado en Ferreñafe 2021, ya que su significancia es igual a  $0.000 < 0.05$ , siendo el resultado del coeficiente de Spearman igual a 0.683, que quiere decir, que existe una correlación positiva moderada entre la segunda dimensión de la variable 1 y la segunda variable. También se obtuvo el resultado del nivel de percepción de la comunicación descendente el cual es excelente (88.4%). Es decir, que en el supermercado la comunicación de los altos mandos hacia abajo se da correctamente, donde se guía y promueve la retroalimentación enfocada en el desempeño de los colaboradores.

Este resultado concuerda con lo hallado por Ramos (2018) quien encontró una relación positiva y significativa entre la direccionalidad y la cultura corporativa.

Los resultados de la tercera hipótesis específica, muestra que existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores del supermercado en Ferreñafe 2021, ya que su significancia es igual a  $0.000 < 0.05$ , siendo el resultado del coeficiente de Spearman igual a 0.579, que quiere decir, que existe una correlación positiva moderada entre la tercera dimensión de la variable 1 y la segunda variable. También se obtuvo el resultado del nivel de percepción de la comunicación horizontal el cual es excelente (83.7%). Es decir, que en el supermercado la comunicación es eficaz porque ayuda a generar espíritu de equipo, de unión creando excelentes grupos de trabajo e incentivando un ambiente participativo.

Por su parte el autor Arias (2019) quien concluyó que en la empresa Ripley Alimentos predomina la comunicación horizontal en un 50%, 45.7% de comunicación descendente y un 37.1% comunicación ascendente.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. La asociación de comunicación interna y desempeño laboral es alta y estadísticamente significativa.
2. La correlación de comunicación ascendente y desempeño laboral es alta y estadísticamente significativa.
3. La correlación de comunicación descendente y desempeño laboral es moderada y estadísticamente significativa.
4. La asociación de comunicación horizontal y desempeño laboral es moderada y estadísticamente significativa.



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Según los resultados obtenidos, es indispensable recomendar que el supermercado de Ferreñafe mantenga el mismo nivel de comunicación interna para seguir manteniendo el buen desempeño laboral.
2. Aunque no es mucha diferencia porcentual, se recomienda que tomen precaución a los grupos grandes para que la comunicación interna sea eficiente, ya que como se ha visto en los resultados, solo la comunicación ascendente ha sido una comunicación perfecta en la empresa.
3. Se recomienda verificar que la comunicación interna llegue correctamente a los colaboradores, para que su ejecución laboral sea excelente, ya que como en el resultado no todos están conformes.

## REFERENCIAS

- Ancin Adell, I., & Espinosa Tello, J. E. (2017). *La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral*. Guayaquil, Ecuador.
- Andrade, S. (s.f.). Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=AJ0jL3FcYioC&pg=PA273&dq=comunicacion+interna+andrade+simon&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjV8bCrjNnxAhWSGbkGHTDKDRMQ6AEwAHoECAcQAg#v=onepage&q=comunicacion%20interna%20andrade%20simon&f=false>
- Angeles Rubio, K. I., & Miño Custodio, J. G. (2018). *INFLUENCIA DEL NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INDUAMERICA SAC. EN LAMBAYEQUE, 2017*. LAMBAYEQUE, PERÚ.
- ARIAS ALARCÓN, A. M. (2019). *LA COMUNICACIÓN INTERNA DE EMPRESA RIPLEY ALIMENTOS Y LA IMAGEN CORPORATIVA*. LIMA, PERÚ.
- Chiavenato, I. (s.f.). Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=sBy\\_LIHZIUQC&pg=PA31&dq=chiavenato+idalberto+comunicacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjivpnYjNnxAhU6LLkGHXDeAnMQ6AEwAHoECAkQAg#v=onepage&q=chiavenato%20idalberto%20comunicacion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=sBy_LIHZIUQC&pg=PA31&dq=chiavenato+idalberto+comunicacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjivpnYjNnxAhU6LLkGHXDeAnMQ6AEwAHoECAkQAg#v=onepage&q=chiavenato%20idalberto%20comunicacion&f=false)
- Da Silva, R. O. (s.f.). Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
- Espinoza Miranda, J. R. (2017). *La relación entre la comunicación e imagen corporativa en trabajadores de Ripley, sede Lima Sur 2017*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15544>
- EZEQUIEL, A.-E., & AGUILAR, M. J. (2001). TRABAJO EN EQUIPO. En A. -E. EZEQUIEL, & M. J. AGUILAR, *TRABAJO EN EQUIPO* (págs. 8,21). Cauhtémoc, México: Progreso, S.A. DE C.V.
- Gómez Zúñiga, I. E. (2016). "Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa "Confecciones Robalino & Robalino". Ecuador.
- Gurevara Soto, L. (2006). la comunicación interna. En L. Guevara Soto, *Comunicación estratégicas para las organizaciones* (pág. 45). Quito, Ecuador: Quipus'; CIESPAL .

