



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Comunicación organizacional y desempeño laboral de los
colaboradores de la Empresa Coesti SA, Arequipa 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Gutierrez Jaila, Anabel Rosmery (orcid.org/0000-0003-0144-1302)

Rodriguez Guevara, Sonia Yessica (orcid.org/0000-0001-7714-5820)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ
2022**

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedicamos a Dios, que bendice nuestros días. Y a la memoria de nuestros padres quienes fueron un ejemplo de perseverancia, generosidad y nos dieron la fuerza y la dicha de poder continuar con nuestros sueños, a toda nuestra familia quienes nos brindaron todo su apoyo y comprensión.

Agradecimiento

A esta casa de estudios por darnos la oportunidad de mejorar nuestro perfil profesional y alcanzar el cumplimiento de nuestras aspiraciones.

A nuestro asesor por compartir sus conocimientos y a todos nuestros profesores que estuvieron presentes y nos guiaron en nuestro camino para lograr ser buenos profesionales.

Índice de Contenidos

| | |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCION | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| III. METODOLOGÍA | 18 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 18 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 18 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 18 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 19 |
| 3.5. Procedimiento | 20 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 20 |
| 3.7. Aspectos éticos | 21 |
| IV. RESULTADOS | 22 |
| V. DISCUSIÓN | 37 |
| VI. CONCLUSIONES | 41 |
| VII. RECOMENDACIONES | 43 |
| REFERENCIAS | 46 |
| ANEXOS | 52 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Análisis descriptivo de la variable Comunicación Organizacional | 29 |
| Tabla 2 Análisis descriptivo de la variable Desempeño Laboral | 30 |
| Tabla 3 Análisis descriptivo de la dimensión Identificación con la organización | 30 |
| Tabla 4 Análisis descriptivo de la dimensión Formas de Comunicación | 31 |
| Tabla 5 Análisis descriptivo de la dimensión Flujos de Comunicación | 32 |
| Tabla 6 Cruce entre las variables Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral | 33 |
| Tabla 7 Cruce entre dimensión Identificación con la Organización y Desempeño Laboral | 35 |
| Tabla 8 Cruce entre dimensión Formas de Comunicación y Desempeño Laboral | 36 |
| Tabla 9 Cruce entre dimensión Flujos de Comunicación y Desempeño Laboral | 37 |
| Tabla 10 Pruebas de normalidad aplicadas a las variables y dimensiones estudiadas | 38 |
| Tabla 11 Rango de valores del Coeficiente de Correlación de Spearman | 39 |
| Tabla 12 Resultados de la prueba de hipótesis general | 40 |
| Tabla 13 Resultados de la prueba de hipótesis específica 1 | 41 |
| Tabla 14 Resultados de la prueba de hipótesis específica 2 | 42 |
| Tabla 15 Resultados de la prueba de hipótesis específica 3 | 43 |

Índice de gráficos y figuras

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1 Distribución de frecuencia de la variable Comunicación Organizacional | 29 |
| Figura 2 Distribución de frecuencia de la variable Desempeño Laboral | 30 |
| Figura 3 Distribución de frecuencia de la dimensión Identificación con la organización | 31 |
| Figura 4 Distribución de frecuencia de la dimensión Formas de Comunicación | 32 |
| Figura 5 Distribución de frecuencia de la dimensión Flujos de Comunicación | 33 |
| Figura 6 Distribución de frecuencia del cruce de la Comunicación Organizacional y el Desempeño Laboral | 34 |
| Figura 7 Distribución de frecuencia del cruce de la dimensión Identificación con la Organización y el Desempeño Laboral | 35 |
| Figura 8 Distribución de frecuencia del cruce de la dimensión Formas de Comunicación y el Desempeño Laboral | 36 |
| Figura 9 Distribución de frecuencia del cruce de la dimensión Flujos de Comunicación y el Desempeño Laboral | 37 |

Resumen

El presente estudio, denominado Comunicación Organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022, se planteó, como propósito principal Determinar la incidencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Para ello se planteó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, de tipo transeccional o transversal. La técnica seleccionada fue la encuesta, los cuestionarios fueron aplicados sobre una muestra de la población conformada por los trabajadores que integran los 24 grifos Coesti en la ciudad de Arequipa. Luego de ejecutados los procedimientos estadísticos correspondientes se encontró que. el análisis de correlación entre estas variables arrojó que las mismas tienen una correlación positiva alta y significativa, con $Rho = 0.835$ y $p = 0.000$. Por lo tanto, se concluye que una eficiente comunicación organizacional genera un mejor desempeño laboral entre los colaboradores de la empresa Coesti SA al ser las variables directamente proporcionales.

Palabras clave: Comunicación organizacional, desempeño laboral, Identificación con la organización

Abstract

The present study, called *Comunicación Organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022*, was raised, as its main purpose, to determine the incidence of organizational communication in the work performance of the company's employees. For this, a quantitative approach was proposed with a non-experimental design, transectional or cross-sectional. The selected technique was the survey, the questionnaires were applied to a sample of the population made up of the workers that make up the 24 Coesti taps in the city of Arequipa. After executing the corresponding statistical procedures, it was found that. The correlation analysis between these variables showed that they have a high and significant positive correlation, with $Rho = 0.835$ and $p = 0.00$. Therefore, it is concluded that an efficient organizational communication generates a better work performance among the employees of the Coesti SA company, since the variables are directly proportional.

Keywords: Organizational communication, job performance, Identification with the organization.

I. INTRODUCCIÓN

Una organización es una forma de expresión social en la que se organizan las actividades, se realiza el trabajo y se adaptan las normas para que todas las personas que la componen puedan concentrarse en alcanzar los objetivos y resultados esperados. En otras palabras, una organización es un sistema en el que diversos aspectos, como las relaciones sociales e interpersonales de sus miembros, la forma de realizar el trabajo, la comunicación entre sus miembros y la tecnología de la información, constituyen la base de la gestión empresarial.

Sobre este particular, dos aspectos que han tomado relevancia en la gestión de organizaciones están representados por la comunicación organizacional (CO) y el desempeño del personal en sus labores. El primero de ellos, la CO se refiere a la forma a través de la cual todo su componente humano, entre sus diversos niveles funcionales y/o jerárquicos pueden intercambiar y compartir información en diferentes canales o medios empleados para tal fin. Mientras que, el segundo aspecto que es el desempeño laboral (DE), este se entiende como el comportamiento de los individuos en su contexto laboral (Chiavenato, 2006). Se trata, en esencia, de evaluar el proceder y actuaciones de los trabajadores en función del cumplimiento de las tareas, así como de aquellas actividades que trascienden sus roles específicos, considerando sus niveles de productividad y eficacia como expresión de su comportamiento, de sus logros en la realización de estas (Gabini & Salessi, 2016).

La importancia de ambos procesos de gestión radica en que a medida que la comunicación fluya de manera constante y genere información acorde a las expectativas de sus consumidores, se minimiza la incertidumbre, vacilación e indecisión de los trabajadores al momento de ejecutar sus tareas, lo cual, se traduce en la optimización del tiempo del trabajo, esto es, un mejor rendimiento laboral.

Para Romo (2008), en las organizaciones modernas, el papel de la comunicación y su integración en los planes y procesos de producción aumenta

día a día, convirtiéndose en un eje estratégico en torno al cual gira la dinámica de la organización. La relevancia de este proceso radica en que posibilita y promueve el intercambio de información entre los individuos que integran la comunidad organizacional, entre departamentos, considerando que el intercambio de ideas y opiniones contribuye a fortalecer el desempeño o rendimiento de diversas actividades y tareas indispensables para el desempeño productivo de la empresa o institución.

Por lo tanto, en el propósito de integrar de forma efectiva, productiva y estratégica la comunicación dentro de las organizaciones, es esencial indagar y profundizar los conocimientos acerca de las demandas comunicacionales de los integrantes de la organización y, a partir de este análisis, desarrollar planes o modelos de comunicación global que atienda a los requerimientos de cada uno de los públicos (interno, externo y especial) con los que interactúa la organización (Romo, 2008).

Desde esta perspectiva, el público objetivo en esta investigación son los clientes internos, estos son, los colaboradores o trabajadores de una organización, en el entendido que los mismos constituyen un recurso esencial para el funcionamiento correcto de las operaciones empresariales, la conquista de los objetivos y éxito organizacional. Desde esta perspectiva, Plasencia (2020) afirma que la estabilidad de las organizaciones está supeditada al estado y condiciones de las interrelaciones existentes entre sus grupos de interés internos, y la comunicación corporativa es el proceso mediante el cual una organización trata de fortalecer su identidad para avanzar hacia una mayor eficiencia y posicionamiento, pues la misma, da cuenta del proceso integración de los diferentes modos comunicacionales que se producen en una organización. Esto confirma que una comunicación fluida, eficaz y óptima entre todos los miembros de una organización, independientemente de su papel o posición funcional en la estructura organizativa, contribuye a crear un entorno de trabajo armonioso y estable en el que los empleados se identifican con la empresa para cumplir sus expectativas. De este modo, queda claro que la comunicación organizacional (CO) puede estar relacionada con otros factores importantes como el desempeño laboral, ya que afecta estrechamente a la

satisfacción y la motivación de los trabajadores para desempeñar eficazmente las funciones y tareas que se les asignan.

En el caso particular de la empresa Coesti SA, es un distribuidor de gasolina y petróleo diésel. Esta empresa se inició en el Perú a mediados de la década de los 80, siendo reconocida en sus inicios como Shell Peruana SA. La mencionada entidad es una filial de Primax y se encarga de gestionar el mayor grupo de estaciones de servicio de la red Primax a nivel nacional. Las empresas que poseen vehículos pueden abastecerse en estaciones de servicio situadas en la ciudad de Lima y en zonas provinciales como Arequipa, objeto de este estudio.

Desde la gestión empresarial de Coesti, se persiguen los más altos parámetros de seguridad, confort, rapidez, limpieza y protección del medio ambiente, por lo tanto, el trabajo de sus empleados debe cumplir con los más altos estándares y evitar la duplicación de esfuerzos, recursos y fallas en los procesos. En consecuencia, la forma como se da la CO es crucial para la cristalización de este rendimiento esperado. En Coesti, cada instalación se gestiona de forma segura y eficaz mediante tarjetas magnéticas y código de barras, lo que permite el control individual de cada suministro de combustible. Además, todas las entregas de la terminal a la estación de servicio están controladas y supervisadas, de modo que la cadena de suministro está garantizada al 100%.

Teniendo en cuenta este importante propósito, la dirección entiende que, para mantener ese control y esos altos estándares, es esencial contar con colaboradores que se identifiquen con los propósitos y metas organizacionales y se sientan comprometidos con la empresa, de manera que el cumplimiento de sus responsabilidades sea eficiente y sin deficiencias. Sin embargo, en lo que respecta a la comunicación, se han identificado falencias o incoherencias cuando el personal no está informado sobre aspectos importantes y fundamentales de la empresa, por ejemplo, su misión, visión, valores, por mencionar algunos aspectos esenciales de su filosofía de gestión. Esta falta de información y retroalimentación puede, por tanto, provocar en sus colaboradores una falta de apropiación o identidad con la empresa, una falta de compromiso con el trabajo

e incluso conflictos y situaciones que pueden afectar al rendimiento y, si no se abordan a tiempo, a los objetivos de la empresa.

