



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Comunicación interna y rendimiento laboral de los
colaboradores de JT Contacto & Negocio EIRL Lince, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORAS:

Br. Basilio Simón, Luz Flor (ORCID: 0000-0001-9470-5033)

Br. Muñoz Góngora, Llameli (ORCID: 0000-0001-6049-4223)

ASESORA:

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (0000-0002-6867-0778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Organizacional

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre Jovita Góngora Tunjar, pues sin ella no lo habría logrado, a mis hermanas Olga Muñoz y Marlene Muñoz por su apoyo incondicional y a mi padre José Alberto Muñoz Vargas Q.E.P.D .sé que desde el cielo me guía y cuida y está súper orgulloso por haber culminado con éxito mi tesis.

Dedico a Dios por estar conmigo en cada paso que doy, y de manera muy especial a mi familia, hermanos y padres Justa Guadalupe Simón Martínez y Augusto Basilio Herмосilla, que son fuente de inspiración para seguir superándome como profesional. Les dedico todo mi esfuerzo con mucho amor y cariño.

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento se dirige a Dios por habernos cuidado e iluminado en este proceso de estudio, a la Universidad César Vallejo donde recibimos el apoyo de nuestra asesora de curso. Dra. Rojas Romero, Karin Corina, gracias a los dueños de la empresa JT Contacto y Negocios EIRL, por su amable apoyo, indispensable durante el desarrollo de esta investigación.

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	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. Técnicas e Instrumentos de recolección y procesamiento de datos	14
Tabla 2. Escala de medición tipo Likert para la recolección de datos	15
Tabla 3. Juicio de Expertos	16
Tabla 4. Valores de confiabilidad según el Alfa de Cronbach	16
Tabla 5. Análisis de fiabilidad de los ítems de la variable comunicación interna	16
Tabla 6. Análisis de fiabilidad de los ítems de la variable rendimiento laboral	17
Tabla 7. Frecuencias de la variable comunicación interna	19
Tabla 8. Distribución de frecuencias de las opiniones para la variable rendimiento laboral	20
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la dimensión conocimiento	21
Tabla 10. Distribución de frecuencias de las opiniones para la dimensión comportamiento de la variable rendimiento laboral	22
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la dimensión competencia	23
Tabla 12. Cruce entre la variable Comunicación Interna y Rendimiento Laboral	24
Tabla 13. Cruce entre la variable Comunicación Interna y Conocimiento	25
Tabla 14. Cruce entre la variable Comunicación Interna y Comportamiento	26
Tabla 15. Cruce entre la variable Comunicación Interna y Competencia	27
Tabla 16. Prueba de normalidad para las variables Comunicación interna, rendimiento laboral y la dimensiones conocimiento, comportamiento, competencia	28
Tabla 17. Prueba de hipótesis general	29
Tabla 18. Correlación bivariada entre la variable comunicación interna y la dimensión conocimiento	30
Tabla 19. Correlación bivariada entre la variable comunicación interna y la dimensión comportamiento	31
Tabla 20. Correlación bivariada entre la variable comunicación interna y la dimensión competencia	32

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Gráfico de barras de la variable comunicación interna	19
Figura 2. Gráfico de barras de la variable relación laboral	20
Figura 3. Gráfico de barras de la dimensión conocimiento, de la variable rendimiento laboral	21
Figura 4. Gráfico de barras de la dimensión comportamiento	22
Figura 5. Gráfico de barras de la dimensión competencia	23
Figura 6. Histograma del cruce entre la variable Comunicación Interna y Rendimiento Laboral	24
Figura 7. Histograma del cruce entre la variable Comunicación Interna y Conocimiento	25
Figura 8. Histograma del cruce entre la variable Comunicación Interna y Comportamiento	26
Figura 9. Histograma del cruce entre la variable Comunicación Interna y Competencia	27

Resumen

La investigación denominada comunicación interna y rendimiento laboral de los colaboradores de JT Contacto & Negocio EIRL Lince, en el presente año, tiene como finalidad, determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el rendimiento laboral, para ello se planteó un Enfoque: Cuantitativo, con un diseño Transversal y un nivel correlacional. Para el levantamiento de la información, fue considerada una muestra de 45 colaboradores. En esta, se usó como técnica de investigación la encuesta, de igual manera, se utilizó el cuestionario como instrumento de investigación, luego se procedió a la tabulación y procesamiento estadístico. La data recolectada fue procesada mediante el programa SPSS v.25, el cual permitió determinar los coeficientes de estadística descriptiva e inferencial. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,660, resultando significativo con p-valor < 0,05, lo que permite establecer que existe una relación significativa entre la Comunicación interna y la relación laboral, siendo una asociación positiva moderada a fuerte. Finalmente, se formularon recomendaciones para fortalecer la apertura del proceso de la comunicación a lo interno de la organización con el objetivo de continuar fortaleciendo el rendimiento laboral de los colaboradores.

Palabras claves: Comunicación interna, rendimiento laboral, competencia, conocimiento, comportamiento.

Abstract

The research called internal communication and job performance of employees of JT Contacto & Negocio EIRL Lince, this year, aims to determine the relationship between internal communication and job performance, for it was raised an approach: Quantitative, with a cross-sectional design and a correlational level. For the collection of information, a sample of 45 employees was considered. In this, the survey was used as a research technique, likewise, the questionnaire was used as a research instrument, then proceeded to tabulation and statistical processing. The data collected was processed using the SPSS v.25 program, which made it possible to determine the descriptive and inferential statistics coefficients. The results showed a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.660, resulting significant with p-value < 0.05, which allows establishing that there is a significant relationship between internal communication and the work relationship, being a moderate to strong positive association. Finally, recommendations were made to strengthen the openness of the communication process within the organization in order to continue strengthening the work performance of employees.

Keywords: Internal communication, job performance, competence, knowledge, behavior.

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a América Latina, para el año 2020, el Observatorio de Comunicación Interna, entregó la XI edición de los premios, con la participación de 110 empresas que mostraron buenas prácticas comunicacionales, orientadas a garantizar una mayor conexión entre los equipos de colaboradores como medio de obtener mayor productividad p.25. Por otra parte, según el artículo de Montoya (2018), en el contexto internacional ha quedado evidencia de que las organizaciones, afrontan entornos de globalización como parte de su gestión que las conduce a explorar alternativas para ir subsanando problemáticas; una de ellas es la comunicación, considerada un complemento global e integral, pues es utilizada tanto en los ambientes internos como externos de la empresa.

En este sentido en el contexto nacional, Li et al. (2021) consideran que fomentan las relaciones favorables en la organización (p.3). Aunado a esto, Avendaño et al. (2020) muestran que los resultados de la encuesta denominada comunicaciones internas, revelaron con un 52% que la tendencia de comunicación interna que se aplica en el país, es una comunicación digital y colaborativa. (p.7) Por su parte, Kim et al. (2019) manifiestan que los empleados desempeñan un papel fundamental en el aprovechamiento de la ventaja comunicativa; De acuerdo al artículo de Sebastião et al. (2017) la comunicación interna, se considera importante para la motivación, fuerza de trabajo y acercamiento entre líderes y empleados; Asimismo, Hume y Leonard (2014) consideran que la comunicación interna se refiere a la relación entre la organización y sus empleados, la cual debe gestionarse estratégicamente de tal forma que conduzca a un mayor rendimiento. (p. 297). Adicionalmente Formanchuk (2010) destaca que, la comunicación interna en una empresa implica diálogos, interacción, participación, charlas horizontales y acceso a la información (pp. 34–36).

El rendimiento laboral está relacionado con indicadores como la cultura del conocimiento, también se relaciona en la actualidad con las habilidades tecnológicas (Espinach, 2018). Por otro lado, el trabajo en equipo, tiene una relación positiva y significativa con la variable desempeño de los trabajadores según Khan y Al Mashikhi (2017). Otras características de la personalidad que afectan el nivel de rendimiento laboral son la creatividad y el carisma, (Chung,

Lee y Choi, 2015) para, Al-Mzary, Al-rifai y Al-Momany (2015) se pueden utilizar varias prácticas de formación para mejorar el rendimiento laboral de los empleados. También el rendimiento laboral está relacionado con la adaptabilidad y el respeto debido a que determinan en que forma un trabajador desarrollo sus actividades (Huang, Ryan, Zabel y Palmer, 2014). Tal como lo sugieren Tong, Wah Tak y Wong (2013) La satisfacción laboral, las actitudes de compartir conocimientos, los estilos de comunicación y las creencias sobre el rendimiento están correlacionado.

De igual modo Bakker y Xanthopoulou (2013) indican que la intervención de los recursos personales y el compromiso laboral en el vínculo recursos laborales-creatividad está ligado al comportamiento y carisma. Así mismo, la confianza es fundamental para el trabajo en equipo y por ende para el rendimiento laboral (Jong, Ruyter y Wetzels, 2006).

En el contexto local, Jt Contacto & Negocio Eirl, ubicada en el distrito de Lince y dedicada al servicio de Call center y ventas de tarjetas de crédito Diners Club, presentó un índice de rotación del 10% mensual de los empleados, lo que desencadenó en las áreas un retraso en cuanto al cumplimiento de los objetivos estratégicos organizacionales. Además de ello, la información no llegaba de manera regular a todas los departamentos, el flujo de comunicación entre gerentes y empleados disminuyó en contradicción con los objetivos comunicacionales de la empresa, lo que ocasionó la desmejora de ciertos indicadores de la organización, aumento en los retrasos en las actividades, incremento de las interrupciones de procesos a causa de desinformación, malentendidos, poca colaboración y la disminución de 15 % del rendimiento laboral, causando baja productividad en los servicios. Esto influyó en el continuo incumplimiento de metas del equipo de colaboradores, alto nivel de reclamos de los clientes, ausencia y faltas continuas, todo ello repercutió directamente en la productividad y logro de los objetivos que tiene la empresa.

Con base en lo anterior, se planteó el siguiente prob gen.: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores de Jt Contacto & Negocio Eirl Lince, 2021? Como prob esp.: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el conocimiento de los colaboradores?, ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el

comportamiento de los colaboradores? y finalmente ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la competencia de los colaboradores?

En el contexto planteado, la investigación se justificó teóricamente, dado que permitió ampliar su comprensión de las variables, de esta forma se contribuyó a entender la comunicación interna y rendimiento laboral en el entorno de la empresa en estudio. En cuanto a su justificación práctica, ejecutar el presente trabajo contribuyó a conocer fortalezas y amenazas que existen la comunicación interna y rendimiento laboral de Jt Contacto & Negocio Eirl. Respecto a la justificación metodológica, los instrumentos aplicados posteriores a la validación, pueden usarse en subsiguientes investigaciones, para conseguir resultados confiables y verificables. En cuanto a la justificación social, la misma se justificó por la necesidad de precisar las falencias que se puedan presentar en la comunicación interna y rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Jt Contacto & Negocio Eirl Lince, 2021.

Con el propósito de darle respuesta a la problemática de investigación, se estableció el siguiente obj gen.: Determinar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores de Jt Contacto & Negocio Eirl Lince, 2021. Como obj esp.: Determinar la relación entre la comunicación interna y el conocimiento de los colaboradores, Determinar la relación entre la comunicación interna y el comportamiento de los colaboradores y finalmente Determinar la relación entre la comunicación interna y la competencia de los colaboradores.

Para alcanzar los objetivos se consideró como la hipot gen.: Existe relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores de Jt Contacto & Negocio Eirl Lince, 2021. Como hipot esp.: Existe relación entre la comunicación interna y el conocimiento de los colaboradores, Existe relación entre la comunicación interna y el comportamiento de los colaboradores y finalmente Determinar la relación entre la comunicación interna y la competencia de los colaboradores.

II. MARCO TEÓRICO

Desde el enfoque del pensamiento administrativo la productividad está orientada a la búsqueda de la eficiencia, centrándose así, en el ideal de una mayor producción, de excelente calidad y con el menor costo. En tal sentido, junto con la revolución industrial, se fueron desarrollando diversas teorías, con principios técnicos y organizativos para el mejor desenvolvimiento de las personas en el área empresarial. El contexto se enmarca en sustento teórico de los principios administrativos y epistemológicos de la teoría humanista, cuyo principal pensador es Elton Mayo, la cual introduce el concepto de “hombre social” indicando que el hombre tiene otras motivaciones, diferentes al dinero, como el establecimiento de relaciones interpersonales, que pueden influir sobre la productividad, ocasionando un aumento o disminución de su capacidad de producción.

Tomando en consideración lo antes expuesto, a continuación, se presentan los resultados de una revisión documental exhaustiva sobre investigaciones previas que sustentan el propósito del estudio, así como una fundamentación teórica de las variables que lo conforman.

En el ámbito local, Maza (2019) en su investigación estableció como propósito determinar la vinculación existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Desarrollaron una investigación que involucró un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, con diseño no experimental: transversal, que se empleó en una muestra censal de 78 empleados contratados con régimen especial, sobre estos se aplicó un cuestionario validado y confiable. Parte de los resultados mostró que entre las variables CI y DL se relacionan positiva y significativamente mediante un $Rho = 0.788$, lo que le permitió concluir que una adecuada gestión de la comunicación en la organización impactará de forma positiva en el desempeño de los empleados. El aporte a la investigación se fundamenta en el resultado de la relación determinada, ya que si se mejora la comunicación en la empresa el resultado de los colaboradores será mejor también.

Por su parte, Benancio (2018) en su estudio, desarrolló una investigación de tipo descriptivo, correlacional y transversal, con una muestra de 52 empleados de la municipalidad distrital de Santa María del Valle, a quienes se aplicó un

cuestionario validado elaborado por el autor para relacionar la cultura organizacional y desempeño laboral cuyos resultados evidenciaron la existencia de una relación positiva, significativa y fuerte entre la comunicación interna y la dimensión competencia de los empleados, mediante un $Rho = 0.778$ y $p < 0.000$, concluyendo que la comunicación es un factor que incide en la conducta y el desempeño de quienes realizan las tareas, por la cual todas las organizaciones deben gestionar de manera adecuada los procesos y mecanismos internos, con el propósito de incidir positivamente en la productividad de los empleados, así como en su eficiencia, competitividad y calidad de servicios, lo que corrobora el objetivo de la investigación que fue establecer la relación entre las variables consideradas. Este estudio genera un aporte que se sustenta en la relación obtenida, a partir de la cual se señala que en la medida que la comunicación sea bien gestionada en las empresas los resultados del desempeño laboral serán mejores.

Las ideas expuestas por Ríos (2018), en su investigación concluyó que se debe ejecutar una adecuada gestión de la comunicación de tal manera que impacte en el cumplimiento de las metas trazadas, lo anterior basado en que la investigación planteó como propósito determinar la vinculación entre el clima laboral y desempeño laboral y en el hallazgo de relación positiva, significativa y alta entre la comunicación y el DL mediante un $Rho = 0,904$ y $p < 0,05$. El estudio involucró una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo, diseño correlacional y corte transversal con una muestra conformada por 79 empleados de la entidad a los que se aplicó un cuestionario de 74 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert. El aporte del estudio se basa en la alta relación obtenida entre las variables, lo que implica mientras mejor sea el proceso de comunicación que se ejecute mejor serán los resultados del desempeño de los trabajadores.

En el ámbito nacional, Cruz (2019) realizó un estudio donde estableció como propósito establecer la relación existente entre las variables consideradas en el estudio, comunicación interna y desempeño laboral de trabajadores de una municipalidad en Puno, con un aporte basado en el hecho de que si los empleados no cuentan con una comunicación acertada éstos no podrán ejecutar sus funciones y alcanzar las metas propuestas, impactando de forma directa en la productividad. La ejecución de la investigación involucró un enfoque de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional con un diseño no experimental, donde

utilizó una muestra de 20 empleados, los cuales fueron encuestados mediante un cuestionario elaborado, donde concluyó que el bajo resultado del Desempeño Laboral de los empleados se debe a una mala gestión del proceso interno de comunicación que utilizan en la entidad que se sustenta en el hecho de que sólo ocasionalmente empleen la comunicación formal generando la falta de conocimiento respecto a temas cruciales como estructura, políticas, y procedimientos institucionales necesarios en cada uno de los empleados, con base en hallazgos que evidenciaron que existe una relación positiva y muy alta entre la comunicación interna y el conocimiento mediante un $Rho = 0.948$ y $p < 0.000$.