- Guzmán Errázuriz, J. (2020). *La importancia de la comunicación en el ambiente laboral*. Capacitación y Desarrollo UC  
 Link:<https://capacitacion.uc.cl/articulos/189-la-importancia-de-la-comunicacion-en-el-ambiente-laboral>.
- Harrington. (2001). Obtenido de [https://www.academia.edu/11065235/MEJORAMIENTO\\_DE\\_LOS\\_PROCESOS\\_DE\\_LA\\_EMPRESA\\_H\\_James\\_harrington](https://www.academia.edu/11065235/MEJORAMIENTO_DE_LOS_PROCESOS_DE_LA_EMPRESA_H_James_harrington)
- Huamán. (2017). Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5846/David%20Andres%20Villalobos%20Huaman.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Koontz, & Weihrich. (s.f.). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552018000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006)
- LOPEZ CABIA, D. (2017). *CUMPLIMIENTO NORMATIVO*. Economipedia.com.
- MEDINA BARRERA, K. N. (2019). *LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA JAYANCA FRUITS LAMBAYEQUE 2019*. JAYANCA, PERÚ.
- MESTANZA AHUMADA, R. D., & UBILLUS CARBONEL, M. F. (2019). *COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO CAYETANO HEREDIA*. CHICLAYO, PERÚ.
- Minaya Chumbe, R. R. (2019). *Comunicación interna y la identidad corporativa en los colaboradores de un supermercado en Huaycán, 2019*. LIMA, PERÚ.
- MUÑIZ GONZALES, R. (2020). *Marketing en el Siglo XXI. 5ª Edición*. ESPAÑA: CEF(Centro de Estudios Financieros).
- Neffa, J. C. (2015). Ejecución de carga laboral. En J. C. Neffa, *Los riesgos psicosociales en el trabajo : contribución a su estudio* (pág. 114). Autónoma de Buenos Aires; La Plata; Corrientes; Moreno : Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET.
- Pinzón Delgado, M. V. (2016). *Elementos claves en la satisfacción con la comunicación interna de una universidad privada de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador.

- RAE. (2014). *EMPATÍA*. Obtenido de La empatía en el trabajo como clave para lograr el éxito: <https://novalo.com/la-empatia-como-clave-para-lograr-el-exito/>
- RAMOS TICONA, C. P. (2018). RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA IDENTIDAD CORPORATIVA DE LA EMPRESA RAIZZA PERÚ S.A.C. AÑO 2018. LIMA, PERÚ.
- REPOSITORIO DE TESIS. (s.f.).
- Robbins. (2009). Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=2zUQDQAAQBAJ&pg=PA139&dq=robbins+2009+comunicacion+ascendente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiM\\_6rZitnxAhUdKrkGHVoJB38Q6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=robbins%202009%20comunicacion%20ascendente&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2zUQDQAAQBAJ&pg=PA139&dq=robbins+2009+comunicacion+ascendente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiM_6rZitnxAhUdKrkGHVoJB38Q6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=robbins%202009%20comunicacion%20ascendente&f=false)
- Robbins, & Coulter. (s.f.). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552018000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006)
- Rodríguez, B., & Andrea, J. (2018). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de los colaboradores administrativos de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10858>