De la realidad problemática antes descrita, la presente investigación pretende responder la siguiente interrogante investigativa o problema de investigación ¿Cuál es la incidencia de la CO en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022? Por su parte, el objetivo general será: Determinar la incidencia de la CO en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022. Mientras que, los objetivos específicos, son: (1) Establecer la incidencia entre la identificación con la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022, (2) Establecer la incidencia entre las formas de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022, y (3) Establecer la incidencia entre los flujos de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022.

El desarrollo de esta investigación se justifica desde una perspectiva teórica, ya que contribuye a la comprensión y discusión teórica de las variables de interés para este estudio, a saber, la CO y el desempeño laboral. Desde el punto de vista metodológico, los resultados, los hallazgos y las conclusiones son importantes porque orientan al investigador que desee examinar aspectos que puedan ser investigados en el futuro, y la metodología de investigación, especialmente los métodos e instrumentos de recogida de datos, orientarán el diseño de nuevos estudios. Además, contribuye a actualizar y legitimar la línea de investigación existente en la Universidad, la “Gestión de Organizaciones”. Por último, desde una perspectiva social e institucional, este estudio contribuye a la importancia de una CO sana y eficaz para que los colaboradores de Coesti se sientan en un ambiente de trabajo armonioso, es decir, en un nivel de productividad adecuado, donde puedan maximizar sus capacidades para lograr los propósitos y directrices de la empresa.

Finalmente, en este estudio se plantea como hipótesis general: Existe una incidencia significativa de la en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022. De la misma, se desprenden como hipótesis

específicas, las siguientes: (1) Existe una incidencia significativa entre la identificación con la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022, (2) Existe una incidencia significativa entre las formas de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022, y (3) Existe una incidencia significativa entre los flujos de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Las variables que son objeto de análisis en esta investigación han sido consideradas previamente por investigadores tanto a nivel internacional como nacional, lo que ha permitido obtener información actualizada sobre estas variables. A continuación, se presenta cada una de estas investigaciones.

A nivel internacional, se encuentra la investigación realizada por Rodríguez (2021) cuyo objetivo se enfocó en la determinación de la ventaja competitiva a nivel laboral de prepararse profesionalmente en el campo de la CO. El estudio fue de tipo descriptivo y explicativo, con un enfoque mixto y un diseño no experimental. La población estuvo integrada por 320 estudiantes, con una muestra estadística de 76 estudiantes. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y la entrevista, con sus respectivos instrumentos. Los resultados evidencian que el 61,8% de los encuestados manifiestan conocer en qué consiste la CO, el 56,6% sus beneficios y el 82,9% su utilidad. Se concluye en la importancia que tiene la CO para el desempeño laboral de los comunicadores.

En el mismo año, Chicaiza (2020), elaboró la investigación con el objetivo de investigar la influencia de la CO en el compromiso organizacional de los empleados de la institución de salud antes referida. La metodología aplicada se caracteriza por un enfoque mixto, un alcance descriptivo correlacional y un diseño de campo, no experimental. La población fue integrada por 260 funcionarios, cuya muestra fue censal. El test psicométrico fue el instrumento de recolección de datos aplicado. Los resultados determinaron que el nivel de CO es bajo, según el 60% de los empleados, mientras que, el nivel de compromiso organizacional se ubicó en un nivel promedio, basado en la preferencia del 72% de los empleados. La conclusión del estudio se centró en que la CO no influye en el compromiso organizacional.

Maiza (2019) presentó una investigación en la que se planteó determinar la CO en la optimización del desempeño laboral de las empresas antes mencionadas. El estudio tuvo un enfoque mixto, un alcance descriptivo y un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 706 personas, cuya muestra probabilística fue de 249 personas, a quienes se les aplicó un

cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados permitieron la identificación de diversas características tales como: el 52,6% de los encuestados manifiestan que la comunicación influye en el ambiente de trabajo, el 53,8% considera que casi siempre se cumple con el proceso de comunicación interna, el 44,2% señalan que siempre cumplen con las tareas asignadas, así como el 77,9% se ha sometido a una evaluación de desempeño. Se concluye en una relación significativa entre la CO y el desempeño laboral, por tanto, se propone un plan estratégico de CO para las empresas del sector de lácteos.

Por su parte, Espinoza (2019) desarrolló un trabajo con el fin de estudiar la incidencia de la CO interna en el desempeño laboral en el personal administrativo del mencionado ente municipal. El estudio fue descriptivo con un diseño no experimental, empleando para la recolección de datos las técnicas de la encuesta y la entrevista, con sus respectivos instrumentos. La población estuvo integrada por 59 colaboradores administrativos y autoridades, con una muestra censal. Los resultados permitieron identificar que el 100% de los colaboradores encuestados manifiestan que la CO es una herramienta en el ambiente laboral, así como el 82% manifiestan la existencia de barreras que impiden la correcta transmisión de información. Mientras que, de las autoridades entrevistadas, la mitad de ellas afirman que existe una efectiva CO. Se concluye en una deficiente CO que inciden en el nivel de conocimiento de la situación actual del municipio, así como en un ambiente laboral que no propicia un mejor desempeño de los trabajadores, por tanto, se proponen una serie de estrategias para ambas variables.

Un último trabajo investigativo con alcance internacional es el elaborado por Cordova (2018), cuyo objetivo fue determinar la influencia de la CO en el desempeño laboral de los trabajadores en la mencionada empresa. La metodología aplicada se enmarcó en un enfoque mixto, con un alcance descriptivo correlacional y un diseño de campo, no experimental. La recolección de datos se llevó a cabo mediante las técnicas de la encuesta y la observación. La población estuvo integrada por 50 trabajadores, y la muestra fue censal. Los resultados permitieron determinar que, el nivel de comunicación no es adecuado

según el 62% de los encuestados, y en referencia al desempeño laboral, el 56% considera que el mismo índice en la satisfacción, por tanto, el 78% de los trabajadores aseveran que su desempeño mejoraría con los incentivos. Se concluye en la existencia de una influencia de la CO en el desempeño laboral.

Ahora bien, a nivel nacional se encuentran diversos estudios, siendo uno de ellos el realizado por Rivero (2021), quien se propuso determinar la relación existente entre la CO y desempeño laboral de los colaboradores de la mencionada empresa. La investigación fue aplicada con un diseño no experimental de corte transeccional y un alcance correlacional. La población estuvo integrada por 12 colaboradores, con una muestra censal, a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario, como parte de la técnica de la encuesta. Los resultados permitieron identificar que, la dimensión de la comunicación interna se relaciona de manera significativa de 0,679 con la dimensión carga laboral y comunicación externa, así como la dimensión comunicación externa se relaciona significativamente con un valor de 0,746 con la cooperación en equipo. Se concluye en la existencia de una relación significativa valorada en 0,782 entre las variables de CO y el desempeño laboral

Seguidamente, el autor Plasencia (2020) desarrolló un trabajo cuyo objetivo se centró en la determinación de la relación existente entre la CO interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la antes mencionada. La metodología de investigación presentó las siguientes características: un alcance descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional fue de 20 colaboradores y, la recolección de datos se realizó a través de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Los resultados evidenciaron que el 45% de los encuestados manifiestan que casi nunca se da una CO interna en la empresa, mientras que, sobre el desempeño laboral, este se encuentra en un nivel bajo, esto avalado en el 46% de los colaboradores que manifiesta no existe un buen rendimiento. Se concluye en la existencia de una relación significativa entre la CO interna y el desempeño laboral, con un nivel de significancia (0.05) y con una correlación de 0.66.

Igualmente, Remicio (2020) desarrolló una investigación con el propósito de determinar la relación existente entre la CO y el desempeño laboral en la

mencionada empresa. El estudio desarrollado fue de tipo aplicado, con un alcance descriptivo correlacional, un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de nivel relacional. La población fue integrada por 33 colaboradores de la empresa, con una muestra censal. La recolección de datos fue ejecutada mediante la técnica de la encuesta, y el instrumento, el cuestionario. Los resultados describieron que, la CO se encuentra en un nivel medio de acuerdo con el 45,45% de los encuestados, del mismo modo, la variable desempeño laboral se ubica en un nivel medio, según el 51,52% de los colaboradores. La conclusión destaca la existencia de una correlación positiva alta de 0,789 entre las variables CO y desempeño laboral.

Mamanchura (2019) presentó un trabajo de investigación que se enfocó en determinar la relación existente entre la CO y el desempeño laboral en la mencionada empresa. El estudio fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental, cuya población estuvo integrada por 27 trabajadores, y la muestra fue censal. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y su instrumento, el cuestionario. Los resultados identificaron que la CO se ubica en un nivel alto según el 55,6% de los encuestados, y en referencia al desempeño laboral, se encuentra en un nivel alto (63%). Se concluye en una correlación directa y moderada entre la CO y el desempeño laboral, basado en un valor de 0.593 del coeficiente de correlación de Pearson.

Otro estudio es el presentado por Flores (2018), quien se planteó como objetivo general la determinación de la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la mencionada pastelería. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental- transversal, la población estuvo conformada por 50 colaboradores y su muestra fue de tipo censal. La recolección de datos se levantó a través de la técnica de la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados permitieron identificar un nivel medio en la comunicación interna y un nivel bajo en el desempeño laboral, esto, según el 70% y el 82% de los colaboradores encuestados. La conclusión se enfoca en la correlación positiva alta entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la pastelería, sustentado en el coeficiente de correlación de Pearson, de 0.758.

Tras revisar las investigaciones previas sobre la temática central de este estudio, es importante considerarlas en el campo de las teorías y los marcos conceptuales que las explican. La primera variable es la CO. En primer lugar, es importante señalar que, según Chiavenato (2009), el término comunicación proviene del latín *communicatio*, cuyo significado es "hacer algo juntos". Por lo tanto, la comunicación comprende el proceso de transmitir información y comprender los significados mediante el intercambio de símbolos verbales o no verbales (Robbins & Coulter, 2014; Robbins & Jugde, 2013; Chiavenato, 2009). Así pues, se asume como el movimiento e intercambio de datos entre dos o más sujetos, alude a la participación de al menos a dos personas: el emisor y el receptor del mensaje.

No es posible tener buenas relaciones humanas sin comunicación. Se requiere una comunicación efectiva, no sólo para mantener las relaciones humanas, sino también para lograr un buen desempeño empresarial. Además, la experiencia demuestra que no hay comunicación sin conflictos. Algunas veces, conflictos pueden ser útiles, ya que ayudan a tomar decisiones correctas, aunque podría representar un gran obstáculo para una organización y su negocio. Primeramente, se presentarán algunos aspectos teóricos de la CO, seguida por la discusión de aspectos teóricos seleccionados de los conflictos y manejo de conflictos.

Los gerentes tradicionalmente han pasado la mayor parte de su tiempo comunicándose de una forma u otra. otro (reuniones, discusiones cara a cara, memorandos, cartas, correos electrónicos, informes, etc.). Sin embargo, cada vez más empleados descubren que una parte importante de su trabajo es la comunicación, especialmente ahora que los trabajadores de servicios superan en número a los trabajadores de producción e investigación, así como a los procesos de producción enfatizan una mayor colaboración y trabajo en equipo entre los trabajadores en diferentes grupos funcionales. Además, un cambio radical en las tecnologías de la comunicación ha contribuido a la transformación tanto del trabajo como de la estructura organizativa. Por estas razones, la comunicación práctica y tecnológica se han vuelto más importantes en todas las organizaciones, pero quizás sean más importantes en organizaciones y sectores

intensivos en conocimiento y, como tales, son de gran importancia para las organizaciones científicas y para la gestión pública de la ciencia.

