



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Empowerment y la comunicación interna en tiempos de COVID-19
del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho
- 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Mendez Llallahui, Andrea Ines (ORCID: 0000-0001-5620-8642)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, que son el pilar de mi vida, por haberme apoyado incondicionalmente a lo largo de mi carrera profesional, dándome fortaleza en todo momento.

Agradecimiento

Al equipo de la Universidad César Vallejo, por la oportunidad de realizar el proyecto de investigación, otorgando mayor conocimiento para mi persona.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de figuras	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1 Juicio de Expertos	12
Tabla 2 Valores de confiabilidad de Alpha de Cronbach	13
Tabla 3 Resumen de casos para variable uno	13
Tabla 4 Estadística de Fiabilidad Variable 1	14
Tabla 5 Resumen de casos para variable dos	14
Tabla 6 Estadística de Fiabilidad Variable 2	14
Tabla 7 Pruebas de normalidad	16
Tabla 8 Relación entre Empowerment y Comunicación interna	16
Tabla 9 Relación entre Empowerment y Comunicación Descendente	17
Tabla 10 Relación entre Empowerment y Comunicación Ascendente	17
Tabla 11 Tabla cruzada Empowerment*Comunicación Interna	18
Tabla 12 Tabla cruzada Empowerment*Comunicación descendente	19
Tabla 13. Tabla cruzada Empowerment*Comunicación Ascendente	20

Índice de figuras

Figura 1 Barras agrupadas de frecuencia acerca de Empowerment*Comunicación Interna	18
Figura 2 Barras agrupadas de frecuencia acerca de Empowerment*Comunicación descendente	19
Figura 3 Barras agrupadas de frecuencia acerca de Empowerment*Comunicación Ascendente	20

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general: Determinar el tipo de relación entre el Empowerment y Comunicación interna en tiempos del COVID – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022, donde la metodología utilizada tipo aplicada, diseño fue correlacional descriptivo, cuantitativa; la población es de 48 colaboradores y la muestra fue conformada por 48 colaboradores. Se aplicó la técnica la encuesta donde el instrumento que se empleó fue el cuestionario. Se obtuvo como principales resultados que el 29,2% consideran como medio tanto a la comunicación interna como al Empowerment Y se determina según la prueba de correlación el P valor = .000, inferior a 0.05; Rho de Spearman = 0,674; que permite concluir que el empowerment tiene una relación positiva y significativa con la comunicación interna en tiempos de Covid-19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho - 2022.

Palabras claves: *Empowerment, comunicación interna, cooperativa.*

Abstract

The general objective of this study was: To determine the type of relationship between Empowerment and Internal Communication in times of COVID - 19 of the staff of the Santa María Magdalena Cooperative, Ayacucho - 2022, where the method used was applied type, design was correlational descriptive, quantitative; the population is 48 collaborators and the sample was made up of 48 collaborators. The survey technique was applied where the instrument used was the questionnaire. The main results obtained were that 29.2% considered both internal communication and Empowerment as a means, and the P value = .000, less than 0.05, was determined according to the connection test; Spearman's Rho = 0.674; which allows us to conclude that empowerment has a positive and significant relationship with internal communication in times of Covid-19 of the staff of the Santa María Magdalena Cooperative, Ayacucho - 2022.

Keywords: *Empowerment, internal communication, cooperative.*

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la comunicación interna es prioritaria y de mucha importancia en organizaciones y empresas, ya que, el uso correcto de la comunicación puede influir en informar de manera eficiente los objetivos y valores de la empresa a todos los trabajadores. En ese sentido, las empresas son conscientes cada vez más de lo importante que es contar con una excelente comunicación interna (Valenzuela et. al. 2020). Para Charry (2018) menciona que la comunicación interna tiene que organizarse de manera intencional, ya que, la planificación tiene mucha relevancia para lograr una comunicación más efectiva y eficiente, debido a que es una herramienta sistemática.

Según la revista española Randstad (2019) explica que el empowerment está revolucionando la organización de las empresas, haciéndolas más horizontales. Por ello, la evolución hacia este modelo organizativo es necesaria para no perder competitividad, caso contrario las empresas serán menos competitivas y ello afectará a su liquidez.

En el Perú, se realizó un estudio en la Municipalidad Distrital de Talavera, donde se evidencio que el 45.3% de empleados de la institución manifestaron que la comunicación interna es deficiente, lo cual produce diversos problemas. Además, respecto al empoderamiento, el 53.8% de los trabajadores señala estar muy en desacuerdo en la manera en cómo se da el empoderamiento (Osorio, 2018).

Guzmán Alarcón (2020) explica que las empresas vienen ganando reputación comercial gracias al trabajo de sus colaboradores sin embargo los resultados internos necesitan mejorar en su innovación y mejorar de procesos de comunicación a fin de impactar en la organización.

Según Gestión (2020) explica que se debe dar mayor trascendencia a la comunicación interna aún más en la modalidad teletrabajo, ello lo precisa un especialista en recursos humanos tras un estudio de la Universidad de Pacifico Business School a más de 520 profesionales donde el líder tiene que dotarse de más estrategias a fin de impactar, vincular y conectar al equipo en este escenario a fin de interactuar con una buena comunicación con los diferentes trabajadores

Por otro lado, en la Empresa Thermal Engineering SAC, se observó que los directivos tienen desconocimiento de la importancia de las técnicas de dirección,

ello se refleja en la falta de comunicación interna, así también, sobre los procesos respecto a las decisiones adecuadas para la empresa; estas falencias retrasan el logro de los objetivos institucionales. Además, cuando la toma de decisión no se hace de forma oportuna, no se logra identificar y evaluar las alternativas para poder tomar una decisión (Prado y Artica, 2019).

A nivel local, la Cooperativa Santa María Magdalena, el personal tiene deficiencias en la comunicación interna motivo por el cual no hay buena coordinación en las labores entregadas tampoco existe motivación y delegación de trabajos en forma oportuna, la Cooperativa no cuenta con WhatsApp oficiales, por tanto, se complica la comunicación de los mandos superiores cuando quieren comunicar alguna actividad específica a realizar. Además, no hay una eficiente delegación de responsabilidad a los encargados de las diversas áreas afectando con ello a la rentabilidad de la cooperativa. Al tener una deficiente comunicación interna y una mala estrategia de Empowerment afecta al desarrollo de la cooperativa.

Por consiguiente, es importante realizarnos la siguiente interrogante en referente a la problemática principal: ¿Cuál es la relación entre el empowerment y la comunicación interna en tiempos de Covid-19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho - 2022?

Así también, a nivel específico: (a) ¿Cuál es la relación entre el Empowerment y Comunicación descendente en tiempos del COVID – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022? (b) ¿Cuál es la relación entre el Empowerment y Comunicación ascendente en tiempos del Covid – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022?

Respecto a la justificación, la investigación cuenta con una justificación teórica, ya que la investigación explica a gran escala las variables empowerment y la comunicación interna. Además, el estudio servirá como un antecedente de investigación para otros investigadores tanto a nivel internacional como nacional.

A cerca de la justificación metodológica, el estudio contribuye con la investigación científica, por ello se diseñó un cuestionario para cada variable, para lo cual primero se realizó la operacionalización de las variables, los indicadores de

cada una de las dimensiones a fin de formular los ítems del instrumento con coherencia.

Sobre la justificación práctica, los resultados del estudio han permitido conocer la importancia del empowerment en la comunicación interna, por ello los directivos y colaboradores puedan tomar conciencia sobre sus acciones. También, esta investigación podrá ser replicada en otras Cooperativas de la región.

Por consiguiente, se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre el empowerment y la comunicación interna en tiempos de Covid-19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022.

Además, se plantearon los objetivos específicos: (a) Determinar el tipo de relación entre el Empowerment y Comunicación descendente en tiempos del COVID – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022 (b) Determinar el tipo de relación entre el Empowerment y Comunicación ascendente en tiempos del COVID – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022.

Finalmente, luego de formular la problema general y objetivo general, se plantea la siguiente hipótesis general: Existe una relación significativa entre la relación entre el empowerment y la comunicación interna en tiempos de Covid-19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho - 2022.

También se plantearon las hipótesis específicas: (a) Existe relación directa entre el Empowerment y Comunicación descendente en tiempos del COVID – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022 (b) Existe relación directa entre el Empowerment y Comunicación ascendente en tiempos del COVID – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes de nivel nacional en el Perú, sostienen Leyva y Vilcas (2021), con el propósito de comprender el estado actual y la realidad en gestión del talento organizacional a partir de variables de investigación; la metodología corresponde al enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño descriptivo correlacional; la población estuvo compuesta por 88 colaboradores; los datos se recolectaron mediante un cuestionario en base a la técnica encuesta. Se concluyó que existe relación directa significativa entre ambas variables con un coeficiente de correlación $r = 0.742$.

De igual manera Reyes (2020), con el objetivo principal fue identificar la relación entre el empoderamiento empresarial y la productividad laboral en una empresa del rubro en Seguros, en la metodología, el enfoque fue cuantitativo, tipo aplicado y diseño correlacional simple; la muestra estuvo compuesta por 47 personas que laboran en la empresa; se utilizó el cuestionario como instrumento de evaluación. Se concluyó que existe relación significativa directa entre ambas variables.

De acuerdo con Alvarado (2019), se planteó determinar algún tipo de relación entre ambas variables respecto a la empresa Mi banco; en la metodología de enfoque fue cuantitativo y diseño descriptivo - correlacional; la técnica fue la encuesta y el cuestionario como instrumento; la muestra poblacional estuvo conformada por todo el personal de la agencia que laboraron entre 2017 y 2018. Se concluyó que los escalones con mayor impacto en la rentabilidad fueron atención, segmentación, las habilidades y el control de los recursos; lo cual infiere una relación 0,94 entre los modelos de gestión y la productividad, está relacionada con la implementación de los modelos de gestión.

Con respecto a Osorio (2018) en su estudio, surge con el propósito de comprender el estado actual y la realidad de la gestión de las habilidades en las organizaciones a partir de variables de investigación. La metodología corresponde a métodos cuantitativos, el nivel de conocimiento es relativo descriptivo; por intervención, no intervención u observación; por diseño, es no experimental - transeccional o lateral. La población está compuesta por todos los trabajadores de la ciudad de Talavera contratados en febrero, que suman 81. La técnica utilizada para la obtención de los datos es la realización de encuestas a través de la

herramienta de cuestionarios. En instrumento de evaluación obtuvo una confiabilidad de 0,93 interpretada como excelente. Por otra parte, obtuvo una relación directa entre los dos constructos con un $r=0.66$.

De igual forma, Romaní (2017), se planteó como objetivo, analizar el alcance de la relación entre motivación y productividad como factor correlativo en la calidad de atención a los clientes organizaciones bancarias; en la metodología la investigación se basó en un estudio no experimental, descriptivo; se utilizó la técnica encuesta para evaluar a una muestra de 120 trabajadores de las distintas entidades bancarias. Se concluyó que existe una relación entre ambos constructos con coeficiente de correlación de 0.727.

Con respecto a los antecedentes internacionales, sostiene Abdulkarim y Sankar (2019), se trazó como objetivo, conocer la relación entre el empowerment y desempeño laboral en trabajadores de entidades bancarias en el Reino de Bahrén, a nivel metodológico, el estudio se basó en un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo - correlacional y tipo básica; en una muestra de 250 entre trabajadores y empleados que laboran en 5 bancos; se utilizó la técnica encuesta mediante el cuestionario. Se concluyó que existe una fuerte correlación entre el empowerment y el desempeño laboral con un $r=0.702$.

Además, Flores (2017), cuyo objetivo fue: Estudio del Impacto de la Identidad Colaborativa en el Empoderamiento del Talento Organizacional; así también, se identificó un enfoque cualitativo-cuantitativo correlacional que se trabajó con 102 colaboradores para realizar un muestreo probabilístico de la población general, debido a que se recopiló la información a través del análisis e investigación de documentos, y adicionalmente se buscó información relevante en libros, trabajos y documentos emitidos por organismos de control que ayudan a sustentar la investigación, concluyeron los investigadores, Un nivel de significancia de 0.05 es 0.482, que está en la aceptación zona, razón por la cual la identidad corporativa incide directamente en el empoderamiento del talento de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS Ltda.

Según Sánchez (2016), su objetivo fue desarrollar un modelo basado en la responsabilidad social que desarrolla que se centre en las herramientas de empoderamiento que se desarrollen a lo largo del camino de la cultura organizacional. A nivel metodológico fue una investigación bibliográficamente

descriptiva, sistemática y pertinente, basada en análisis y encuestas, permite concluir que el empoderamiento es un conjunto de estrategias que se pueden mejorar y facilitar el involucramiento de los empleados, permitiendo un diálogo efectivo, motivación para el trabajo y forjar la identidad empresarial.

De igual manera Peretto (2016) en su estudio plasmó como objetivo, proponer una alternativa de eficiencia global en el estado financiero de las organizaciones bancarias; la metodología planteó método un diseño exploratorio bibliográfico. “Se concluyó que su sistema financiero se ha visto dañado por medidas económicas y políticas en las últimas décadas” (Peretto, 2016, p. 135) y no ha podido desarrollarse plenamente; factores de la gestión adecuada de sus ingresos, por ello, el estudio de caso propuesto, “Método DEA para estudio transversal e índice DEA-Malmquist, analiza los cambios de productividad entre 2000 y 2010” (Peretto, 2016, p. 5) , encontrando así una disminución en la productividad; en particular en términos de crecimiento y la falta de eficiencia en los procesos bancarios.

Según Morales (2016), tuvo como propósito, determinar el nivel de empoderamiento frente al desempeño laboral. Se describe metodología, mediante un enfoque cuantitativo; la muestra estuvo compuesta por un total de 34 colaboradores. Se descubrió que el 87% consideró que la agencia no fomentaba la participación de los colaboradores, ya que en la mayoría de los casos todas las decisiones eran mandatorias, así mismo la mayoría de la muestra indicó que no se fomentaba el trabajo en equipo en la organización. Por lo tanto, se concluye que existen formas limitadas de empoderamiento de los trabajadores, especialmente referentes a la toma de decisiones en beneficio de la empresa y la defensa dentro del campo de trabajo, ya que el poder y la toma de decisiones están encerrados dentro del mandato de la agencia

En relación con la teoría de la variable el Empowerment está catalogado como la capacidad de empoderar a los colaboradores de una empresa con fines de que ellos puedan desarrollar autonomía en la toma de decisiones que beneficien a la organización o forma de trabajo. Asimismo, Koonts et al. (2017) indican que esta habilidad se ejecuta dentro de un ordenamiento jerárquico, donde, los superiores brindan un voto de confianza mediante la delegación, para que los empleados tomen iniciativa en su accionar y ejerzan sus funciones con mayor responsabilidad,

este constructo se explica a través de tres dimensiones importantes: delegación, motivación y liderazgo.

El constructo empowerment se medirá mediante la disgregación conceptual y explicación a través de tres dimensiones importantes, las cuales son: Delegación, Motivación y Liderazgo.