## ANEXOS

**Anexo 1: Matriz de consistencia: La comunicación interna y el desempeño de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cómo se relaciona la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación entre la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021.</p>	<p><b>HIPOTESIS DE TRABAJO H1:</b> Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021.</p>	<p><b>VARIABLE 1: Comunicación Interna</b> Dimensiones: V1.1: Ascendente V1.2: Descendente V1.3: Horizontal</p>	<p>Tipo descriptivo correlacional.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b> P.E.1: ¿De qué manera se relaciona la comunicación Ascendente con el desempeño laboral de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021?. P.E.2: ¿De qué manera se relaciona la comunicación Descendente con el desempeño laboral de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021?. P.E.3: ¿De qué manera se relaciona la comunicación Horizontal con el desempeño de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021?.</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b> OE1: Determinar la relación de la comunicación Ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021. OE2: Determinar la relación de la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021. OE3: Determinar la relación de la comunicación Horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021.</p>	<p><b>HIPOTESIS NULA H0:</b> No existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021.</p>	<p><b>VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b> Dimensiones: V2.1: Ejecución de carga laboral. V2.2: Cooperación y trabajo en equipo.</p>	<p>Tipo descriptivo, correlacional</p>

VARIABLES	DEFNICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de Medición
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: COMUNICACIÓN INTERNA</p>	<p>La Comunicación interna es aquella información que tenemos dentro de un establecimiento, para delegar funciones u/o cumplimiento de ellos.</p>	ASCENDENTE	Información sobre funcionamiento actual.	<p>ESCALA ORDINAL:  1: NUNCA  2: CASI NUNCA  3: A VECES  4: CASI SIEMPRE  5: SIEMPRE</p>
			Cumplimiento de las normas.	
			Información sobre clientes	
			Información sobre percepción de condiciones laborales	
			Nivel de confianza en el jefe	
			Aporte de Ideas, sugerencias	
			Percepción de la Información que se le envía a los jefes	
			Comprensión de las instrucciones recibidas	
			Fluidez de la comunicación ascendente	
			Premios de reconocimiento	
		DESCENDENTE	Planes estratégicos	
			Instrucciones	
			Compromiso de la alta dirección	
			Percepción de la comunicación que recibe de los jefes	
			Planes de complementación y formación	
			Nivel de Información que se le da a los empleados referido a los riesgos existentes.	
			Normas, políticas y reglamentos	
			Fluidez de la comunicación descendente	
			Accesibilidad	
			Responsabilidad	
			Cordialidad	
			Tecnologías de información	
			Resultados alcanzados de la empresa	
		Reuniones de información (frecuencia)		
		HORIZONTAL	Comunicación entre compañeros	
			Claridad de la comunicación entre compañeros	
			Fluidez de la comunicación	
Tecnología				
Interacción del equipo de trabajo				
Percepción de la confiabilidad de la información recibida desde los compañeros de trabajo.				
Nivel de intercambio de información				

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL</b>	El desempeño laboral consiste en ser eficiente en el cumplimiento de las funciones, que te dejan como tarea para el mejoramiento de la eficacia de la empresa.	<b>EJECUCION DE CARGA LABORAL</b>	<b>EFICACIA</b>	<b>ESCALA ORDINAL: 1: NUNCA 2: CASI NUNCA 3: A VECES 4: CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE</b>
			<b>EFICIENCIA</b>	
			<b>CONOCIMIENTO DE LABORES</b>	
		<b>COOPERACION Y TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	
			<b>IDENTIFICACION CON EL EQUIPO</b>	
			<b>EMPATÍA</b>	

## Anexo 2: Cuestionario

Estimado(a) participante:

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre la Comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de un supermercado en la provincia de Ferrelafe. Consta de una serie de preguntas tipo escala de Likert. Al leer cada una de ellas, concentre su atención de manera que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable. La información que se recabe tiene por objeto la realización de un trabajo de investigación relacionado con dichos aspectos.

No hace falta su identificación personal en el instrumento, sólo es de interés los datos que pueda aportar de manera sincera y la colaboración que pueda brindar pueda llevar a feliz término la presente recolección de información que se emprende.

*¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!*

### PARTE I: INFORMACIÓN SOCIODEMOGRAFICA

AÑO: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ AREA: \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES:

En las proposiciones que se presentan a continuación, existen 5 alternativas de respuesta, responda según su apreciación.

- . Señale con una (X) en la casilla correspondiente a la observación que se ajuste a su caso particular.
- . Asegúrese de marcar una sola alternativa para cada pregunta.
- . Por favor, no deje ningún ítem sin responder para que exista una mayor confiabilidad en los datos recabados.
- . Si surge una duda, consulte al encuestador.