El estudio de la CO no es nuevo, pero solo recientemente ha logrado algún nivel de reconocimiento como campo de estudio académico. Ha crecido en gran medida en respuesta a las necesidades y preocupaciones de los negocios. Los primeros programas de comunicación se ubican típicamente han evolucionado, la mayoría de las escuelas de negocios ahora incluyen la CO como un elemento clave de estudio. El estudio de la CO reconoce que la comunicación en organizaciones va mucho más allá de capacitar a los gerentes para que sean oradores efectivos y tengan buenas habilidades de comunicación interpersonal. Además, reconoce que todas las organizaciones, no sólo organizaciones empresariales, tienen necesidades y desafíos de comunicación.

El campo de la CO es muy diverso y fragmentado, como lo demuestran los resultados de búsquedas bibliográficas sobre el tema, libros de texto en el área. La comunicación abarca los niveles micro, meso y macro; comunicaciones formales e informales; y prácticas de CO interna (boletines, presentaciones, comunicaciones, dirección de trabajo, revisiones de desempeño, reuniones) así como también dirigido externamente comunicaciones (público, medios, interorganizacional). Innovación, aprendizaje organizacional, la gestión del conocimiento, la gestión de conflictos, la diversidad y las tecnologías de la comunicación son también abordados. Como nueva disciplina académica, la CO está luchando por desarrollar y transmitir cierto sentido de coherencia a través de estas muchas áreas.

Desde la perspectiva de las organizaciones, la comunicación es un fenómeno natural en cualquier organización, independientemente de su tipo o tamaño (Guzmán, 2012). Por lo tanto, cualquier organización funciona sobre la base de un proceso de comunicación que asegura la correcta conexión e integración de todos sus miembros. La importancia de esto es un factor clave ya que los directivos no tratan con cosas, sino con información sobre estas, es decir, todos los procesos de la administración, como la planificación, la organización, la dirección y el control, sólo es posible que funcionen bien por medio del ejercicio efectivo de la comunicación (Chiavenato, 2009).

La CO, es definida por Robbins & Coulter (2014) como un conjunto integrado de esquemas, conexiones y sistemas que hacen posible las prácticas comunicativas dentro de las organizaciones. Por su parte, Chiavenato (2009) la concibe como la dinámica que permite a los individuos y grupos transmitir y recibir información dentro de las empresas, instituciones o cualquier otro tipo de organización. Una parte de la comunicación pasa por estructuras formales e informales, desciende y asciende por las jerarquías y se mueve lateral y horizontalmente

Partiendo de esta concepción, se desprenden las *dimensiones esenciales de la variable CO*: (1) identificación con la organización, esta se refiere a la manera como el proceso comunicativo facilita el establecimiento de relaciones entre los integrantes y colaboradores de una determinada organización, a fin de involucrarnos y hacerlos partícipes en el progreso y ejecución de proyectos comunes (Plasencia, 2020). En otras palabras, este tipo de comunicación logra crear y reforzar una imagen constante y consistente de la organización “a través de su cultura, símbolos, comportamientos y procesos de comunicación” permitiéndole utilizar y definir su identidad e imagen (Rojas, 2011, p.102).

La identidad corporativa se refiere a todas las formas de expresión de las cuales se valen las organizaciones para revelar su identidad y personalidad; siendo la comunicación interna un instrumento esencial para que quienes laboran en una empresa o institución tengan un conocimiento más amplio y pertinente de sus atribuciones, y en vez de ejercerlas por obligación, asuman una actitud de compromiso y motivación con y por la organización, logrando una comprensión más completa de la misión, visión, y filosofía, se identifiquen con ella y la compartan como propia (Fernández y Useche, 2015).

Por ello, la CO es una herramienta importante para que los empleados conozcan su papel y no sólo lo cumplan por obligación, sino que se sientan comprometidos y motivados a trabajar con y por la empresa, a entender, identificarse y considerar la misión, visión y filosofía como propias (Fernández & Useche, 2015). Así, los indicadores de esta dimensión son a) Identidad con la misión y visión, (b) Conocimiento de los valores, y compromiso con el logro de objetivos.

Dando continuidad a las dimensiones de la CO, se encuentra (2) Formas de comunicación: da cuenta de canales formales e informales de la CO. De acuerdo con Robbins & Jugde (2017) y Robbins & Coulter (2014), los primeros son esquemas creados por la organización para difundir mensajes relacionados con las actividades profesionales de sus miembros, mientras que los segundos se conciben como canales de comunicación que surgen espontáneamente como resultado de la toma de decisiones individuales y no responden a la jerarquía de la organización.

Y finalmente, se destaca la dimensión (3) Flujos de comunicación: se refiere a la dirección y sentido que adquiere la comunicación en una organización. Estos son:

Comunicación descendente: es aquella que fluye de los directivos a los empleados, de arriba a abajo, es decir, a través de una estructura jerárquica. Los objetivos de este tipo de dirección comunicacional pueden incluir la fijación de metas, establecimiento de objetivos, la impartición de instrucciones de trabajo, la explicación de políticas y procedimientos, y muchos otros (Robbins & Jugde, 2017; Robbins & Coulter, 2014). Para Chiavenato (2009) se trata de una forma de comunicación vertical, cuyo objetivo es crear un ambiente de trabajo empático y compartido para encontrar soluciones a los problemas de la organización, y suele tratar asuntos como: establecimiento de objetivos y de estrategias, guías para el trabajo, racionalidad de prácticas y procedimientos, la realimentación sobre el desempeño, así como enseñar sobre la filosofía organizacional, a fin de crear identidad en los trabajadores.

Comunicación ascendente: es el flujo de comunicación de los empleados a los directivos o gerentes, y gira en torno lo que los subordinados piensan sobre su trabajo, sus compañeros y la organización en su conjunto ((Robbins & Jugde, 2017; Robbins & Coulter, 2014). Según Chiavenato (2009), este tipo de comunicación refleja los siguientes cinco tipos de información. (1) "Problemas y excepciones", que describen desviaciones o anomalías en el rendimiento; (2) "Sugerencias de mejora", mensajes que contienen ideas para perfeccionar los procedimientos relacionados con las tareas para mejorar la calidad y la eficiencia; (3) "Informes de rendimiento", reportes regulares que proporcionan

información sobre el rendimiento de un individuo o de una parte de la organización; (4) "Quejas y reclamaciones", información sobre denuncias, demandas, protestas y/o sugerencias de los empleados; (5) "Información contable y financiera", información sobre los gastos, el pago de facturas, el volumen de ventas, los beneficios esperados, el rendimiento de la inversión, entre otros aspectos de interés económico para la empresa (p.322).

Comunicación lateral: es aquella que sucede entre trabajadores del mismo nivel de una organización, entre trabajadores del mismo grupo de trabajo o entre miembros de un grupo de trabajo del mismo nivel. También llamada comunicación horizontal, suele utilizarse para ahorrar tiempo y facilitar la coordinación (Robbins & Jugde, 2017; Robbins & Coulter, 2014). De acuerdo con Chiavenato (2009), el intercambio de mensajes horizontales o diagonales ocurre entre colegas, puede tener lugar dentro de una organización o entre diferentes partes de una organización, y se utiliza no sólo para transmitir información sino también para solicitar apoyo o coordinación, y puede referirse a: (1) "Solución de problemas intradepartamentales", es decir, mensajes que se intercambian los empleados de un departamento para resolver problemas; (2) "Coordinación interdepartamental", esto se refiere a mensajes para facilitar proyectos o tareas conjuntas entre distintos departamentos; y (3) "Asesoría del staff para los departamentos de línea", se trata de mensajes para apoyar actividades de especialistas a directivos (p. 323).

Comunicación transversal: es la comunicación que se da entre diferentes áreas de trabajo o diferentes niveles organizacionales (Robbins & Coulter, 2014). Este direccionamiento también se llama comunicación diagonal, y se da cuando individuos o departamentos que no están en el mismo nivel jerárquico, intercambian mensajes (Guzmán, 2012).

La comunicación también se relaciona de manera importante con la satisfacción del colaborador, que incide como una suerte de mecanismo transmisor sobre el DL. De esta forma, la satisfacción es interesante e importante, lo más básico es el efecto de la satisfacción laboral en la organización

que afectará el desempeño de los empleados. Por lo tanto, los empleados

mostrarán cada vez más su mejor desempeño si los empleados están satisfechos en el trabajo. Por el contrario, si los empleados no están satisfechos con su trabajo, se sentirán perezosos, por lo que tendrá un impacto en la disminución del rendimiento.

En modelos bidireccionales de comunicación, la noción de interacción normalmente se reduce a una consideración de las interacciones concretas de aquellos que están literalmente comprometidos en conversaciones entre ellos. A través de una lente de comunicación. Como un proceso diacrónico omnidireccional del propio desarrollo del significado, la interacción es vista como una interacción dinámica entre los actores en sus roles como emisores y receptores, lo que influye en las consecuencias de las transacciones comunicativas a un nivel fundamental. A través de este lente, la interacción se enfoca en los actos organizacionales de todos aquellos comprometidos en una relación con el propio proceso comunicativo y no tanto centrado sobre su relación entre ellos. Esto debe ser visto como un proceso virtual que ocurre en el nivel de las interpretaciones hechas por emisores y receptores, que influyen en los significados que le dan a un mensaje y, en consecuencia, los efectos del mensaje. Vistos a través de esta lente, los actores no son necesariamente relacionados o próximos entre sí. (Stappers, et al, 1990).

En este sentido, la comunicación como un proceso diacrónico omnidireccional de desarrollo de significado también se puede encontrar en el modelo ritual de comunicación desarrollado por Carey (1975, 2009). Influenciado por otros teóricos, Carey hizo la distinción entre transmisión y modelos rituales de comunicación que se dan en la sociedad. Los modelos de transmisión son modelos clásicos emisor-receptor, sin embargo, un modelo ritual de la comunicación como un proceso simbólico, donde la realidad es producida, mantenida, reparada y transformada, una y otra vez, de una manera muy dinámica y descontrolada. El modelo ritual de Carey refleja la visión diacrónica de la comunicación, que estipula que la comunicación puede ser mejor vista como un proceso continuo y complejo de aprendizaje en el que se desarrollan los significados. Al usar el concepto de lo diacrónico, que significa desarrollarse a lo largo del tiempo, se centró en la creación continua de significado a lo largo del tiempo, en lugar de centrarse en la transmisión o la efectividad de los

mensajes, o en la interacción entre los actores como personas involucradas en la comunicación. (Stappers, et al, 1990).

Sobre la segunda variable de estudio, DL, éste se refiere a la realización de un trabajo o al comportamiento de la persona que lo realiza (Chiavenato, 2006). Para Mondy (2010), es el proceso de identificar, definir y medir el desempeño del trabajo a través de una valoración sistemática del rendimiento individual y del potencial de desarrollo futuro.