Por su parte, Chunga (2018) en su investigación presentó un estudio con el objetivo de comprobar la existencia de relación entre clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores, con un aporte a la investigación con base en los resultados de la relación obtenida, a partir de lo cual se tiene un conocimiento previo de una relación significativa que impacta en los procesos internos de las organizaciones. El análisis detallado de las dimensiones establecidas para el clima organizacional demostró que existe relación significativa entre la comunicación y el DL mediante un $R = 0.722$ y $p < 0.000$, sobre lo que concluyó que en la medida que se mejoren procesos internos como la comunicación mejor serán los resultados del desempeño de quienes ejecutan el trabajo, a lo que llegó después de ejecutar un diseño de investigación no experimental en un estudio descriptivo y correlacional, aplicado a una muestra de 36 empleados de la municipalidad, los cuales fueron encuestados mediante cuestionario construido y validado.

En el ámbito internacional, Meng y Berger (2019) en su estudio utilizaron una encuesta nacional en línea de 838 profesionales que trabajan en diversas organizaciones como datos empíricos para probar las relaciones en un modelo conceptual propuesto del impacto de la cultura organizacional y el desempeño del liderazgo en la satisfacción de profesionales de relaciones públicas y obtuvieron como resultados la fuerte incidencia de la cultura organizacional y el desempeño del líder podrían tener en el compromiso laboral y la satisfacción laboral de los profesionales mediante un $R = 0.84$ y $p < 0.01$, concluyendo, además que, la comunicación interna aumenta el compromiso de los colaboradores. El aporte a la investigación planteada se fundamenta en el hecho

de evidenciar relación entre las variables y señalar que se obtienen excelentes resultados como se gestionan de manera adecuada.

Linjuan y Cen (2019) en su trabajo de investigación, tuvo como propósito mostrar los resultados que indicaron que la comunicación en la organización es de forma receptiva, amistosa, cálida, compasiva y atenta, esto contribuye al desarrollo de una cultura positiva que desarrolla gratitud y compromiso, lo que traduce en mejor rendimiento por parte de los empleados hacia la organización y agregaron que las variables se relacionan mediante un $R = 0.60$ y $p < 0.01$. Este efecto de la comunicación interna en el fomento de una cultura emocional positiva traducida en comportamientos de apoyo de los empleados. Donde encuestaron a 506 empleados que trabajaban en 19 sectores industriales diversos en los Estados Unidos, con ayuda del proveedor global de servicios de encuesta Survey Sampling International, a quienes se aplicó un muestreo aleatorio estratificado y por cuotas. Sobre ello concluyeron que, cuando la comunicación y el comportamiento se hacen de manera acertada es más probable que los empleados correspondan con un comportamiento discrecional dentro de su organización y defiendan su organización externamente, de esta manera, la investigación proporciona un aporte significativo ya que asegura que la relación entre ambas variables, genera un impacto positivo en los objetivos organizacionales.

Por su parte, Huang et al. (2018) en su artículo de investigación cuyo objetivo fue examinar la contribución distintiva de la comunicación empleada por los supervisores en el rendimiento de seguridad en camioneros de larga distancia y los resultados objetivos alcanzados, concluyeron que la calidad de la comunicación de los supervisores sobre la seguridad contribuye considerablemente en los resultados en la seguridad de los trabajadores, con base al resultado de que existe una relación entre la comunicación sobre seguridad y el rendimiento en materia de seguridad de los conductores de camiones mediante un $R = 0,54$ y un $p < 0,01$, al aplicar el estudio una encuesta a 5162 conductores de camiones de una empresa de transporte estadounidense con una tasa de respuesta del 62,1% y las respuestas individuales de los empleados se cotejaron con sus resultados de seguridad (es decir, lesiones con pérdida de tiempo). El aporte al estudio planteado se sustenta en el hecho de

que existe relación entre comunicación y resultados del trabajo que realizan los camioneros como empleados.

También admitió Marlow et al. (2017), en su investigación demostraron que la calidad de la comunicación tenía una relación significativamente mayor con el rendimiento del equipo que la frecuencia de la comunicación ($R = 0.360$ y $p < 0.005$) y que los equipos familiares y presenciales tienen una vinculación más fuerte entre la comunicación y el rendimiento, al estudiar la influencia moderadora de las características de la comunicación en la relación entre la comunicación del equipo y su rendimiento, lo que les permitió concluir que es completamente necesario distinguir entre los distintos tipos de comunicación en las aplicaciones prácticas y teóricas de la ciencia de los equipos para que el desempeño sea óptimo. El aporte a la investigación radica en que si se logra que la empresa en estudio aplique adecuadas técnicas de comunicación los empleados tendrán un mejor desempeño.

Llama la atención Yu y Ko (2017), al aplicar un cuestionario estructurado a 211 enfermeras que trabajan en hospitales de 2 provincias de Corea del Sur, para establecer la mediación de la competencia comunicativa en la relación entre el autoliderazgo y el rendimiento laboral, y luego de que los resultados fueron analizados en el programa SPSS, demostraron que el autoliderazgo y la competencia comunicativa se correlacionaron positivamente con el rendimiento de la enfermería mediante un $R = 0.758$ y $p < 0.001$, lo que los llevó a concluir que los trabajadores de nivel directivo deben contar con las habilidades y estrategias necesarias para desarrollar la competencia comunicativa de las enfermeras y mejorar el reconocimiento del autoliderazgo por parte de éstas para lograr un alto desempeño laboral. El aporte al estudio se basa en que además de demostrar que las variables se relacionan considerablemente, también sostienen que cuando se tienen las habilidades comunicativas adecuadas se pueden obtener un mejor desempeño laboral en los trabajadores.

A continuación, se presenta la fundamentación teórica de las variables en estudio.

Respecto a la variable *Comunicación Interna*, esta se refiere a la totalidad de actividades que se desarrollan dentro de una organización con el propósito de crear y mantener buenas relaciones entre sus miembros mediante el uso de diferentes medios de comunicación para mantenerlos informados, motivados y

cohesionados para lograr que con su trabajo contribuyan al logro de los objetivos organizacionales (Oyarvide-Ramírez, Reyes-Sarria y Montaña-Colorado, 2017).

Así mismo, Cuevas y Bustos (2013) señalan que mientras más efectiva sea la *comunicación interna* en las organizaciones mayor será su productividad y la definen como la interrelación que logra entre el personal de la organización. Según FitzPatrick y Valskov (2015) independientemente del tipo de organización, la comunicación es el elemento que mantiene y sostiene las relaciones en ella.

Por su parte, Fajardo y Nivia (2016) expresan que la comunicación interna involucra a cada componente de la empresa desde la dirección general hasta llegar a cada empleado, y que su objetivo es fortalecer la cultura y propiciar un adecuado clima organizacional al incrementar la motivación y la productividad.

Se han identificado cuatro dimensiones que definen la comunicación interna en una organización, entre las cuales están: la comunicación operativa, comunicación estratégica, comunicación cultural y la comunicación propositiva.

La primera dimensión: *comunicación operativa*, se refiere a los procesos de información interna que son requeridos para que los empleados sean realmente operativos, es decir, busca que las personas sepan que es lo que tienen que hacer (Mishra, Mishra y Walker, 2019).

La segunda dimensión: referida a la *comunicación estratégica*, busca que los empleados puedan entender cuál es el objetivo de la organización, cuál es la misión y visión de la misma, así mismo se instruye al personal para que estén consiente de cómo y porque sus objetivos personales contribuyen al logro de las metas de la organización (Men, 2014).

La tercera dimensión, establecida como *comunicación cultural*, la misma está estrechamente relacionada con la cultura organizacional, ya que para que el empleado desempeñe eficientemente sus funciones debe estar consiente de la cultura de la organización y debe ser informado para estar de acuerdo con el modo en que se trabaja y como se alcanzan los objetivos, lo que además lo prepara en la forma de realizar su trabajo. En esta dimensión se le enseña al empleado los valores, códigos y normas de la organización para que esté consiente de porqué hace las cosas y de la forma como las debe hacer, según los lineamientos propios de la organización (Sebastião, Zulato y Trindade, 2017).

La dimensión establecida como *comunicación propositiva*, se refiere a la apertura de espacios de comunicación donde los empleados puedan expresar

sus opiniones, lo que lleva a que los empleados propongan como hacer mejor las cosas y aumenta la eficiencia en las labores (Constantin y Constantin, 2015).

Respecto a la variable, *rendimiento laboral*, según Gabini (2018) éste abarca tanto las conductas orientadas a las tareas como aquellas actividades diferentes a las relativas al puesto de trabajo y orientadas interpersonalmente. Por lo que puede conceptualizarse como “el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja”. Concretamente, se constituye en una propiedad agregada de múltiples y discretos comportamientos que se llevan a cabo durante un período de tiempo. Por otra parte, otra idea importante relacionada es que la propiedad del comportamiento a la que se refiere el rendimiento es su valor esperado para la organización. Por lo tanto, el rendimiento laboral, es una variable que se diferencia entre grupos de comportamientos desarrollados por diferentes individuos y entre conjuntos de comportamientos desarrollados por el mismo individuo en momentos diferentes. (Sopiah et al.,2020) y (carnevale y Hatak,2020)

Las principales dimensiones del rendimiento laboral son el conocimiento, el comportamiento y las competencias del trabajador.

La dimensión *conocimiento*, es un importante activo social dentro de las organizaciones, ya que la creación y el fomento de la cultura del conocimiento, mejora el rendimiento laboral y el éxito de la organización (Masa'deh et al., 2016; Razmerita, Kirchner y Nielsen, 2016). Por su parte, Swanson et al. (2020) consideran que, si se comparte el conocimiento, los empleados tendrán acceso a recursos intelectuales y adquirirán conocimientos relacionados con el trabajo. La dimensión *comportamiento*, según Woods, Mustafa, Anderson y Sayer (2018), así como Bibi (2018) y Munaza (2019) consideran que el comportamiento de los trabajadores está influido en cierta medida por el aprendizaje y la experiencia en el trabajo. La dimensión *competencia* está relacionada con las habilidades que el empleado posee para el ejercicio de sus funciones y como lo manifiesta Putriene (2015) las competencias pueden predecir con exactitud la rotación de personal. Misra y Srivastava (2018). Así mismo, Shanker, Bhanugopan, van der Heijden y Farrell (2017) representa un factor importante, debido a que influye en el rendimiento operativo de una organización mediante la aplicación eficaz de sus conocimientos.

III. METODOLOGÍA

Tal como señala Hernández et al. (2014), la metodología de la investigación expresa tanto para el enfoque cualitativo, como cuantitativo, los parámetros idóneos para desarrollar las etapas inherentes a la misma de manera apropiada, independientemente de su naturaleza.

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación de acuerdo a lo expresado por Hernández et al. (2014), fue de tipo cuantitativo y aplicada, en virtud de que las hipótesis tuvieron como base datos numéricos, los mismos que fueron objeto de un análisis estadístico para conocer su comportamiento y llevar a comprobación los elementos teóricos planteados en las hipótesis. Se recabaron datos de los colaboradores de la empresa Jt Contacto & Negocio Eirl, ubicada en Lince, para someter a comprobación las hipótesis planteadas sobre la vinculación entre las variables consideradas.

El diseño de la investigación, siguiendo al mismo autor, fue de tipo transeccional o transversal, dado que son las investigaciones que recogen datos en un momento y tiempo únicos, también indica, que son de corte no experimental, que son los estudios en los que los hechos se estudian tal como ocurren en la realidad, sin ser sometidos a modificaciones o cualquier tipo de manipulación. Atendiendo a estas consideraciones teóricas, el diseño de la investigación se definió como no experimental y de corte transeccional. Esta definición se debe a que los datos se recolectaron de la realidad que viven los colaboradores en la empresa Jt Contacto & Negocio Eirl, y no fueron manipulados por las investigadoras. Además, la recolección de los datos se realizó en un momento único del estudio.

Por otra parte, el nivel de la investigación, observó un nivel correlacional, dado que se pretendió evidenciar la existencia de una asociación entre dos variables, sin otorgar elementos explicativos de la causa o efecto de una sobre otra, en concordancia con lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014). En dicho caso, se estudió la correlación entre las variables consideradas en los colaboradores de la empresa Jt Contacto & Negocio Eirl.

3.2. Variables y operacionalización

En el estudio se contempló el análisis de dos variables: Comunicación interna y Rendimiento laboral.

Siendo la variable independiente (1) *Comunicación interna*: Definición conceptual: De acuerdo a Oyarvide-Ramírez, Reyes-Sarria y Montañaño-Colorado (2017), comprende el conjunto de acciones que se llevan a cabo dentro de una organización con el propósito de crear y mantener buenas relaciones entre sus integrantes mediante el uso de medios alternativos de comunicación para mantenerles informados, motivados e incorporados para lograr que con su aporte contribuyan al propósito de los objetivos organizacionales.

Definición operacional: En la investigación, la comunicación interna se midió a través de las dimensiones: (a) Operativa, (b) Estratégica, (c) Cultural y (d) Propositiva. Así mismo tenemos como Indicadores: Para la dimensión operativa se consideraron como indicadores: conocimiento sobre la organización y conocimiento sobre el trabajo. La dimensión estratégica se midió mediante los siguientes indicadores: metas y objetivos, evaluación del puesto y satisfacción en el trabajo. Los indicadores de la dimensión cultural fueron: Conocimiento del proceso y compromiso. La dimensión propositiva tuvo como indicadores: Ideas y sugerencias, y motivación. Y nuestra escala de medición: Que son los indicadores de esta variable son de tipo ordinal y se medirán haciendo uso de la escala de Likert.

Por otro lado, la variable dependiente (2) *Rendimiento laboral*. Definición conceptual: De acuerdo a Gabini (2018) éste abarca tanto las conductas orientadas a las tareas como aquellas actividades diferentes a las relativas al puesto de trabajo y orientadas interpersonalmente. Por lo que puede conceptualizarse como “el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja”. Así mismo se propuso como definición operacional: En la investigación, esta variable se midió de acuerdo a sus dimensiones: conocimiento, comportamiento y competencias. Así como en sus indicadores tiene: relacionados a conocimiento que fueron: (a) cultura del conocimiento, (b) capacitación y (c) habilidades tecnológicas. En la dimensión comportamiento se consideraron como indicadores: adaptación, respeto, atención y espacio de trabajo. La dimensión competencias se evaluó mediante los indicadores:

creatividad, confianza, trabajo en equipo, carisma y tolerancia. Por otro lado, la escala de medición: De los indicadores de esta variable son de tipo ordinal y se midieron haciendo uso de la escala de Likert. Asimismo, en el anexo 2 presentamos la matriz de operacionalización de nuestras variables en estudio.

3.3. Población, muestra y muestreo

La *población*, desde el punto de vista de Arias (2012) define la población dentro de una investigación, como el conjunto de elementos a ser estudiados y para los cuales serán válidos los resultados del estudio. En este sentido, la población de estudio para esta investigación estuvo conformada por los 45 colaboradores de la empresa Jt Contacto & Negocio Eirl, ubicada en Lince quien nos permitió desarrollar nuestra investigación.

El *Criterio de inclusión*, se definió como criterio de inclusión Persona que se encuentre desempeñando labores para la empresa Jt Contacto & Negocio Eirl, ubicada en Lince, indistintamente de su área de trabajo.

El *Criterio de exclusión*, se definió como criterio de exclusión Persona que no desempeñe labores en la empresa Jt Contacto & Negocio Eirl, ubicada en Lince.