La primera dimensión es la Delegación del poder, la cual, hace referencia a la capacidad que brindan los superiores a los subordinados, dándoles la facultad de incorporar sus opiniones respecto a la labor que cumple la empresa. Así también, Koonts et al. (2017) refieren que la delegación es la facultad que atribuyen los gerentes, directivos o representantes, hacia los empleados con el objetivo de desarrollar su capacidad de decidir y aportar eficientemente a los roles de la empresa. (p.254) Con los siguientes indicadores: Autoridad, Toma de decisiones y responsabilidad.

La segunda dimensión es la motivación, la cual, involucra al aspecto emocional como fuerza interna que impulsa a los trabajadores a realizar un mejor trabajo o brindar un adecuado servicio. Así también, Koonts et al. (2017) indica que esta capacidad incrementa la energía y compromiso de los colaboradores para realizar sus actividades. (p. 403). Con los siguientes indicadores: desempeño, satisfacción, salario y compromiso.

La tercera dimensión es el liderazgo, incluye una serie de capacidades y habilidades que permiten influenciar de manera positiva en las personas; en el ámbito organizacional, nos permite poder dirigir, trabajar en equipo y ser ejemplo de trabajo frente a los demás miembros de la empresa. Asimismo, Koonts et al. (2017) indican que el liderazgo es la habilidad deseada en las organizaciones en la actualidad, ya que, permite formar colaboradores que puedan direccionar las organizaciones mediante la confianza y apoyo voluntario de los demás trabajadores, mediante la identificación y valoración al trabajo del líder. (p.428) Con los siguientes indicadores: Trabajo en equipo, disposición y confianza.

La variable comunicación interna hace referencia al diálogo mutuo que existe dentro de las organizaciones, sin embargo, tiene que tener la finalidad de motivar, buscar alternativas y buscar soluciones mediante un espacio de confianza y comprensión mutua. Al respecto, Villalobos (2019) manifiesta que este proceso fortalece la interrelación de los empleados y disminuye los conflictos, ya que, la

comunicación interna busca generar impacto positivo a través del flujo informativo y retroalimentativo, así también, es importante para mejorar los resultados empresariales y cumplir las metas en menor tiempo. Asimismo, Koonts et al. (2017) indican que esta vinculación debe brindarse en todos los ordenamientos jerárquicos de la empresa, buscando la igualdad y respeto por las ideas de todos los miembros. Acotando, Álvarez (2007) refiere que el desarrollo de la comunicación interna en las empresas, permite alcanzar el éxito empresarial.

Según Koonts et al. (2017) Explica que dentro de la comunicación interna el diálogo entre colaboradores se suscita en base a dos formas, las cuales son: la descendente y la ascendente. (p.477)

La primera dimensión, es la comunicación descendente, hace referencia al tipo de comunicación que inicia en los cargos superiores y dirigen los mensajes hacia el personal del menor rango. Así también, Koonts et al. (2017) refiere que esta forma de comunicación se da mayormente en organizaciones jerárquicas donde el personal que se encuentra en la primera línea de mando, brinda un mensaje hacia los demás empleados. (p.477) Con los siguientes indicadores: comunicación oral, comunicación escrita, comunicación informal e información distorsionada.

La segunda dimensión, es la comunicación ascendente, donde el diálogo que busca es de menor a mayor rango dentro de la jerarquía de la empresa, se realiza con mayor frecuencia en empresas donde se busca desarrollar el empoderamiento organizacional. Así también, Koonts et al. (2017) indica que la forma ascendente permite que los empleados de menor categoría puedan enviar sus sugerencias, opiniones y recomendaciones a los superiores; quienes brindan una predisposición y apertura para que sus colaboradores se expresen mutuamente y no se genere un ambiente autoritario. (p.478). Con los siguientes indicadores: comunicación, control, ambiente, sugerencia, sistema de quejas y reuniones.

En lo referente a las definiciones conceptuales de la variable Empowerment tenemos lo siguiente:

Según Ebrahimi et al. (2022), explica que el empowerment tiene un impacto en el creciente cuerpo de conocimiento al enfatizar dimensiones más importantes

de la educación; los cuales pueden ser efectivos para el fortalecimiento de las mujeres, especialmente en la dimensión económica.

Por su parte, según Piguave y Vegas (2021), explica sobre el Empowerment implica autoridad para tomar decisiones importantes en pro de conseguir la excelencia y efectividad de lograr las metas propuestas.

Por otra parte, según Monje et al. (2021), explica que en los análisis de modelos de ecuaciones estructurales multigrupo revelaron que el empoderamiento psicológico mediaba parcialmente la relación positiva por el empoderamiento estructural y el compromiso laboral, donde el compromiso laboral se asociaba positivamente con el desempeño de la tarea y negativamente con la intención de abandonar.

Del mismo lado, según Gong et al. (2020), explica que esta investigación analizó el empoderamiento psicológico y el compromiso laboral, donde los resultados del modelo de ecuaciones estructurales demostraron que el compromiso laboral influía de manera parcial.

Del otro lado, según Amezcua et al. (2019), explica que el empowerment da consentimiento para que los colaboradores actúen como si fuesen los dueños de la empresa, así alienta a sus subordinados a cosechar resultados de manera positiva, donde estarán comprometidos con la empresa.

Del mismo modo según Abrar ul Haq et al. (2019), explica que la relación entre empleo y empoderamiento se está enfocando en general y se presta especial atención a la capacidad del individuo para abordar las oportunidades laborales y el entorno laboral a nivel comunitario. Además, también se observa la entrada de las féminas a los medios y el nivel de aporte a los ingresos familiares acumulados dentro de las unidades familiares.

Por otra parte, según Palacios (2018) explica que el empowerment fomenta a liderar y a trabajar en equipo, donde gestiona el talento humano, facultando responsabilidad y autoridad.

Por último, según Cáliz et al. (2016), explica que el empowerment examina a la organización para que tenga la ideología de potenciarse, para así obtener

mejores resultados fomentando mayores resultados en la organización, donde se relaciona con la mejora y renovación de la organización.

Según Loli et al. (2016), explica que el empoderamiento da autoridad en todos los niveles de la empresa, dando lugar a la toma de decisiones, para así incrementar la conexión con los clientes, aumentando la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa.

En lo referente a las definiciones conceptuales de la variable Comunicación Interna tenemos lo siguiente:

Según Aced y Miquel (2021) explica que este trabajo se focaliza en las herramientas y ejes estratégicos planteados por las empresas españolas en sus planes de comunicación interna (CI), donde tiene como finalidad comprender el contexto empresarial en el que efectúa los departamentos a cargo de IC.

Del mismo modo según Damián et al. (2021), explica que la comunicación interna es uno de los pilares principales para enfrentar los retos referentes a la globalización, así como garantizar la calidad y la competitividad de toda institución relacionada a brindar servicios a personas.

Según Fatuly et al. (2020), explica que dentro de la comunicación interna se encuentra el uso de redes sociales en el lugar de trabajo, el cual se refleja de manera positiva con la satisfacción laboral, el desempeño laboral, el comportamiento innovador, la participación de los empleados y el intercambio de intelecto dentro del lugar de trabajo.

Por otro lado, según Julca (2020) explica que la comunicación interna es la recepción, transmisión y circulación de la información entre colaboradores, las cuales se puede dar por canales tradicionales o digitales ya sea de manera escrita u oral.

Por otra parte, para mayor claridad es preciso mencionar que la comunicación interna según Castro y Díaz (2020) explica que la comunicación interna ha ido evolucionando con el uso de distintas herramientas ligado a los avances tecnológicos, desarrollándose de manera amplia en los últimos años.

De igual manera, según Pezo et al. (2020), explica que la comunicación interna deja de lado la teoría de manifestar solo con mensajes, para ahora impulsar

y así originar diálogo entre los representados que se involucran, donde pueden tener perfiles e intereses diversos.

De igual forma, según Vivas y Saavedra (2018), explica que la comunicación interna es una herramienta que se planifica al interior de la empresa, cuyo fin es tener un ambiente equilibrado y productivo, alcanzando la finalidad de interpretar los mensajes.

Según Oyarvide et al. (2017) explica que la comunicación interna para los gerentes de una empresa, llega a ser una herramienta estratégica que brinda ventajas favorecedoras, generando competitividad, productividad y logros empresariales.

Por otro lado, según Charry (2016) explica que la comunicación interna es un proceso por el cual un total de significados da la figura de un mensaje, el cual lo utiliza una o más personas, para así divisar el significado acorde a lo que los indicadores del mismo para difundirlo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue aplicada, ya que, el estudio se sustenta en distintas teorías como sustento de las variables. Asimismo, se procura aportar con la resolución de problemas específicos en la Cooperativa Santa María Magdalena. Para Ñaupas et al. (2014) señalan que este tipo de estudios están enfocados en estudios básicos y están diseñados para resolver problemas sociales (p.136).

Con respecto al enfoque de investigación, se abordó un enfoque cuantitativo, debido a que la información fue procesada de manera estadística. Para Muñoz (2016) señala que “son investigaciones donde se emplea la estadística para medir los hechos investigados con el fin de comprobarlos” (p.6).

El diseño fue descriptivo - correlacional, ya que las variables no fueron manipuladas y la recolección de datos se realizó por única vez y en un solo momento. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) señalan que se aplica para estudios, donde, no se manipulan las variables de forma intencional. Además, es transversal, ya que se aplicarán los cuestionarios en un único momento.

El alcance es correlacional, ya que se describen las variables de estudio y se busca conocer la relación existente entre la variable empowerment y la comunicación interna a través de una técnica estadística. Así también, Hernández y Mendoza (2018) señalan que en este alcance se busca vincular dos o más variables cuya interpretación se conoce a través de un coeficiente de correlación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Empowerment

Según Koonts et al. (2017) indican que es una habilidad que se ejecuta dentro de un ordenamiento jerárquico, donde, los superiores brindan un voto de confianza mediante la delegación, para que los empleados tomen iniciativa en su accionar y ejerzan sus funciones con mayor responsabilidad, este constructo se explica a través de tres dimensiones importantes: delegación, motivación y liderazgo.

El constructo empowerment se medirá mediante la disgregación conceptual y explicación a través de tres dimensiones importantes, las cuales son: Delegación, Motivación y Liderazgo

Variable 2: Comunicación interna

Villalobos (2019) refiere que la comunicación interna es un proceso fortalece la interrelación de los empleados y disminuye los conflictos, ya que, la comunicación interna busca generar impacto positivo a través del flujo informativo y retroalimentativo, así también, es importante para mejorar los resultados empresariales y cumplir las metas en menor tiempo.

Según Koonts et al. (2017) Explica que dentro de la comunicación interna el diálogo entre colaboradores se suscita en base a dos direcciones, las cuales son: la descendente (hacia abajo), ascendente (hacia arriba) (p.477).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

De acuerdo con Arias y Covinos (2021) la población de elementos que cuentan con similares características (p.113). Por ello, en la presente investigación, la población estuvo conformada por 48 trabajadores de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho - 2022.

Criterios de inclusión

Como criterios de inclusión se consideró características como, trabajadores de la Cooperativa Santa María Magdalena.

Criterios de exclusión

Como criterios de inclusión se consideró características como, trabajadores que no deseen participar por propia voluntad.

Muestra

Según Arias y Covinos (2021) la muestra se considera a una parte representativa de la población a estudiar, esta se obtiene por la aplicación de diversos procedimientos que son comprendidos dentro del muestreo probabilístico

o no probabilístico (p.125). Entonces, la muestra se conformó por 48 trabajadores de la Cooperativa Santa María Magdalena.

Muestreo

Por consiguiente, siendo la población igual a la muestra corresponde aplicar el método censal. Ñaupas et al. (2014) señala que el muestreo censal es aquella donde se investiga a la totalidad de participantes de la población.

Unidad de análisis

Corresponde a los trabajadores de la Cooperativa Santa María Magdalena.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A cerca de las técnicas, se utilizó la técnica de la encuesta. Para Arias (2021) refiere que esta técnica se basa en la aplicación de interrogantes que están dirigidas a la obtención de información (p.155).

Referente a los instrumentos, se empleó el cuestionario. De acuerdo con Bernardo, Carbajal y Contreras (2019) señala “corresponde a la técnica de la encuesta, tiene como característica la formulación de un grupo de preguntas que tienen relación con las variables y los indicadores, cuyo propósito es la recolección de la información para comprobar las hipótesis” (p.88).

En ese contexto, se elaborarán dos cuestionarios, uno para cada variable de investigación.

3.5. Procedimientos

En primer informe, se procedió a pedir el permiso mediante una solicitud de autorización de ejecución de tesis hacia gerente general de la Cooperativa Santa María Magdalena – Ayacucho de la oficina principal, a fin de facilitar el acceso para la aplicación del instrumento. Posteriormente se determinó a los colaboradores que se les aplicaría el instrumento de forma presencial.

Es así como, los instrumentos utilizados en la investigación fueron debidamente validados por el juicio de expertos en la materia, además de garantizar en todo momento la coordinación constante de la investigadora y los colaboradores de la cooperativa para llevar a cabo la recolección de datos.

En tal sentido, la aplicación de los instrumentos fue llevado a cabo a 48 colaboradores que se encontraron en su centro de labor, donde el proceso que se desarrolló para la recolección de datos; primeramente, se elaboró el cuestionario de acuerdo con los indicadores de las dimensiones de las variables del Empowerment y comunicación interna, y con ello la formulación de reactivos en base a los indicadores.

Luego se procedió a realizar de forma minuciosa, crítica y objetiva la comprobación de las respuestas otorgadas por los colaboradores de la cooperativa, llevando a la correcta ordenación de la información obtenida por el instrumento aplicado.

Posterior a ello, se realizó la tabulación de datos que según Hernández y Mendoza (2018), permite la generación de datos en cuadros de dos o más variables.

Es así como, la información obtenida se redactó y organizó en el programa Excel, que luego fue derivado al programa SPSS v26, donde se pudo determinar el grado de correlación entre las variables de estudio.

En relación con la validez de los instrumentos estos fueron llevados a cabo por docentes de la Universidad César Vallejo, con grado de doctor, entre los que se encontraba una experta metodológica, un experto temático y un experto en estadística.

Tabla 1

Juicio de Expertos

N°	Experto	Tipo de Experto	Determinación
1	Dra. Lupe Esther Graus Cortez DNI: 07539368	Metodológico	Aplicable
2	Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños DNI: 18099550	Temático	Aplicable
3	Mg. Luis Alberto Torres Cabanillas DNI: 08404690 - CIP 49863	Estadístico	Aplicable

Nota. Elaboración Propia

La confiabilidad de los instrumentos fue evaluada por medio del estadístico de prueba de Alpha de Cronbach, estadístico usualmente utilizado para medir el grado de fiabilidad de los instrumentos, el cual se valora de acuerdo a la siguiente tabla.

Tabla 2

Valores de confiabilidad de Alpha 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	Es altamente confiable

Nota. Elaboración Propia

Donde los valores más cercanos a 1 indican que un instrumento tiene alta confiabilidad, y por el contrario si los valores son cercanos a 0, el instrumento no representa una fiabilidad sólida.

Para el instrumento utilizado para medir a la variable Empowerment puede observarse que el alfa de Cronbach fue de 0.922, denotando que el instrumento aplicado fue altamente confiable.