Por su parte Qustolani (2017), dijo que el desempeño es el resultado del trabajo realizado por un empleado en el desempeño de su trabajo de acuerdo con las condiciones establecidas por la empresa. El rendimiento se puede ver en lo que hacen los empleados en su trabajo. El desempeño es algo que se hace para producir un producto o servicio y se entrega a una persona o grupo de personas que muestra los objetivos de trabajo alcanzados. El desempeño es un comportamiento real que todos manifiestan como un logro laboral producido por los empleados de acuerdo con su función en la empresa. También puede considerarse el mismo como un proceso de cómo se lleva a cabo el trabajo para lograr resultados de trabajo. Sedarmayanti (2013) establece que la estrategia para el éxito de la medición del desempeño se puede ver desde varios aspectos, uno de los cuales es definitivamente la comunicación.

La evaluación del DL se concibe como un proceso de análisis y valoración del desempeño de individuos y equipos, donde es importante determinar el rendimiento de los empleados de la organización en sus actividades diarias (Guartán et al., 2019). Por su parte, Gabini & Salessi (2016) la describieron como los comportamientos orientados a la tarea que van más allá de los requisitos del trabajo, es decir, asociados a comportamientos no laborales que aseguran el rendimiento y la eficacia.

La evaluación del desempeño es una técnica gerencial necesaria para garantizar la buena gestión y el comportamiento de los empleados que componen una organización y es importante para todo tipo de organizaciones. Es importante señalar que la evaluación del desempeño es un proceso sistemático que implica un conjunto de criterios para evaluar a los empleados y

un conjunto de métodos o herramientas utilizadas para ello. En este sentido, los criterios por los que se evalúa a los trabajadores representan las dimensiones que subyacen a la medición de la variable de DL en este estudio.

Partiendo de esta concepción, se explican *las dimensiones esenciales de la variable DL*, considerando los criterios definidos en la herramienta introducida por Koopmans et al. (2013) denominada Escala de Rendimiento Laboral Individual (IWPQ), que posteriormente fue validada en español en un estudio de Gabini & Salessi (2016). Según estos autores, las dimensiones que deben considerarse para determinar el rendimiento de los empleados en una organización son las siguientes: (a) Rendimiento en la tarea: se refiere a los comportamientos asociados a las tareas técnicas de un trabajo o puesto en una organización. (b) Rendimiento en el contexto: son las actividades destinadas a mantener un entorno interpersonal y psicológico en el que el personal de la organización pueda crecer. (c) Comportamientos contraproducentes: son acciones intencionadas de los miembros de una organización que son contrarias a los intereses de la misma. (d) Rendimiento adaptativo: es el grado en que un individuo es capaz de adaptarse y ajustarse a los cambios en el entorno y los sistemas de trabajo.

Es importante señalar que en este estudio se han tenido en cuenta las dimensiones señaladas por Koopmans et al. en su Escala de Rendimiento Laboral Individual. Para construir los indicadores y las herramientas, los autores identificaron primero 128 indicadores basándose en una amplia revisión de la literatura y en entrevistas con expertos en la materia. A continuación, refinaron esta lista y desarrollaron un prototipo compuesto por 47 ítems. Dado que la medición de la capacidad de adaptación se consideró un aspecto del desempeño en el contexto, la versión final tenía sólo 18 ítems en tres dimensiones. La escala fue traducida al español por Gabini & Salessi (2016), adaptada y validada para contextos de habla hispana, concretamente Argentina. Por lo tanto, su contribución es importante porque esta herramienta y la escala pueden aplicarse a otros países latinoamericanos, como Perú.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación da cuenta del alcance o nivel de profundidad con qué se estudia un fenómeno u objeto de estudio, en consecuencia, la presente propuesta investigativa tuvo un alcance correlacional. Esta clase investigaciones, son aquellas en las cuales se pretende “asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.109).

En cuanto al diseño de investigación, el mismo se refiere a la estrategia adoptada por el investigador para aproximarse al objeto de estudio y obtener la información requerida para responder a las interrogantes de investigación. En este sentido, este estudio tuvo un diseño no experimental, de tipo transeccional o transversal. Los estudios no experimentales, son aquellos “que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.175), y la tipología transeccional da cuenta del tiempo en que los datos son recolectados, siendo en este caso, en un solo momento o tiempo único (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente: comunicación organizacional

Variable dependiente: Desempeño laboral.

3.3. Población, muestra y muestreo

En el contexto de la investigación científica, una población es un conjunto finito o infinito de unidades o elementos con características comunes de los que se extrae información para sacar conclusiones (Palella y Martins, 2012; Ragab y Arisha, 2018; Etikan y Babatope, 2019). Para este estudio, la población estuvo conformada por los 200 trabajadores que integran los 24 grifos Coesti en la ciudad de Arequipa.

Ahora bien, la muestra es el “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desea generalizar los resultados” (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018, p.196). El

tipo de muestra a ser aplicada en esta investigación será la muestra probabilística, entendida como el subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.200). La muestra considerada se seleccionó a criterio del investigador, de este modo se escogieron 30 colaboradores de la organización a los que se aplicaron los cuestionarios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son procedimientos y métodos específicos para obtener datos e información (Arias, 2012; Hernández et al., 2014). En este estudio, la técnica seleccionada será la encuesta, definida por Hernández et al. (2014) como un método cuantitativo que recoge datos de una población a través de una serie de preguntas, las cuales pueden tener un alcance descriptivo o correlacional. El primero pretende caracterizar a la población mediante variables seleccionadas, mientras que el segundo pretende describir las relaciones entre las variables de la población, siendo este último propósito, el considerado en esta investigación.

Por su parte, un instrumento de recolección de datos se concibe como “cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (Arias, 2012, p.68). De lo antes expuesto, el cuestionario será el instrumento utilizado en este estudio, y consiste en el diseño de una serie de preguntas sobre una o más variables a medir (Hernández et al., 2014).

Para fines del presente estudio se diseñaron dos cuestionarios: El primero de ellos, es el cuestionario para la variable CO, compuesto por 28 ítems, mientras que, el segundo cuestionario de la variable DL posee 28 ítems. Ambos instrumentos serán sometidos a un proceso de validación por juicio de expertos, siendo el número de tres expertos en conocimientos teóricos y metodología de la investigación, los seleccionados para tal fin. De igual modo, dichos instrumentos fueron sometidos a un proceso de confiabilidad, cuyo cálculo se realizó mediante el Coeficiente de alfa de Cronbach, que permite “determinar la consistencia interna de los ítems” (Palella & Martins, 2012, p.168).

3.5. Procedimiento

El procedimiento para alcanzar los objetivos de la investigación y elaborar este estudio fueron los siguientes (a) Presentar un esquema del proyecto de investigación; (b) Definir el problema de investigación, los objetivos y las hipótesis y su respectiva justificación e importancia, (c) Elaborar un marco teórico adecuado, que incluya los antecedentes e investigaciones previas y unas bases teóricas que sustentan las variables a analizar; (d) Definir la metodología aplicada, considerando el tipo y diseño, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la independencia y dependencia de las variables de estudio con su respectiva operacionalización, igualmente, se establecerá el método de análisis de datos y los aspectos éticos aplicados en todas las actividades ejecutadas por el investigador.

De igual modo, (e) Elaborar los aspectos administrativos del estudio, es decir, la asignación de los recursos necesarios, la financiación y la programación del trabajo de investigación; (f) Presentar el proyecto a las autoridades universitarias para su defensa y sustentación, previa revisión del asesor. Por último, (g) Proceder al levantamiento de las el registro continuado de las observaciones a las que hubiese lugar, para posteriormente, aplicar los instrumentos para la recolección de los datos, proceder a su respectiva tabulación y procesamiento estadístico, elaborar los gráficos y tablas para la presentación, análisis e interpretación de la información, para en definitiva, pasar a la comprobación de hipótesis, formular las conclusiones y recomendaciones; y finalizar con la presentación de las referencias bibliográficas y anexos pertinentes.

3.6. Método de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos describen cómo se procesa la información recopilada con la herramienta seleccionada, desde métodos lógicos como la inducción, el análisis y la síntesis hasta métodos estadísticos, descriptivos e inferenciales (Arias, 2012). En este estudio se utilizó el análisis estadístico inferencial para estimar parámetros y probar hipótesis a partir de las distribuciones muestrales. Dependiendo del comportamiento de los resultados, se utilizó el análisis paramétrico mediante el coeficiente de correlación de

Pearson o el análisis no paramétrico mediante el coeficiente de Spearman. La información recopilada en este estudio se procesó con métodos estadísticos utilizando el software SPSS versión 23, y los datos obtenidos se presentaron en tablas y figuras.

3.7. Aspectos éticos

La investigación científica exige el respeto y la aplicación de una serie de condiciones y directrices aceptadas por la comunidad científica internacional. Por lo tanto, este estudio se realizó de acuerdo con las normas internacionales de citación y referencia bibliográfica, respetando los derechos intelectuales de los autores y los principios y normas morales y éticas de la universidad y la profesión. Como parte de la práctica ética, el investigador se compromete a analizar la información de forma objetiva, sin manipulación ni intención personal, para que la práctica de la investigación sea académica, científica y ética. La información de las personas seleccionadas será tratada de forma anónima y la participación es totalmente voluntaria.

IV. RESULTADOS

Luego de la aplicación de los pasos metodológicos planteados, se obtuvieron los resultados, los cuales se detallan en tablas y figuras que se muestran a continuación.

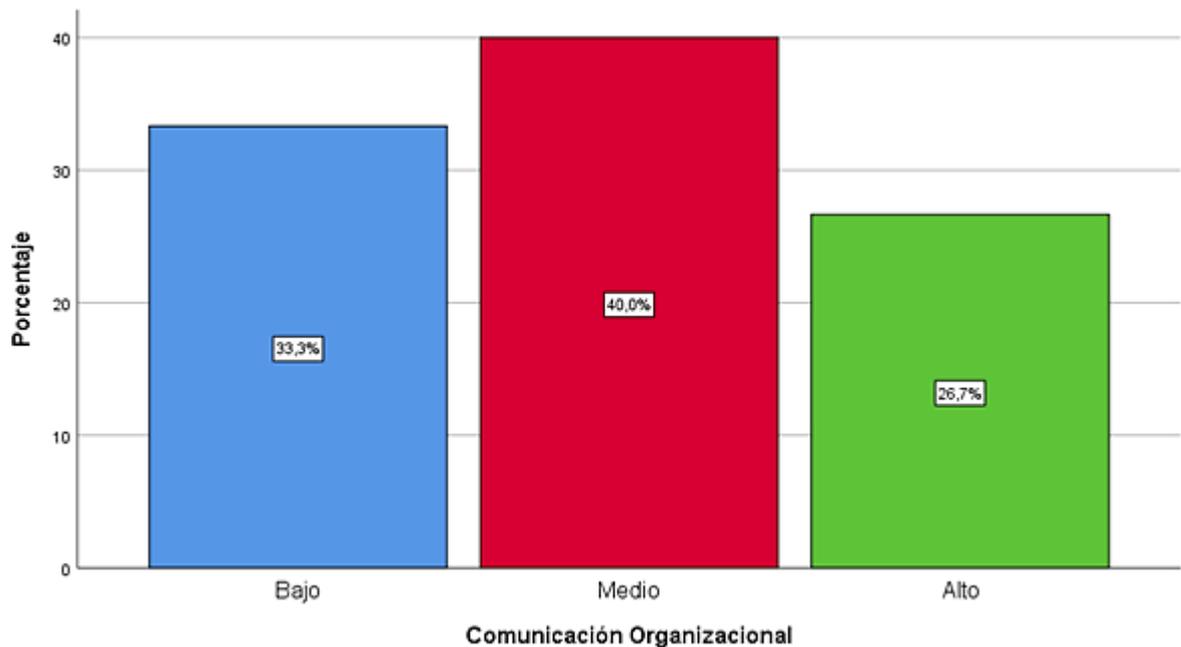
Tabla 1

Análisis descriptivo de la variable comunicación organizacional

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 10 | 33,3 | 33,3 |
| | Medio | 12 | 40,0 | 73,3 |
| | Alto | 8 | 26,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 1

Distribución de frecuencia de la variable comunicación organizacional



Nota: Se observa en los resultados mostrados en la tabla 1 y la figura 1 que, de acuerdo con la opinión de los encuestados, la CO tiene un nivel mayoritario de medio (40.0%) a bajo (33.3%) siendo la opinión minoritaria que la CO en la empresa tiene nivel alto (26.7%).