### PARTE II: CUESTIONARIO

IT EM	PREGUNTA	RESPUESTA				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Se mantiene informado sobre las operaciones actuales de la empresa.					
2	Cumple con facilidad las normas establecidas por la empresa.					
3	Brinda a los clientes una información concreta y segura.					
4	Informa a sus jefes sobre las condiciones de seguridad e higiene para que faciliten la realización de sus labores.					
5	Tiene un jefe con el cual puede establecer cualquier tipo de diálogo.					
6	Brinda aportes positivos y le otorgan el mérito de los mismos.					
7	Recibe respuestas razonables por parte de su jefe cuando le realiza una pregunta.					
8	Entiende la información enviada por su jefes.					
9	Se comunica eficazmente con sus jefes.					
10	Le brindan reconocimientos, aprendizaje, equidad en el trato.					
11	Le Informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía.					
12	Recibe la información adecuada para realizar mi trabajo y garantiza la precisión del mismo.					
13	Los jefes aportan ideas e iniciativas para el mejoramiento de los procesos.					
14	Recibe la información adecuada para realizar su trabajo y garantiza la precisión del mismo.					



15	Le realizan planes de desarrollo para el personal.				
16	Les brindan capacitaciones para saber actuar frente a alguna emergencia.				
17	Recibe información adecuada sobre funciones y responsabilidades que tiene que cumplir.				
18	Comprende la información enviada por sus jefes.				
19	Su jefe designa un momento adecuado para atender sus consultas.				
20	Su jefe cumple con todas sus promesas.				
21	Su jefe es cortés cuando se dirige a usted.				
22	Son eficaces los medios por los cuales recibe la información.				
23	Recibe información sobre los resultados alcanzados por la empresa y el área.				
24	El área al cual pertenece fomenta estrategias de comunicación tales como: reuniones de grupo, buzones de sugerencia, presentaciones de quejas, etc.				
25	Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo.				
26	Comprende la información brindada por sus compañeros.				
27	Son oportunos los mensajes que recibe por parte de sus compañeros.				
28	Disponen de tecnología que facilite su trabajo.				
29	Hay un sentido de familia o equipo.				
30	Está seguro de que sus compañeros le brindan la información fidedigna y correcta.				
31	Le es fácil contactarse con los demás empleados que forman parte de su área de trabajo.				
32	Se cumple con los objetivos, propuestos para su puesto de trabajo.				
33	Se cumple con las tareas y obligaciones en el tiempo que se le asignan.				
34	Al momento de realizar las tareas asignadas, es eficiente en el ahorro de materiales que se utiliza para la ejecución de sus funciones.				
35	En el cumplimiento de sus funciones se optimiza el uso de sus recursos.				
36	Se tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo.				
37	En ocasiones se tienen dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento en el tema.				
38	Hay una buena comunicación entre los compañeros de trabajo.				
39	Conversan constantemente entre compañeros de trabajo con el fin de mejorar sus actividades o agilizar procesos que involucran la participación de ellos.				
40	Le gusta participar activamente, en los trabajos que se realizan en equipo.				
41	Colabora espontáneamente con su equipo de trabajo.				
42	Escucha atentamente cuando un compañero de trabajo le conversa o le cuenta un problema.				
43	Cuando interactúa con sus compañeros de trabajo se siente apreciado (escuchado, entendido) por ellos.				

**¡GRACIAS POR SU COLABORACION!**

## Validación de instrumento

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

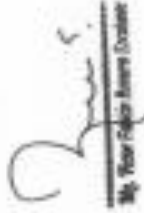
Título de la investigación: "Influencia de la comunicación interna en el desempeño de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Paredes Aradiel, Rocky Fernando							
Apellidos y nombres del experto: Romero Escalante, Víctor Fabián.							
ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN INTERNA	ASCENDENTE	Información sobre funcionamiento actual.	1. Me mantengo informado sobre las operaciones actuales de la empresa	ORDINAL Tipo Escala de Likert: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi Nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi Siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>			Realizar la afirmación como área no personal. La empresa mantiene informado a sus colaboradores sobre sus operaciones actuales
		Cumplimiento de las normas.	2. Cumplimiento con facilidad las normas establecidas por la empresa.				Realizar la afirmación como área no personal
		Información sobre clientes	3. Les brindo a los clientes una información concreta y segura.				Realizar la afirmación como área no personal
		Información sobre percepción de condiciones laborales	4. Informo a mis jefes sobre las condiciones de seguridad e higiene para que faciliten la realización de mis labores.				Realizar la afirmación como área no personal