Tabla 3

Resumen de casos para variable uno

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
	N	%	
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	48	100,0

Tabla 4

Estadística de Fiabilidad Variable 1

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	30

Para el instrumento utilizado para medir la variable Comunicación Interna puede observarse que el alfa de Cronbach fue de 0.880, denotando que el instrumento aplicado fue altamente confiable.

Tabla 5

Resumen de casos para variable dos

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	48	100,0

Tabla 6

Estadística de Fiabilidad Variable 2

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	30

3.6. Método de análisis de datos

El programa SPSS 26 se utiliza para procesar datos a través de la estadística descriptiva e inferencial, mediante estadígrafos, tablas de frecuencia, medidas de tendencia central - dispersión y pruebas de hipótesis.

Los instrumentos de recolección de datos pasarán proceso de análisis de validez y confiabilidad, la segunda fue mediante la técnica Alfa de Cronbach, posterior a ello, se realizará una prueba de normalidad de los datos y en función a sus resultados y tipo de variable, se determinará la prueba idónea para el análisis correlacional.

En este sentido, se han identificado específicamente los métodos estadísticos aplicados en este estudio.

Coeficiente de Correlación: Según Hernández y Mendoza (2018), señalan que consiste en un método estadístico para examinar la asociación entre variables

a nivel de intervalo o razón. Esto también se conoce como factor de momento en relación con el producto. (p. 304). Se calculará el cociente de correlación.

Estadística descriptiva: Se empleó la estadística descriptiva para presentar de forma cuantitativa las derivaciones obtenidas en el estudio mediante tablas y figuras. De acuerdo con Ñaupas et al. (2018) refieren que consiste en el grupo de métodos para poder organizar, resumir y presentar datos de forma informativa. De esta forma se puede presentar los datos por medio de tablas o figuras (p.419).

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación buscó ampliar el conocimiento existente y generar valor para la Cooperativa Santa María Magdalena, por lo que se remite a los lineamientos de la Universidad respetando las autorías de los investigadores y los derechos de propiedad intelectual, para lo que se citan y referencian correctamente los estudios, partes de textos u opiniones de los autores que empleados para ilustrarnos. Para constatar el nivel de coincidencias se empleó el servicio de detección de plagio de Turnitin en el que se constató un nivel de similitud bajo (18%). Empleé las normas APA séptima edición y para citar a los teóricos que ayudaron a precisar el estudio, consentimiento informado a cada uno de los participantes; por otra parte, se brindó el respaldo y se citó adecuadamente el contenido textual extraído de otros autores otorgándoles el crédito correspondiente, por esta razón considero que se trató de una investigación ética y responsable, que garantiza veracidad de la información desarrollada, en función a los parámetros normativos de la Universidad César Vallejo en base al grado académico, donde se expidió el permiso necesario para iniciar la investigación en la población de 48 colaboradores de la cooperativa.

IV. RESULTADOS

A continuación, presentamos cuadros y figuras estadísticas que detallan los resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos.

Prueba de normalidad

Tabla 7

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Empowerment	,283	48	,000	,760	48	,000
Comunicación Interna	,222	48	,000	,806	48	,000

Nota: En el cuadro anterior se muestra la prueba de fiabilidad aplicada a los datos, que presenta en función al grado de libertad igual a 48, siendo este valor inferior al parámetro de 50; se determina los coeficientes determinados por la prueba Shapiro Wilk en el que se determinan de 0,000 para ambos temas, entonces, al determinarse coeficientes menores al parámetro de 0,05 se concluye que se presenta un distribución no paramétrica, por lo tanto se determina realizar la contrastación de hipótesis por medio de la prueba estadística de Spearman.

Contrastación de Hipótesis general

Tabla 8

Relación entre Empowerment y Comunicación interna

		Empowerment	Común. interna
Rho de Spearman	Empowerment	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48
	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	,674**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48

Nota: Se muestra un valor P valor = .000, inferior a 0.05. El cual permitió aceptar la relación de investigación, asimismo, se halló un coeficiente de correlación Rho Spearman =,674 el cual demostró la existencia de una correlación positiva moderada. Por ello, se pudo asumir que la Empowerment se relaciona significativamente con la Comunicación interna de la Cooperativa. Por lo tanto,

cuanto mayor sea el empowerment mayor será la comunicación interna en las empresas.

Contrastación de hipótesis específica 01

Tabla 9

Relación entre Empowerment y Comunicación Descendente

			Empowerment	Comunicación Descendente
Rho de Spearman	Empowerment	Coeficiente de correlación	1,000	,636
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Comunicación descendente	Coeficiente de correlación	,636	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	48	48

Nota: Se muestra un valor P valor = .000, inferior a 0.05. El cual permitió aceptar la relación de investigación, asimismo, se halló un coeficiente de correlación Rho Spearman =,636 el cual demostró la existencia de una correlación positiva moderada. Por ello, se pudo asumir que la Empowerment se relaciona significativamente con la Comunicación Descendente en tiempos del COVID – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022, por lo tanto, cuando mayor sea el empowerment mayor será la comunicación descendente en la empresa.

Contrastación de Hipótesis específica 02

Tabla 10

Relación entre Empowerment y Comunicación Ascendente

			Empowerment	Comunicación Ascendente
Rho de Spearman	Empowerment	Coeficiente de correlación	1,000	,706
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Comunicación Ascendente	Coeficiente de correlación	,706	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	48	48

Nota: Se muestra un valor P valor = .000, inferior a 0.05. El cual permitió aceptar la relación de investigación, asimismo, se halló un coeficiente de correlación Rho Spearman =,706 el cual demostró la existencia de una correlación positiva alta. Por ello, se pudo asumir que la Empowerment se relaciona significativamente con la

Comunicación Ascendente en tiempos del COVID – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022. Por lo tanto, cuando mayor sea el empowerment mayor será la comunicación ascendente en la empresa.

Análisis descriptivos: Para objetivo general

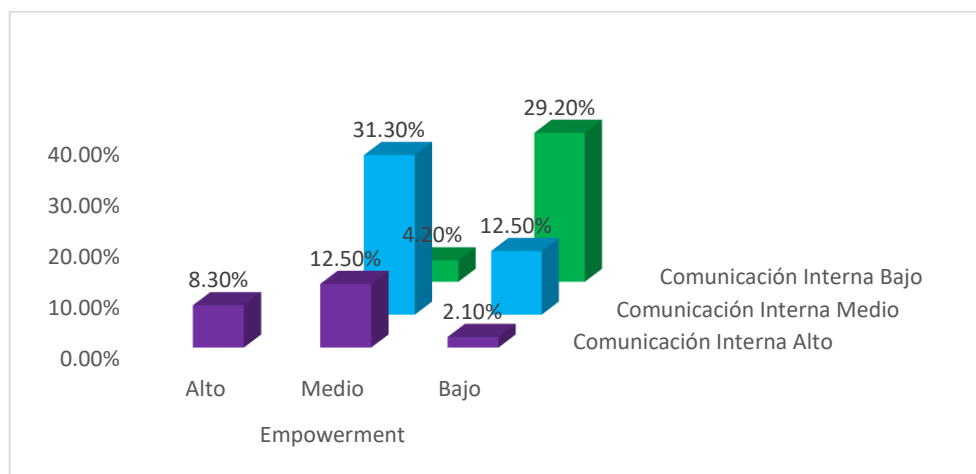
Tabla 11

*Tabla cruzada Empowerment*Comunicación Interna*

		Comunicación Interna			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Empowerment	Alto	8,3%			8,3%
	Medio	12,5%	31,3%	4,2%	47,9%
	Bajo	2,1%	12,5%	29,2%	43,8%
Total		22,9%	43,8%	33,3%	100,0%

Figura 1

*Barras agrupadas de frecuencia acerca de Empowerment*Comunicación Interna*



Nota: Se observa en base a los datos analizados para Empowerment *Comunicación Interna obtuvo la figura desde en función al 100 % de los encuestados; el 31,3 % manifestó que el empowerment afecta de manera media a Empowerment*Comunicación, Sin embargo, no se presentan datos para medio y bajo del empowerment.

Análisis descriptivos: para objetivo específico uno

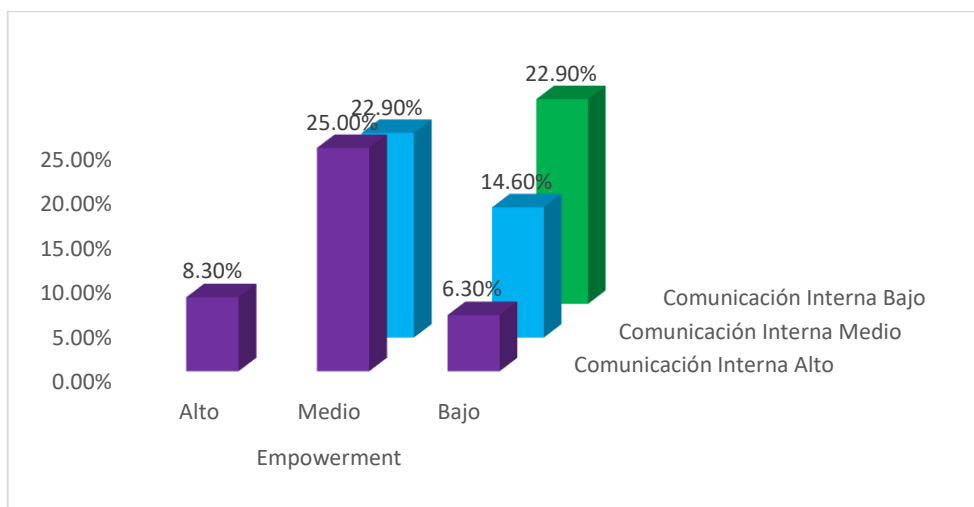
Tabla 12

*Tabla cruzada Empowerment*Comunicación descendente*

		Comunicación descendente			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Empowerment	Alto	8,3%			8,3%
	Medio	25,0%	22,9%		47,9%
	Bajo	6,3%	14,6%	22,9%	43,8%
Total		39,6%	37,5%	22,9%	100,0%

Figura 2

*Barras agrupadas de frecuencia acerca de Empowerment*Comunicación descendente*



Nota: Se observa la base a los datos analizados para Empowerment *Comunicación Interna obtuvo la figura desde en función al 100 % de los encuestados; el 25.0 % manifestó que el empowerment presenta un nivel medio, afecta de manera media a Empowerment*Comunicación descendente, sin embargo, no se presentan datos para medio y bajo del empowerment.

Análisis descriptivos: para objetivo específico dos

Análisis descriptivos: para objetivo específico dos

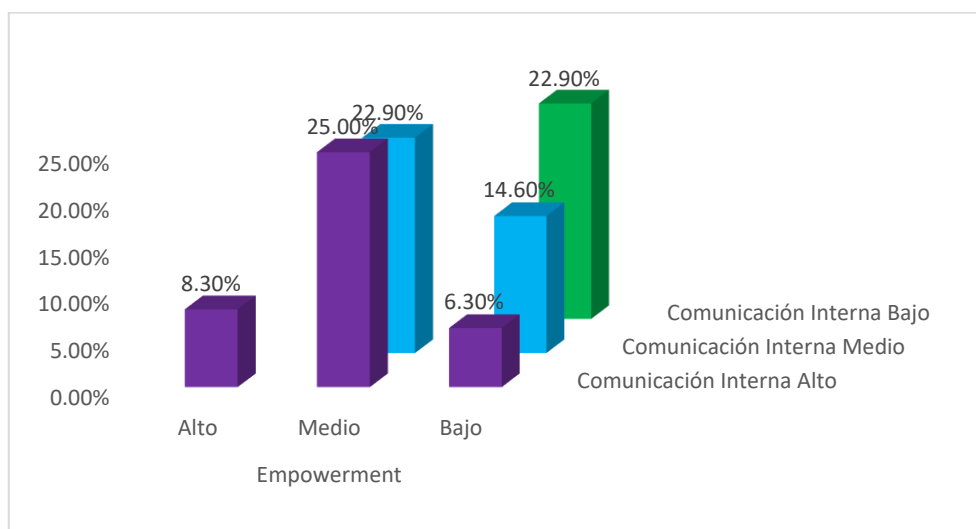
Tabla 13

*Tabla cruzada Empowerment*Comunicación Ascendente*

		Comunicación Ascendente			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Empowerment	Alto	8,3%			8,3%
	Medio	4,2%	31,3%	12,5%	47,9%
	Bajo		6,3%	37,5%	43,8%
Total		12,5%	37,5%	50,0%	100,0%

Figura 3

*Barras agrupadas de frecuencia acerca de Empowerment*Comunicación Ascendente*



Nota: Se observa la base de los datos analizados para Empowerment *Comunicación Interna obtuvo la figura desde en función al 100 % de los encuestados; el 37.0 % en el análisis Empowerment*Comunicación descendente se presenta en un nivel bajo. Sin embargo, no se presentan datos para medio y bajo del empowerment.

V. DISCUSIÓN

En función al objetivo general de la presente investigación, la cual fue determinar la relación entre el empowerment y la comunicación interna en tiempos de Covid-19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022., para los cual se determina según la prueba de correlación el P valor = .000, inferior a 0.05; Rho de Spearman = 0,674, donde se determina una correlación positiva moderada y significativa.

En función a resultados de investigaciones anteriores se presenta a los siguientes autores: Leyva y Vilcas (2021) al llegar a determinar que el empowerment tiene correlación significativa alta al determinar un Rho igual a 0,742; por lo tanto, coincide con los resultados de la esta investigación, por su parte también Reyes (2020) determinar una relación significativa directa entre ambos temas de análisis, apoyando los resultados determinados por la presente investigación. Según determinó Alvarado (2019) el valor de correlación determinado al haber estudiado el modelo de gestión y la productividad generada obtuvo el valor de rho= 0,94 por lo que toma al empowerment dentro de uno de los modelos de gestión, por lo tanto, sostiene la relación determinada por esta investigación. De esta manera dicho estudio muestra la realidad de la relación entre el empowerment con la comunicación interna mediante una prueba de correlación.

La presente investigación toma la relación define positiva y significativa al respecto se presentan otro estudio por Osorio (2018) estaría considerando a un nivel de confianza alto que existe relación positiva considerable entre el Empowerment y la Comunicación en caso presentado de una municipalidad. Mostrando correlaciones similares en caso del análisis realizado por Abdulkarim y Sankar (2019) quien determina la correlación fuerte entre el empowerment y la comodidad que puedan a llegar a tener los trabajadores de la empresa. Incluso se presenta un estudio de realizado por Flores (2017) quien logra demostrar con el valor de significancia igual a 0,482 que, al ser una prueba de la curva de aceptación de Hipótesis, donde la identidad corporativa y la relación directamente con el empoderamiento de talento cooperativo.