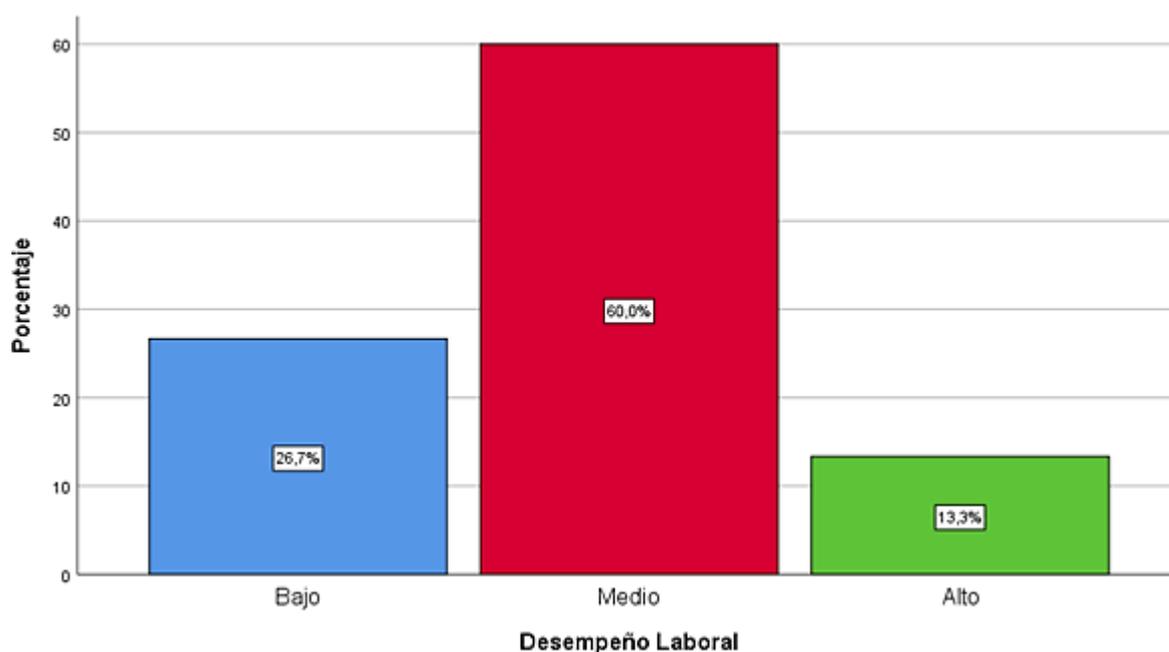
Tabla 2

Análisis descriptivo de la variable Desempeño Laboral

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 8 | 26,7 | 26,7 |
| | Medio | 18 | 60,0 | 86,7 |
| | Alto | 4 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Figura 2

Distribución de frecuencia de la variable Desempeño Laboral



Nota: En la tabla 2 y la figura 2 se detalla los resultados que se obtuvieron a partir de la opinión de los encuestados, en donde el 60.0% consideró que el desempeño laboral tiene un nivel medio en la empresa, igualmente un porcentaje importante (26.7%) fue de la opinión de que el DL es bajo en la empresa y un porcentaje minoritario de 13.3% opina que el DL es alto.

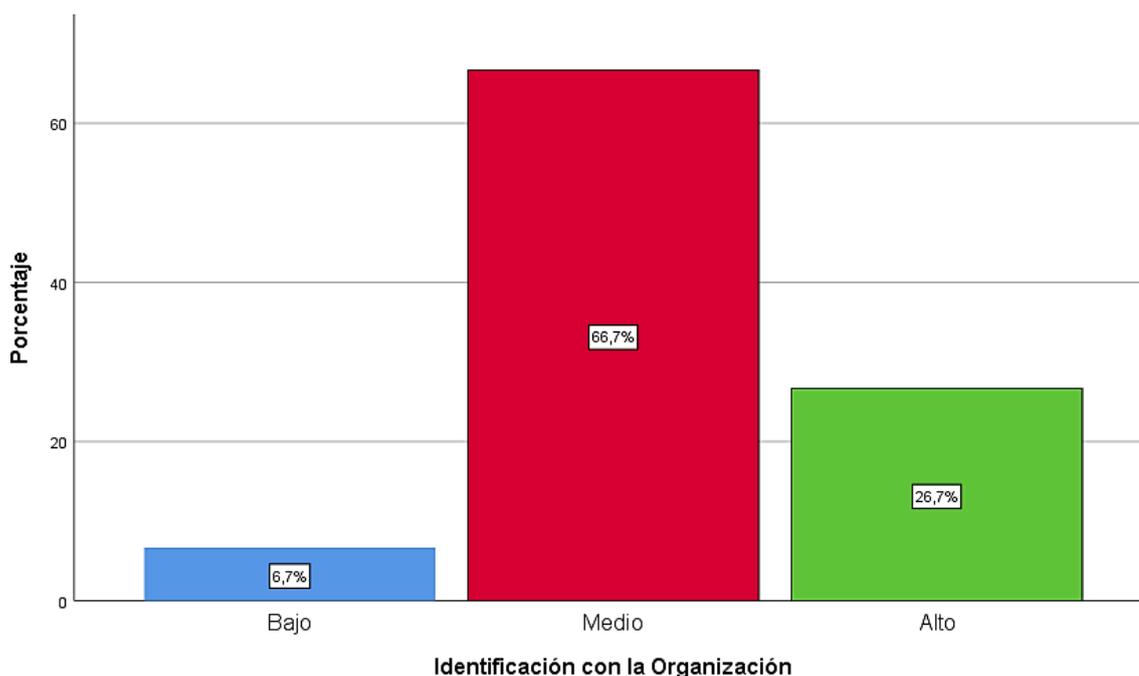
Tabla 3

Análisis descriptivo de la dimensión Identificación con la organización

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 2 | 6,7 | 6,7 |
| | Medio | 20 | 66,7 | 73,3 |
| | Alto | 8 | 26,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 3

Distribución de frecuencia de la dimensión Identificación con la organización



Nota: Se observa en la tabla 3 y la figura 3 que, en opinión de los entrevistados, la identificación con la organización es mayoritariamente media (66.7%) así mismo el 26.7% considera alta la identificación con la organización y por último un porcentaje minoritario de 6.7% es de la opinión de que la identificación con la organización es baja.

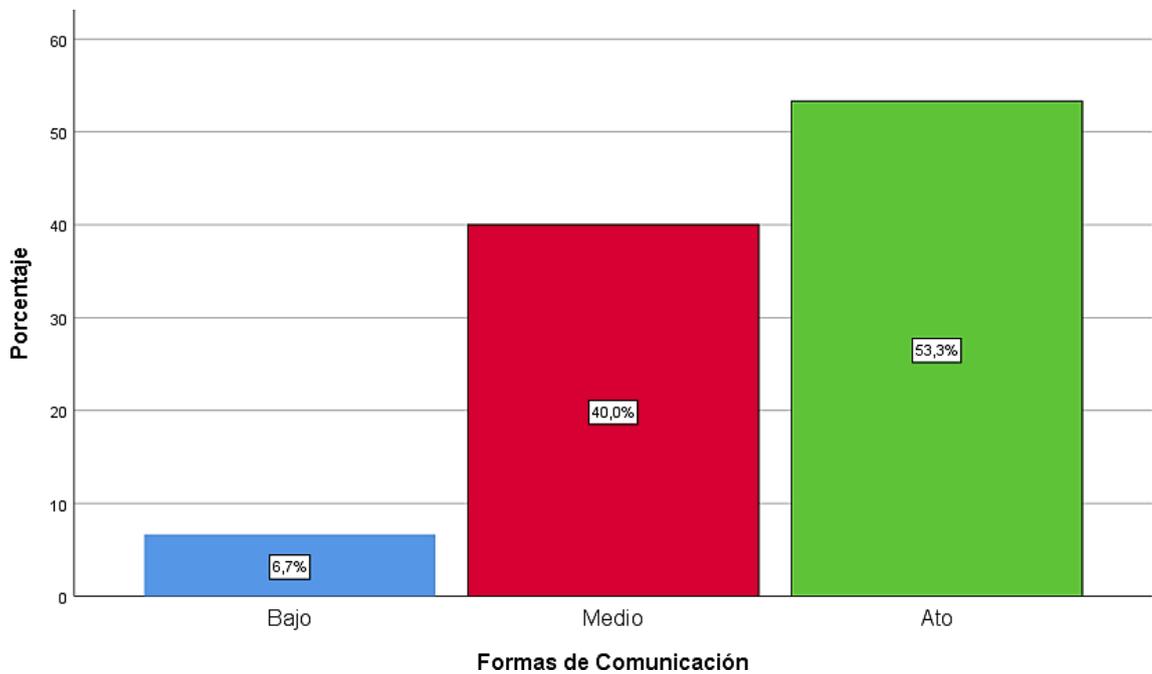
Tabla 4

Análisis descriptivo de la dimensión Formas de Comunicación

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | Medio | 12 | 40,0 | 40,0 | 46,7 |
| | Ato | 16 | 53,3 | 53,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 4

Distribución de frecuencia de la dimensión Formas de Comunicación



Nota: Los entrevistados tienen la percepción de que las formas de comunicación en la empresa tienen un alto nivel en un 53.3% y medio de 40.0%. Una menor cantidad opina que las formas de comunicación son de bajo nivel (6.7%).