	Nivel de confianza en el jefe	5. Tengo un jefe con el cual puedo establecer cualquier tipo de diálogo	Realizar la afirmación como área no personal
	Aporte de ideas, sugerencias	6. Brindo aportes positivos y me otorgan el mérito de los mismos.	Realizar la afirmación como área no personal
	Percepción de la información que se le envía a los jefes	7. Recibo respuestas razonables por parte de mi jefe cuando le hago una pregunta.	Realizar la afirmación como área no personal
	Comprensión de las instrucciones recibidas	8. Comprendo la información enviada por mis jefes.	Realizar la afirmación como área no personal
	Fluidez de la comunicación ascendente	9. Me comunico eficazmente con mis jefes	Realizar la afirmación como área no personal
	Premios de reconocimiento	10. Me brindan reconocimientos, aprendizaje, equidad en el trato.	Realizar la afirmación como área no personal
	Planes estratégicos	11. Me informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía	Realizar la afirmación como área no personal
	Instrucciones	12. Recibo la información adecuada para realizar mi trabajo y garantiza la precisión del mismo	Realizar la afirmación como área no personal
	Compromiso de la alta dirección	13. Los jefes aportan ideas e iniciativas para el mejoramiento de	
DESCENDENTE			

v



							área no personal
	Tecnologías de información	22. Son eficaces los medios por los cuales recibo la información					Realizar la afirmación como área no personal
	Resultados alcanzados de la empresa	23. Recibo información sobre los resultados alcanzados por la empresa y el área.					Realizar la afirmación como área no personal
	Reuniones de información (frecuencia)	24. El área al cual pertenece fomenta estrategias de comunicación tales como: reuniones de grupo, buzones de sugerencia, presentaciones de quejas, etc.	✓				
HORIZONTAL	Comunicación entre compañeros	25. Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					Realizar la afirmación como área no personal
	Cantidad de la comunicación entre compañeros	26. Comprendo la información brindada por mis compañeros.					Realizar la afirmación como área no personal
	Fluidez de la comunicación	27. Son oportunos los mensajes que recibe por parte de sus compañeros.					Realizar la afirmación como área no personal
	Tecnología	28. Se dispone de tecnología que facilite mi trabajo.					Realizar la afirmación como área no personal
	Interacción del equipo de trabajo	29. Hay un sentido de familia o equipo.					Realizar la afirmación como área no personal

		Percepción de la confiabilidad de la información recibida desde los compañeros de trabajo.	30. Estoy seguro de que mis compañeros me brindan la información fidedigna y correcta.			Realizar la afirmación como área no personal
		Nivel de intercambio de información	31. Es fácil contactarse con los demás empleados que hacen que hacen parte de mi departamento de trabajo			Realizar la afirmación como área no personal
 <b>Víctor Fabián Romero Escalante</b>						
				Fecha 26/05/21		
Firma del experto:						

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "Influencia de la comunicación interna en el desempeño de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021"

Apellidos y nombres del investigador: **Paredes Aradiel, Rocky Fernando**

Apellidos y nombres del experto: **Romero Escalante, Víctor Fabián.**

ASPECTO POR EVALUAR

OPINIÓN DEL EXPERTO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
DESEMPEÑO LABORAL	EJECUCION DE CARGA LABORAL	EFICACIA	32. Usted cumple con los objetivos, propuestos para su puesto de trabajo.	ORDINAL Tipo Escala de Likert: • Nunca • Casi Nunca • A veces • Casi Siempre • Siempre			Realizar la afirmación como área no personal. Se cumple con los objetivos propuestos del área	
			33. Cumple con las tareas y obligaciones en el tiempo que se le asignan.				Realizar la afirmación como área no personal	
			34. Al momento de realizar las tareas asignadas, usted ahorra materiales que se utilizan para la ejecución de sus funciones.				Realizar la afirmación como área no personal	
		EFICIENCIA	35. En el cumplimiento de sus funciones usted optimiza el uso de sus recursos.				Realizar la afirmación como área no personal	
			CONOCIMIENTO DE LABORES		36. Considera usted que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo.			Realizar la afirmación como área no personal