Los resultados de la investigación toman la explicación posible de que empowerment con la comunicación interna, al respecto presenta las siguientes

investigaciones como son Sánchez (2016) que determinó el empoderamiento como un conjunto de estrategias que se pueden mejorar y facilitar el involucramiento de los empleados, permitiendo el logro de metas, la motivación y el mejor trabajo de los colaboradores. También se tiene lo determinado por Peretto (2016) encontrando así una disminución en la productividad; en particular en términos de crecimiento y la falta de eficiencia en los procesos bancarios relacionado con la comunicación como base de organización. Finalmente se tiene lo determinado por Morales (2016), que determina la existencia de formas limitadas de empoderamiento de los trabajadores, especialmente referentes a la toma de decisiones en beneficio de la empresa y la defensa dentro del campo de trabajo, ya que el poder y la toma de decisiones están encerrados dentro del mandato de la agencia, por lo que sustentaría lo determinado por la presente investigación.

En función al objetivo específico 01 del presente estudio, que fue determinar el tipo de relación entre el Empowerment y Comunicación descendente en tiempos del COVID – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022, según los datos obtenidos de la prueba de correlación donde el P valor = .000, inferior a 0.05; por lo que se proceda aceptar las hipótesis alterna de la investigación como también el valor de Rho de Spearman = 0,636; por lo que se determina la correlación positiva moderada entre las variables de estudio. En el estudio realizado por Leyva y Vilcas (2021) determinaron correlación positiva alta también desde el empowerment con la comunicación descendente al determinar una correlación alta dentro del ámbito de sus estudios. También se respalda los resultados con lo señalado por Reyes (2020) que llegó a obtener resultados que con un nivel alto en la relación significativa directa desde el enfoque de comunicación descendente en los colaboradores estudiados con el empowerment. Los resultados de la presente también fueron determinados por Alvarado (2019) quien determinó que será necesario un mejor control de la gestión por medio de la comunicación descendente para mejorar la gestión de la empresa.

Los resultados también concuerdan con lo determinado por Osorio (2018) que determina que la comunicación descendente de los directivos con el empowerment. Se presentan también lo determinado por Romaní (2017) que llegó a determinar una relación alta entre el empowerment con la comunicación

descendente en este tipo de empresas. También se señala que esta relación fue determinada por el estudio de Abdulkarim y Sankar (2019) que determinó resultados similares al determinar una fuerte correlación entre el empowerment entre la comunicación de los directivos hacia los trabajadores de la empresa.

En cuanto a las teorías presentados, se tiene coincidencias con los siguientes autores, como Charry (2018) que determina la acerca de comunicación interna por medio de una planificación anticipada para poder completar el empowerment en cualquier tipo de organización. Se ha determinado que es la revista española lo determinado por Randstad (2019) que determinó que el empowerment es una manera de revolucionar la empresa frente a sus similares, por lo que el tipo de trabajo debe ser de manera horizontal, esta situación provoca una necesidad extrema de comunicación descendente, caso contrario provocaría problemas de organización. Por lo tanto, dicha teoría solo refuerza lo determinado por la relación para el empowerment son la comunicación descendente.

En función al objetivo específico 02 del presente estudio, que fue Determinar el tipo de relación entre el Empowerment y Comunicación ascendente en tiempos del COVID – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022; con base a los datos obtenidos teniendo el P valor = .000, inferior a 0.05; también el valor de Rho de Spearman = 0,706, por lo que se determina correlación positiva alta. Al respecto de esta investigación, los resultados obtenidos se presenta relación con lo determinado por Leyva y Vilcas (2021) quienes determinaron que la correlación entre este tipo de comunicación es necesario para fortalecer a la comunicación interna en la empresa, y por ende respalda el desarrollo el empowerment entre todos los colaboradores fortalecido con la comunicación de las personas.

Se presenta también lo determinado por Reyes (2020) que, al determinar el nivel alto de relación entre la comunicación interna, también ofrece unos resultados acerca de cómo es que la comunicación también debe ser de manera ascendente, donde los trabajadores de niveles inferiores puedan tener la confianza de poder conversar con sus directivos. Se apoya también los resultados en lo determinado por Alvarado (2019), que llega a determinar un mayor impacto en la rentabilidad fueron atención, segmentación, las habilidades y el control de los recursos; en

donde la gestión adecuada se desarrolla de manera más eficaz cuando se presenta una comunicación libre y constante entre los trabajadores hacia sus superiores.

De esta manera se presenta qué tanto como la comunicación interna, es de suma importancia poder desarrollar una comunicación ascendente sobre todo para poder responder a dudas u otras actividades a coordinar, al respecto lo determinado por Osorio (2018) determina que la comunicación interna es base a toda la empresa, ya que la comunicación ascendente tiene un reacción directa con el empowerment en función a su ámbito de análisis al ser una municipalidad, se podría complementar con lo determinado por Romaní (2017) quien define que al presentar una relación entre la comunicación el empowerment al presentarse una relación alta entre los temas, por lo que se podría facilitar un empowerment mayor si el trabajo tiene una comunicación intensa entre todos los trabajadores.

Para este segundo objetivo específico, por Abdulkarim y Sankarn (2019) que determinó resultados similares al determinar una fuerte correlación entre el empowerment entre la comodidad que puedan a llegar a tener los trabajadores de la empresa. También lo presentado por Flores (2017) que en base a su estudio logró determinar el nivel de significancia de 0.05 es 0.482, que está en la aceptación zona, razón por la cual la identidad corporativa incide directamente en el empoderamiento del talento en una organización, donde la comunicación interna es una de las estrategias para una mejor gestión en la empresa, para los trabajadores y todos los demás usuarios de la empresa.

Los resultados obtenidos se fortalecen en función a los siguientes autores donde Sánchez (2016) que determinó el empoderamiento en un conjunto de estrategias que se pueden mejorar y facilitar el involucramiento de los empleados, permitiendo un diálogo efectivo, motivación para el trabajo y forjar la identidad empresarial. También, Peretto (2016) encontrando así una disminución en la productividad; en particular en términos de crecimiento y la falta de eficiencia en los procesos bancarios con relación a la comunicación como base de organización. Finalmente, Morales (2016), determina la existencia de formas limitadas de empoderamiento de los trabajadores, especialmente referentes a la toma de decisiones en beneficio de la empresa y la defensa dentro del campo de trabajo a favor de un mejor trabajo en cualquier organización.

VI. CONCLUSIONES

1. Según los datos obtenidos para el objetivo general de la presente investigación, que el nivel alto se presenta que el 29,2% consideran como medio tanto a la comunicación interna como al Empowerment. En función a la prueba de correlación el P valor = .000, inferior a 0.05; Rho de Spearman = 0,674; se concluye que el empowerment con la comunicación interna en tiempos de Covid-19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022, lo anterior determina que ha mayor empowerment se tendrá una mejor comunicación interna, por lo que se puede determinar que si la empresa desea lograr una mejor empowerment en sus trabajadores, será necesario desarrollar una mejor comunicación interna para que todos los trabajadores de la empresa puedan comunicarse confiadamente entre ellos, y del mismo modo, el momento de desarrollar de mejor manera un empowerment, se podría tener una comunicación que pueda estar mejor desarrollada, así complementarse mutuamente a favor de la empresa.
2. En función al objetivo específico 01 del presente estudio, el 25% determina en un nivel medio al empowerment y alto a la comunicación descendente, según los datos obtenidos de la prueba de correlación donde el P valor = .000, inferior a 0.05; por lo que se proceda aceptar las Hipótesis alterna de la investigación como también el valor de Rho de Spearman = 0.636, que el Empowerment tiene una relación positiva y significativa moderada con la comunicación descendente en tiempos del COVID – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022. Entonces se puede señalar que, al momento de que se presente mejoras en el empowerment se puede lograr presentar una mejor comunicación descendente; por lo que si se desea incrementar o desarrollar un mejor empowerment en los trabajadores de la empresa, la comunicación descendente podría facilitar la comunicación de órdenes de los niveles superiores hacia los niveles inferiores, de este modo que al desarrollarse una mejor empowerment, los trabajadores podrán desarrollar la confianza en su líder para poder entender las instrucciones recibidas de los niveles superiores o directivos de la empresa.

3. En función al objetivo específico 02 del presente estudio, el 37,5% determina como bajo a la comunicación ascendente y también al empowerment, para poder determinar el tipo de relación entre el Empowerment y Comunicación ascendente; con base a los datos obtenidos teniendo el P valor = .000, inferior a 0.05; también el valor de Rho de Spearman = 0,706, por lo que se concluye que existe relación positiva alta y significativa en tiempos del COVID – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022. Es por ello que se presenta, que al mejorar la situación del empowerment en la empresa se podría lograr mejorar la comunicación ascendente en los trabajadores; por lo que si se quiere mejorar la comunicación ascendente se presenta cuando el trabajador de nivel inferior pueda tener la confianza de poder brindar su puntos de vista sobre las actividades realizadas por medio de una comunicación ascendente, y dicha situación podrá generar un mejor clima para desarrollar el empoderamiento de los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

1. En relación con lo determinado para el objetivo general, donde se plantea la relación positiva, alta y significativa entre el empowerment y la comunicación interna, se recomienda a la gerencia general de Cooperativa Santa María Magdalena, se tiene que hacer mejoras en el empowerment para que los trabajadores se sientan cómodos en su lugar de trabajo entonces poder expresar sus opiniones de manera adecuada, donde se sienta escuchado y parte de la empresa. Se recomienda el uso de reuniones corporativas, o una comunicación horizontal entre los distintos trabajadores, donde la comunicación interna sea la fuente de información actualizada sobre los hechos que suceden en cada parte de la empresa, esto puede apoyar al desarrollar una comunicación ascendente de los trabajadores hacia los directivos de manera adecuada más la comunicación descendente que viene desde los directivos hacia sus colaboradores en niveles inferiores, y al final poder desarrollar una comunicación interna entre todos los colaboradores para que se desarrolle un mejor clima y el empowerment en los trabajadores
2. En relación a lo determinado para el objetivo específico 01: al establecerse la relación entre el Empowerment y Comunicación descendente en tiempos del COVID – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, por lo que se recomienda a la gerencia general, utilizar una mejor delegación de poder, motivación y el liderazgo entre todos los colaboradores de la empresa, de modo que se desarrolle la comunicación interna de forma descendente desde los niveles superiores a los niveles inferiores en la empresa por la confianza que se puede desarrollar en la empresa. Se recomienda una lista de actividades claras por cada rol otorgado, la posibilidad de reuniones con sus superiores de manera periódica para poder desarrollar la confianza necesaria hacia los líderes de la empresa, de modo que cada trabajador tenga la claridad necesaria para poder desarrollar las actividades designadas. La motivación puede ser desarrollada de manera constante por medio de dichas reuniones o incentivarlas por medio de bonos o incentivos para cada trabajador, en cualquier situación se presenta que el líder debe desarrollar una imagen que genere la facilidad de comunicación con sus colaboradores inferiores.

3. En relación entre objetivo específico 02: por parte de la relación que se ha determinado entre el empowerment con la comunicación ascendente, por lo que se recomienda a la gerencia general de la empresa, que tenga que establecer estrategias para que la comunicación de los trabajadores de los niveles inferiores puedan exponer sus ideas frente a sus superiores, de modo que se puedan sentir en más confianza con los mismos, de modo que esto se pueda garantizar también con el desarrollo del empowerment en los trabajadores que fortalecería la confianza de los niveles superiores en sus colaboradores más recientes o de niveles menores. Donde se recomienda poder desarrollar un buen nivel de comunicación, control y ambiente dentro de la empresa; será necesario poder entender cómo brindar sugerencias sin sobreponerse a la función del líder, donde puede presentar una lista de quejas para recibir esas opiniones que a veces no son capaces de brindar de manera directa hacia el nivel superior, finalmente las reuniones son una manera importante para este tipo de comunicación y para poder desarrollar el empowerment en los trabajadores.

REFERENCIAS

- Abdulkarim, N., & Sankar, J. (2019). Empowerment and Its Relation with the Job Performance Among the Bank Employees in the Kingdom of Bahrain. *International Journal of Engineering and Management Research*, 9(1). doi:<https://doi.org/10.31033/ijemr.9.1.3>. 27.
- Amezcu García, e. I., Pérez Ceballos, V., & Monserrath Quiroz, E. M. (2019). El empowerment como estrategia de crecimiento del talento humano. Obtenido de <https://www.uv.mx/magerhto/files/2019/11/El-empowerment-como-estrategia-de-crecimiento-del-talento-humano.pdf>
- Alvarado, M. (2019). El modelo de gestión “cliente soy” y la productividad de la Agencia Mibanco – Lambayeque. Lambayeque, Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/5977>
- Álvarez, J. (2007). Comunicación Interna, la estrategia del éxito. *Razón y Palabra*, 1(56), 1-6. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520729023>
- Aquino, M., & Sánchez, S. (2021). Gestión del Talento Humano y Engagement en Tai Loy S.A., Surquillo, 2020. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70949/Aquino_BMS-Sanchez_CS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques consulting EIRL.
- Bernardo, C., Carbajal, Y., & Contreras, V. (2019). Metodología de la investigación. Lima: Universidad San Martín de Porras.
- Cabrera, C. (2020). Gestión del talento humano y competencias digitales en el engagement de los servidores públicos del Banco de la Nación 2019. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50920/Cabrera_MCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cáliz, C. G., Martínez, L. B., Vigier, H., & Nuñez, J. J. (2016). El Rol del Empowerment en el Éxito Empresarial. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782016000100002
- Castro Martínez, A., & Díaz Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. Profesional de la Información. Obtenido de <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2020.may.24/50506>
- Cedeño, S., Daza, G., Salazar, P., & Sánchez, L. (2020). Los factores del engagement en el área de gestión humana. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/7711/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano. Mc Graw hill.
- Cuesta, A. (2018). Gestión del talento humano y del conocimiento. ECOE.
- Damián Foronda, J. L., Castillo Saavedra, E. F., Reyes Alfaro, C. E., Salas Sánchez, R. M., & Ayala Jara, C. I. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. Obtenido de Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19
- Ebrahimi, R., Choobchian, S., Farhadian, H., Goli, I., Farmandeh, E., & Azadi, H. (2022). Investigating the effect of vocational education and training on rural women's empowerment. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85130031829&origin=resultslist&sort=plf->

f&src=s&st1=EMPOWERMENT&sid=229944941b515f3d736df0fe87eab360
&sot=b&sdt=b&sl=26&s=TITLE-ABS-
KEY%28EMPOWERMENT%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=&featur
eToggles=FEAT

- Enríquez, D., & Romero, N. (2021). Gestión del talento humano y el engagement laboral en Allions Security S.R.L. Cusco, 2021. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71937/Enriquez_MD-Romero_ZNR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza, V., & Vílchez, G. L. (2019). Gestión del talento humano y engagement laboral en colaboradores de empresas financieras del Distrito de Tarma. Tarma: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5909>
- Fatuly Adum, S. D., Noboa Auz, M. L., & León Quintuña, M. d. (2020). INTERNAL COMMUNICATION CHANNEL AS A STRATEGY TO PROMOTE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR. Obtenido de <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/371/286>
- Fernández, I. (2017). Felicidad organizacional: Cómo construir felicidad en el trabajo. Santiago de Chile: Ediciones B. Chile.
- Flores, L. (2017). La identidad cooperativa y su impacto en el empoderamiento del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus LTDA. Ambato, Ecuador: (Tesis Inédita). Obtenido de <https://n9.cl/40t4d>
- Fonseca, E., & Gómez, Y. (2019). Análisis del engagement asociado a la edad y el género en trabajadores del área administrativa de la empresa English Easy Way. Floridablanca: Universidad Pontificia Bolivariana. Obtenido de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/8561/1488_e_4.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Geovany Cálix, C., Martínez, L., Vigier, H., & Núñez, J. J. (2016). THE ROLE OF THE EMPOWERMENT IN BUSINESS SUCCESS. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456046142002.pdf>