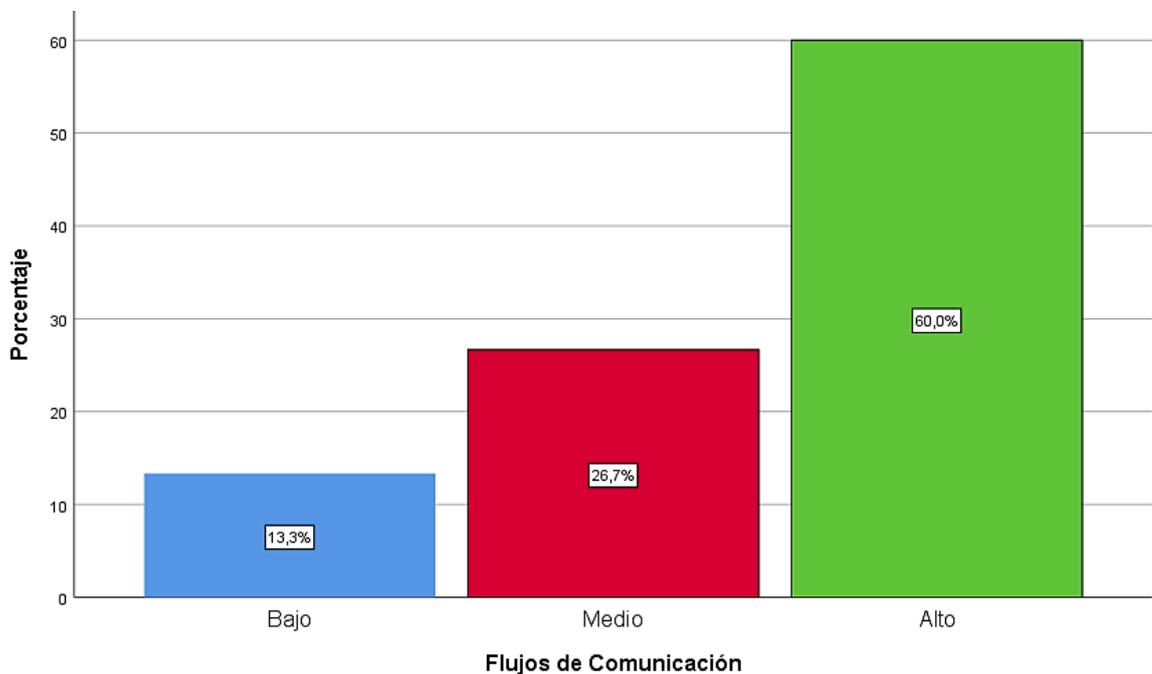
Tabla 5

Análisis descriptivo de la dimensión Flujos de Comunicación

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | Medio | 8 | 26,7 | 26,7 | 40,0 |
| | Alto | 18 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 5

Distribución de frecuencia de la dimensión Flujos de Comunicación



Nota: Los flujos de comunicación en la empresa tienen un nivel alto, de acuerdo con el 60.0% de los encuestados, otro 26.7% consideran que el nivel es medio y un 13.3% de los encuestados opinan que la comunicación fluye con un nivel bajo.

Con la finalidad de observar la relación entre las variables, se elaboraron tablas cruzadas, como se observa a continuación.

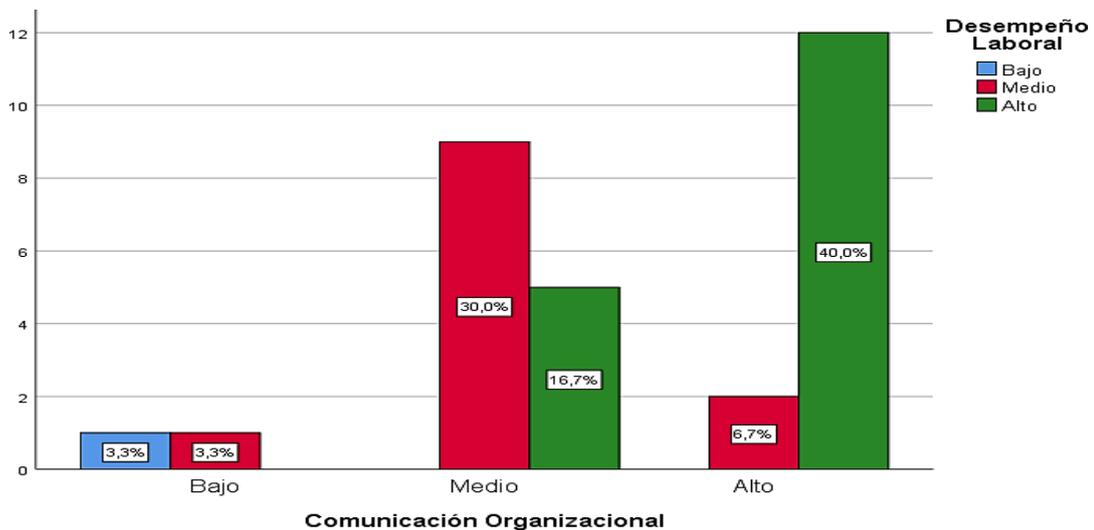
Tabla 6

Cruce entre las variables Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral

| | | Desempeño Laboral | | | Total |
|-----------------------------|-------|-------------------|-------|------|-------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Comunicación Organizacional | Bajo | 3,3 | 3,3 | 0,0 | 6,6 |
| | Medio | 0,0 | 30,0 | 16,7 | 46,7 |
| | Alto | 0,0 | 6,7 | 40,0 | 46,7 |
| Total | | 3,3 | 40,0 | 56,7 | 100,0 |

Figura 6

Distribución de frecuencia del cruce de la CO y el Desempeño Laboral



Nota: En la tabla 6 y la figura 6 se observa el resultado del cruce de la CO y el DL en la empresa Coesti SA, Arequipa 2022, donde destaca que el 40.0% de los encuestados considera que la CO alta genera un alto DL. Por otra parte, el 6,7% de la CO alta lleva a un DL alto. La opinión generalizada también lleva a que el 30.0% de la CO media se cruce con el DE medio y el 16.7% se compagine con el DL alto. Respecto a los niveles bajos, el 3.3% de CO de nivel bajo produce un DL también bajo y otro 3.3% de CO baja general DL medio.

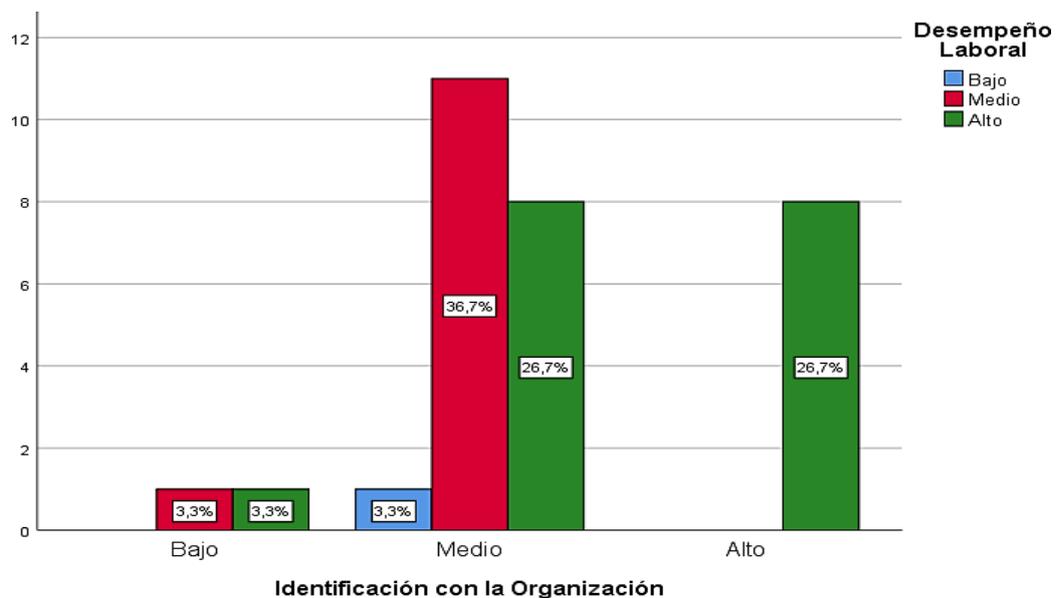
Tabla 7

Cruce entre dimensión Identificación con la Organización y Desempeño Laboral

| | | Desempeño Laboral | | | Total |
|------------------------------------|-------|-------------------|-------|------|-------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Identificación con la Organización | Bajo | 3,3 | 3,3 | 0,0 | 6,7 |
| | Medio | 3,3 | 36,7 | 26,7 | 66,7 |
| | Alto | 0,0 | 0,0 | 26,7 | 26,7 |
| Total | | 3,3 | 40,0 | 56,7 | 100,0 |

Figura 7

Distribución de frecuencia del cruce de la dimensión Identificación con la Organización y el Desempeño Laboral



Nota: De acuerdo con el análisis por tabla cruzada que se detalla en la tabla 7 y la figura 7, el 26.7% de la identificación con la organización con nivel alto tienen un DL también alto. En cuanto a la identificación con la organización con nivel medio, el 36.7% representa un nivel de DL medio, el 26.7% un DL alto y un 3.3% de DL bajo. El nivel bajo de identificación con la organización representa el 3.3% de nivel bajo de DL y 3.3% de nivel alto.

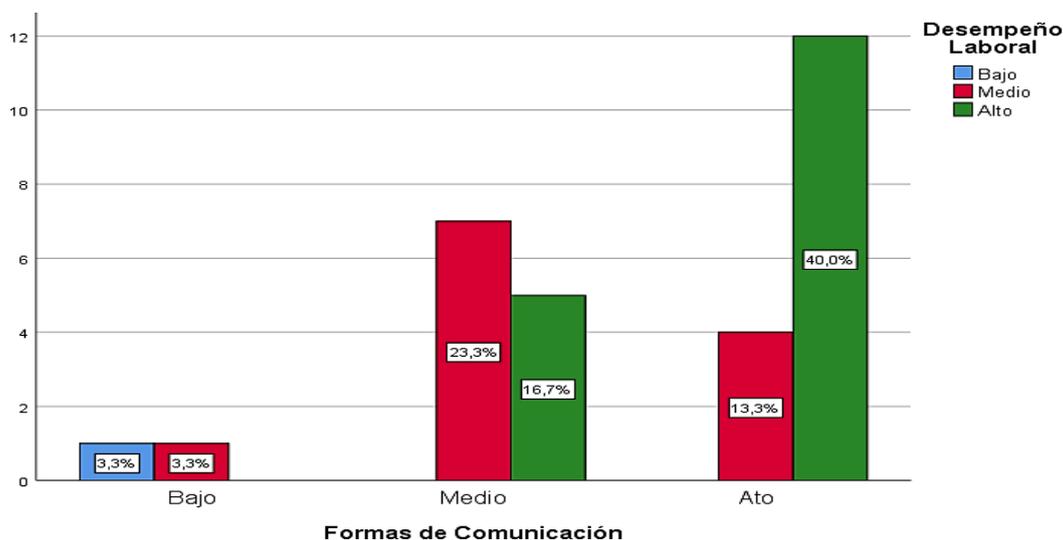
Tabla 8

Cruce entre dimensión Formas de Comunicación y Desempeño Laboral

| | | Desempeño Laboral | | | Total |
|------------------------|-------|-------------------|-------|------|-------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Formas de Comunicación | Bajo | 3,3 | 3,3 | 0,0 | 6,7 |
| | Medio | 0,0 | 23,3 | 16,7 | 40,0 |
| | Alto | 0,0 | 13,3 | 40,0 | 53,3 |
| Total | | 3,3 | 40,0 | 56,7 | 100,0 |

Figura 8

Distribución de frecuencia del cruce de la dimensión Formas de Comunicación y el Desempeño Laboral



Nota: Se observa en la tabla 8 y la figura 8 que el 40.0% de las formas de comunicación con nivel alto se cruzan con el nivel alto de DL y el 13.3% del nivel medio de las formas de comunicación se corresponden con el nivel medio de DL. Respecto al nivel medio de las formas de comunicación, se muestra que el 23.3% se cruza con el nivel medio de DL y el 16.7% se cruza con el nivel alto de DL. El 3.3% del nivel bajo de las formas de comunicación corresponde al nivel bajo de DL y el 3.3% del nivel bajo de las formas de comunicación se cruzan con el nivel medio de DL.