La *Muestra*, según el criterio de Arias (2012) define la muestra como un subconjunto representativo y finito que se obtiene de la población. Dado que se tiene una población conocida y de fácil acceso, se aplicó una muestra poblacional constituida por 45 colaboradores de la empresa Jt Contacto & Negocio E.I.R.L, para obtener los datos requeridos en la investigación, no fue necesario extraer una muestra de la población estadística. Por tanto, se aplicó la encuesta a la totalidad de trabajadores de la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A partir de lo descrito por Hernández et al. (2014) refieren que los datos de una investigación son recogidos a través de cuestionarios, entrevistas, escalas de actitudes, observación, grupos de enfoque u otras técnicas. A continuación, se indican las técnicas e instrumentos empleadas en la investigación.

Según Arias (2012), la *técnica de investigación* está referida a la manera mediante la cual se obtendrán los datos requeridos para responder a los propósitos de la investigación. La encuesta es una técnica validada para recabar

datos en campo. Para la presente investigación, se empleó la encuesta como técnica de investigación, a través de la cual se obtuvieron los datos directamente desde los colaboradores de la empresa Jt Contacto & Negocio Eirl, localizada en Lince.

Así mismo, se utilizaron técnicas estadísticas con los cuales se analizaron y procesaron los datos recogidos luego de la aplicación de la encuesta, como se exponen en la tabla siguiente:

Tabla 1.

Técnicas e instrumento de recolección y procesamiento de datos

Técnicas de recolección de datos	Instrumento
Encuesta	Cuestionario
Técnicas de procesamiento y Análisis de datos	Instrumento
Ms Word	Redacción de la investigación
Ms Excel	Almacenamiento de datos
SPSS	Procesamiento de datos
Técnicas de presentación de datos	Instrumentos
Cuadros estadísticos	Presentación de datos procesados
Tablas	Según resultados estadísticos
Pruebas estadísticas	Estadística descriptiva e inferencial

Nota. De "Metodología de la Investigación Científica", por Carrasco, 2015, p. 100, San Marcos. Derechos Reservados.

La técnica de investigación que se utilice en un estudio científico, lleva asociado *los instrumentos técnicos* que le van a permitir recolectar los datos de la realidad que se desea estudiar. Los mismos pueden elaborarse con diferentes recursos y en variedad de formatos, para permitir que los investigadores registren y almacenen los datos requeridos (Arias, 2012).

Para el presente estudio se usó como instrumento de recolección de datos el cuestionario (Anexo 3 y 4). El mismo debió ser llenado por los colaboradores de la empresa Jt Contacto & Negocio Eirl, ubicada en Lince, estando conformado por preguntas cerradas, con respuestas preestablecidas, diseñadas en escala de Likert con cinco opciones, la cual se detalla en la tabla siguiente:

Tabla 2.

Escala de medición tipo Likert para la recolección de datos

1	2	3	4	5
Totalmente en acuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nota. De "Metodología de la Investigación", por Hernández et al. 2014, p. 101, Mc Graw Hill Education. Derechos reservados 2014 por Mc Graw Hill.

3.5. Procedimientos

Para lograr los objetivos planteados para la investigación, orientados a determinar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores de Jt Contacto & Negocio Eirl ubicada en Lince, se llevó adelante una serie de procedimientos sistemáticos que condujeron el desarrollo de la investigación. Estos procedimientos implicaron las siguientes actividades:

Primero: Se realizó un análisis preliminar para definir el área de investigación que se abordó, así como la selección de la empresa, las variables, dimensiones e indicadores específicos que fueron estudiados en la organización, de acuerdo al problema detectado.

Segundo: Se realizó una investigación documental que permitió conocer los procesos y resultados de investigaciones realizadas sobre el tema que se estudiará. Esto permitió la identificación de enfoques teóricos en los cuales se fundamentó el estudio.

Tercero: Posteriormente, se elaboró planteamiento metodológico que se aplicó en el estudio a los fines de que el mismo disponga del soporte científico requerido. En este proceso se obtuvo como resultado la matriz de operacionalización de las variables a estudiar, identificándose la población a estudiar, seleccionándose la técnica y el instrumento con el cual se tomaron los datos para el estudio.

Cuarto: Se validó el instrumento utilizado para el proceso de recolección de datos mediante consulta a expertos como se muestra en las tablas siguientes:

Tabla 3.*Juicio de Expertos*

Nº Experto	Tipo de experto	Determinación
1 Dra. Lupe Esther Graus Cortez	Metodólogo	Aplicable
2 Illa Sihuincha Godofredo Pastor	Especialista en Administración	Aplicable
3 Dr. Luis Torres Cabanillas	Estadístico	Aplicable

Nota. En la tabla se muestra el juicio de expertos que analizaron el trabajo

La determinación de su nivel de confiabilidad para medir las variables en estudio mediante Alfa de Cronbach. Para que el instrumento sea considerado como válido, los valores de confiabilidad deben presentarse de acuerdo a la valorización mostrada en la siguiente tabla:

Tabla 4.*Valores de confiabilidad según el Alfa de Cronbach*

Rango de valores	Nivel de confiabilidad
0,0 – 0,5	No es confiable
0,5 – 0,7	Es confiable
0,7 – 1,0	Altamente confiable

Nota. Mientras más cercano a 0 existirá mayor error en la medición.

Confiabilidad variable 1 – Comunicación interna

En la tabla 5, se puede observar un Alfa de Cronbach con una magnitud muy alta (0,962) para la variable comunicación interna, que cuenta con 30 ítems lo que permite estimar una confiabilidad del cuestionario de 96,2%.

Tabla 5.*Análisis de fiabilidad de los ítems de la variable comunicación interna*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,962	30

Confiabilidad variable 2 -Rendimiento laboral

En la tabla 3, se observa un Alfa de Cronbach con una magnitud muy alta (0,971) para la variable rendimiento laboral que cuenta con 30 ítems, lo que permite estimar una confiabilidad del cuestionario de 97,1%

Tabla 6.

Análisis de fiabilidad de los ítems de la variable rendimiento laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,971	30

Quinto: Se elaboró presupuesto y cronograma de ejecución del proyecto, sometiendo a aprobación de las instancias correspondientes, el proyecto de investigación.

Sexto: Una vez aprobado el proyecto, se efectuó el trabajo de campo, donde se aplicó el instrumento a los colaboradores de la empresa Jt Contacto & Negocio Eirl, en Lince.

Séptimo: Seguidamente, la data recolectada fue procesada haciendo uso de herramientas tecnológicas, mediante un computador y el programa SPSS v.25, el cual permitió determinar los coeficientes de estadística descriptiva e inferencial.

Octavo: Se elaboraron tablas y gráficos que faciliten la interpretación y análisis de los resultados. Esta actividad también implicó el uso de herramientas tecnológicas con el computador y el programa Excel de Microsoft Office.

Noveno: Se realizaron análisis de los resultados obtenidos, interpretación y elaboración de conclusiones acordes con los objetivos la investigación.

Décimo: Se elaboró un informe contentivo del resultado de todas las actividades antes indicadas

Undécimo: Se presentó informe a consideración y aprobación de las autoridades pertinentes de la Universidad.

3.6. Método de análisis de datos

Rendón, Villasís y Miranda (2016) exponen la utilidad que tiene la estadística descriptiva en una investigación. Estos autores refieren que esta estadística facilita la presentación de los resultados del procesamiento de los datos y permite hacer una interpretación práctica y sencilla de los mismos, a

través de tablas, figuras e imágenes, mediante los cuales se puede visualizar el comportamiento de las variables hacia el logro de los objetivos planteados. Por otro lado, Ñaupas, Mejía y Novoa (2014) indican que la estadística inferencial resulta útil para la estimación de parámetros y comprobación de hipótesis.

Siguiendo estos referentes teóricos, se utilizó tanto la estadística como inferencial para analizar los resultados obtenidos del procesamiento de datos, Es este sentido, la información resultante del procesamiento de datos. Con ello se realizaron las pruebas de hipótesis para conocer la relación entre la comunicación interna y rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Jt Contacto & Negocio Eirl ubicada en Lince.

3.7. Aspectos éticos

Toda investigación observó el cumplimiento de aspectos éticos que dieron soporte a su carácter científico y originalidad, demostrando también el respeto de los investigadores hacia sus pares.

En este sentido, la investigación cumplió con las siguientes pautas:

Primero: La empresa Jt Contacto & Negocio Eirl que se encuentra ubicada en Lince, estuvo en conocimiento de que será considerada como fuente de estudio y otorgó su consentimiento para que sus colaboradores emitan su opinión.

Segundo: Los colaboradores de la empresa Jt Contacto & Negocio Eirl fueron notificados de la realización del estudio y dieron su consentimiento para que se les presente el cuestionario de recolección de datos.

Tercero: Los colaboradores de la empresa Jt Contacto & Negocio Eirl ubicada en Lince fueron libres de emitir su opinión en el formato presentado.

Cuarto: Las investigadoras garantizaron el anonimato del colaborador y de la opinión que fue emitida en cada cuestionario.

Quinto: El marco teórico que se utilizó para dar sustento a la investigación respetó los derechos de autor haciendo las citas y otorgó los debidos créditos según correspondió, para lo cual se aplicaron las normas de la American Phychological Association, conocidas como normas APA.

Sexto: Para asegurar un porcentaje inferior al 22% en el nivel de coincidencias con otras investigaciones (índice de similitud) se utilizó el programa Turnitin el cual arrojó un resultado inferior al referido.

IV. RESULTADOS

El procesamiento de los datos, permitió la elaboración de tablas y gráficos con el análisis de los resultados de acuerdo con el propósito de la investigación. Para las pruebas de hipótesis alternas se utiliza el nivel de significancia del 5%.

Tabla 7.

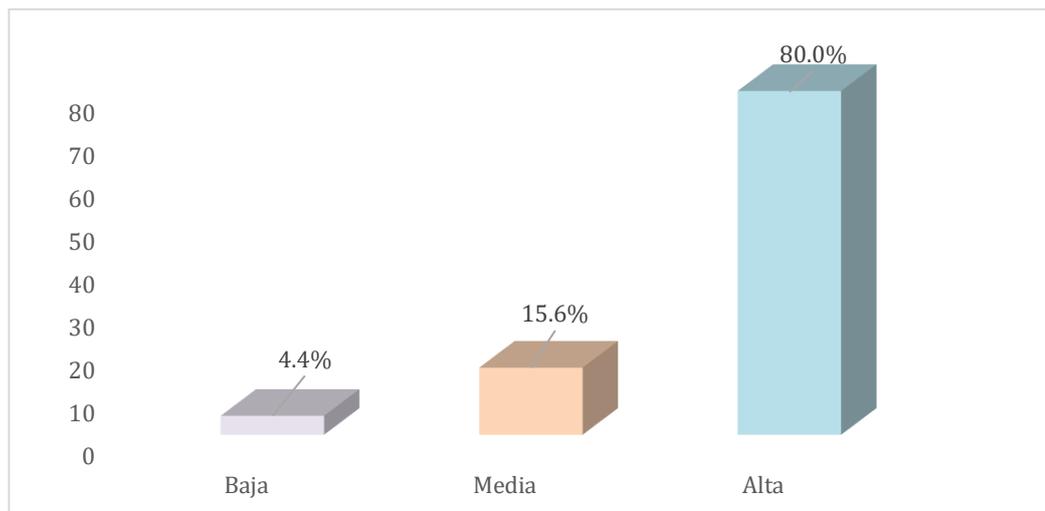
Frecuencias de la variable comunicación interna

Categorías	Frecuencia	%	% Valido	% Acum.
Baja	2	4,4	4,4	4,4
Media	7	15,6	15,6	20
Alta	36	80	80	100
Total	45	100	100	

Nota: La tabla muestra los resultados de la variable comunicación interna

Figura 1.

Gráfico de barras de la variable comunicación interna



Nota: La tabla 7 y la figura 1, muestra los resultados de las opiniones de los colaboradores de JT Contacto & Negocio EIRL Lince, para la variable comunicación interna, donde el 80% se ubicó en la categoría alta. Dicha variable engloba las dimensiones operativa, estratégica, cultural y propositiva. Permitiendo observar que el 80% de los colaboradores conoce cuales son los objetivos de la empresa, la estructura organizativa, su posición dentro de ella, el plan estratégico, las metas establecidas, la asignación de actividades, aplica los procesos de manera oportuna, se interesa por hacer su trabajo, reciben reconocimientos por el logro de objetivos, etc.

Tabla 8.

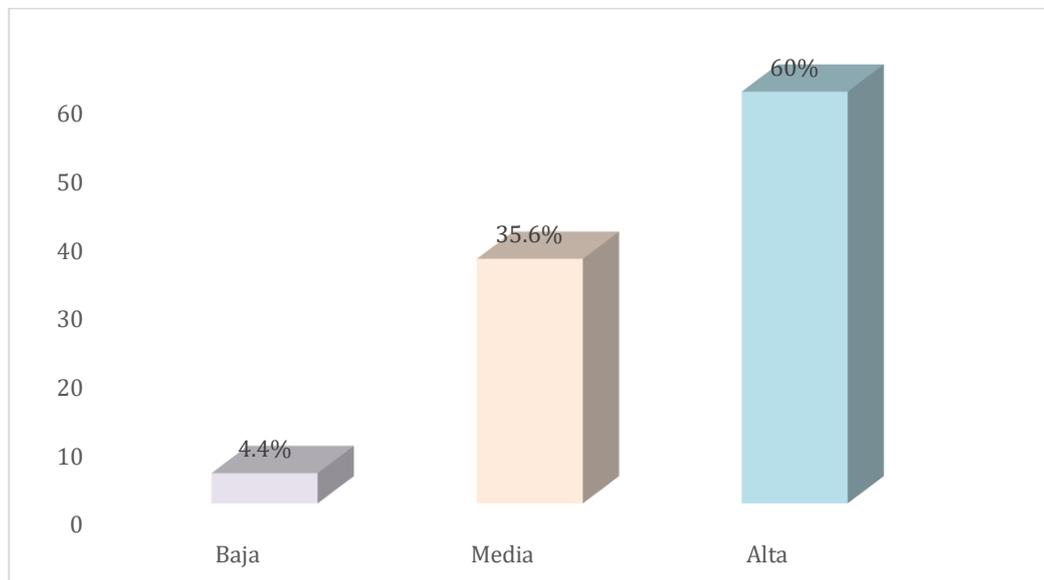
Distribución de frecuencias de las opiniones para la variable rendimiento laboral

Categorías	Frecuencia	%	% Valido	% Acum.
Baja	2	4,4	4,4	4,4
Media	16	35,6	35,6	40
Alta	27	60	60	100
Total	45	100	100	

Nota: La tabla muestra los resultados de la variable rendimiento laboral

Figura 2.

Gráfico de barras de la variable relación laboral



Nota 1: La tabla 8 y figura 2, muestra los resultados de las opiniones de los colaboradores de JT Contacto & Negocio EIRL Lince, para la variable rendimiento laboral, donde el 60% se ubicó en la categoría alta. Con esta variable se logró medir de forma general las valoraciones del conocimiento, el comportamiento y la competencia de los colaboradores.

Tabla 9.