		37. En ocasiones tiene dificultades para realizar su trabajo por falta conocimiento en el tema.		Realizar la afirmación como área no personal
COOPERACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO	RELACIONES INTERPERSONALES	38. Converso con mis compañeros de trabajo, y entablo relaciones de amistad.		Realizar la afirmación como área no personal. Hay buena comunicación entre los compañeros
		39. Converso constantemente con mis compañeros de trabajo con el fin de mejorar mis actividades o agilizar procesos que involucran la participación de ellos.		Realizar la afirmación como área no personal
	IDENTIFICACION CON EL EQUIPO	40. Me gusta participar activamente, en los trabajos que se realizan en equipo.		Realizar la afirmación como área no personal
	EMPATIA	41. Colaboro espontáneamente con mi equipo de trabajo. 42. Escucho atentamente cuando un compañero de trabajo me cuenta un problema.		Realizar la afirmación como área no personal





MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
COMUNICACIÓN INTERNA	ASCENDENTE	Información sobre funcionamiento actual.	1. Se mantiene informado sobre las operaciones actuales de la empresa	ORDINAL Tipo Escala de Likert: • Nunca • Casi Nunca • A veces • Casi Siempre • Siempre	✓			
		Cumplimiento de las normas.	2. Cumple con facilidad las normas establecidas por la empresa.					
		Información sobre clientes	3. Brinda a los clientes una información concreta y segura.					
		Información sobre percepción de condiciones laborales	4. Informa a sus jefes sobre las condiciones de seguridad e higiene para que faciliten la realización de mis labores.					
		Nivel de confianza en el jefe	5. Tiene un jefe con el cual puede establecer cualquier tipo de diálogo					
		Aporte de ideas, sugerencias	6. Brinda aportes positivos y le					

		otorgan el mérito de los mismos.						
Percepción de la información que se le envía a los jefes		7. Recibe respuestas razonables por parte de su jefe cuando le realiza una pregunta.	7. Recibe respuestas razonables por parte de su jefe cuando le realiza una pregunta.	✓				
Comprensión de las instrucciones recibidas		8. Entiende la información enviada por su jefe.	8. Entiende la información enviada por su jefe.	✓				
Fluidad de la comunicación ascendente		9. Se comunica eficazmente con sus jefes	9. Se comunica eficazmente con sus jefes	✓				
Premios de reconocimiento		10. Le brindan reconocimiento, aprendizaje, equidad en el trato.	10. Le brindan reconocimiento, aprendizaje, equidad en el trato.	✓				
Planes estratégicos		11. Le Informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía	11. Le Informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía	✓				
Instrucciones		12. Recibe la información adecuada para realizar mi trabajo y garantiza la precisión del mismo	12. Recibe la información adecuada para realizar mi trabajo y garantiza la precisión del mismo	✓				
Compromiso de la alta dirección		13. Los jefes aportan ideas e iniciativas para el mejoramiento de los procesos	13. Los jefes aportan ideas e iniciativas para el mejoramiento de los procesos	✓				
Percepción de la comunicación que recibe de los jefes		14. Recibe la información adecuada para realizar su trabajo y garantiza la precisión del	14. Recibe la información adecuada para realizar su trabajo y garantiza la precisión del	✓				
<b>DESCENDENTE</b>								

		mismo.							
Planes de complementación y formación		15. Le realizan planes de desarrollo para el personal.							
Nivel de información que se le da a los empleados referido a los riesgos existentes.		16. Les brindan capacitaciones para saber actuar frente a alguna emergencia.							
Normas, políticas y reglamentos		17. Recibe información adecuada sobre funciones y responsabilidades que tiene que cumplir.							
Fluidez de la comunicación descendente		18. Comprende la información enviada por sus jefes.							
Accesibilidad		19. Su jefe designa un momento adecuado para atender sus consultas							
Responsabilidad		20. Su jefe cumple con todas sus promesas.							
Cordialidad		21. Su jefe es cortés cuando se dirige a usted.							
Tecnologías de información		22. Son eficaces los medios por los cuales recibe la información.							