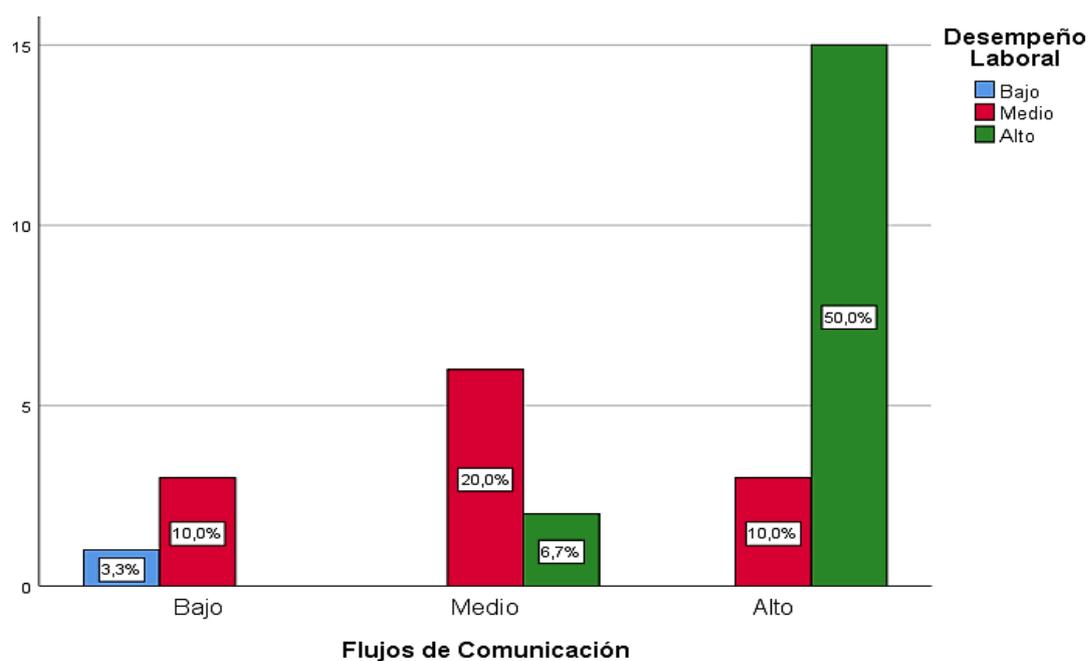
Tabla 9

Cruce entre dimensión Flujos de Comunicación y Desempeño Laboral

| | | Desempeño Laboral | | | Total |
|------------------------|-------|-------------------|-------|------|-------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Formas de Comunicación | Bajo | 3,3 | 3,3 | 0,0 | 6,7 |
| | Medio | 0,0 | 23,3 | 16,7 | 40,0 |
| | Alto | 0,0 | 13,3 | 40,0 | 53,3 |
| Total | | 3,3 | 40,0 | 56,7 | 100,0 |

Figura 9

Distribución de frecuencia del cruce de la dimensión Flujos de Comunicación y el Desempeño Laboral



Nota: Como se puede observar en la tabla 9 y figura 9, un nivel alto de flujo de comunicación en la empresa produce un 50.0% de cruce con un nivel alto de DL y un 10.0% de nivel medio en el DL. De igual manera, al cruzar el nivel medio de flujos de comunicación con el DL se obtiene un 20.0% de nivel medio y un 6.7% de nivel alto. En cuanto al nivel bajo de flujos de comunicación, el mismo se cruza con 10.0% del nivel medio del DL y con el 3.3% de su nivel

bajo.

Para el análisis de correlación entre las variables, se desarrolló primeramente pruebas de normalidad para poder establecer el tipo de estadístico a utilizar, a saber, paramétrico (R de Pearson) o no paramétrico (Rho de Spearman). Los resultados se muestran en la tabla 10.

Tabla 10

Pruebas de normalidad aplicadas a las variables y dimensiones estudiadas

| | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------------------|--------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Comunicación Organizacional | 0,216 | 30 | 0,001 | 0,807 | 30 | 0,000 |
| Identificación con la organización | 0,312 | 30 | 0,000 | 0,753 | 30 | 0,000 |
| Formas de comunicación | 0,292 | 30 | 0,000 | 0,773 | 30 | 0,000 |
| Flujos de comunicación | 0,239 | 30 | 0,000 | 0,786 | 30 | 0,000 |
| Desempeño Laboral | 0,317 | 30 | 0,000 | 0,778 | 30 | 0,000 |

Nota: Debido a que se tiene una muestra estadística de 30 casos, se toma en cuenta la prueba de bondad de ajuste de Shapiro-Wilk, la cual es recomendada para muestras menores a 50. Como puede observarse en la tabla 10, tanto las variables como las dimensiones presentaron una significancia $p = 0.000 < 0.05$, lo que es indicativo de que ninguna se ajusta al comportamiento de una distribución normal, por lo tanto, para el análisis de correlación se utiliza la prueba no paramétrica de rangos Rho de Spearman. Para establecer el nivel de correlación entre las variables se tomó en consideración lo que se muestra en la tabla 11.

Tabla 11

Rango de valores del Coeficiente de Correlación de Spearman

| Valor del coeficiente Rho | Significado |
|---------------------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0.9 a -0.99 | Correlación negativa muy alta |
| -0.7 a -0.89 | Correlación negativa alta |
| -0.4 a -0.69 | Correlación negativa moderada |
| -0.2 a -0.39 | Correlación negativa baja |
| -0.01 a -0.19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| 0.01 a 0.19 | Correlación positiva muy baja |
| 0.2 a 0.39 | Correlación positiva baja |
| 0.4 a 0.69 | Correlación positiva moderada |
| 0.7 a 0.89 | Correlación positiva alta |
| 0,9 a 0,99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecta |

Nota: Fuente Hernández et al. (2014)

Prueba de hipótesis general

H0: No existe una incidencia significativa de la CO en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022. Para $p \geq 0.05$.

Ha: Existe una incidencia significativa de la CO en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022. Para $p < 0.05$.

Tabla 12

Resultados de la prueba de hipótesis general

| | | Comunicación Organizacional | Desempeño Laboral |
|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Comunicación Organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,835** |
| | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | N | 30 | 30 |
| Desempeño Laboral | Coeficiente de correlación | 0,835** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | N | 30 | 30 |

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

Nota: En la tabla 12 se evidencia que existe una correlación significativa entre la CO y el DL en la empresa Coesti SA, Arequipa 2022 ($p = 0.000 < 0.05$) con un nivel de correlación de 0.835 que según lo indicado en la tabla 11 corresponde a una correlación positiva alta. Por lo tanto, se puede deducir que, al ser la relación directamente proporcional, la CO incide de forma positiva en el Desempeño Laboral, es decir, que una mayor CO representa un nivel mayor de DL.

Decisión: Se puede decir entonces que se declina la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que se traduce en que existe una incidencia significativa de la CO en el DL de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022.

Prueba de hipótesis específica 1.

H0: No existe una incidencia significativa entre la identificación con la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022. Para $p \geq 0.05$.

Ha: Existe una incidencia significativa entre la identificación con la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022. Para $p < 0.05$.

Tabla 13

Resultados de la prueba de hipótesis específica 1

| | | Identificación con la Organización | Desempeño Laboral |
|------------------------------------|----------------------------|------------------------------------|-------------------|
| Identificación con la Organización | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,629** |
| | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | N | 30 | 30 |

| | | | |
|-------------------|----------------------------|---------|-------|
| Desempeño Laboral | Coeficiente de correlación | 0,629** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | N | 30 | 30 |

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

Nota: De acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 13, existe una relación significativa entre la Identificación con la Organización y el DL ($p = 0.000 < 0.05$). El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.629 indica que la correlación es positiva moderada, lo que infiere que, al ser directamente proporcionales, una mayor identificación con la organización se traduce en un mayor DL.

Decisión: Al contrastar la hipótesis planteada, se puede decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, ya que se corroboró que existe una incidencia significativa entre la identificación con la organización y el DL de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022, al ser $p < 0.05$.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe una incidencia significativa entre las formas de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022. Para $p \geq 0.05$.

Ha: Existe una incidencia significativa entre las formas de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022. Para $p < 0.05$.

Tabla 14

Resultados de la prueba de hipótesis específica 2

| | | Formas de Comunicación | Desempeño Laboral |
|------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------|
| Formas de Comunicación | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,675** |
| | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | N | 30 | 30 |
| Desempeño Laboral | Coeficiente de correlación | 0,675** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | N | 30 | 30 |

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

Nota: La relación entre las formas de comunicación y el DL en la empresa Coesti SA, Arequipa 2022 se relacionan de forma significativa ($p = 0.000 < 0.05$) y con un nivel de correlación moderada positiva ($Rho = 0.675$). Lo anterior indica que las formas de comunicación inciden positivamente en el DL, siendo este último mayor al aumentar las formas de comunicación.

Decisión: Al contrastar la hipótesis específica 2 planteada, se puede decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, ya que se corroboró que existe una incidencia significativa entre las formas de comunicación y el DL de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022, al ser $p < 0.05$.

Prueba de hipótesis específica 3

H0: No existe una incidencia significativa entre los flujos de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022. Para $p \geq 0.05$.

Ha: Existe una incidencia significativa entre los flujos de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022. Para $p < 0.05$.

Tabla 15

Resultados de la prueba de hipótesis específica 3

| | | Flujos de Comunicación | Desempeño Laboral |
|------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------|
| Flujos de Comunicación | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,783** |
| | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | N | 30 | 30 |
| Desempeño Laboral | Coeficiente de correlación | 0,783** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | N | 30 | 30 |

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

Nota: La relación entre los flujos de comunicación y el DL es significativa ($p = 0.000 < 0.05$) y con un nivel de correlación positiva alta ($Rho = 0.783$). Lo anterior indica que, si en la empresa se mantienen flujos de comunicación altos, también será alto el DL al ser ambas variables directamente proporcionales.

Decisión: El nivel de significancia obtenido $p < 0.05$ indica que se descarta la hipótesis nula planteada y se acepta la hipótesis alternativa, lo que se traduce en que existe una incidencia significativa entre los flujos de comunicación y el DL de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022.

V. DISCUSIÓN

La discusión de los resultados obtenidos fue realizada mediante la contrastación de las relaciones obtenidas entre la CO y el DL de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022 con las evidencias reportadas en los antecedentes nacionales e internacionales que sustenta la investigación.

Los resultados son consistentes con los reportados por Remicio (2020) quien en su investigación indicó que en la empresa donde realizó su estudio, el 45.45% de los colaboradores evalúan a la CO como de nivel medio, lo que también fue observado por Flores (2018) al indicar que en su caso de estudio el 70.0% de los encuestados manifestó que la CO era de nivel medio. Por otro lado, existen estudios que contrastan con lo obtenido, como el de Chicaiza (2020) quien reportó para su caso de estudio un 60.0% de nivel bajo de CO, Plasencia (2020) cuyo resultado fue que el 45.0% de encuestados consideró una baja CO interna, Cordova (2018) que indica que sus encuestados reportaron un 62.0% de CO inadecuada y Mamanchura (2019) quien en contraposición reporta una opinión del 55.6% favorable hacia una comunicación laboral alta en la empresa de su estudio.