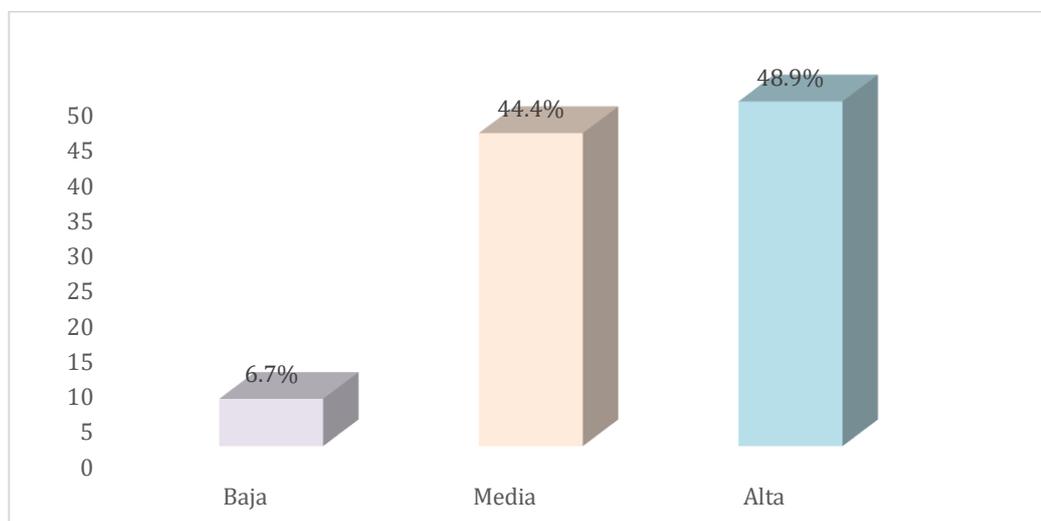
Distribución de frecuencias de la dimensión conocimiento

Categorías	Frecuencia	%	% Valido	% Acum.
Baja	3	6,7	6,7	6,7
Media	20	44,4	44,4	51,1
Alta	22	48,9	48,9	100
Total	45	100	100	

Nota: La tabla muestra los resultados de la dimensión conocimiento

Figura 3.

Gráfico de barras de la dimensión conocimiento, de la variable rendimiento laboral



Nota: Los resultados de la tabla 9 y figura 3, muestra las opiniones de los colaboradores de JT Contacto & Negocio EIRL Lince, donde el 48.9% se ubica en la categoría alta y el 44,4% se ubica en la categoría media. Por lo que sería adecuado trabajar en esta dimensión conocimiento dentro de la empresa, para aumentar dichas valoraciones.

Tabla 10.

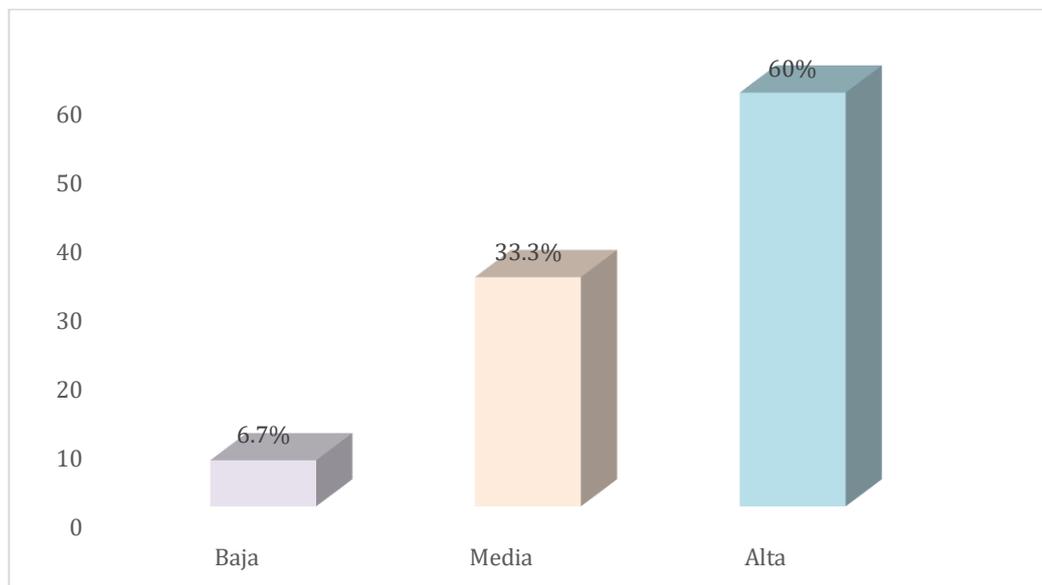
Distribución de frecuencias de las opiniones para la dimensión comportamiento de la variable rendimiento laboral

Categorías	Frecuencia	%	% Valido	% Acum.
Baja	3	6,7	6,7	6,7
Media	15	33,3	33,3	40
Alta	27	60	60	100
Total	45	100	100	

Nota: La tabla muestra la variación de los resultados de la dimensión comportamiento

Figura 4.

Gráfico de barras de la dimensión comportamiento



Nota: Con la tabla 10 y la figura 4, se muestra los resultados de las opiniones de los colaboradores de JT Contacto & Negocio EIRL Lince, donde el 60% se ubicó en la categoría alta, teniendo mayoría de valoraciones en cuanto al comportamiento como componente del rendimiento laboral. Sin embargo, existe un 33% que al igual que la dimensión conocimiento debe ser analizado por los superiores.

Tabla 11.

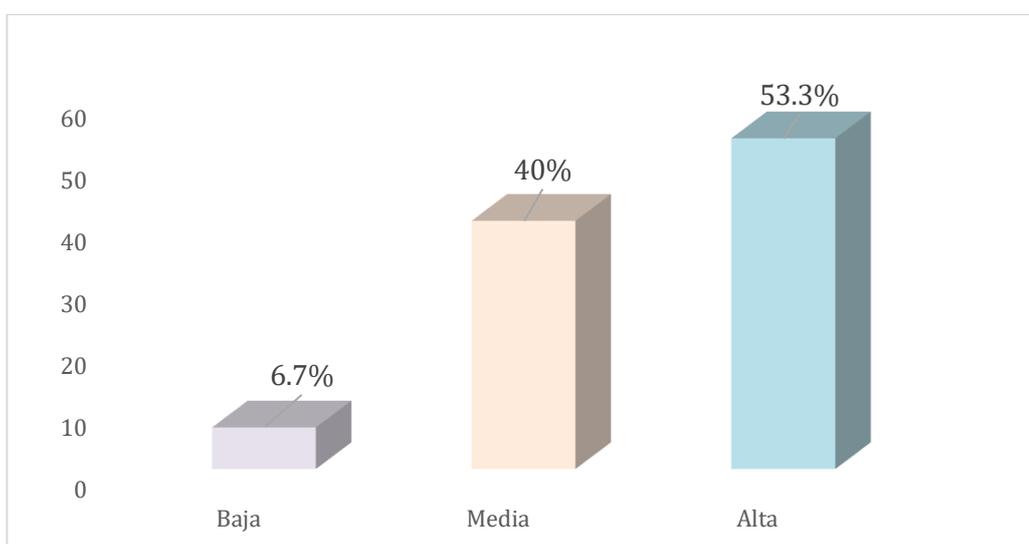
Distribución de frecuencias de la dimensión competencia

Categorías	Frecuencia	%	% Valido	% Acum.
Baja	3	6,7	6,7	6,7
Media	3	6,7	6,7	6,7
Alta	24	53,3	53,3	100
Total	45	100	100	

Nota: La tabla muestra la variación de los resultados de la dimensión competencia

Figura 5.

Gráfico de barras de la dimensión competencia



Nota: Con la tabla 11 y la figura 5, se muestra los resultados de las opiniones de los colaboradores de JT Contacto & Negocio EIRL Lince, donde el 53.3% se ubicó en la categoría alta y 40% en la categoría media. Esta es la última dimensión que permite estudiar el rendimiento laboral, y se recomienda establecer medidas sobre las valoraciones obtenidas por parte de los superiores para mejorar la competencia dentro de la empresa.

Tabla 12.

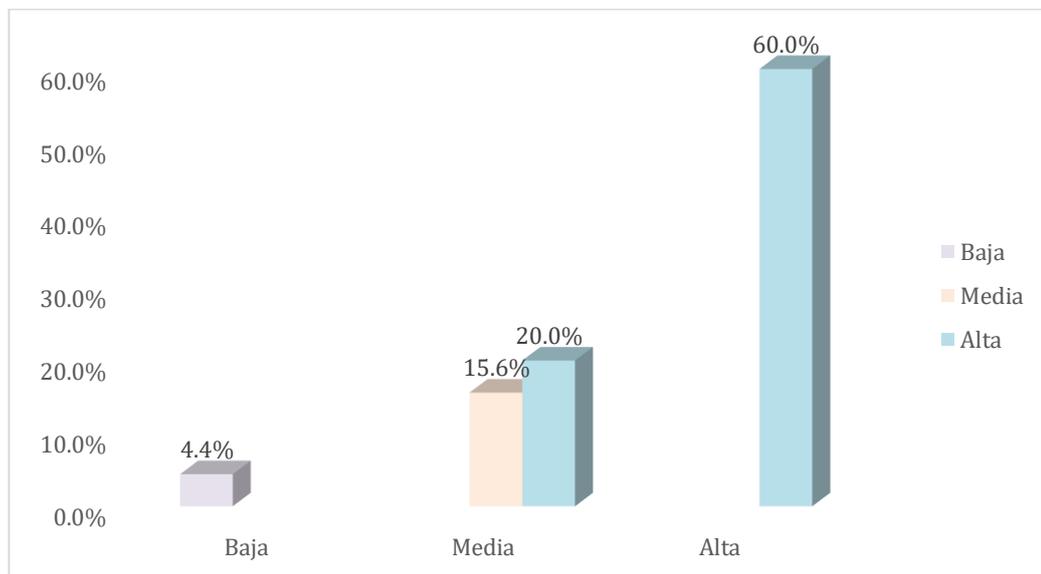
Cruce entre la variable Comunicación Interna y Rendimiento Laboral

		Rendimiento Laboral			Total
		Baja	Medio	Alta	
Comunicación interna	Baja	4,4%			4,4%
	Media		15,6%		15,6%
	Alta		20,0%	60,0%	80,0%
Total		4,4%	35,60%	60,0%	100,0%

Nota. La tabla muestra el cruce de los resultados de las variables comunicación interna y rendimiento laboral.

Figura 6.

Histograma del cruce entre la variable Comunicación Interna y Rendimiento Laboral



Nota: La tabla 12 y la figura 6, muestra el cruce de las variables comunicación interna y rendimiento laboral. Se observó la opinión simultánea que tienen los colaboradores de JT Contacto & Negocio EIRL Lince, donde el 60% se ubicó dentro de las categorías altas tanto para la variable comunicación interna como para la variable rendimiento laboral.

Tabla 13.

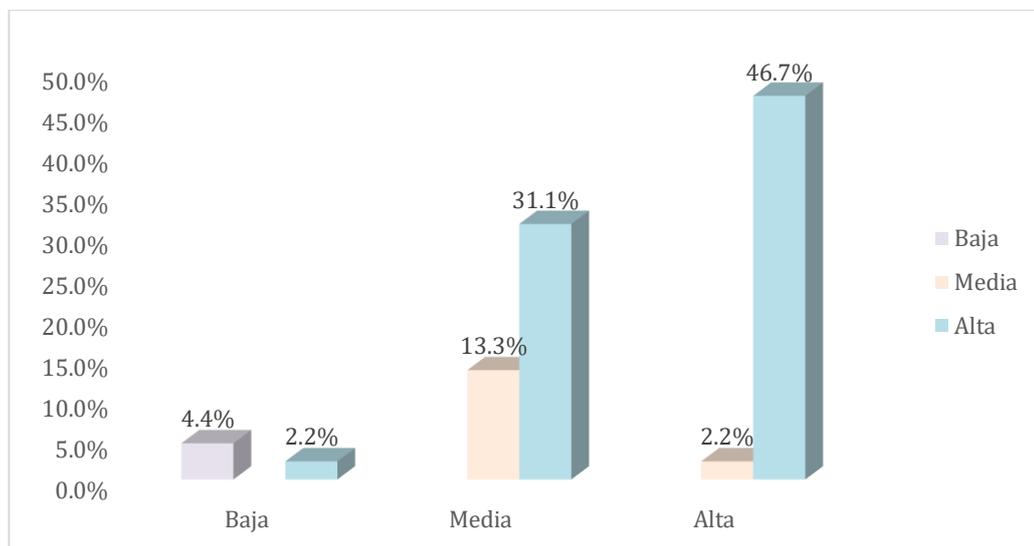
Cruce entre la variable Comunicación Interna y Conocimiento

		Conocimiento			Total
		Baja	Medio	Alta	
Comunicación interna	Baja	4,4%			4,4%
	Media		13,3%	2,2%	15,6%
	Alta	2,2%	31,1%	46,7%	80,0%
Total		6,6%	44,4%	48,9%	100,0%

Nota. La tabla muestra el cruce de resultados entre la comunicación interna y conocimiento.

Figura 7.

Histograma del cruce entre la variable Comunicación Interna y Conocimiento



Nota: Con el cruce que se muestra en la tabla 13 y la figura 7, se observa la coincidencia de opiniones de los colaboradores para ambas variables de forma conjunta, donde el 46,7% se ubicó en la categoría alta para ambas variables y el 31,1% en la categoría alta para la variable comunicación interna pero media para la dimensión conocimiento. Mostrando que los colaboradores no se encuentran totalmente de acuerdo con la dimensión conocimiento.

Tabla 14.

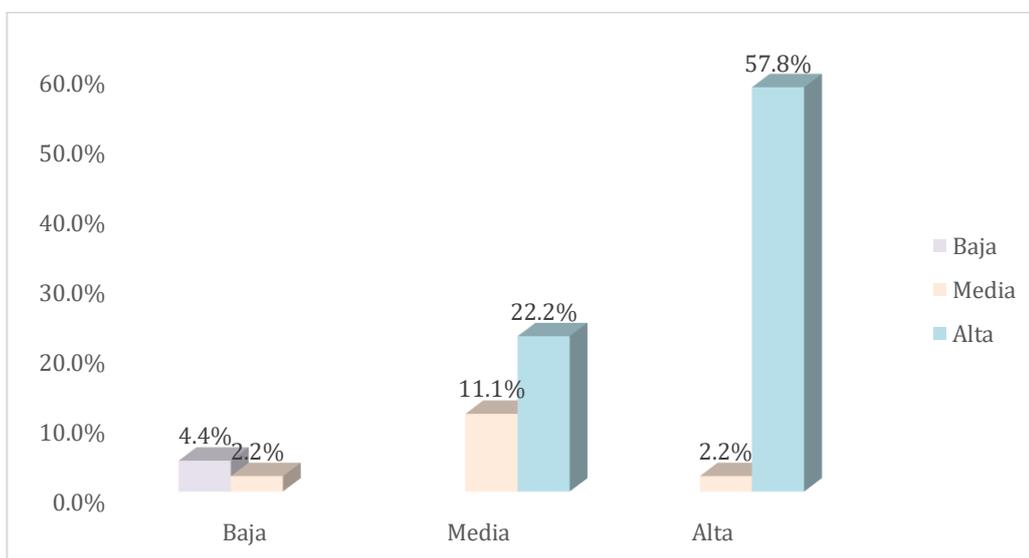
Cruce entre la variable Comunicación Interna y Comportamiento

		Comportamiento			Total
		Baja	Medio	Alta	
Comunicación interna	Baja	4,4%			4,4%
	Media		13,3%	53,3%	15,6%
	Alta	2,2%	26,7%	53,3%	80,0%
Total		6,6%	40,0%	60,0%	100,0%

Nota. La tabla muestra el cruce de los resultados comunicación interna y comportamiento.

Figura 8.

Histograma del cruce entre la variable Comunicación Interna y Comportamiento



Nota: Con el cruce que se muestra en la tabla 14 y la figura 8, se muestra la coincidencia de opiniones de los colaboradores para ambas variables de forma conjunta, donde el 57.8% se ubica en la categoría alta, solo para la variable comunicación interna y la dimensión conocimiento.

Tabla 15.