- Gestión. (13 de 10 de 2020). Teletrabajo: importancia de la comunicación interna se triplicó desde que trabajamos en casa. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/teletrabajo-trabajo-remoto-teletrabajo-importancia-de-la-comunicacion-interna-se-triplico-desde-que-trabajamos-en-casa-teletrabajo-en-peru-comunicacion-interna-noticia/>
- Gong, Y., Wu, Y., Huang, P., Yan, X., & Luo, Z. (2020). Psychological Empowerment and Work Engagement as Mediating Roles Between Trait Emotional Intelligence and Job Satisfaction. Obtenido de https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85082653256&origin=reflist&sort=plf-f&src=s&st1=EMPOWERMENT&sid=229944941b515f3d736df0fe87eab360&sot=b&sdt=b&sl=26&s=TITLE-ABS-KEY%28EMPOWERMENT%29&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1
- Guzman Alarcon, E. J. (2020). Empowerment y la comunicación interna en los trabajadores de la empresa Inmobiliaria y Constructora Arquines S.A.C., San Isidro, 2020. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75510/Guzm%C3%A1n_AEJ-SD.pdf?sequence=1
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education.
- Julca Aguirre, F. (2020). Internal communication: from traditional to digital. Obtenido de https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1164/Julca%20Aguirre%2c%20Franklin_A.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Koonts, Weihrich, & Cannice. (2017). Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación. México: INTERNACIONAL EDITORES.
- Leyva, K., & Vilcas, K. (2021). El empowerment y la productividad laboral de los colaboradores de la zona 1 de la CMAC Huancayo S. A. – 2020. Huancayo:

- Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10066/1/IV_PG_MRHGO_TE_Leyva_Vilcas_2021.pdf
- Monje Amor, A., Xanthopoulou, D., Calvo, N., & Abeal Vázquez, J. P. (2021). Structural empowerment, psychological empowerment, and work engagement: A cross-country study. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85099619331&origin=reflist&sort=plf->
- Morales, E. (2016). Empoderamiento y Desempeño Laboral” elaborada en Quetzaltenango– Guatemala. Quetzaltenango– Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Morales-Edswin.pdf>.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación. Bogotá: Ediciones de la U.
- Osorio, E. (2018). Empowerment y su relación con la comunicación interna de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Talavera, Andahuaylas-2017. Universidad Nacional José María Arguedas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/327>
- Osorio Miranda, E. (2018). Empowerment y su relación con la comunicación interna de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Talavera, Provincia de Andahuaylas, Apurímac - 2017. Andahuaylas. Obtenido de <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/327>
- Oyarvide Ramírez , H. P., Reyes Sarria, E. F., & Montaña Colorado, M. R. (2017). Internal communication as an indispensable tool of business administration. Obtenido de [file:///C:/Users/ANDREA/Downloads/Dialnet-LaComunicacionInternaComoHerramientaIndispensableD-6174479%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/ANDREA/Downloads/Dialnet-LaComunicacionInternaComoHerramientaIndispensableD-6174479%20(3).pdf)
- Palacios Molina, D. L. (2018). Empowerment as a strategy for business management. Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/50/52>

- PEZO ÁVILA, A., VARGAS SARDÓN, J. L., & GALLARDO ECHENIQUE, E. (2020). COMUNICACIÓN INTERNA, CULTURA ORGANIZACIONAL Y PROMOCIÓN DE LA SALUD: LA VISIÓN DE LOS PROMOTORES PERUANOS DE SALUD. Obtenido de <https://revistas.usal.es/index.php/2172-9077/article/view/fjc202020125142/22389>
- Peretto, C. (2016). Evaluación de eficiencia y productividad del Sistema Bancario: El Caso de las Entidades Bancarias de la República Argentina en la década del 2001 - 2010. Argentina: Universidad Nacional de Córdoba. Obtenido de <https://n9.cl/hh36>
- Piguave Bello, M. M., & Vegas Meléndez, H. J. (2021). EMPOWERMENT AS AN EFFECTIVE STRATEGIC MANAGEMENT TOOL IN WORK PERFORMANCE IN WORK TEAMS. Obtenido de <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/99/211>
- Prado Lévano, A., & Artica Chirinos, J. (2019). Comunicación y toma de decisiones en la empresa Thermal Engineering S.A.C. Bellavista - Callao, 2018. Callao. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4145>
- Proaño, J. (2020). El engagement en el trabajo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas, año 2020. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2156/1/PROA%C3%91O%20ROCHA%20JACKELINE%20DEL%20ROSARIO.pdf>
- Randstad. (2019). el empowerment, la nueva estrategia de gestión del talento. Obtenido de <https://www.randstad.es/tendencias360/el-empowerment-la-nueva-estrategia-de-gestion-del-talento/>
- Recalde, A. (2017). El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera "Oro". Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5329/1/T2072-MDTH-Recalde-El%20engagement.pdf>

- Reyes, T. (2020). Empowerment y productividad laboral en la empresa La Positiva Seguros. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://bit.ly/2ZhfaWA>
- Romaní, G. (2017). Análisis de la Motivación y Productividad como factores relevantes en la eficiencia de la calidad de servicio al cliente en entidades financieras de la Ciudad de Puno. Puno: Universidad Nacional del Antiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8212>
- Romero, V. (2019). Estrategias de gestión del talento humano para mejorar el engagement de los servidores de la UGEL Tahuamanu del distrito de Iberia - Madre de Dios, 2018. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/9427/A6.1949.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanabria, D. (2019). Relación entre Engagement y Satisfacción laboral en empresa de construcción de la ciudad de Bucaramanga. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana. Obtenido de <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/8043/38943.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, P. (2016). Empowerment como recurso para potencializar el desarrollo efectivo de los programas de responsabilidad social empresarial. Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10568/1/Tesis_Petter%20Sánchez_RSE %20y%20Empowerment.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10568/1/Tesis_Petter%20Sánchez_RSE%20y%20Empowerment.pdf)
- Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., Villarreal Sánchez, V., & Ruíz Briones, C. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. Revista Geón. Obtenido de <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/206>
- Vivas Escalante, A. D., & Saavedra Moraga, P. A. (2018). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. Obtenido de

https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/384/5

16

Villalobos, E. (2019). Instrumento para evaluar la comunicación interna en la micro y pequeña empresa caso zona bajo México. México. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/34164/>

ANEXOS

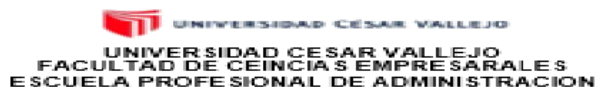
Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable 1: Empowerment	Tipo: Aplicada
¿Cuál es la relación entre el Empowerment y Comunicación interna en tiempos del COVID – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022?	Determinar el tipo de relación entre el Empowerment y Comunicación interna en tiempos del COVID – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022.	Existe relación directa entre el Empowerment y Comunicación interna en tiempos del COVID – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022.	- Delegación de poder - Motivación - Liderazgo	Enfoque: Cuantitativo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable 2: Comunicación interna	Diseño Correlacional - descriptivo
a) ¿Cuál es la relación entre el Empowerment y Comunicación descendente en tiempos del Covid – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022? b) ¿Cuál es la relación entre el Empowerment y Comunicación ascendente en tiempos del Covid – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022?	a) Determinar el tipo de relación entre el Empowerment y Comunicación descendente en tiempos del Covid – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022. b) Determinar el tipo de relación entre el Empowerment y Comunicación ascendente en tiempos del Covid – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022.	a) Existe relación directa entre el Empowerment y Comunicación descendente en tiempos del Covid – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022. b) Existe relación directa entre el Empowerment y Comunicación ascendente en tiempos del Covid – 19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho – 2022.	- Comunicación Descendente - Comunicación Ascendente	Nivel o alcance: Correlacional
				Técnica: Encuesta
				Instrumento: Cuestionario
				Análisis de datos: SPSS v26

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Empowerment	Según Koonts et al. (2017) indican que es una habilidad que se ejecuta dentro de un ordenamiento jerárquico, donde, los superiores brindan un voto de confianza mediante la delegación, para que los empleados tomen iniciativa en su accionar y ejerzan sus funciones con mayor responsabilidad, este constructo se explica a través de tres dimensiones importantes: delegación, motivación y liderazgo. (p. 254)	Según Koonts et al. (2017) El constructo empowerment se medirá mediante la disgregación conceptual y explicación a través de tres dimensiones importantes, las cuales son: Delegación, Motivación y Liderazgo. (pp. 254 - 428)	D1: Delegación del poder	Autoridad	Escala de Likert 1: Siempre 2: Casi siempre 3: Algunas veces 4: Casi nunca 5: Nunca
				Toma de decisiones	
				Responsabilidad	
			D2: Motivación	Desempeño	
				Satisfacción	
				Salario	
			D3: Liderazgo	Compromiso	
				Trabajo en equipo	
				Disposición	
Comunicación interna	Villalobos refiere que la comunicación interna es un proceso fortalece la interrelación de los empleados y disminuye los conflictos, ya que, la comunicación interna busca generar impacto positivo a través del flujo informativo y retroalimentativo, así también, es importante para mejorar los resultados empresariales y cumplir las metas en menor tiempo.	Según Koonts et al. (2017) Explica que dentro de la comunicación interna el diálogo entre colaboradores se suscita en base a dos direcciones, las cuales son: la descendente (hacia abajo), ascendente (hacia arriba). (p.477 - 479)	D1: Comunicación Descendente	Comunicación oral	
				Comunicación escrita	
				Comunicación informal	
				Información distorsionada	
			D2: Comunicación Ascendente	Comunicación	
				Control	
				Ambiente	
				Sugerencia	
				Sistema de quejas	
Reuniones					

Anexo 3: instrumentos- Cuestionario N° 1: Empowerment



Estimado(a) trabajador(a) reciba mis saludos, el presente cuestionario de "Empowerment" y la comunicación interna en tiempos de Covid-19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho -2022".

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	2	3	4	5

La solicitamos que pueda contestar las preguntas con totalidad sinceridad, recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas |

Dimensión	N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión: Delegación del poder	1	Observa que las autoridades de la cooperativa utilizan la comunicación oral con sus colaboradores					
	2	Considera que es importante utilizar la comunicación escrita para dar formalidad ante alguna petición dirigida hacia la autoridad en la cooperativa					
	3	Considera que la comunicación es importante entre los colaboradores y sus superiores para cumplir con los objetivos del área					
	4	Considera que la toma de decisiones de los superiores son comunicados a tiempo en la cooperativa					
	5	Observa que las sugerencias de los trabajadores son importantes para la toma de decisiones de los superiores en la cooperativa					
	6	Considera que la comunicación oral no es un medio formal para comunicar las nuevas políticas implementadas en las últimas decisiones de los superiores de la cooperativa					
	7	Observa que no existe responsabilidad de las autoridades cuando proviene de una comunicación informal en la cooperativa					
	8	Considera que los trabajadores generan información distorsionada que afecta el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa cuando no cuenta con un perfil adecuado para el desempeño del área y actúa sin responsabilidad					
	9	Observa que la cooperativa implementa talleres para motivar a aplicar una comunicación asertiva el cual es controlado en la evaluación de desempeño del trabajador al momento de evaluar donde se asume con responsabilidad					
Dimensión: Motivación	10	Considera que para tener un buen desempeño debe de existir un buen ambiente organizacional en la cooperativa					
	11	Considera que en la cooperativa se debe dar mayor importancia al sistema de quejas a fin de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores					
	12	Considera que a mayor cantidad de reuniones se puede incrementar el desempeño					
	13	Considera que a fin de tener colaboradores satisfechos es importante tener un buen ambiente laboral en la cooperativa					
	14	Considera que es importante tomar en cuenta las quejas de los colaboradores con el objetivo de incrementar la satisfacción laboral en la cooperativa					
	15	Observa que es importante de tener reuniones semanales de planificación a fin de tener una mejora continua en la satisfacción laboral en la cooperativa					
	16	Considera que para llegar a un acuerdo de incremento salarial en un área determinada de la cooperativa es conveniente utilizar la comunicación oral					
	17	Considera que es conveniente tomar en cuenta el sistema de quejas que realizan los mejores colaboradores con la finalidad de analizar su propuesta salarial en la cooperativa					
	18	Considera importante realizar reuniones en el área de recursos humanos a fin de incrementar propuestas salariales a los colaboradores calificados de la cooperativa					
	19	Considera que para incrementar compromiso organizacional en la cooperativa se requiere de una alta afluencia de comunicación entre los distintos niveles					
	20	Considera que para lograr un mejor ambiente laboral en la cooperativa se necesita mayor compromiso de los colaboradores de cada área					
21	Considera que es importante tener reuniones constantes para obtener mayor compromiso de los colaboradores en la cooperativa						
Dimensión: Liderazgo	22	Considera que para un buen trabajo en equipo es adecuado utilizar la comunicación informal para el logro de un mejor desempeño laboral en la cooperativa					
	23	Considera que a fin de obtener el control de las tareas asignadas en la cooperativa es importante tener reuniones de trabajo de equipo					
	24	Considera que es importante tener reuniones mensuales y trimestrales a fin de mejorar la productividad del trabajo en equipo en la cooperativa					
	25	Considera que los colaboradores del área de cobranzas deben de tener disposición inmediata para el cumplimiento de sus actividades, así como también una buena comunicación entre los mismos para un buen desempeño organizacional					
	26	Observa que es relevante tener un ambiente laboral adecuado para poder captar disposición inmediata de los colaboradores en la cooperativa					
	27	Observa que en las reuniones de emergencia de la cooperativa los colaboradores tienen disposición inmediata para el desarrollo de las actividades					
	28	Considera que para que exista confianza mutua entre los colaboradores y jefes de área dentro de la cooperativa debe de existir una comunicación asertiva y fluida.					
	29	Observa que para tomar en cuenta las sugerencias del jefe inmediato se debe de manejar mayor confianza en la entrega oportuna de trabajos designados en la cooperativa					
	30	Considera que la cooperativa debe de implementar un sistema de quejas automático, para así incrementar la confianza entre colaboradores y jefes de área					

Anexo 4: instrumentos- Cuestionario N° 2: Comunicación Interna



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Estimado(a) trabajador(a) reciba mis saludos, el presente cuestionario de "Estrategias de comunicación y la comunicación interna en tiempos de Covid-19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho -2022".

SICMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	2	3	4	5

La solicitamos que pueda contestar las preguntas con totalidad sinceridad, recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas |

Dimensión	N°	Ítems	1	2	3	4	5
Comunicación Descendente	1	Considera que es fundamental la comunicación oral para un mayor rendimiento en los trabajos de equipo en la cooperativa					
	2	Observa disposición inmediata de parte de los colaboradores y/o autoridades manteniendo una buena comunicación oral en la cooperativa					
	3	Considera que para mantener un buen trabajo en equipo se requiere de la confianza entre los colaboradores dentro de cada área de la cooperativa manteniendo así una buena comunicación oral entre los mismos					
	4	Considera que la comunicación escrita debe ser fluida en el área de logística para la toma de decisiones de la cooperativa					
	5	Considera que para formalizar un acuerdo en una área determinada y tener mayor responsabilidad en dicho trato es fundamental establecer la comunicación escrita en dicha área de la cooperativa					
	6	Considera que para manifestar el aumento de la remuneración por el ascenso de puesto en la cooperativa es adecuado utilizar la comunicación escrita para dicho incremento.					
	7	Considera que practicar la comunicación informal mejora las actividades de retroalimentación y responsabilidad en la cooperativa					
	8	Considera que el desempeño laboral se ve afectado con la comunicación informal al crear falsos rumores de despidos masivos por el incremento de casos de covid en la cooperativa					
	9	Genera confianza entre colaboradores y jefes de sub área al practicar la comunicación informal en la cooperativa					
	10	Considera que en la cooperativa la información distorsionada es un factor de una mala comunicación que afecta la responsabilidad entre colaboradores					
	11	Considera que la buena disposición de colaborar en equipo en una determinada área se ve afectada si se llega a dar la información distorsionada en la cooperativa					
	12	Genera confianza entre colaboradores cuando hay una mala comunicación y se da una información distorsionada en la cooperativa					
Comunicación Ascendente	13	Observa que en la cooperativa manejan una comunicación fluida los colaboradores con los jefes de área					
	14	Considera que a mayor desempeño de los colaboradores debe de haber una comunicación asertiva con los jefes de área en la cooperativa					
	15	Considera que para tener una mayor satisfacción laboral se debe de manejar una adecuada comunicación en la cooperativa					
	16	Observa que existe un control adecuado de las diversas sub áreas por parte de las autoridades de la cooperativa					
	17	Observa que los colaboradores tienen el compromiso y control de las tareas designadas en la cooperativa					
	18	Considera que para garantizar un buen desempeño en equipo que es importante realizar actividades con el debido control a fin de mejorar la productividad en la cooperativa					
	19	Observa que los colaboradores gozan de un buen ambiente laboral debido a que sus autoridades trabajan con liderazgo en la cooperativa					
	20	Considera que todo supervisor debe tener la responsabilidad de manejar un ambiente laboral idóneo en la cooperativa					
	21	Considera que es importante tener disposición colaborativa de los trabajadores para obtener un buen ambiente laboral en la cooperativa					
	22	Observa que en las reuniones de emergencia es trascendental tomar en cuenta las sugerencias de cada jefe de área a fin de tomar en cuenta buenas decisiones en la cooperativa					
	23	Considera a fin de incrementar el desempeño laboral es necesario tomar en cuenta las sugerencias de los colaboradores en la cooperativa					
	24	Considera que para incrementar el compromiso de las metas a conseguir es importante tomar en cuenta en las reuniones trimestrales las sugerencias de los colaboradores en la cooperativa					
	25	Considera que es trascendental tomar en cuenta el sistema de quejas a fin de no tener inconvenientes con cada jefe de área de la cooperativa					
	26	Observa que para mejorar el desempeño es importante tomar en cuenta las quejas de los colaboradores en la cooperativa					
	27	Considera que para determinar los incentivos salariales de los mejores funcionarios es importante conocer las quejas de los colaboradores en el área de cobranzas y mora de la cooperativa					
	28	Considera que es importante tener reuniones semanales en el área de crédito y cobranza a fin de mejorar el trabajo en equipo de la cooperativa					
	29	Observa que a fin de tener la disposición inmediata de los colaboradores es relevante tener reuniones constantes en cada área de la cooperativa					
	30	Considera que para tener confianza entre el equipo de colaboradores es trascendental manejar reuniones semanales en cada área de trabajo en la cooperativa					

Anexo 5. Instrumento validado: Empowerment



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL EMPOWERMENT

N°	DIMENSIÓN / Ítems		Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
			M	D	A	M A	M	D	A	M A	M	D	A	M A	
VARIABLE EMPOWERMENT															
DIMENSIÓN: Delegación del poder															
1	Autoridad	Observa que las autoridades de la cooperativa utilizan la comunicación oral con sus colaboradores				X				X				X	
2		Considera que es importante utilizar la comunicación escrita para dar formalidad ante alguna petición dirigida hacia la autoridad en la cooperativa			X					X				X	
3		Considera que la comunicación es importante entre los colaboradores y sus superiores para cumplir con los objetivos del área				X				X				X	
4	Toma de decisiones	Considera que la toma de decisiones de los superiores son comunicados a tiempo en la cooperativa				X				X				X	
5		Observa que las sugerencias de los trabajadores son importantes para la toma de decisiones de los superiores en la cooperativa			X					X				X	
6		Considera que la comunicación oral no es un medio formal para comunicar las nuevas políticas implementadas en las últimas decisiones de los superiores de la cooperativa				X				X				X	
7	Responsabilidad	Observa que no existe responsabilidad de las autoridades cuando proviene de una comunicación informal en la cooperativa			X					X				X	
8		Considera que los trabajadores generan información distorsionada que afecta el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa cuando no cuenta con un perfil adecuado para el desempeño del área y actúa sin responsabilidad			X					X				X	
9		Observa que la cooperativa implementa talleres para motivar a aplicar una comunicación asertiva el cual es controlado en la evaluación de desempeño del trabajador al momento de evaluar donde se asume con responsabilidad			X					X				X	
DIMENSIÓN: Motivación															
10	Desempeño	Considera que para tener un buen desempeño debe de existir un buen ambiente organizacional en la cooperativa				X				X				X	
11		Considera que en la cooperativa se debe dar mayor importancia al sistema de quejas a fin de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores			X					X				X	
12		Considera que a mayor cantidad de reuniones se puede incrementar el desempeño laboral en la cooperativa			X					X				X	

13	Satisfacción	Considera que a fin de tener colaboradores satisfechos es importante tener un buen ambiente laboral en la cooperativa			X			X			X	
14		Considera que es importante tomar en cuenta las quejas de los colaboradores con el objetivo de incrementar la satisfacción laboral en la cooperativa			X		X				X	
15		Observa que es importante de tener reuniones semanales de planificación a fin de tener una mejora continua en la satisfacción laboral en la cooperativa			X		X				X	
16	Salario	Considera que para llegar a un acuerdo de incremento salarial en un área determinada de la cooperativa es conveniente utilizar la comunicación oral			X			X			X	
17		Considera que es conveniente tomar en cuenta el sistema de quejas que realizan los mejores colaboradores con la finalidad de analizar su propuesta salarial en la cooperativa			X		X			X		
18		Considera importante realizar reuniones en el área de recursos humanos a fin de incrementar propuestas salariales a los colaboradores calificados de la cooperativa			X			X			X	
19	Compromiso	Considera que para incrementar compromiso organizacional en la cooperativa se requiere de una alta afluencia de comunicación entre los distintos niveles			X			X			X	
20		Considera que para lograr un mejor ambiente laboral en la cooperativa se necesita mayor compromiso de los colaboradores de cada área			X		X				X	
21		Considera que es importante tener reuniones constantes para obtener mayor compromiso de los colaboradores en la cooperativa			X			X			X	
DIMENSION: Liderazgo												
22	Trabajo en equipo	Considera que para un buen trabajo en equipo es adecuado utilizar la comunicación informal para el logro de un mejor desempeño laboral en la cooperativa			X			X			X	
23		Considera que a fin de obtener el control de las tareas asignadas en la cooperativa es importante tener reuniones de trabajo de equipo			X			X			X	
24		Considera que es importante tener reuniones mensuales y trimestrales a fin de mejorar la productividad del trabajo en equipo en la cooperativa				X			X			X
25	Disposición	Considera que los colaboradores del área de cobranzas deben de tener disposición inmediata para el cumplimiento de sus actividades, así como también una buena comunicación entre los mismos para un buen desempeño organizacional			X			X				X
26		Observa que es relevante tener un ambiente laboral adecuado para poder captar disposición inmediata de los colaboradores en la cooperativa			X			X			X	
27		Observa que en las reuniones de emergencia de la cooperativa los colaboradores tienen disposición inmediata para el desarrollo de las actividades				X			X			X

28	Confianza	Considera que para que exista confianza mutua entre los colaboradores y jefes de área dentro de la cooperativa debe de existir una comunicación asertiva y fluida.				X				X				X	
29		Observa que para tomar en cuenta las sugerencias del jefe inmediato se debe de manejar mayor confianza en la entrega oportuna de trabajos designados en la cooperativa			X					X				X	
30		Considera que la cooperativa debe de implementar un sistema de quejas automático para así incrementar la confianza entre colaboradores y jefes de área			X					X				X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Dra. Lupe Esther Grous Cortez D.N.I.: 07539368

Pertinencia¹: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia²: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica 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
Metodóloga

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL EMPOWERMENT

N. °	DIMENSIÓN / Ítems		Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
			M	D	A	M A	M	D	A	M A	M	D	A	M A	
VARIABLE EMPOWERMENT															
DIMENSIÓN: Delegación del poder															
1	Autoridad	Observa que las autoridades de la cooperativa utilizan la comunicación oral con sus colaboradores				X				X				X	
2		Considera que es importante utilizar la comunicación escrita para dar formalidad ante alguna petición dirigida hacia la autoridad en la cooperativa			X					X				X	
3		Considera que la comunicación es importante entre los colaboradores y sus superiores para cumplir con los objetivos del área				X				X				X	
4	Toma de decisiones	Considera que la toma de decisiones de los superiores son comunicados a tiempo en la cooperativa				X				X				X	
5		Observa que las sugerencias de los trabajadores son importantes para la toma de decisiones de los superiores en la cooperativa			X					X				X	
6		Considera que la comunicación oral no es un medio formal para comunicar las nuevas políticas implementadas en las últimas decisiones de los superiores de la cooperativa				X				X				X	
7	Responsabilidad	Observa que no existe responsabilidad de las autoridades cuando proviene de una comunicación informal en la cooperativa			X					X				X	
8		Considera que los trabajadores generan información distorsionada que afecta el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa cuando no cuenta con un perfil adecuado para el desempeño del área y actúa sin responsabilidad			X					X				X	
9		Observa que la cooperativa implementa talleres para motivar a aplicar una comunicación asertiva el cual es controlado en la evaluación de desempeño del trabajador al momento de evaluar donde se asume con responsabilidad			X					X				X	
DIMENSIÓN: Motivación															
10	Desempeño	Considera que para tener un buen desempeño debe de existir un buen ambiente organizacional en la cooperativa				X				X				X	
11		Considera que en la cooperativa se debe dar mayor importancia al sistema de quejas a fin de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores			X					X				X	
12		Considera que a mayor cantidad de reuniones se puede incrementar el desempeño laboral en la cooperativa			X					X				X	
13		Considera que a fin de tener colaboradores satisfechos es importante tener un buen ambiente laboral en la cooperativa				X				X				X	

14	Satisfacción	Considera que es importante tomar en cuenta las quejas de los colaboradores con el objetivo de incrementar la satisfacción laboral en la cooperativa			X			X					X	
15		Observa que es importante de tener reuniones semanales de planificación a fin de tener una mejora continua en la satisfacción laboral en la cooperativa			X			X					X	
16	Salario	Considera que para llegar a un acuerdo de incremento salarial en un área determinada de la cooperativa es conveniente utilizar la comunicación oral			X			X					X	
17		Considera que es conveniente tomar en cuenta el sistema de quejas que realizan los mejores colaboradores con la finalidad de analizar su propuesta salarial en la cooperativa			X			X					X	
18		Considera importante realizar reuniones en el área de recursos humanos a fin de incrementar propuestas salariales a los colaboradores calificados de la cooperativa			X			X					X	
19	Compromiso	Considera que para incrementar compromiso organizacional en la cooperativa se requiere de una alta afluencia de comunicación entre los distintos niveles			X			X					X	
20		Considera que para lograr un mejor ambiente laboral en la cooperativa se necesita mayor compromiso de los colaboradores de cada área			X			X					X	
21		Considera que es importante tener reuniones constantes para obtener mayor compromiso de los colaboradores en la cooperativa			X			X					X	
DIMENSIÓN: Liderazgo														
22	Trabajo en equipo	Considera que para un buen trabajo en equipo es adecuado utilizar la comunicación informal para el logro de un mejor desempeño laboral en la cooperativa			X			X					X	
23		Considera que a fin de obtener el control de las tareas asignadas en la cooperativa es importante tener reuniones de trabajo de equipo			X			X					X	
24		Considera que es importante tener reuniones mensuales y trimestrales a fin de mejorar la productividad del trabajo en equipo en la cooperativa			X			X					X	
25	Disposición	Considera que los colaboradores del área de cobranzas deben de tener disposición inmediata para el cumplimiento de sus actividades, así como también una buena comunicación entre los mismos para un buen desempeño organizacional			X			X					X	
26		Observa que es relevante tener un ambiente laboral adecuado para poder captar disposición inmediata de los colaboradores en la cooperativa			X			X					X	
27		Observa que en las reuniones de emergencia de la cooperativa los colaboradores tienen disposición inmediata para el desarrollo de las actividades			X			X					X	
28		Considera que para que exista confianza mutua entre los colaboradores y jefes de área dentro de la cooperativa debe de existir una comunicación asertiva y fluida.			X			X					X	

29	Confianza	Observa que para tomar en cuenta las sugerencias del jefe inmediato se debe de manejar mayor confianza en la entrega oportuna de trabajos designados en la cooperativa			X					X				X	
30		Considera que la cooperativa debe de implementar un sistema de quejas automático para así incrementar la confianza entre colaboradores y jefes de área			X				X				X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
 Apellidos y Nombres del juez validador: Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños D.N.I.:18099550



Firma del Experto informante Especialista
 en Administración

Pertinencia¹: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 Relevancia²: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica 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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL EMPOWERMENT

N°	DIMENSIÓN / Ítems		Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
			M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
VARIABLE EMPOWERMENT															
DIMENSIÓN: Delegación del poder															
1	Autoridad	Observa que las autoridades de la cooperativa utilizan la comunicación oral con sus colaboradores				X				X				X	
2		Considera que es importante utilizar la comunicación escrita para dar formalidad ante alguna petición dirigida hacia la autoridad en la cooperativa			X				X				X		
3		Considera que la comunicación es importante entre los colaboradores y sus superiores para cumplir con los objetivos del área				X			X				X		
4	Toma de decisiones	Considera que la toma de decisiones de los superiores son comunicados a tiempo en la cooperativa				X			X					X	
5		Observa que las sugerencias de los trabajadores son importantes para la toma de decisiones de los superiores en la cooperativa			X				X					X	
6		Considera que la comunicación oral no es un medio formal para comunicar las nuevas políticas implementadas en las últimas decisiones de los superiores de la cooperativa				X			X				X		
7	Responsabilidad	Observa que no existe responsabilidad de las autoridades cuando proviene de una comunicación informal en la cooperativa			X				X				X		
8		Considera que los trabajadores generan información distorsionada que afecta el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa cuando no cuenta con un perfil adecuado para el desempeño del área y actúa sin responsabilidad			X				X				X		
9		Observa que la cooperativa implementa talleres para motivar a aplicar una comunicación asertiva el cual es controlado en la evaluación de desempeño del trabajador al momento de evaluar donde se asume con responsabilidad			X				X					X	
DIMENSIÓN: Motivación															
10	Desempeño	Considera que para tener un buen desempeño debe de existir un buen ambiente organizacional en la cooperativa				X			X					X	
11		Considera que en la cooperativa se debe dar mayor importancia al sistema de quejas a fin de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores			X				X				X		
12		Considera que a mayor cantidad de reuniones se puede incrementar el desempeño laboral en la cooperativa			X				X				X		