HORIZONTAL	Resultados alcanzados de la empresa	<p>23. Recibe información sobre los resultados alcanzados por la empresa y el área.</p> <p>24. El área al cual pertenece fomenta estrategias de comunicación tales como: reuniones de grupo, buzones de sugerencia, presentaciones de quejas, etc.</p>	✓			
	Comunicación entre compañeros	<p>25. Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo.</p> <p>26. Comprende la información brindada por sus compañeros.</p> <p>27. Son oportunos los mensajes que recibe por parte de sus compañeros.</p>	✓			
	Claridad de la comunicación entre compañeros	<p>28. Disponen de tecnología que facilite su trabajo.</p> <p>29. Hay un sentido de familia o equipo.</p> <p>30. Está seguro de que sus compañeros le brindan la información fidedigna y correcta.</p>	✓			
	Fluidez de la comunicación		✓			
	Tecnología		✓			
	Interacción del equipo de trabajo		✓			
	Percepción de la confiabilidad de la información recibida desde los compañeros de trabajo.		✓			
			✓			
			✓			

	Nivel de intercambio de información	31. Le es fácil contactarse con los demás empleados que forman parte de su área de trabajo.	✓	
Firma del experto:  DNI 04301474	Fecha 10/6/2021	Mg Juliana Alvarez Rodriguez, Licenciada en Administración		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Influencia de la comunicación interna en el desempeño de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021" Apellidos y nombres del investigador: Paredes Aradiel, Rocky Fernando Apellidos y nombres del experto: Alvarez, Juliana					OPINIÓN DEL EXPERTO			
ASPECTO POR EVALUAR	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
DESEMPEÑO LABORAL	EJECUCIÓN DE CARGA LABORAL	EFICACIA	S	32. Se cumple con los objetivos, propuestos para su puesto de trabajo.	ORDINAL Tipo Escala de Likert: • Nunca	✓		



			<p>39. Conversan constantemente entre compañeros de trabajo con el fin de mejorar sus actividades o agilizar procesos que involucran la participación de ellos.</p> <p>40. Le gusta participar activamente, en los trabajos que se realizan en equipo.</p> <p>41. Colabora espontáneamente con su equipo de trabajo.</p> <p>42. Escucha atentamente cuando un compañero de trabajo le conversa o le cuenta un problema.</p> <p>43. Cuando interactúa con sus compañeros de trabajo se siente apreciado (escuchado, entendido) por ellos.</p>		✓	✓	✓	✓
<p>Firma del experto: <i>Juliane Alvarez Rodriguez</i> DNI 09364074</p>	<p>Fecha 10/6/2021</p>	<p>Mg. Juliane Alvarez Rodriguez, Licenciada en Administración</p>						




**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "Influencia de la comunicación interna en el desempeño de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021"					
Apellidos y nombres del investigador: Paredes Aradiel, Rocky Fernando					
Apellidos y nombres del experto: Christian Abraham Dios Castillo					
ASPECTO POR EVALUAR					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO SI CUMPLE / NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN INTERNA	ASCENDENTE	Información sobre funcionamiento actual.	1. Se mantiene informado sobre las operaciones actuales de la empresa	ORDINAL Tipo Escala de Likert: • Nunca • Casi Nunca • A veces • Casi Siempre • Siempre	X
		Cumplimiento de las normas.	2. Cumpla con facilidad las normas establecidas por la empresa.		X
		Información sobre clientes	3. Brinda a los clientes una información concreta y segura.		X
		Información sobre percepción de condiciones laborales	4. Informa a sus jefes sobre las condiciones de seguridad e higiene para que faciliten la realización de mis labores.		X
		Nivel de confianza en el jefe	5. Tiene un jefe con el cual puede establecer cualquier tipo de diálogo		X
		Aporte de Ideas, sugerencias	6. Brinda aportes positivos y le		X

		otorgan el mérito de los mismos.					
Percepción de la información que se le envía a los jefes		7. Recibe respuestas razonables por parte de su jefe cuando le realiza una pregunta.	X				
Comprensión de las instrucciones recibidas		8. Entiende la información enviada por su jefe.	X				
Fluidez de la comunicación ascendente		9. Se comunica eficazmente con sus jefes	X				
Premios de reconocimiento		10. Le brindan reconocimientos, aprendizaje, equidad en el trato.	X				
DESCENDENTE		11. Le informan sobre las estrategias u objetivos de la compañía	X				
Instrucciones		12. Recibe la información adecuada para realizar mi trabajo y garantiza la precisión del mismo	X				
Compromiso de la alta dirección		13. Los jefes aportan ideas e iniciativas para el mejoramiento de los procesos	X				
Percepción de la comunicación que recibe de los jefes		14. Recibe la información adecuada para realizar su trabajo y garantiza la precisión del	X				