Cruce entre la variable Comunicación Interna y Competencia

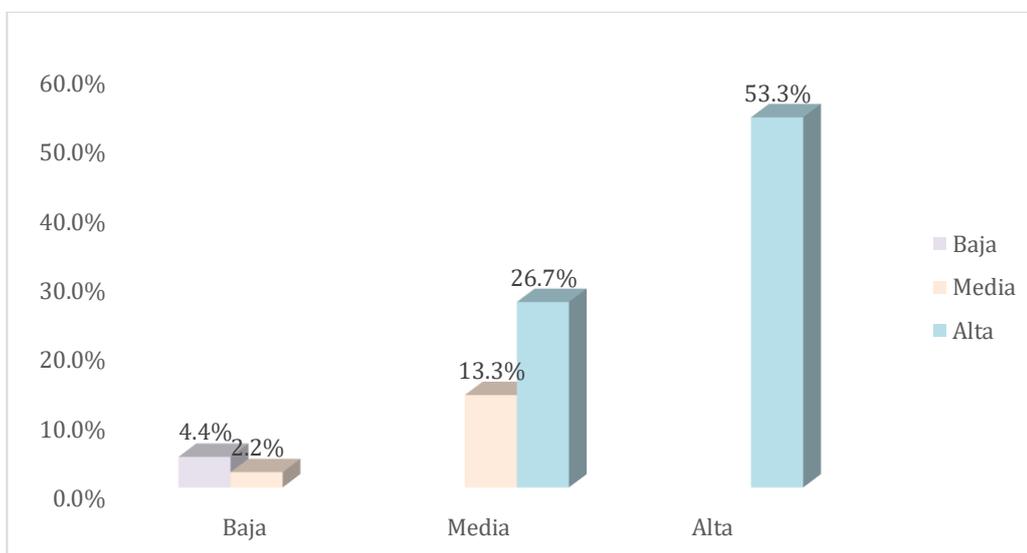
		Competencia			Total
		Baja	Medio	Alta	
Comunicación interna	Baja	4,4%			4,4%
	Media		11,1%	2,2%	15,6%
	Alta	2,2%	22,2%	57,8%	80,0%
Total		6,6%	33,3%	60,0%	100,0%

Nota. La tabla muestra el cruce de los resultados comunicación interna y

competencia.

Figura 9.

Histograma del cruce entre la variable Comunicación Interna y Competencia



Nota: En la tabla 15 y la figura 9, se muestra la coincidencia de opiniones de los colaboradores para ambas variables de forma conjunta, donde el 57.8% se ubicó en la categoría alta, para la variable comunicación interna y la dimensión competencia. Y el 26,7% en la categoría alta de la variable comunicación interna y en la categoría media de la dimensión competencia, mostrando algunas disconformidades de los colaboradores respecto de dicha dimensión.

Prueba de Normalidad

Ho: Las opiniones obtenidas de los colaboradores provienen de una población que se distribuye aproximadamente normal, valor $p > 0.05$

Ha: Las opiniones obtenidas de los colaboradores no provienen de una población que se distribuye aproximadamente normal, valor $p < 0.05$

Tabla 16.

Prueba de normalidad para las variables Comunicación interna, rendimiento laboral y la dimensiones conocimiento, comportamiento, competencia

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Interna	0,478	45	0,000	0,514	45	0,000
Rendimiento Laboral	0,376	45	0,000	0,69	45	0,000
Conocimiento	0,313	45	0,000	0,742	45	0,000
Comportamiento	0,372	45	0,000	0,698	45	0,000
Competencia	0,337	45	0,000	0,729	45	0,000

Nota: En la tabla 16, la prueba de normalidad para determinar la bondad de ajuste de las distribuciones para las variables comunicación interna y rendimiento laboral; así como para las dimensiones el conocimiento, comportamiento y la competencia, se determinó aplicar la prueba Kolmogorov-Smirnov por ser una muestra con 45 elementos $>$ a 30 elementos de estudio; dando como resultado para la variables y dimensiones el valor $p=0,000 \leq 0,05$; el cual direcciona a declinar la hipótesis nula, admitiendo la alterna, aceptando que los datos de la variable no siguen una distribución normal. En consecuencia, se aplicó el estadígrafo de Rho de Spearman para analizar muestras no paramétricas en las hipótesis planteadas y evaluar el grado de correlación entre las variables y dimensiones del estudio.

Prueba de Hipótesis General:

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores de Jt Contacto & Negocio Eirl Lince, 2021

H1: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores de Jt Contacto & Negocio Eirl Lince, 2021

Tabla 17.

Prueba de hipótesis general

			Comunicación Interna	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000	0,660
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	45	45
Rho de Spearman	Rendimiento Laboral	Coefficiente de correlación	0,660	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	-
		N	45	45

Nota: Como se aprecia en la tabla 17, se observó que la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral es significativa al nivel de 0,660 positivo, en ese sentido se puede inferir que existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, a mayor comunicación interna mayor será la relación laboral de los colaboradores de Jt Contacto & Negocio Eirl Lince, 2021.

Decisión. De acuerdo con Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 el cual direcciona a declinar la hipótesis nula, admitiendo la alterna; afirmando que, si existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores de Jt Contacto & Negocio Eirl Lince, 2021.

Prueba de Hipótesis Alterna 1:

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el conocimiento de los colaboradores

H1: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el conocimiento de los colaboradores

Tabla 18.

Correlación bivariada entre la variable comunicación interna y la dimensión conocimiento

			Comunicación Interna	Conocimiento
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000	0,439
		Sig. (bilateral)	-	0,003
		N	45	45
	Conocimiento	Coefficiente de correlación	0,439	1,000
		Sig. (bilateral)	0,003	-
		N	45	45

Nota: Como se aprecia en la tabla 18, se observó que la relación entre la comunicación interna y el conocimiento es significativa al nivel de 0,439 positivo, en ese sentido se puede inferir que existe una correlación positiva media entre las variables de estudio. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, a mayor comunicación interna mayor será el conocimiento de los colaboradores de Jt Contacto & Negocio Eirl Lince, 2021

Decisión. De acuerdo con Sig. (Bilateral)=0.003<0,05 el cual direcciona a declinar la hipótesis nula, admitiendo la alterna; afirmando que, si existe relación significativa entre la comunicación interna y el conocimiento de los colaboradores de Jt Contacto & Negocio Eirl Lince, 2021

Prueba de Hipótesis Alterna 2

H0: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el comportamiento de los colaboradores

H1: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el comportamiento de los colaboradores

Tabla 19.

Correlación bivariada entre la variable comunicación interna y la dimensión comportamiento

		Comunicación Interna	Comportamiento
Rho de Spearman	Comunicación interna	1,000	0,578
		-	
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	45
	Comportamiento	0,578	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
	N	45	45

Nota: Como se aprecia en la tabla 19, se observó que la relación entre la comunicación interna y el comportamiento es significativa al nivel de 0,578 positivo, en ese sentido se puede inferir que existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, a mayor comunicación interna mayor será el comportamiento de los colaboradores de Jt Contacto & Negocio Eirl Lince, 2021.

Decisión. De acuerdo con Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 el cual direcciona a declinar la hipótesis nula, admitiendo la alterna; afirmando que, si existe relación significativa entre la comunicación interna y el comportamiento de los colaboradores de Jt Contacto & Negocio Eirl Lince, 2021.

Prueba de Hipótesis Alterna 3:

H0: No existe relación significativa comunicación interna y la competencia de los colaboradores.

H1: Existe relación significativa comunicación interna y la competencia de los colaboradores.

Tabla 20.

Correlación bivariada entre la variable comunicación interna y la dimensión competencia

				Comunicación Interna	Competencia
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	de	1,000	0,619
		Sig. (bilateral)		-	0,000
		N		45	45
Rho de Spearman	Competencia	Coeficiente de correlación	de	0,619	1,000
		Sig. (bilateral)		0,000	-
		N		45	45

Nota: Como se aprecia en la tabla 20, se observó que la relación entre la comunicación interna y la competencia es significativa al nivel de 0,619 positivo, en ese sentido se puede inferir que existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, a mayor comunicación interna mayor será la competencia de los colaboradores de Jt Contacto & Negocio Eirl Lince, 2021.

Decisión. De acuerdo con Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 el cual direcciona a declinar la hipótesis nula, admitiendo la alterna; afirmando que, si existe relación significativa entre la comunicación interna y la competencia de los colaboradores de Jt Contacto & Negocio Eirl Lince, 2021.

V. DISCUSIÓN

Respecto a la discusión, Hernández et al. (2014) señalan que la discusión implica dejar testimonio de los hallazgos realizados y si estos confirman o no el conocimiento anterior sobre la materia.

Para el desarrollo de la discusión de resultados, se realizó la contratación de lo planteado en la hipótesis general referida a si existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores de JT Contacto & Negocio Eirl Lince, 2021 frente a los resultados y hallazgos de los antecedentes internacionales y nacionales estudiados.

Los resultados descriptivos acerca de las opiniones de los colaboradores de JT Contacto & Negocio EIRL Lince, sobre la variable comunicación interna, mostró que el 80% lo ubicó en la categoría alta. De este modo se puede afirmar que el 80% de los colaboradores conoce cuales son los objetivos de la organización, la estructura organizativa, su posición dentro de ella, el plan estratégico, las metas establecidas, así como el proceso de la asignación de actividades. En cuanto a la variable rendimiento laboral, el 60% se ubicó en la categoría alta. Con esta variable, se logró medir de forma general las valoraciones del conocimiento, el comportamiento y la competencia de los colaboradores.

En cuanto a los resultados inferenciales, estos muestran, tal como se deriva del coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido, que es de 0,660, que el mismo resulta significativo con $p\text{-valor} < 0,05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula considerada y aceptar la hipótesis alterna, de la existencia significativa de relación entre la comunicación interna y la relación laboral, siendo una asociación positiva moderada a fuerte, de esta forma se afirma que la mejor comunicación interna permite una mejor relación laboral.

De forma similar en sus resultados, Maza (2019) mostró que entre las variables comunicación interna y desempeño Laboral existe una relación positiva, considerable y significativa mediante un $Rho = 0.788$, con este resultado concluyó que una adecuada gestión de la comunicación en la institución impactará de manera positiva en el desempeño de los empleados. En sintonía con lo anterior, Huang et al. (2018) encontraron también en base a los resultados obtenidos que hay una relación entre la comunicación y el rendimiento laboral de

los conductores de camiones considerando los resultados de $R = 0,54$ y un $p < 0,01$. En el mismo sentido, los resultados obtenidos por Marlow et al. (2017) demostraron que la calidad de la comunicación tiene una relación significativamente mayor con el rendimiento del equipo que la frecuencia de la comunicación ($R = 0.360$ y $p < 0.005$) y que los equipos familiares y presenciales, tienen una relación más fuerte entre la comunicación y el rendimiento. Esto les permitió concluir que es necesario distinguir entre los distintos tipos de comunicación en las aplicaciones prácticas y teóricas de la ciencia de los equipos para que el desempeño sea óptimo.

Como queda en evidencia, los estudios considerados, ratifican los hallazgos de una relación fuerte entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores de la organización, por lo que se conforma como una relación no solo con fundamento teórico suficiente, sino que además resulta ratificada por la realidad encontrada en diversos estudios previos, así como en los resultados obtenidos en la presente investigación.

En relación a la primera hipótesis específica, los resultados obtenidos, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman es de $0,439$, que resulta significativo con $p\text{-valor} < 0,05$, permitió rechazar la hipótesis nula considerada y aceptar la hipótesis alterna, la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y la dimensión conocimiento de la variable relación laboral, siendo una asociación positiva baja. De igual forma Cruz (2019) en su estudio concluyó que el bajo resultado del desempeño laboral de los empleados se debe a una mala gestión del proceso interno de comunicación que utilizan en la entidad que se sustenta en el hecho de que sólo ocasionalmente empleen la comunicación formal generando un impacto negativo en conocimiento respecto a temas cruciales como estructura, políticas, y procedimientos institucionales necesarios en cada uno de los empleados, con base en hallazgos que evidenciaron la existencia de una relación positiva y muy alta entre la comunicación interna y el conocimiento mediante un $Rho = 0.948$ y $p < 0.000$.

En relación a la segunda hipótesis específica, los resultados obtenidos, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,578, que resultó significativo con p -valor $< 0,05$, permitió rechazar la hipótesis nula considerada y aceptar la hipótesis alterna, la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y la dimensión comportamiento de la variable relación laboral, siendo una asociación positiva moderada. En este sentido Linjuan y Cen (2019) en el desarrollo de su estudio encontraron que, cuando la comunicación y la cultura de las organizaciones se gestionan de manera acertada es más probable que los empleados correspondan con un comportamiento discrecional dentro de su organización y defiendan su organización externamente, y de esta manera, la investigación proporciona un aporte significativo ya que asegura que la relación entre ambas variables, genera un impacto positivo en el cumplimiento de objetivos de la organización. Por lo que, concluyeron que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el comportamiento de los colaboradores.

En relación a la tercera hipótesis específica, los resultados obtenidos, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,619, mostraron que la relación es significativa con p -valor $< 0,05$, lo que permitió rechazar la hipótesis nula considerada y aceptar la hipótesis alterna, de esta forma, según los resultados, se confirmó la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y la dimensión competencia de la variable relación laboral, siendo una asociación positiva moderada alta. En este sentido el estudio realizado Benancio (2018) mostro resultados que evidenciaron la existencia de relación positiva, significativa y fuerte entre las variables consideradas, mediante un $Rho = 0.778$ y $p < 0.000$, concluyendo que la comunicación es un factor que Incide en la conducta y el desempeño de quienes realizan las tareas, razón por la cual todas las organizaciones deben gestionar de manera adecuada los procesos y mecanismos internos, con el fin de producir un impacto positivo en los niveles de competencia de los empleados.

VI. CONCLUSIONES

Respecto a las conclusiones, Hernández et al. (2014) indican que las mismas deben ampliar los resultados e indicar si se ratifican aspectos teóricos, teniendo en cuenta que deben guardar coherencia con los mismos.

Primera: Partiendo de los resultados descriptivos obtenidos acerca de las opiniones de los colaboradores de JT Contacto & Negocio EIRL Lince, sobre la variable comunicación interna, que mostraron que el 80% lo ubicó en la categoría alta. De este modo se puede afirmar que el 80% de los colaboradores conoce cuales son los objetivos de la organización, la estructura organizativa, su posición dentro de ella, el plan estratégico, las metas establecidas, así como el proceso de la asignación de actividades. En conclusión, se evidencia que, en la organización, la valoración de la comunicación interna resulta positiva por lo que existen elementos de peso para evaluar también de manera positiva, las posibilidades de crecimiento de la organización, basados en la relación positiva que existe entre la comunicación interna y el rendimiento del personal. En cuanto a la variable rendimiento laboral, el 60% se ubicó en la categoría alta. Con esta variable, se logró medir de forma general las valoraciones del conocimiento, el comportamiento y la competencia de los colaboradores. Se concluye a partir de estos datos que la organización muestra un rendimiento o desempeño cercano al óptimo, lo que genera efectivamente una perspectiva de crecimiento interesante para la organización.

Segunda: En cuanto a la relación entre la comunicación interna y el conocimiento, tal como ya se mencionaron, los resultados obtenidos, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,439, que resulta significativo con $p\text{-valor} < 0,05$, revelan la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y la dimensión conocimiento de la variable relación laboral, siendo una asociación positiva baja. Esto permite concluir, que, de manera efectiva, niveles óptimos de comunicación interna, pueden incidir en el nivel de conocimientos de los colaboradores en lo relacionado con el desempeño de sus funciones dentro de la organización.

Tercera: Sobre la relación entre comunicación interna y el comportamiento los resultados obtenidos, indican, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,578, que resultó significativo con p -valor $< 0,05$, la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y la dimensión comportamiento de la variable relación laboral, siendo una asociación positiva moderada. Esto permite concluir que efectivamente la comunicación interna tiene incidencia en el comportamiento de los colaboradores de la organización. Es claro que la comunicación efectiva y transparente de las ideas, planes e instrucciones, favorece un ambiente propicio para el compromiso, lo que se refleja en el comportamiento cotidiano de los colaboradores.