13	Satisfacción	Considera que a fin de tener colaboradores satisfechos es importante tener un buen ambiente laboral en la cooperativa				X				X			X	
14		Considera que es importante tomar en cuenta las quejas de los colaboradores con el objetivo de incrementar la satisfacción laboral en la cooperativa				X				X				X
15		Observa que es importante de tener reuniones semanales de planificación a fin de tener una mejora continua en la satisfacción laboral en la cooperativa				X				X				X
16	Salario	Considera que para llegar a un acuerdo de incremento salarial en un área determinada de la cooperativa es conveniente utilizar la comunicación oral				X				X				X
17		Considera que es conveniente tomar en cuenta el sistema de quejas que realizan los mejores colaboradores con la finalidad de analizar su propuesta salarial en la cooperativa				X				X				X
18		Considera importante realizar reuniones en el área de recursos humanos a fin de incrementar propuestas salariales a los colaboradores calificados de la cooperativa				X				X				X
19	Compromiso	Considera que para incrementar compromiso organizacional en la cooperativa se requiere de una alta afluencia de comunicación entre los distintos niveles				X				X				X
20		Considera que para lograr un mejor ambiente laboral en la cooperativa se necesita mayor compromiso de los colaboradores de cada área				X				X				X
21		Considera que es importante tener reuniones constantes para obtener mayor compromiso de los colaboradores en la cooperativa				X				X				X
DIMENSION: Liderazgo														
22	Trabajo en equipo	Considera que para un buen trabajo en equipo es adecuado utilizar la comunicación informal para el logro de un mejor desempeño laboral en la cooperativa				X				X				X
23		Considera que a fin de obtener el control de las tareas asignadas en la cooperativa es importante tener reuniones de trabajo de equipo				X				X				X
24		Considera que es importante tener reuniones mensuales y trimestrales a fin de mejorar la productividad del trabajo en equipo en la cooperativa				X				X				X
25	Disposición	Considera que los colaboradores del área de cobranzas deben de tener disposición inmediata para el cumplimiento de sus actividades, así como también una buena comunicación entre los mismos para un buen desempeño organizacional				X				X				X
26		Observa que es relevante tener un ambiente laboral adecuado para poder captar disposición inmediata de los colaboradores en la cooperativa				X				X				X
27		Observa que en las reuniones de emergencia de la cooperativa los colaboradores tienen disposición inmediata para el desarrollo de las actividades				X				X				X

28	Confianza	Considera que para que exista confianza mutua entre los colaboradores y jefes de área dentro de la cooperativa debe de existir una comunicación asertiva y fluida.				X				X				X	
29		Observa que para tomar en cuenta las sugerencias del jefe inmediato se debe de manejar mayor confianza en la entrega oportuna de trabajos designados en la cooperativa			X					X				X	
30		Considera que la cooperativa debe de implementar un sistema de quejas automático para así incrementar la confianza entre colaboradores y jefes de área			X					X			X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
 Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Luis Alberto Torres Cabanillas D.N.I.: 08404690

Pertinencia¹: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 Relevancia²: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica 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
 Ing. Estadístico
 CIP 49863

Anexo 6. Instrumento validado: Comunicación interna



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

N°	DIMENSIÓN / Ítems		Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
	VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN DESCENDENTE			D		A	A	D		A	A	D		A	A	
1	Comunicación oral	Considera que es fundamental la comunicación oral para un mayor rendimiento en los trabajos de equipo en la cooperativa				X			X					X	
2		Observa disposición inmediata de parte de los colaboradores y/o autoridades manteniendo una buena comunicación oral en la cooperativa			X					X				X	
3		Considera que para mantener un buen trabajo en equipo se requiere de la confianza entre los colaboradores dentro de cada área de la cooperativa manteniendo así una buena comunicación oral entre los mismos			X				X				X		
4	Comunicación escrita	Considera que la comunicación escrita debe ser fluida en el área de logística para la toma de decisiones de la cooperativa				X				X				X	
5		Considera que para formalizar un acuerdo en una área determinada y tener mayor responsabilidad en dicho trato es fundamental establecer la comunicación escrita en dicha área de la cooperativa				X			X				X		
6		Considera que para manifestar el aumento de la remuneración por el ascenso de puesto en la cooperativa es adecuado utilizar la comunicación escrita para dicho incremento.			X				X					X	
7	Comunicación informal	Considera que practicar la comunicación informal mejora las actividades de retroalimentación y responsabilidad en la cooperativa			X					X			X		
8		Considera que el desempeño laboral se ve afectado con la comunicación informal al crear falsos rumores de despidos masivos por el incremento de casos de covid en la cooperativa				X			X					X	

9		Genera confianza entre colaboradores y jefes de sub área al practicar la comunicación informal en la cooperativa			X				X				X	
10	Información distorsionada	Considera que en la cooperativa la información distorsionada es un factor de una mala comunicación que afecta la responsabilidad entre colaboradores			X				X				X	
11		Considera que la buena disposición de colaborar en equipo en una determinada área se ve afectada si se llega a dar la información distorsionada en la cooperativa				X			X				X	
12		Genera confianza entre colaboradores cuando hay una mala comunicación y se da una información distorsionada en la cooperativa			X				X				X	
DIMENSIÓN: Comunicación Ascendente														
13	Comunicación	Observa que en la cooperativa manejan una comunicación fluida los colaboradores con los jefes de área				X			X				X	
14		Considera que a mayor desempeño de los colaboradores debe de haber una comunicación asertiva con los jefes de área en la cooperativa			X				X				X	
15		Considera que para tener una mayor satisfacción laboral se debe de manejar una adecuada comunicación en la cooperativa				X			X					X
16	Control	Observa que existe un control adecuado de las diversas sub áreas por parte de las autoridades de la cooperativa			X				X				X	
17		Observa que los colaboradores tienen el compromiso y control de las tareas designadas en la cooperativa			X				X				X	
18		Considera que para garantizar un buen desempeño en equipo que es importante realizar actividades con el debido control a fin de mejorar la productividad en la cooperativa				X			X					X
19	Ambiente(organizacional)	Observa que los colaboradores gozan de un buen ambiente laboral debido a que sus autoridades trabajan con liderazgo en la cooperativa			X				X				X	
20		Considera que todo supervisor debe tener la responsabilidad de manejar un ambiente laboral idóneo en la cooperativa			X				X				X	
21		Considera que es importante tener disposición colaborativa de los trabajadores para obtener un buen ambiente laboral en la cooperativa				X			X					X

22	Sugerencia	Observa que en las reuniones de emergencia es trascendental tomar en cuenta tomar las sugerencias de cada jefe de área a fin de tomar en cuenta buenas decisiones en la cooperativa			X					X			X	
23		Considera a fin de incrementar el desempeño laboral es necesario tomar en cuenta las sugerencias de los colaboradores en la cooperativa			X				X					X
24		Considera que para incrementar el compromiso de las metas a conseguir es importante tomar en cuenta en las reuniones trimestrales las sugerencias de los colaboradores en la cooperativa				X				X				X
25	Sistema de quejas	Considera que es trascendental tomar en cuenta el sistema de quejas a fin de no tener inconvenientes con cada jefe de área de la cooperativa				X			X					X
26		Observa que para mejorar el desempeño es importante tomar en cuenta las quejas de los colaboradores en la cooperativa			X				X					X
27		Considera que para determinar los incentivos salariales de los mejores funcionarios es importante conocer las quejas de los colaboradores en el área de cobranzas y mora de la cooperativa			X				X					X
28	Reuniones	Considera que es importante tener reuniones semanales en el área de crédito y cobranza a fin de mejorar el trabajo en equipo de la cooperativa			X				X					X
29		Observa que a fin de tener la disposición inmediata de los colaboradores es relevante tener reuniones constantes en cada área de la cooperativa				X			X					X
30		Considera que para tener confianza entre el equipo de colaboradores es trascendental manejar reuniones semanales en cada área de trabajo en la cooperativa				X			X					X

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
 Apellidos y Nombres del juez validador: Dra. Lupe Esther Grous Cortez D.N.I.: 07539368



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

Firma del Experto informante
 Metodóloga

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

N°	DIMENSIÓN / Ítems		Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
	VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN DESCENDENTE			D			A	D			A	D			A	
1	Comunicación oral	Considera que es fundamental la comunicación oral para un mayor rendimiento en los trabajos de equipo en la cooperativa				X			X					X	
2		Observa disposición inmediata de parte de los colaboradores y/o autoridades manteniendo una buena comunicación oral en la cooperativa			X					X				X	
3		Considera que para mantener un buen trabajo en equipo se requiere de la confianza entre los colaboradores dentro de cada área de la cooperativa manteniendo así una buena comunicación oral entre los mismos			X				X				X		
4	Comunicación escrita	Considera que la comunicación escrita debe ser fluida en el área de logística para la toma de decisiones de la cooperativa				X				X				X	
5		Considera que para formalizar un acuerdo en una área determinada y tener mayor responsabilidad en dicho trato es fundamental establecer la comunicación escrita en dicha área de la cooperativa				X			X				X		
6		Considera que para manifestar el aumento de la remuneración por el ascenso de puesto en la cooperativa es adecuado utilizar la comunicación escrita para dicho incremento.			X				X					X	
7	Comunicación informal	Considera que practicar la comunicación informal mejora las actividades de retroalimentación y responsabilidad en la cooperativa			X					X			X		
8		Considera que el desempeño laboral se ve afectado con la comunicación informal al crear falsos rumores de despidos masivos por el incremento de casos de covid en la cooperativa				X			X					X	
9		Genera confianza entre colaboradores y jefes de sub área al practicar la comunicación informal en la cooperativa			X				X				X		

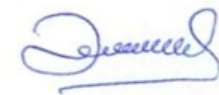
10	Información distorsionada	Considera que en la cooperativa la información distorsionada es un factor de una mala comunicación que afecta la responsabilidad entre colaboradores			X					X				X	
11		Considera que la buena disposición de colaborar en equipo en una determinada área se ve afectada si se llega a dar la información distorsionada en la cooperativa				X				X				X	
12		Genera confianza entre colaboradores cuando hay una mala comunicación y se da una información distorsionada en la cooperativa			X					X				X	
DIMENSIÓN: Comunicación Ascendente															
13	Comunicación	Observa que en la cooperativa manejan una comunicación fluida los colaboradores con los jefes de área				X				X				X	
14		Considera que a mayor desempeño de los colaboradores debe de haber una comunicación asertiva con los jefes de área en la cooperativa			X					X				X	
15		Considera que para tener una mayor satisfacción laboral se debe de manejar una adecuada comunicación en la cooperativa				X				X					X
16	Control	Observa que existe un control adecuado de las diversas sub áreas por parte de las autoridades de la cooperativa			X					X				X	
17		Observa que los colaboradores tienen el compromiso y control de las tareas designadas en la cooperativa			X					X				X	
18		Considera que para garantizar un buen desempeño en equipo que es importante realizar actividades con el debido control a fin de mejorar la productividad en la cooperativa				X				X					X
19	Ambiente(organizacional)	Observa que los colaboradores gozan de un buen ambiente laboral debido a que sus autoridades trabajan con liderazgo en la cooperativa			X					X				X	
20		Considera que todo supervisor debe tener la responsabilidad de manejar un ambiente laboral idóneo en la cooperativa			X					X				X	
21		Considera que es importante tener disposición colaborativa de los trabajadores para obtener un buen ambiente laboral en la cooperativa				X				X					X
22		Observa que en las reuniones de emergencia es trascendental tomar en cuenta tomar las sugerencias de cada jefe de área a fin de tomar en cuenta buenas decisiones en la cooperativa			X					X				X	

23	Sugerencia	Considera a fin de incrementar el desempeño laboral es necesario tomar en cuenta las sugerencias de los colaboradores en la cooperativa			X				X					X	
24		Considera que para incrementar el compromiso de las metas a conseguir es importante tomar en cuenta en las reuniones trimestrales las sugerencias de los colaboradores en la cooperativa				X			X				X		
25	Sistema de quejas	Considera que es trascendental tomar en cuenta el sistema de quejas a fin de no tener inconvenientes con cada jefe de área de la cooperativa				X			X					X	
26		Observa que para mejorar el desempeño es importante tomar en cuenta las quejas de los colaboradores en la cooperativa			X			X					X		
27		Considera que para determinar los incentivos salariales de los mejores funcionarios es importante conocer las quejas de los colaboradores en el área de cobranzas y mora de la cooperativa			X				X					X	
28	Reuniones	Considera que es importante tener reuniones semanales en el área de crédito y cobranza a fin de mejorar el trabajo en equipo de la cooperativa			X				X					X	
29		Observa que a fin de tener la disposición inmediata de los colaboradores es relevante tener reuniones constantes en cada área de la cooperativa				X			X				X		
30		Considera que para tener confianza entre el equipo de colaboradores es trascendental manejar reuniones semanales en cada área de trabajo en la cooperativa				X			X					X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños D.N.I.:18099550



Firma del Experto informante
Especialista en Administración

Pertinencia¹: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia²: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica 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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

N°	DIMENSIÓN / Ítems		Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
	VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN DESCENDENTE			D			A	D			A	D			A	
1	Comunicación oral	Considera que es fundamental la comunicación oral para un mayor rendimiento en los trabajos de equipo en la cooperativa				X			X				X		
2		Observa disposición inmediata de parte de los colaboradores y/o autoridades manteniendo una buena comunicación oral en la cooperativa			X					X				X	
3		Considera que para mantener un buen trabajo en equipo se requiere de la confianza entre los colaboradores dentro de cada área de la cooperativa manteniendo así una buena comunicación oral entre los mismos			X				X			X			
4	Comunicación escrita	Considera que la comunicación escrita debe ser fluida en el área de logística para la toma de decisiones de la cooperativa				X				X				X	
5		Considera que para formalizar un acuerdo en una área determinada y tener mayor responsabilidad en dicho trato es fundamental establecer la comunicación escrita en dicha área de la cooperativa				X			X			X			
6		Considera que para manifestar el aumento de la remuneración por el ascenso de puesto en la cooperativa es adecuado utilizar la comunicación escrita para dicho incremento.			X				X					X	
7	Comunicación informal	Considera que practicar la comunicación informal mejora las actividades de retroalimentación y responsabilidad en la cooperativa			X					X			X		
8		Considera que el desempeño laboral se ve afectado con la comunicación informal al crear falsos rumores de despidos masivos por el incremento de casos de covid en la cooperativa				X			X					X	
9		Genera confianza entre colaboradores y jefes de sub área al practicar la comunicación informal en la cooperativa			X				X			X			