		mismo.						
Pienas de complementación y formación	15. Le realizan planes de desarrollo para el personal.	X						
Nivel de información que se le da a los empleados referido a los riesgos existentes.	16. Les brindan capacitaciones para saber actuar frente a alguna emergencia.	X						
Normas, políticas y reglamentos	17. Recibe información adecuada sobre funciones y responsabilidades que tiene que cumplir.	X						
Fluidez de la comunicación descendente	18. Comprende la información enviada por sus jefes.	X						
Accesibilidad	19. Su jefe designa un momento adecuado para atender sus consultas	X						
Responsabilidad	20. Su jefe cumple con todas sus promesas.	X						
Cordialidad	21. Su jefe es cortés cuando se dirige a usted.	X						
Tecnologías de información	22. Son eficaces los medios por los cuales recibe la información.	X						

	Resultados alcanzados de la empresa	23. Recibe información sobre los resultados alcanzados por la empresa y el área.	X		
	Reuniones de información (frecuencia)	24. El área al cual pertenece fomenta estrategias de comunicación tales como: reuniones de grupo, buzones de sugerencia, presentaciones de quejas, etc.	X		
HORIZONTAL	Comunicación entre compañeros	25. Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo.	X		
	Claridad de la comunicación entre compañeros	26. Comprende la información brindada por sus compañeros.	X		
	Fluidez de la comunicación	27. Son oportunos los mensajes que recibe por parte de sus compañeros.	X		
	Tecnología	28. Disponen de tecnología que facilite su trabajo.	X		
	Interacción del equipo de trabajo	29. Hay un sentido de familia o equipo.	X		
	Percepción de la confiabilidad de la información recibida desde los compañeros de trabajo.	30. Está seguro de que sus compañeros le brindan la información fidedigna y correcta.	X		

		Nivel de intercambio de información	31. Le es fácil contactarse con los demás empleados que forman parte de su área de trabajo.				
						X	
			Fecha: 21.06.21				
Firma del experto:							

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

<p><b>Título de la investigación:</b> "Influencia de la comunicación interna en el desempeño de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021"</p> <p><b>Apellidos y nombres del investigador:</b> Paredes Aradiel, Rocky Fernando</p> <p><b>Apellidos y nombres del experto:</b> Christian Abraham Dios Castillo</p>							
ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
DESEMPEÑO LABORAL	EJECUCION DE CARGA LABORAL	EFICACIA	32. Se cumple con los objetivos, propuestos para su puesto de trabajo.	ORDINAL Tipo Escala de Likert: • Nunca • Casi Nunca • A veces • Casi Siempre • Siempre	X		
			33. Se cumple con las tareas y obligaciones en el tiempo que se le asignan.		X		
			34. Al momento de realizar las tareas asignadas, es eficiente en el ahorro de materiales que se utiliza para la ejecución de sus funciones.		X		
		EFICIENCIA	35. En el cumplimiento de sus funciones se optimiza el uso de sus recursos.		X		

		36. Se tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo.	X			
		37. En ocasiones se tienen dificultades para realizar su trabajo por falta conocimiento en el tema.	X			
COOPERACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO	RELACIONES INTERPERSONALES	38. Hay una buena comunicación entre los compañeros de trabajo.	X			
		39. Conversan constantemente entre compañeros de trabajo con el fin de mejorar sus actividades o agilizar procesos que involucran la participación de ellos.	X			
	IDENTIFICACION CON EL EQUIPO	40. Le gusta participar activamente, en los trabajos que se realizan en equipo.	X			
		41. Colabora espontáneamente con su equipo de trabajo.	X			

	EMPATÍA	<p>42. Escucha atentamente cuando un compañero de trabajo le conversa o le cuenta un problema.</p> <p>43. Cuando interactúa con sus compañeros de trabajo se siente apreciado (escuchado, entendido) por ellos.</p>		X		
<p>Firma del experto:</p> 		<p>Fecha : 21.06.21</p>		X		



Llenado de encuestas