Cuarta: Por último, en cuanto a la relación entre la comunicación interna y la competencia. Los resultados obtenidos, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,619, mostraron que la relación es significativa con p -valor $< 0,05$, lo que confirmó la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y la dimensión competencia de la variable relación laboral, siendo una asociación positiva moderada alta. Esto permite que concluir que la comunicación interna tiene un impacto considerable en el nivel de competencia de los colaboradores, en la ejecución de las actividades relacionadas con sus funciones dentro de la organización.

VII. RECOMENDACIONES

Hernández et al. (2014) señalan respecto a las recomendaciones que, se espera que, en el desarrollo de estudios de naturaleza cuantitativa, los investigadores desarrollen un informe con sus resultados y a partir de estos se ofrezcan recomendaciones que puedan aplicarse a la población.

Primera: Se recomienda que, para mejorar los niveles de la comunicación interna, la organización realice mayores esfuerzos en cuanto a la difusión de los distintos canales que existen para tal fin, a todos los niveles de la empresa, de igual manera, el desarrollo de canales alternativos, utilizando todas las herramientas de las que se disponga, incluyendo el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación, estas pueden abrir espacios de novedosos para el flujo de ideas planes. Considerando los hallazgos mostrados en la investigación acerca de la incidencia que tiene sobre el rendimiento laboral de los colaboradores, se recomienda igualmente la implementación de un plan de seguimiento que permita una métrica adecuada de esta variable, lo que facilitará la cuantificación de los cambios en la variable rendimiento, derivados de las acciones de la organización en cuanto a las políticas y planes desarrollados en sus procesos comunicacionales internos.

Segunda: Se recomienda el desarrollo de un programa de formación interno, que se alimente de las propias sugerencias, demandas y requerimientos de los colaboradores, así como de la transmisión clara de los requerimientos de la organización sobre el mismo. En este sentido, fortalecer el proceso comunicacional alrededor de aquellos elementos necesarios para que los colaboradores cuenten con el conocimiento suficiente para su desenvolvimiento en el cumplimiento de sus funciones, es un aspecto que no solo resultara satisfactorio para estos, sino que además resultará determinante para la mejora del rendimiento de operatividad de la empresa.

Tercera: Se recomienda la implementación de un programa de apoyo a los colaboradores en cuanto a la captación de sus requerimientos en aspectos relacionados directa o indirectamente con el desempeño de sus funciones pero que puedan afectar su rendimiento. En este sentido, al quedar establecidos los beneficios que tiene para el comportamiento de los colaboradores, niveles

adecuados de comunicación interna, se entiende que el fortalecimiento del proceso comunicacional en el sentido que se recomienda, tiene una alta probabilidad de incrementar el nivel de compromiso, de identificación con la organización y en definitiva el nivel de desempeño o rendimiento laboral.

Cuarta: Se recomienda fortalecer el proceso comunicación relacionado con la retroalimentación dada a los colaboradores en el desempeño de sus funciones, lo que permitirá, fortalecer los vínculos de los equipos de trabajo, puesto que la transparencia sobre este aspecto favorece la confianza de los colaboradores respecto a la ejecución de sus funciones, así como permite tener que sea conocida de forma clara, cuáles son las expectativas de la organización sobre el desempeño de los colaboradores. Esto permite, robustecer, por tanto, el plan de crecimiento y de carrera dentro de la organización. De igual forma, es parte esencial de este plan comunicacional, el adiestramiento interno, como canal para dotar de herramientas personales a los colaboradores para que logren un nivel superior de competencias en el cumplimiento de sus actividades.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. (6ta ed.). Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Avendaño, M., Balestra, M., y Vieira, C. (2020). Diagnóstico de la comunicación interna en el Perú y los retos frente al Covid-19. Apoyo comunicacional. <https://1bestlinks.net/UxPNM>
- Benancio, E. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle – 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima Perú.
<https://1bestlinks.net/ektDq>
- Bibi M. (2018). Impact of Talent Management Practices on Employee Performance: An Empirical Study Among Healthcare Employees. *SEISENSE Journal of Management*, 2(1), 22-32.
<https://doi.org/10.33215/sjom.v2i1.83>
- Carnevale J. y Hatak I. (2020) Employee adjustment and well-being in the era of COVID-19: Implications for human resource management. *Journal of bussines, research*, 116 (2020),183-187.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.037>
- Chiavenato, I. (2014). *Gestión del Talento Humano*. Tercera edición. McGrawHill: México.
- Chunga, M. (2018). *Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Union-Sechura-2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima Perú.
<https://1bestlinks.net/jwsOI>
- Constantin, E.C. y Constantin, C. (2015). Employee Voice •Key Factor in Internal Communication. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 191(2), 975-978. <https://1bestlinks.net/vF6g0>
- Cruz, R. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de la Municipalidad del centro poblado de Alto Puno 2019* (Tesis de grado). Universidad Nacional Del Altiplano, Puno, Perú. <https://1bestlinks.net/L2vbJ>

- Cuevas, A. y Bustos, M. (2013). *Prácticas efectivas en comunicación organizacional: hacia la consultoría empresarial*. Editorial: Universidad EAN.
- Fajardo, G. C. y Nivia, A. M. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional. Ejes de la comunicación "Guía de conceptos y saberes"*. Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- FitzPatrick, L. y Valskov, K. (2015). *Internal communications: a manual for practitioners*. Seattle, WA: Amazon Digital Services.
- Formanchuk, A. (2010). *Comunicación interna 2.0: un desafío cultural. 1ª edición*. Buenos Aires: Edición Formanchuk & Asociados.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral. Una exploración empírica*. Editorial Teseo.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Huang, Y., Sinclair, R., Lee, J., McFaddenb, A., Cheungd, J., & Murphye, L. (2018). Does talking the talk matter? Effects of supervisor safety communication and safety climate on long-haul truckers' safety performance. *Accident Analysis and Prevention, 117*, 357–367. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2017.09.006>
- Hume, J., & Leonard, A. (2014). Exploring the strategic potential of internal communication in international non-governmental organisations. *Public Relations Review, 40*(2), 294–304. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.10.011>
- Kim, Y., Kang, M., Lee, E., ro & Yang, S. (2019). Exploring crisis communication in the internal context of an organization: Examining moderated and mediated effects of employee-organization relationships on crisis outcomes. *Public Relations Review, 45*(3), 101777. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.04.010>

- Li, J.-Y., Sun, R., Tao, W., & Lee, Y. (2021). Employee coping with organizational change in the face of a pandemic: The role of transparent internal communication. *Public Relations Review*, 47(1), 101984.
<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101984>
- Linjuan, R., y Cen, A. (2019). Creating a positive emotional culture: Effect of internal communication and impact on employee supportive behaviors. *Public Relations Review*, 45, 101764.
<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.03.001>
- Marlow, S., Lacerenza, C., Paoletti, J., Burkec, C., & Salas, E. (2017). Does team communication represent a one-size-fits-all approach?: A metaanalysis of team communication and performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.obhdp.2017.08.001>
- Masa'deh, R. E., Obeidat, B. Y., & Tarhini, A. (2016). A Jordanian empirical study of the associations among transformational leadership, transactional leadership, knowledge sharing, job performance, and firm performance: A structural equation modelling approach. *The Journal of Management Development*, 35(5), 681–705. <https://doi.org/10.1108/JMD-09-2015-0134>
- Maza, V. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32370/Maza_CV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Men, L.R. (2014). Strategic internal communication: Transformational leadership, communication channels, and employee satisfaction. *Management communication quarterly*, 28(2), 264-284.
<https://doi.org/10.1177/0893318914524536>

- Meng, J., & Berger, B. (2019). The impact of organizational culture and leadership performance on PR professionals' job satisfaction: Testing the joint mediating effects of engagement and trust. *Public Relations Review*, 45, 64–75. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2018.11.002>
- Mishra, K., Mishra, A. y Walker, K. (2019). Using Innovative Internal Communication to Enhance Employee Engagement. In *Advances in Human Resources Management and Organizational Development* (pp.445-468). United States of America: IGI Global. <https://1bestlinks.net/h45GP>
- Misra, S., & Srivastava, K.B.L. (2018). Team-building Competencies, Personal Effectiveness and Job Satisfaction: The Mediating Effect of Transformational Leadership and Technology. *Management and Labour Studies*, 43(1-2), 109–122. <https://doi.org/10.1177/0258042X17753178>
- Montoya, M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón y Palabra*, 22(1), 778-795. <https://1bestlinks.net/UqTu3>
- Munaza J. (2019) BusinessTalent Management as a Determinant of Firm Performance: A Conceptual Approach. *Business & Social Sciences Journal (BSSJ)* 3 (1) 21-32. <https://1bestlinks.net/7QQSd>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. Bogotá, Colombia.
- Observatorio de Comunicación Interna. (22 de julio de 2020). *¡Ganadores de los XI Premios en Comunicación Interna!* <https://1bestlinks.net/RIBIA>
- Oyarvide-Ramírez, H.P., Reyes-Sarria, E.F. y Montaña-Colorado, M.R. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominios de las ciencias*, 3(4), 296-309. doi: 10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309

- Putriene, N. (2015). The links between competences acquired through interdisciplinary studies and the needs of the labour market. *Social Science*, 88(2), 56-66. <http://doi.org/10.5755/j01.ss.88.2.12737>
- Razmerita, L., Kirchner, K., & Nielsen, P. (2016). What factors influence knowledge sharing in organizations? A social dilemma perspective of social media communication. *Journal of Knowledge Management*, 20(6), 1225–1246. <http://doi.org/10.1108/jkm-03-2016-0112>
- Rendón, M., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63 (4) Octubre-diciembre, 2016. Recuperado de: <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/230>
- Ríos, S. (2018). *Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Red de Salud Lima Norte IV, 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima Perú. <https://1bestlinks.net/nC4G0>
- Sebastião, S. P., Zulato, G., & Trindade, A. D. (2017). Internal communication and organisational culture: The management interplay in the view of the Portuguese communication consultant. *Public Relations Review*, 43(4), 863–871. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.05.006>
- Shanker, R., Bhanugopan, R., van der Heijden, B.I.J.M. y Farrell, M. (2017). Organizational climate for innovation and organizational performance: The mediating effect of innovative work behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 100, 67-77. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.02.004>
- Sopiah, S., Kurniawan D., Nora E., & Narmaditya, B. (2020). Does Talent Management Affect Employee Performance?: The Moderating Role of Work Engagement. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(7), 335-341. doi:10.13106/jafeb.2020.vol7.no7.335
- Swanson, E., Kim, S., Lee, S-M., Yang, J-J., & Lee, Y-K. (2020). The effect of leader competencies on knowledge sharing and job performance: Social capital theory. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 42, 88-96. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.11.004>
- Woods, S.A., Mustafa, M.J., Anderson, N. y Sayer, B. (2018). Innovative work behavior and personality traits: Examining the moderating effects of

organizational tenure. *Journal of Managerial Psychology*, 33(1), 29-42.
<https://doi.org/10.1108/JMP-01-2017-0016>

Yu, S., & Ko, Y. (2017). Communication competency as a mediator in the self-leadership to job performance relationship. *Collegian*, 1-5.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.colegn.2016.09.002>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia de las variables en estudio

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Prob.General	Obj.General	Hip. General				
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores de Jt Contacto & Negocio Eirl Lince, 2021?	Determinar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores de Jt Contacto & Negocio Eirl Lince, 2021.	Existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores de Jt Contacto & Negocio Eirl Lince, 2021.	Variable X1 Comunicación interna	Comunicación operativa	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento sobre la organización • Conocimiento sobre el trabajo 	<p>Tipo de Investigación: Aplicada.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: Transversal.</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional.</p>
				Comunicación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Metas y objetivos • Evaluación del puesto • Satisfacción en el trabajo 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> $X_1 \rightarrow r \rightarrow X_2$ </div> <p>r: Relación entre las variables</p> <p>Población: N = 45 Colaboradores de la empresa Jt Contacto & Negocio Eirl</p> <p>Muestra: Muestreo censal á n = 45 colaboradores</p> <p>Técnicas e Instrumentos: Encuesta y Cuestionario</p> <p>Procesamiento de Datos: Estadística y SPSS</p>
				Comunicación cultural	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del proceso • Compromiso 	
				Comunicación propositiva	<ul style="list-style-type: none"> • Ideas y sugerencias • Motivación 	
				Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura del conocimiento • Capacitación • Habilidades tecnológicas 	
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el conocimiento de los colaboradores?	Determinar la relación entre la comunicación interna y el conocimiento de los colaboradores.	Existe relación significativa entre la comunicación interna y el conocimiento de los colaboradores	Variable X2 Rendimiento laboral	Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptación • Respeto • Atención • Espacio de trabajo 	
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el comportamiento de los colaboradores?	Determinar la relación entre la comunicación interna y el comportamiento de los colaboradores.	Existe relación significativa entre la comunicación interna y el comportamiento de los colaboradores		Competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad • Confianza • Trabajo en equipo • Carisma • Tolerancia 	
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la competencia de los colaboradores?	Determinar la relación entre la comunicación interna y la competencia de los colaboradores.	Existe relación significativa comunicación interna y la competencia de los colaboradores.				

Anexo 2

Matriz de operacionalización de las variables en estudio

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Comunicación interna	La comunicación Interna, se refiere al conjunto de actividades que se llevan a cabo dentro de una organización con la finalidad de crear y mantener buenas relaciones entre sus miembros mediante el uso de diferentes medios de comunicación para mantenerlos informados, motivados e integrados para lograr que con su trabajo contribuyan al logro de los objetivos organizacionales (Oyarvide-Ramírez, Reyes-Sarria y Montaña-Colorado, 2017).	A efectos de la presente investigación se entenderá por comunicación interna, al conjunto de actividades que se desarrollan dentro de la organización con el propósito de mantener el flujo comunicacional de la organización, en función de sus dimensiones: operativa, estratégica, cultural y propositiva.	Comunicación operativa	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento sobre la organización • Conocimiento sobre el trabajo 	La escala de medición es ordinal Tipo LIKERT que corresponden a las valoraciones siguientes: Totalmente de acuerdo=5; De acuerdo=4; Indiferente=3; En desacuerdo=2; Totalmente en desacuerdo=1
			Comunicación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Metas y objetivos • Evaluación del puesto • Satisfacción en el trabajo 	
			Comunicación cultural	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del proceso • Compromiso 	
			Comunicación propositiva	<ul style="list-style-type: none"> • Ideas y sugerencias • Motivación 	
Rendimiento laboral	El rendimiento laboral se define como el valor total esperado para la organización de los episodios discretos de comportamiento que un individuo lleva a cabo durante un periodo de tiempo estándar. Una idea importante de esta definición es que el rendimiento es una propiedad del comportamiento. Ganbini (2018)	A efectos de la presente investigación se considerará como rendimiento laboral, al conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja.	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura del conocimiento • Capacitación • Habilidades tecnológicas 	
			Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptación • Respeto • Atención • Espacio de trabajo 	
			Competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad • Confianza • Trabajo en equipo • Tolerancia 	

Anexo 3:

Instrumento de las variables - Cuestionario Comunicación interna.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado colaborador de la empresa Jt Contacto & Negocio Eirl, el objetivo de este cuestionario es recabar datos que serán utilizados en la investigación académica que adelantan las Señoritas Luz Basilio y Llameli Muñoz, relacionada con la comunicación interna. El cuestionario es personal y cuenta con la total confidencialidad de sus datos. Se agradece su sincera opinión sobre los diferentes aspectos que le serán consultados, no existiendo respuestas correctas o incorrectas.

Instrucciones: Lea cada una de las siguientes expresiones y marque con un aspa (x) en la casilla de la alternativa que mejor refleje su apreciación al respecto, de acuerdo a la siguiente escala: 1 = Totalmente en Desacuerdo, 2 = En Desacuerdo, 3 = Indiferente, 4 = De Acuerdo, 5 = Totalmente de Acuerdo.