10	Información distorsionada	Considera que en la cooperativa la información distorsionada es un factor de una mala comunicación que afecta la responsabilidad entre colaboradores			X					X				X	
11		Considera que la buena disposición de colaborar en equipo en una determinada área se ve afectada si se llega a dar la información distorsionada en la cooperativa				X				X				X	
12		Genera confianza entre colaboradores cuando hay una mala comunicación y se da una información distorsionada en la cooperativa			X					X				X	
DIMENSIÓN: Comunicación Ascendente															
13	Comunicación	Observa que en la cooperativa manejan una comunicación fluida los colaboradores con los jefes de área				X				X				X	
14		Considera que a mayor desempeño de los colaboradores debe de haber una comunicación asertiva con los jefes de área en la cooperativa			X					X				X	
15		Considera que para tener una mayor satisfacción laboral se debe de manejar una adecuada comunicación en la cooperativa				X				X					X
16	Control	Observa que existe un control adecuado de las diversas sub áreas por parte de las autoridades de la cooperativa			X					X				X	
17		Observa que los colaboradores tienen el compromiso y control de las tareas designadas en la cooperativa			X					X				X	
18		Considera que para garantizar un buen desempeño en equipo que es importante realizar actividades con el debido control a fin de mejorar la productividad en la cooperativa				X				X					X
19	Ambiente(organizacional)	Observa que los colaboradores gozan de un buen ambiente laboral debido a que sus autoridades trabajan con liderazgo en la cooperativa			X					X				X	
20		Considera que todo supervisor debe tener la responsabilidad de manejar un ambiente laboral idóneo en la cooperativa			X					X				X	
21		Considera que es importante tener disposición colaborativa de los trabajadores para obtener un buen ambiente laboral en la cooperativa				X				X					X
22	Sugerencia	Observa que en las reuniones de emergencia es trascendental tomar en cuenta tomar las sugerencias de cada jefe de área a fin de tomar en cuenta buenas decisiones en la cooperativa			X					X				X	

23		Considera a fin de incrementar el desempeño laboral es necesario tomar en cuenta las sugerencias de los colaboradores en la cooperativa			X				X					X
24		Considera que para incrementar el compromiso de las metas a conseguir es importante tomar en cuenta en las reuniones trimestrales las sugerencias de los colaboradores en la cooperativa				X			X				X	
25		Considera que es trascendental tomar en cuenta el sistema de quejas a fin de no tener inconvenientes con cada jefe de área de la cooperativa				X			X					X
26		Observa que para mejorar el desempeño es importante tomar en cuenta las quejas de los colaboradores en la cooperativa			X				X				X	
27		Considera que para determinar los incentivos salariales de los mejores funcionarios es importante conocer las quejas de los colaboradores en el área de cobranzas y mora de la cooperativa			X				X				X	
28		Considera que es importante tener reuniones semanales en el área de crédito y cobranza a fin de mejorar el trabajo en equipo de la cooperativa			X				X					X
29	Reuniones	Observa que a fin de tener la disposición inmediata de los colaboradores es relevante tener reuniones constantes en cada área de la cooperativa				X			X				X	
30		Considera que para tener confianza entre el equipo de colaboradores es trascendental manejar reuniones semanales en cada área de trabajo en la cooperativa				X			X				X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Luis Alberto Torres Cabanillas D.N.I.: 08404690

Pertinencia¹: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia²: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica 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
Ing. Estadístico
CIP 49863

Anexo 7: Cuadro del estadístico

Estadísticas de total de elemento VARIABLE EMPOWERMENT

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1A1B1P1	118,44	211,145	,371	,921
V1B2A1P2	118,65	198,276	,757	,916
V1B5A1P3	118,52	210,042	,370	,921
V1A2B5P4	118,17	207,206	,466	,920
V1B8A2P5	118,44	201,443	,654	,917
V1B1A2P6	118,02	214,361	,209	,923
V1A3B3P7	118,50	201,064	,593	,918
V1B4A3P8	118,50	199,702	,628	,918
V1B6A3P9	118,58	196,801	,715	,916
V1A4B7P10	118,42	214,674	,160	,924
V1B9A4P11	118,71	202,679	,598	,918
V1B10A4P12	118,69	202,560	,627	,918
V1A5B7P13	118,46	199,530	,666	,917
V1B9A5P14	118,65	201,680	,659	,917
V1B10A5P15	118,17	213,291	,335	,922
V1A6B1P16	118,44	210,039	,427	,921
V1B9A6P17	118,77	204,946	,597	,918
V1B10A6P18	118,50	204,255	,490	,920
V1A7B5P19	118,46	202,254	,477	,920
V1B7A7P20	118,63	200,239	,637	,918
V1B10A7P21	118,08	209,908	,327	,922
V1A8B3P22	118,40	204,712	,499	,920
V1B6A8P23	118,33	204,993	,551	,919
V1B10A8P24	118,54	202,934	,550	,919
V1A9B5P25	118,29	217,062	,119	,923
V1B7A9P26	118,75	201,681	,662	,917
V1B10A9P27	118,71	206,211	,504	,920
V1A10B5P28	118,56	200,379	,609	,918
V1B8A10P29	118,48	202,340	,597	,918
V1B9A10P30	118,48	215,872	,145	,924

Anexo 8: Cuadro del estadístico

Estadísticas de total de elemento VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V2B1A8P1	116,52	196,808	,303	,878
V2A9B1P2	116,75	191,340	,437	,876
V2A10B1P3	116,56	195,315	,333	,878
V2B2A2P4	116,44	187,570	,457	,875
V2A3B2P5	116,56	183,315	,643	,870
V2A6B2P6	116,50	195,277	,301	,878
V2B3A3P7	116,50	195,872	,220	,881
V2A4B3P8	116,58	192,631	,402	,876
V2A10B3P9	116,92	184,801	,552	,872
V2B4A3P10	116,63	200,282	,154	,881
V2A9B4P11	116,63	194,537	,328	,878
V2A10B4P12	116,75	193,979	,405	,876
V2B5A1P13	116,42	192,163	,386	,877
V2A4B5P14	116,60	184,244	,599	,871
V2A5B5P15	116,71	191,700	,443	,875
V2B6A1P16	116,50	200,638	,146	,881
V2A7B6P17	116,52	190,383	,461	,875
V2A8B6P18	116,73	189,734	,491	,874
V2B7A1P19	116,08	189,355	,579	,873
V2A3B7P20	116,50	188,766	,472	,875
V2A9B7P21	116,38	192,410	,423	,876
V2B8A2P22	116,40	192,287	,353	,878
V2A4B8P23	116,38	189,303	,453	,875
V2A7B8P24	116,42	193,099	,335	,878
V2B9A1P25	116,48	193,404	,392	,877
V2A4B9P26	116,75	187,213	,466	,875
V2A6B9P27	116,73	188,585	,562	,873
V2B10A8P28	116,46	195,147	,256	,880
V2A9B10P29	116,92	186,163	,475	,875
V2A10B10P30	116,63	188,410	,528	,873

Anexo 9: DATA Base de datos. Empowerment

VARIABLE 1: EMPOWERMENT																														
DELEGACIÓN DEL PODER										MOTIVACIÓN											LIDERAZGO									
N°	AUTORIDAD			TOMA DE DECISIONES			RESPONSABILIDAD			DESEMPEÑO			SATISFACCIÓN			SALARIO			COMPROMISO			TRABAJO EN EQUIPO			DISPOSICIÓN			CONFIANZA		
	V1 A1 B1 P1	V1 B2 A1 P2	V1 B5 A1 P3	V1 A2 B5 P4	V1 B8 A2 P5	V1 B1 A2 P6	V1A 3B3 P7	V1B 4A3 P8	V1B 6A3 P9	V1 A4 B7 P10	V1 B9 A4 P11	V1 B1 0A 4P12	V1 A5 B7 P13	V1 B9 A5 P14	V1 B1 0A 5P15	V1 A6 B1 P16	V1 B9 A6 P17	V1 B1 0A 6P18	V1 A7 B5 P19	V1 B7 A7 P20	V1 B1 0A 7P21	V1 A8 B3 P22	V1 B6 A8 P23	V1 B1 0A 8P24	V1 A9 B5 P25	V1 B7 A9 P26	V1 B1 0A 9P27	V1 A1 0B 5P28	V1 B8 A1 P29	V1 B9 A1 P30
1	4	3	5	3	3	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4
2	5	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3	3	5	3	4	5	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3	3	5	3	4
3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
7	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
8	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
9	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
10	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
11	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
12	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
13	3	3	3	5	5	5	2	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	3	5	5	5	2	5	5	5	3	3	5	5	4
14	3	3	3	2	2	5	2	2	2	5	3	2	1	2	4	3	3	3	2	2	5	2	2	2	5	3	2	1	2	4
15	2	2	4	3	3	5	3	3	3	5	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	5	3	3	3	5	3	2	2	3	3
16	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5
17	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
19	4	3	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	5

20	5	3	5	5	3	5	5	5	3	4	3	3	5	3	4	5	3	5	5	3	5	5	5	3	4	3	3	5	3	4	
21	4	3	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	4	
22	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	3	4	
23	4	3	2	5	3	5	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	5	3	5	2	3	3	4	3	4	3	3	4	
24	5	3	5	5	3	5	2	5	5	4	3	3	5	3	4	5	3	5	5	3	5	2	5	5	4	3	3	5	3	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
26	5	3	5	5	3	5	5	5	3	4	3	3	5	3	4	5	3	5	5	3	5	5	5	3	4	3	3	5	3	4	
27	4	3	3	5	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	
28	5	3	5	5	3	5	5	5	3	4	3	3	5	3	4	5	3	5	5	3	5	5	5	3	4	3	3	5	3	4	
29	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
30	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
31	4	5	4	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	
32	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	2	4	5	5	4	4	5	3	5	3	5	3	
33	4	5	4	5	5	5	2	2	2	2	5	3	4	4	5	4	4	3	2	2	2	4	4	5	4	3	5	3	5	5	
34	4	5	4	5	5	5	4	5	5	2	2	5	5	4	5	5	3	5	2	4	5	5	4	2	5	3	5	3	5	5	
35	3	3	3	5	5	5	2	2	2	5	5	2	2	5	5	3	4	2	2	5	5	4	2	2	4	3	2	3	5	3	
36	3	3	5	5	3	3	4	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	2	2	4	5	4	5	3	5	3	5	3	
37	5	3	4	3	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	4	4	2	2	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	3	5	3
39	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
40	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5
42	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3
43	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
44	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	3	4
45	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	2	2	2	2	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4

Anexo 10:DATA Base de datos. Comunicación interna

VARIABLE 2: COMUNICACIÓN INTERNA																														
COMUNICACIÓN DESCENDENTE													COMUNICACIÓN ASCENDENTE																	
N°	COMUNICACIÓN ORAL			COMUNICACIÓN ESCRITA			COMUNICACIÓN INFORMAL			INFORMACIÓN DISTORSIONADA			COMUNICACIÓN			CONTROL			AMBIENTE			SUGERENCIA			SISTEMA DE QUEJAS			REUNIONES		
	V2B 1A8 P1	V2A 9B1 P2	V2A 10B 1P3	V2B 2A2 P4	V2A 3B2 P5	V2A 6B2 P6	V2B 3A3 P7	V2A 4B3 P8	V2A 10B 3P9	V2B 4A3 P10	V2A 9B4 P11	V2A 10B 4P1 2	V2B 5A1 P13	V2A 4B5 P14	V2A 5B5 P15	V2 B6 A1 P1 6	V2 A7 B6 P1 7	V2 A8 B6 P1 8	V2 B7 A1 P1 9	V2 A3 B7 P2 0	V2 A9 B7 P2 1	V2 B8 A2 P2 2	V2 A4 B8 P2 3	V2 A7 B8 P2 4	V2 B9 A1 P2 5	V2 A4 B9 P2 6	V2 A6 B9 P2 7	V2 B1 0A 8P 28	V2 A9 B1 0P 29	V2 A1 0B 10 P3 0
1	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	4	3	3	2	3	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4
2	4	5	4	5	5	5	2	5	2	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	4
3	4	2	5	5	5	4	2	4	2	4	2	4	4	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	2	4	4	2	5
4	4	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	2	2	4	
5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	4	3	3	5	3	4	5	3	5	5	3	5	5	3	4	3	3	5	2	4	
6	4	3	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	4	
7	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	3	4	5	3	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	3	4	
8	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	
9	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	
10	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
11	3	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
13	5	5	4	5	3	3	2	2	5	2	2	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	2	2	5	2	2	4	5	5	5
14	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	2	2
15	2	4	3	2	2	4	5	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2
16	4	5	4	5	4	4	4	5	2	2	2	2	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	2	5	2	2	2	5	5	4
17	4	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	2	2	2	
18	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
19	3	3	3	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	3	3	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	4

20	5	3	5	5	3	5	5	5	3	4	3	3	5	3	4	5	3	5	5	3	5	5	5	3	4	3	3	5	3	4
21	4	3	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	4
22	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	3	4
23	4	3	5	2	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	4	5	4	2	4	2	2	4	2	2
24	4	5	4	2	2	2	5	5	2	4	5	4	2	2	4	4	5	4	5	5	5	2	2	2	4	2	4	5	5	4
25	4	3	4	3	2	4	5	4	2	4	3	3	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2
26	3	3	3	3	5	4	3	3	2	5	5	3	2	2	4	3	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5	3	2	2	4
27	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	5	4	5	2	4	5	2	2	5	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4
28	3	3	3	3	3	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	2	2	5	2	2	4	5	5	5	
29	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	2	2
30	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
31	4	5	5	4	5	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	5	3
32	5	3	3	5	5	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5
33	5	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	3	3	5	3	5	2	4	3	3	3	3	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
35	5	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	5	2	5	4	4	4	3	3	3
36	5	3	3	2	5	5	5	4	3	3	5	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
37	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	5	5	2	2	5
38	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
41	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	5	2	4	2	2	4	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	5	3
42	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5
44	3	5	5	2	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5
46	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3

48	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	3
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Anexo 11: Evidencia



Anexo 12: Carta de presentación

Autorización de ejecución de tesis



Ayacucho, 29 de abril del 2022

Señores
Universidad Cesar Vallejo

Asunto.

AUTORIZACION DE EJECUCION DE TESIS

Habiendo revisado la tesis titulada "EMPOWERMENT Y LA COMUNICACIÓN INTERNA EN TIEMPOS DE COVID-19 DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA SANTA MARÍA MAGDALENA AYACUCHO — 2022" por la autora Andrea Ines Mendez Lllahui nos comprometemos a brindar la información necesaria para la realización de la misma
Atentamente,

CPCC Rubén Ayala Berrocal
Gerente general



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS ROMERO KARIN CORINA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Empowerment y la comunicación interna en tiempos de COVID-19 del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho - 2022", cuyo autor es MENDEZ LLALLAHUI ANDREA INES, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 29 de Junio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROJAS ROMERO KARIN CORINA DNI: 32645104 ORCID 0000-0002-6867-0778	Firmado digitalmente por: KCROJAS el 25-08-2022 00:33:05

Código documento Trilce: TRI - 0314171