	1	2	3	4	5
Variable Comunicación interna					
Dimensión Operativa					
1. Sé cuáles son los objetivos que tiene la empresa					
2. Conozco la estructura organizativa de la empresa					
3. Reconozco mi posición dentro la estructura organizativa de la empresa					
4. Sé a quién pertenece la empresa para la cual trabajo					
5. Estoy informado de las directrices que rigen en la empresa					
6. Conozco plenamente las funciones que debo desempeñar en la empresa					
7. Si presento alguna duda o problema en mi trabajo, sé a quién dirigirme					
Dimensión Estratégica					
8. Conozco el plan estratégico empresarial (misión, visión)					
9. Mi trabajo es importante para lograr los objetivos de la empresa.					
10. Conozco las metas que tiene establecidas la empresa para el presente año					
11. Conozco las metas establecidas a mi puesto de trabajo					
12. Participo en la evaluación de las metas establecidas a mi puesto de trabajo					
13. Mis metas de trabajo se ven reflejadas en las metas de la empresa					
14. Se informa a los colaboradores sobre el avance y logro de las metas de la empresa					
15. Me siento satisfecho del trabajo que realizo en la empresa					
Dimensión Cultural					
16. La asignación de actividades se realiza de forma precisa y clara					
17. Aplico los procedimientos del proceso de manera oportuna					
18. Poseo las habilidades y destrezas requeridas en mi puesto de trabajo					
19. La empresa me ofrece capacitación sobre mi puesto de trabajo					
20. Me intereso en hacer mi trabajo cada día mejor					
21. Estoy dispuesto a aprender nuevas habilidades y aplicarlas en mi trabajo.					
22. Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra si es necesario para alcanzar las metas de la empresa.					
Dimensión Propositiva					
23. Frecuentemente hay reuniones en el equipo de trabajo para conocer la experiencia de cada uno en el mismo.					
24. Hago propuestas para realizar mejoras en el trabajo					
25. Mi jefe toma en consideración mis observaciones o propuestas para obtener mejoras en el trabajo					
26. Aporto constantemente ideas al equipo de manera de alcanzar resultados óptimos					
27. La empresa le da importancia al trabajo que realizo					
28. Recibo reconocimiento por el logro de mis objetivos					
29. La información fluye de manera correcta, eficaz y oportuna dentro de la empresa					
30. Deseo continuar trabajando en esta empresa en los próximos años					

Gracias por su colaboración.....

Anexo 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado colaborador de la empresa Jt Contacto & Negocio Eirl, el objetivo de este cuestionario es recabar datos que serán utilizados en la investigación académica que adelantan las Señoritas Luz Basilio y Llameli Muñoz, relacionada con el rendimiento laboral. El cuestionario es personal y cuenta con la total confidencialidad de sus datos. Se agradece su sincera opinión sobre los diferentes aspectos que le serán consultados, no existiendo respuestas correctas o incorrectas.

Instrucciones: Lea cada una de las siguientes expresiones y marque con un aspa (x) en la casilla de la alternativa que mejor refleje su apreciación al respecto, de acuerdo a la siguiente escala: 1 = Totalmente en Desacuerdo, 2 = En Desacuerdo, 3 = Indiferente, 4 = De Acuerdo, 5 = Totalmente de Acuerdo.

	1	2	3	4	5
Variable Rendimiento Laboral					
Dimensión Conocimiento					
1. La empresa me establece mis objetivos y metas de acuerdo a mis capacidades.					
2. Poseo los conocimientos y la experiencia requeridos para desempeñar las actividades que me son asignadas.					
3. Los colaboradores más experimentados comparten sus conocimientos con los nuevos colaboradores.					
4. Recibo de manera oportuna la información que me permite alcanzar mis objetivos laborales.					
5. Recibo contantemente capacitaciones de actualización que contribuye a mejorar el rendimiento en mi puesto de trabajo.					
6. La evaluación del desempeño conduce a estrategias de mejora en el trabajo					
7. Si requiero de nuevas habilidades en mi puesto de trabajo, la empresa está dispuesta a ofrecerlas.					
8. Dispongo de todas las herramientas que requiero para realizar mi trabajo.					
Dimensión Comportamiento					
9. Estoy de acuerdo con las responsabilidades asignadas a mi puesto de trabajo.					
10. Busco alternativas para realizar mi trabajo en caso de fallas en algún recurso.					
11. Acepto fácilmente los cambios que se proponen en mi puesto de trabajo.					
12. Me adapto a los cambios que sugiere la empresa en cuanto a políticas que contribuyan a mejoras del equipo de trabajo.					
13. Los jefes asignan las actividades de acuerdo a las habilidades de cada colaborador.					
14. La comunicación hacia y desde los niveles superiores se realiza en términos claros y respetuosos.					
15. Los compañeros de trabajo mantienen relaciones laborales armónicas y respetuosas.					
16. Cuando me dirijo a mis superiores, recibo su atención a mis planteamientos.					
17. Cuento con un equipo de trabajo que siempre está atento a las indicaciones de los superiores.					
18. La empresa da respuesta oportuna las incidencias que se presentan durante las actividades laborales.					
19. La empresa procura que los espacios de trabajo estén limpios y desinfectados.					
20. La empresa cumple con las normas establecidas para la higiene y seguridad de sus colaboradores.					
21. Me siento cómodo en el espacio de trabajo asignado para mis funciones.					
Dimensión Competencia					
22. Me intereso en generar propuestas de mejora en mi puesto de trabajo.					
23. La empresa incentiva al equipo de trabajo para que generen ideas innovadoras.					
24. La empresa presenta constantes propuestas de mejora que generan resultados positivos.					
25. Me siento satisfecho(a) con los trabajos que realiza mi equipo.					
26. La empresa da total independencia para el desarrollo de las actividades asignadas.					
27. He ayudado a otro compañero para que su trabajo se concluya a tiempo y con la calidad esperada.					
28. La empresa incentiva el trabajo en equipo.					
29. Realizo críticas constructivas hacia el trabajo de mis compañeros.					
30. Acepto las críticas constructivas hacia mi trabajo.					

Gracias por su colaboración...

Anexo 5

Certificado de Validez del instrumento que mide la variable Comunicación Interna



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

		MD	D		A				MA						
		Muy Débil	Débil		Aplicable				Muy Aplicable						
N°	VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA		Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ²				Sugerencias
DIMENSIÓN / Ítems			MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión: Comunicación Operativa															
1	Conocimiento sobre la organización	Se cuáles son los objetivos que tiene la empresa.				X				X			X		
2		Conozco la estructura organizativa de la empresa.				X			X				X		
3		Reconozco mi posición dentro la estructura organizativa de la empresa.			X				X				X		
4		Se a quién pertenece la empresa para la cual trabajo.				X		X				X			
5	Conocimiento sobre el trabajo	Estoy informado de las directrices que rigen en la empresa.				X			X				X		
6		Conozco plenamente las funciones que debo desempeñar en la empresa.			X				X				X		
7		Si presento alguna duda o problema en mi trabajo, sé a quién dirigirme.				X		X					X		
Dimensión: Comunicación Estratégica															
8	Metas y objetivos	Conozco el plan estratégico empresarial (misión, visión).				X		X						X	
9		Mi trabajo es importante para lograr los objetivos de la empresa.			X			X				X			
10	Evaluación del puesto	Conozco las metas que tiene establecidas la empresa para el presente año.				X		X						X	
11		Conozco las metas establecidas a mi puesto de trabajo.			X			X						X	
12		Participo en la evaluación de las metas establecidas a mi puesto de trabajo.			X	X			X				X		
13	Satisfacción en el trabajo	Mis metas de trabajo se ven reflejadas en las metas de la empresa.			X			X						X	
14		Se informa a los colaboradores sobre el avance y logro de las metas de la empresa.				X		X				X			
15		Me siento satisfecho del trabajo que realizo en la empresa.				X		X						X	
16	Conocimiento del proceso	La asignación de actividades se realiza de forma precisa y clara.			X			X				X			
17		Aplico los procedimientos del proceso de manera oportuna.				X		X					X		
18		Poseo las habilidades y destrezas requeridas en mi puesto de trabajo.			X			X				X			
19	Compromiso	La empresa me ofrece capacitación sobre mi puesto de trabajo.				X		X					X		
20		Me intereso en hacer mi trabajo cada día mejor.				X		X				X			
21		Estoy dispuesto a aprender nuevas habilidades y aplicarlas en mi trabajo.			X			X					X		
22		Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra si es necesario para alcanzar las metas de la empresa.				X		X				X			
Dimensión: Comunicación Propositiva															
23	Ideas y Sugerencias	Frecuentemente hay reuniones en el equipo de trabajo para conocer la experiencia de cada uno en el mismo.				X		X						X	
24		Hago propuestas para realizar mejoras en el trabajo.				X		X				X			
25		Mi jefe toma en consideración mis observaciones o propuestas para obtener mejoras en el trabajo.			X			X						X	
26	Motivación	Aporto constantemente ideas al equipo de manera de alcanzar resultados optimos				X		X				X			
27		La empresa le da importancia al trabajo que realizo.			X			X							
28		Recibo reconocimiento por el logro de mis objetivos.				X		X						X	
29		La información fluye de manera correcta, eficaz y oportuna dentro de la empresa.				X		X				X			
30		Deseo continuar trabajando en esta empresa en los proximos años.				X		X						X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []
 Apellidos y Nombres del juez validador: Dra. Lupe Esther Graus Cortez DNI:07539368

Firma del Experto Informante
 Metodóloga

Pertinencia¹: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.
 Relevancia²: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.
 Claridad³: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

MD			D			A			MA			Sugerencias		
Muy Débil			Débil			Aplicable			Muy Aplicable					
Nº	VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA		Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³			
DIMENSIÓN / Ítems			MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
Dimensión: Comunicación Operativa														
1	Conocimiento sobre la organización	Se cuáles son los objetivos que tiene la empresa.			X				X				X	
2		Conozco la estructura organizativa de la empresa.			X				X				X	
3		Reconozco mi posición dentro la estructura organizativa de la empresa.			X				X				X	
4		Se a quien pertenece la empresa para la cual trabajo.			X				X				X	
5	Conocimiento sobre el trabajo	Estoy informado de las directrices que rigen en la empresa.			X				X				X	
6		Conozco plenamente las funciones que debo desempeñar en la empresa.			X				X				X	
7		Si presento alguna duda o problema en mi trabajo, se a quien dirigirme.			X				X				X	
Dimensión: Comunicación Estratégica														
8	Metas y objetivos	Conozco el plan estratégico empresarial (misión, visión).			X				X				X	
9		Mi trabajo es importante para lograr los objetivos de la empresa.			X				X				X	
10		Conozco las metas que tiene establecidas la empresa para el presente año.			X				X				X	
11	Evaluación del puesto	Conozco las metas establecidas a mi puesto de trabajo.			X				X				X	
12		Participo en la evaluación de las metas establecidas a mi puesto de trabajo.			X				X				X	
13		Mis metas de trabajo se ven reflejadas en las metas de la empresa.			X				X				X	
14	Satisfacción en el trabajo	Se informa a los colaboradores sobre el avance y logro de las metas de la empresa.			X				X				X	
15		Me siento satisfecho del trabajo que realizo en la empresa.			X				X				X	
16	Conocimiento del proceso	La asignación de actividades se realiza de forma precisa y clara.			X				X				X	
17		Aplico los procedimientos del proceso de manera oportuna.			X				X				X	
18		Poseo las habilidades y destrezas requeridas en mi puesto de trabajo.			X				X				X	
19		La empresa me ofrece capacitación sobre mi puesto de trabajo.			X				X				X	
20	Compromiso	Me intereso en hacer mi trabajo cada día mejor.			X				X				X	
21		Estoy dispuesto a aprender nuevas habilidades y aplicarlas en mi trabajo.			X				X				X	
22		Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra si es necesario para alcanzar las metas de la empresa.			X				X				X	
Dimensión: Comunicación Propositiva														
23	Ideas y Sugerencias	Frecuentemente hay reuniones en el equipo de trabajo para conocer la experiencia de cada uno.			X				X				X	
24		Hago propuestas para realizar mejoras en el trabajo.			X				X				X	
25		Mi jefe toma en consideración mis observaciones o propuestas para obtener mejoras en el trabajo.			X				X				X	
26		Aporto constantemente ideas al equipo de manera de alcanzar resultados óptimos			X				X				X	
27	Motivación	La empresa le da importancia al trabajo que realizo.			X				X				X	
28		Recibo reconocimiento por el logro de mis objetivos.			X				X				X	
29		La información fluye de manera correcta, eficaz y oportuna dentro de la empresa.			X				X				X	
30		Deseo continuar trabajando en esta empresa en los próximos años.			X				X				X	

Observaciones: El instrumento presenta suficiencia para ser aplicado en la muestra seleccionada.
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No Aplicable []
 Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Ila Sihuincha Godofredo Pastor; DNI: 10596867
 Especialidad del validador: Administrador de Empresas

Pertinencia¹: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.
 Relevancia²: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
 Claridad³: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante
 Especialista en Administración

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

		MD	D		A				MA						
		Muy Débil	Débil		Aplicable				Muy Aplicable						
Nº	VARIABLE: COMUNICACION INTERNA		Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
DIMENSIÓN / Ítems			MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión: Comunicación Operativa															
1	Conocimiento sobre la organización	Se cuales son los objetivos que tiene la empresa.				X				X				X	
2		Conozco la estructura organizativa de la empresa.				X				X				X	
3		Reconozco mi posición dentro la estructura organizativa de la empresa.				X			X				X		
4		Se a quien pertenece la empresa para la cual trabajo.				X			X				X		
5	Conocimiento sobre el trabajo	Estoy informado de las directrices que rigen en la empresa.				X			X				X		
6		Conozco plenamente las funciones que debo desempeñar en la empresa.				X			X				X		
7		Si presento alguna duda o problema en mi trabajo, sé a quién dirigirme.				X			X				X		
Dimensión: Comunicación Estratégica															
8	Metas y objetivos	Conozco el plan estratégico empresarial (misión, visión).				X			X				X		
9		Mi trabajo es importante para lograr los objetivos de la empresa.				X			X				X		
10		Conozco las metas que tiene establecidas la empresa para el presente año.				X			X				X		
11	Evaluación del puesto	Conozco las metas establecidas a mi puesto de trabajo.				X			X				X		
12		Participo en la evaluación de las metas establecidas a mi puesto de trabajo.				X			X				X		
13		Mis metas de trabajo se ven reflejadas en las metas de la empresa.				X			X				X		
14	Satisfacción en el trabajo	Se informa a los colaboradores sobre el avance y logro de las metas de la empresa.				X			X				X		
15		Me siento satisfecho del trabajo que realizo en la empresa.				X			X				X		
16		La asignación de actividades se realiza de forma precisa y clara.				X			X				X		
17	Conocimiento del proceso	Aplico los procedimientos del proceso de manera oportuna.				X			X				X		
18		Poseo las habilidades y destrezas requeridas en mi puesto de trabajo.				X			X				X		
19		La empresa me ofrece capacitación sobre mi puesto de trabajo.				X			X				X		
20	Compromiso	Me intereso en hacer mi trabajo cada día mejor.				X			X				X		
21		Estoy dispuesto a aprender nuevas habilidades y aplicarlas en mi trabajo.				X			X				X		
22		Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra si es necesario para alcanzar las metas de la empresa.				X			X				X		
Dimensión: Comunicación Propositiva															
23	Ideas y Sugerencias	Frecuentemente hay reuniones en el equipo de trabajo para conocer la experiencia de cada uno en el mismo.				X			X				X		
24		Hago propuestas para realizar mejoras en el trabajo.				X			X				X		
25		Mi jefe toma en consideración mis observaciones o propuestas para obtener mejoras en el trabajo.				X			X				X		
26	Motivación	Aporto constantemente ideas al equipo de manera de alcanzar resultados óptimos				X			X				X		
27		La empresa le da importancia al trabajo que realizo.				X			X				X		
28		Recibo reconocimiento por el logro de mis objetivos.				X			X				X		
29	Motivación	La información fluye de manera correcta, eficaz y oportuna dentro de la empresa.				X			X				X		
30		Deseo continuar trabajando en esta empresa en los próximos años.				X			X				X		

Observaciones: Es suficiente para la aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []
 Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Torres Cabanillas Luis DNI:08404690

Pertinencia¹: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia²: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad³: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del Experto Informante
 Estadístico

Anexo 6

Certificado de Validez del instrumento que mide la variable Rendimiento Laboral



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL

		MD	D				A				MA				
		Muy Débil	Débil				Aplicable				Muy Aplicable				
N°	VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL		Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
DIMENSION / Items			MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión: Conocimiento															
1	Cultura del Conocimiento	La empresa me establece mis objetivos y metas de acuerdo a mis capacidades.				X				X				X	
2		Poseo los conocimientos y la experiencia requeridos para desempeñar las actividades que me son asignadas.				X			X				X		
3		Los colaboradores más experimentados comparten sus conocimientos con los nuevos colaboradores.			X	X				X				X	
4	Capacitación	Recibo de manera oportuna la información que me permite alcanzar mis objetivos laborales.			X				X				X		
5		Recibo constantemente capacitaciones de actualización que contribuye a mejorar el rendimiento en mi puesto de trabajo.				X				X				X	
6	Habilidades Tecnológicas	La evaluación del desempeño conduce a estrategias de mejora en el trabajo.			X				X				X		
7		Si requiero de nuevas habilidades en mi puesto de trabajo, la empresa está dispuesta a ofrecerlas.				X				X				X	
8		Dispongo de todas las herramientas que requiero para realizar mi trabajo.			X					X				X	
Dimensión: Comportamiento															
9	Adaptación	Estoy de acuerdo con las responsabilidades asignadas a mi puesto de trabajo.				X				X				X	
10		Busco alternativas para realizar mi trabajo en caso de fallas en algún recurso.			X					X				X	
11		Acepto fácilmente los cambios que se proponen en mi puesto de trabajo.				X				X				X	
12	Respeto	Me adapto a los cambios que sugiere la empresa en cuanto a políticas que contribuyan a mejoras del equipo de trabajo.				X				X				X	
13		Los jefes asignan las actividades de acuerdo a las habilidades de cada colaborador.			X	X				X			X		
14		La comunicación hacia y desde los niveles superiores se realiza en términos claros y respetuosos.			X					X				X	
15	Atención	Los compañeros de trabajo mantienen relaciones laborales armónicas y respetuosas.			X	X				X				X	
16		Cuando me dirijo a mis superiores, recibo su atención a mis planteamientos.			X					X				X	
17		Cuento con un equipo de trabajo que siempre está atento a las indicaciones de los superiores.			X	X				X				X	
18	Espacio de trabajo	La empresa da respuesta oportuna las incidencias que se presentan durante las actividades laborales.			X					X				X	
19		La empresa procura que los espacios de trabajo estén limpios y desinfectados.				X				X				X	
20		La empresa cumple con las normas establecidas para la higiene y seguridad de sus colaboradores.			X					X				X	
21		Me siento cómodo en el espacio de trabajo asignado para mis funciones.				X				X				X	
Dimensión: Competencia															
22	Creatividad	Me intereso en generar propuestas de mejora en mi puesto de trabajo.				X				X				X	
23		La empresa incentiva al equipo de trabajo para que generen ideas innovadoras.				X				X				X	
24	Confianza	La empresa presenta constantes propuestas de mejora que generan resultados positivos.			X					X				X	
25		Me siento satisfecho(a) con los trabajos que realiza mi equipo.			X	X				X				X	
26		La empresa da total independencia para el desarrollo de las actividades asignadas.			X					X				X	
27	Trabajo en Equipo	He ayudado a otro compañero para que su trabajo se concluya a tiempo y con la calidad esperada.				X				X				X	
28		La empresa incentiva el trabajo en equipo.				X				X				X	
29	Tolerancia	Realizo críticas constructivas hacia el trabajo de mis compañeros.			X					X				X	
30		Acepto las críticas constructivas hacia mi trabajo.				X				X				X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []
 Apellidos y Nombres del juez validador: Dra. Lupe Esther Graus Cortez DNI:07539368

Firma del Experto Informante
Metodóloga

Pertinencia¹: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.
 Relevancia²: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo
 Claridad³: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL

MD	D	A	MA
Muy Débil	Débil	Aplicable	Muy Aplicable

N°	VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL		Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
			MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSION / Items															
Dimensión: Conocimiento															
1	Cultura del Conocimiento	La empresa me establece mis objetivos y metas de acuerdo a mis capacidades.			X				X				X		
2		Poseo los conocimientos y la experiencia requeridos para desempeñar las actividades que me son asignadas.			X				X				X		
3		Los colaboradores más experimentados comparten sus conocimientos con los nuevos colaboradores.			X				X				X		
4		Recibo de manera oportuna la información que me permite alcanzar mis objetivos laborales.			X				X				X		
5	Capacitación	Recibo capacitaciones de actualización que contribuye a mejorar el rendimiento en mi puesto de trabajo.			X			X				X			
6		La evaluación del desempeño conduce a estrategias de mejora en el trabajo.			X			X				X			
7	Habilidades	Si requiero de nuevas habilidades en mi puesto de trabajo, la empresa está dispuesta a ofrecerlas.			X			X				X			
8	Tecnológicas	Dispongo de todas las herramientas que requiero para realizar mi trabajo.			X			X				X			
Dimensión: Comportamiento															
9	Adaptación	Estoy de acuerdo con las responsabilidades asignadas a mi puesto de trabajo.			X			X				X			
10		Busco alternativas para realizar mi trabajo en caso de fallas en algún recurso.			X			X				X			
11		Acepto fácilmente los cambios que se proponen en mi puesto de trabajo.			X			X				X			
12		Me adapto a los cambios que sugiere la empresa en cuanto a políticas que contribuyan a mejoras del equipo de trabajo.			X			X				X			
13	Respeto	Los jefes asignan las actividades de acuerdo a las habilidades de cada colaborador.			X			X				X			
14		La comunicación hacia y desde los niveles superiores se realiza en términos claros y respetuosos.			X			X				X			
15		Los compañeros de trabajo mantienen relaciones laborales armónicas y respetuosas.			X			X				X			
16	Atención	Cuando me dirijo a mis superiores, recibo su atención a mis planteamientos.			X			X				X			
17		Cuento con un equipo de trabajo que siempre está atento a las indicaciones de los superiores.			X			X				X			
18		La empresa da respuesta oportuna las incidencias que se presentan durante las actividades laborales.			X			X				X			
19	Espacio de trabajo	La empresa procura que los espacios de trabajo estén limpios y desinfectados			X			X				X			
20		La empresa cumple con las normas establecidas para la higiene y seguridad de sus colaboradores.			X			X				X			
21		Me siento cómodo en el espacio de trabajo asignado para mis funciones.			X			X				X			
Dimensión: Competencia															
22	Creatividad	Me intereso en generar propuestas de mejora en mi puesto de trabajo.			X			X				X			
23		La empresa incentiva al equipo de trabajo para que generen ideas innovadoras.			X			X				X			
24		La empresa presenta constantes propuestas de mejora que generan resultados positivos.			X			X				X			
25	Confianza	Me siento satisfecho(a) con los trabajos que realiza mi equipo.			X			X				X			
26		La empresa da total independencia para el desarrollo de las actividades asignadas.			X			X				X			
27	Trabajo en Equipo	He ayudado a otro compañero para que su trabajo se concluya a tiempo y con la calidad esperada.			X			X				X			
28		La empresa incentiva el trabajo en equipo.			X			X				X			
29	Tolerancia	Realizo críticas constructivas hacia el trabajo de mis compañeros.			X			X				X			
30		Acepto las críticas constructivas hacia mi trabajo.			X			X				X			

Observaciones: El instrumento presenta suficiencia para ser aplicado en la muestra seleccionada.

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

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Ila Sihuincha Godofredo Pastor; DNI: 10596867

Especialidad del validador: Administrador de Empresas

Pertinencia¹: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia²: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

Claridad³: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante
Especialista

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL

		MD	D		A				MA						
		Muy Débil	Débil		Aplicable				Muy Aplicable						
N°	VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL		Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
	DIMENSION / Items		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
		Dimensión: Conocimiento													
1	Cultura del Conocimiento	La empresa me establece mis objetivos y metas de acuerdo a mis capacidades.				X				X				X	
2		Poseo los conocimientos y la experiencia requeridos para desempeñar las actividades que me son asignadas.				X				X				X	
3		Los colaboradores más experimentados comparten sus conocimientos con los nuevos colaboradores.			X					X			X		
4	Capacitación	Recibo de manera oportuna la información que me permite alcanzar mis objetivos laborales.			X				X				X		
5		Recibo contantemente capacitaciones de actualización que contribuye a mejorar el rendimiento en mi puesto de trabajo.				X				X			X		
6		La evaluación del desempeño conduce a estrategias de mejora en el trabajo.			X				X				X		
7	Habilidades Tecnológicas	Si requiero de nuevas habilidades en mi puesto de trabajo, la empresa está dispuesta a ofrecerlas.				X				X			X		
8		Dispongo de todas las herramientas que requiero para realizar mi trabajo.			X					X			X		
		Dimensión: Comportamiento													
9	Adaptación	Estoy de acuerdo con las responsabilidades asignadas a mi puesto de trabajo.				X				X				X	
10		Busco alternativas para realizar mi trabajo en caso de fallas en algún recurso.				X				X				X	
11		Acepto fácilmente los cambios que se proponen en mi puesto de trabajo.				X				X			X		
12		Me adapto a los cambios que sugiere la empresa en cuanto a políticas que contribuyan a mejoras del equipo de trabajo.			X				X				X		
13	Respeto	Los jefes asignan las actividades de acuerdo a las habilidades de cada colaborador.				X				X			X		
14		La comunicación hacia y desde los niveles superiores se realiza en terminos claros y respetuosos.				X				X			X		
15		Los compañeros de trabajo mantienen relaciones laborales armonicas y respetuosas.			X				X				X		
16	Atención	Cuando me dirijo a mis superiores, recibo su atención a mis planteamientos.				X				X			X		
17		Cuento con un equipo de trabajo que siempre esta atento a las indicaciones de los superiores.			X				X				X		
18		La empresa da respuesta oportuna las incidencias que se presentan durante las actividades laborales.				X				X			X		
19	Espacio de trabajo	La empresa procura que los espacios de trabajo estén limpios y desinfectados			X				X				X		
20		La empresa cumple con las normas establecidas para la higiene y seguridad de sus colaboradores.				X				X			X		
21		Me siento cómodo en el espacio de trabajo asignado para mis funciones.			X					X			X		
		Dimensión: Competencia													
22	Creatividad	Me intereso en generar propuestas de mejora en mi puesto de trabajo.				X				X			X		
23		La empresa incentiva al equipo de trabajo para que generen ideas innovadoras.				X				X			X		
24		La empresa presenta constantes propuestas de mejora que generan resultados positivos.			X				X				X		
25	Confianza	Me siento satisfecho(a) con los trabajos que realiza mi equipo.				X				X			X		
26		La empresa da total independencia para el desarrollo de las actividades asignadas.			X				X			X			
27	Trabajo en Equipo	He ayudado a otro compañero para que su trabajo se concluya a tiempo y con la calidad esperada.			X	X			X	X			X		
28		La empresa incentiva el trabajo en equipo.			X				X			X			
29	Tolerancia	Realizo criticas constructivas hacia el trabajo de mis compañeros.			X				X				X		
30		Acepto las criticas constructivas hacia mi trabajo.				X				X			X		

Observaciones: Es suficiente para la aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []
 Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Torres Cabanillas Luis DNI:08404690

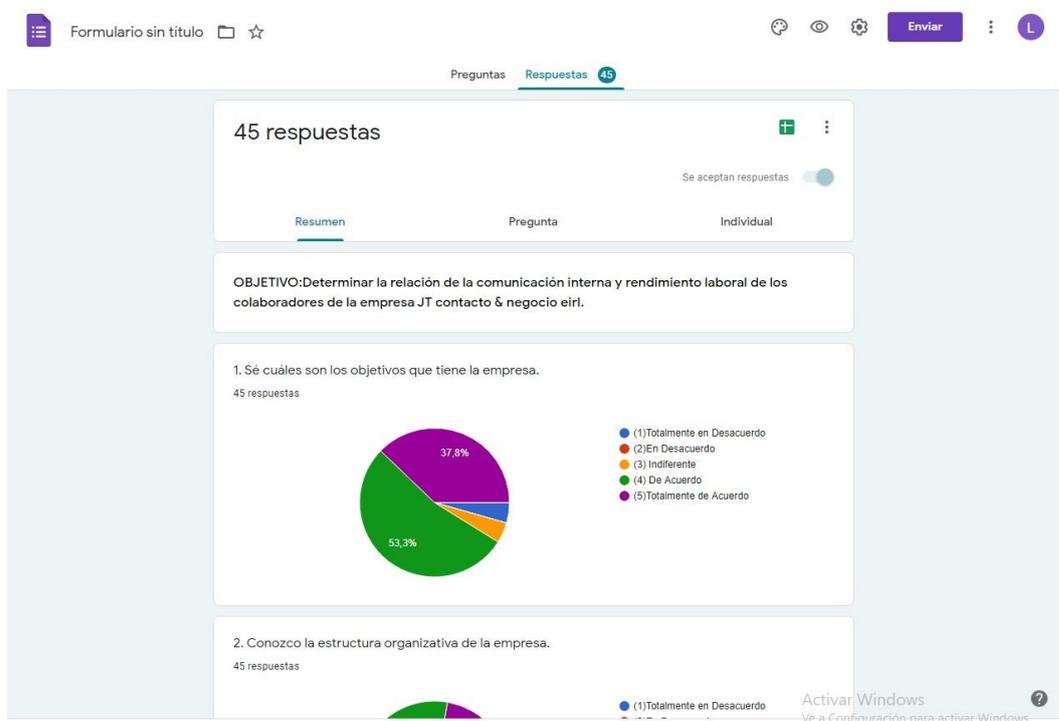
Pertinencia¹: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.
 Relevancia²: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.
 Claridad³: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del Experto Informante Estadístico

Anexo 7: Formulario de respuesta

ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JT CONTACTO & NEGOCIOS EIRL-LIMA



Anexo 8: Autorización de tesis

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

Lima, 10 de febrero de 2021.

Señores

Universidad Cesar Vallejo

Asunto

Autorización de ejecución de tesis

Habiendo revisando el proyecto de tesis titulada "Comunicación interna y rendimiento laboral de los colaboradores de JT Contacto & Negocio E.I.R.L Lince, 2021" por los autores Luz Flor Basilio Simon y Llameli Muñoz Góngora, la empresa autoriza la ejecución del proyecto descrito, asimismo nos comprometemos a brindar la información necesaria para la realización de la misma.

Atte.

JT CONTACTO & NEGOCIOS E.I.R.L.

JACQUELINE TANG DEL VALLE

Firma y Sello del Aval

DNI N°

Scanned by TapScanner



Declaratoria de Originalidad del Autor

Nosotras, Basilio Simon, Luz Flor y Muñoz Góngora, Llameli; estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales y Programa Académico de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación:

“Comunicación interna y rendimiento laboral de los colaboradores de JT

Contacto & Negocio EIRL Lince, 2021”

es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que el Trabajo de Investigación:

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

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

Lima, 29 de agosto del 2021.

Apellidos y Nombres del Autor: Basilio Simon, Luz Flor	
DNI: 47959166	Firma: 
ORCID: 0000-0001-9470-5033	
Apellidos y Nombres del Autor: Muñoz Góngora, Llameli	
DNI: 46730178	Firma: 
ORCID: 0000-0001-6049-4223	