Lo anterior es indicativo de que en las organizaciones se pueden presentar diferentes niveles de CO que evidentemente afectan el funcionamiento de las mismas, por lo que es de esperarse coincidencias y contrastes de opiniones y percepciones cuando se comparan los resultados de diferentes investigaciones. En este sentido, Sharma et al. (2015) indican que la CO eficaz afecta a una gran variedad de componentes de una organización y puede ayudar a conseguir un mayor éxito para la misma. La CO eficaz puede ayudar a crear un ambiente de motivación, confianza, compromiso y compartir de pensamientos e ideas libremente. La falta de comunicación eficaz puede provocar una mala comunicación y afectar negativamente al buen funcionamiento de la organización.

El DL de los colaboradores de la empresa Coesti SA fue de nivel medio-alto lo que coincide con la percepción de que en la empresa existe un buen nivel de DL. Este resultado concuerda con lo reportado por Remicio (2020) quien evidenció que el 51.52% de los encuestados en su caso de estudio consideraron

que el DL era de nivel medio. Por su parte Flores (2018) reportó que el 82% de los colaboradores encuestados en su estudio demostraron un nivel alto de DL, lo que también fue reportado por Mamanchura (2019) con un 63% de nivel alto de DL en la empresa donde realizó su investigación. En contraposición con estos resultados, Plasencia (2020) reportó un 46% de sus encuestados fueron de la opinión de que el DL en su organización era bajo e igualmente Cordova (2018) se refiere a un resultado similar donde del 62% de sus encuestados manifestó que en la empresa de su estudio el DL no era acorde, es decir con un nivel bajo.

Se comprobó que existe incidencia de la CO en el DL de los colaboradores de la empresa Coesti SA, ya que el análisis de correlación arrojó que la misma es positiva alta y significativa ($Rho = 0.853$; $p = 0.000$). Este resultado es consistente con el reportado por Rivero (2021) quien indicó que en su estudio la CO y el DL presentaron una correlación de 0.782 es decir positiva alta y que además la misma fue significativa con $p < 0.05$. Un resultado similar fue reportado por Flores (2018) quien en su investigación concluyó que existe una relación positiva alta entre la CO y el DL, la cual fue de 0.758 con $p < 0.05$, el cual también es consistente con el resultado obtenido en la investigación desarrollada. Por otra parte, se evidenciaron investigaciones en las que, aunque se mantiene la relación positiva entre la CO y el DL, la misma fue reportada como a un nivel moderado, entre ellas la de Mamanchura (2019) con un valor de coeficiente de correlación de 0.593 ($p < 0.05$) y la de Plasencia (2020) con una correlación de 0.66 y $p < 0.05$ lo que ubica como significativa. Estas investigaciones demuestran que los resultados obtenidos son consistentes y que existe suficiente evidencia de que la CO se relaciona positivamente con el DL.

El DL está ligado a la CO por su influencia determinante en el ambiente de trabajo, como lo observó Maiza (2019). En este mismo contexto, Owusu-Boateng y Jeduah (2014) expresan que el objetivo de la comunicación en la gestión moderna es crear un entendimiento más estrecho entre todos los empleados, incluidos los directivos, de que un conocimiento completo de los objetivos, la información actualizada y la responsabilidad del trabajo permitirán a cada miembro del personal ser plenamente productivo cuando esté motivado de forma eficaz. La comunicación organizativa consiste en la comunicación

corporativa, que incluye boletines informativos, informes, informes de gestión y correos electrónicos, y la comunicación personal, que implica la discusión cara a cara entre individuos fuera de la estructura de trabajo.

Con relación a la primera hipótesis específica planteada, donde se analizó la incidencia de la identificación con la organización en el DL de la empresa Coesti SA, se corroboró luego de la aplicación del análisis de correlación que existe una relación positiva moderada y significativa ($Rho = 0.629$; $p = 0.000$) entre la identificación con la organización y el DL, por lo que se descartó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa. Consistentemente con este resultado, Flores y Pujadas (2018) reportan que la identificación del trabajador con la organización en forma de su compromiso con la misma se correlaciona con el DL de forma positiva alta y significativa ($R = 0.817$; $p = 0.000$) lo que demuestra que, al estar los colaboradores identificados y comprometidos con la organización su desempeño es alto, existiendo consistencia en los resultados obtenidos.

Al analizar la hipótesis específica 2 la cual se centró en determinar la incidencia de las formas de comunicación y el DL de los colaboradores de la empresa Coesti SA, se obtuvo que la misma es positiva moderada y significativa ($Rho = 0.675$; $p = 0.000$). Lo anterior llevó a que se descartará la hipótesis nula planteada y se tomará como válida la hipótesis alternativa. Referente a las formas de comunicación, Cruz (2019) reportó que la comunicación formal se relaciona de forma positiva alta y significativa con el DL ($Rho = 0.949$; $p = 0.000$), por su parte la comunicación informal también se relaciona con el DL de forma positiva alta y significativa ($Rho = 0.845$; $p = 0.000$), esto es indicativo de que las formas en las cuales se comunica la organización con sus colaboradores inciden positivamente en su DL, lo cual corrobora el resultado obtenido.

La tercera hipótesis específica planteada se refirió a la incidencia de los flujos de comunicación en el DL de los colaboradores de la empresa Coesti SA y al aplicar las pruebas estadísticas se obtuvo que la relación entre las variables es positiva alta y significativa ($Rho = 0.783$; $p = 0.000$) por lo que se descartó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. En este mismo contexto investigativo, Leon (2021) analizó la relación entre los flujos de comunicación

(descendente y ascendente) y su relación con el DL y llegó al resultado de que, en el caso de la comunicación descendente, la misma tiene una relación positiva moderada y significativa con respecto al DL ($Rho = 0.557$; $p = 0.000$), lo que también se obtuvo en el caso de la comunicación ascendente con $Rho = 0.525$ y $p = 0.001$. Estos resultados, aunque representan un nivel de correlación más bajo que el obtenido en la presente investigación, demuestran que los flujos de comunicación inciden de forma positiva en el DL, lo que es consistente con lo obtenido.

El sustento teórico de la investigación se basó en lo expresado por Zito et al. (2021) quienes definen la comunicación como un proceso por el cual una persona, grupo u organización (emisor) transmite un tipo de información (mensaje) a otra persona, grupo u organización (receptor). El autor citado también se refiere a que la CO puede considerarse un elemento importante para involucrar a los empleados y aumentar su compromiso, con resultados positivos tanto para la organización como para el individuo. Por su parte Ramos-Villagrasa et al. (2019) definen el DL como el valor total esperado para la organización de los episodios discretos de comportamiento que un individuo lleva a cabo durante un periodo de tiempo estándar. El rendimiento en el trabajo se considera el criterio por excelencia en la gestión de los recursos humanos. Su evaluación y análisis es capital para diferentes procesos organizativos, como la selección de personal, la compensación y las recompensas, o la formación. Independientemente del propósito de la evaluación, las organizaciones necesitan calificaciones precisas del rendimiento y mejor aún si producen los mismos resultados ahorrando tiempo y esfuerzo (DeNisi & Murphy, 2017).

La gestión y empleo de la comunicación en el lugar de trabajo pueden tanto promover una buena comunicación como limitarla. La mala comunicación puede llevar a conflictos, a la falta o a la reducción del rendimiento de los empleados, a su desvinculación y se refleja en la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos, por lo que es claro que la comunicación organizativa incide en el DL de los trabajadores (Ogunola & Akporaro, 2015).

VI. CONCLUSIONES

En relación con las conclusiones, Lam (2016) indica que son generalizaciones que derivan a partir de los resultados y representan los aportes de la investigación. Es decir, en las conclusiones se arriban a los resultados y se establecen consideraciones finales con base en la información que se obtuvo durante el proceso investigativo. Se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: los resultados del análisis descriptivo de la variable CO indicaron que el 40.0% considera que tiene un nivel medio, 33.3% un nivel bajo y 26.7% un nivel alto. Así mismo, la variable DL fue evaluada como 60.0% de nivel medio, 26.7% de nivel bajo y 13.3% de nivel alto. El análisis de correlación entre estas variables arrojó que las mismas tienen una correlación positiva alta y significativa, con $Rho = 0.835$ y $p = 0.000$. Por lo tanto, se concluye que una eficiente CO genera un mejor DL al ser las variables directamente proporcionales.

Segunda: el análisis descriptivo de la dimensión Identificación con la organización demostró que el 66.7% de la misma corresponde a un nivel medio, 26.7% a un nivel alto y 6.7% a un nivel bajo. Por su parte, el análisis de correlación entre esta dimensión y la variable DL produjeron un $Rho = 0.629$ con una significancia $p = 0.000$ lo que es evidencia de una relación positiva moderada y significativa. De allí se concluye que la identificación con la organización por parte de los colaboradores incide de forma positiva en el DL de los mismos, es decir, una mayor identificación con la organización genera un mayor DL.

Tercera: el análisis descriptivo de la dimensión Formas de Comunicación, evidenció que la misma representa un 53.3% de nivel alto, 40.0% de nivel medio y 6.7% de nivel bajo. Al analizar la relación entre esta dimensión y la variable DL, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = 0.675$ lo que indica una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de $p = 0.000$ que demuestra una relación significativa. Se puede concluir que, las formas de comunicación tienen una incidencia positiva en el DL de los colaboradores, con un aumento de esta variable al mejorar las formas de comunicación.

Cuarta: Los resultados descriptivos de la dimensión Flujos de

Comunicación demostraron que la misma tiene un 60.0% de nivel alto, un 26.7% de nivel medio y un 13.3% de nivel bajo. La relación entre esta dimensión y la variable DL mostró una correlación positiva alta, con $Rho = 0.783$ y significativa con un $p = 0.000$. A partir de lo anterior, se concluye que los flujos de comunicación son determinantes en el DL de los colaboradores, incidiendo de forma positiva, lo que indica que una mejora en los flujos de comunicación genera un aumento del DL.

VII. RECOMENDACIONES

Según Lam (2016) las recomendaciones se redactan para incluir sugerencias a futuras investigaciones relacionadas con diferentes aspectos del estudio, tales como métodos alternos, mejora de resultados y otros asuntos de interés para la investigación. Se plantean las siguientes recomendaciones:

Primera: se debe fortalecer los valores de la CO para que pase de un nivel medio a un nivel alto, lo que incidirá a su vez de forma positiva en el mejoramiento del DL de los colaboradores, con estrategias comunicacionales que creen espacios y mecanismos para la transmisión eficiente de la información para potenciar y mantener comunicación con los compañeros en todos los niveles organizativos. En este sentido, la habilitación de nuevos canales permitirá en última instancia una democratización del acceso a la información y a la participación en los proyectos y decisiones de la empresa. La naturaleza de estos canales puede ser tan diversa como lo permitan las posibilidades técnicas, logísticas y financieras de la organización. El uso de las tecnologías de la información abre de igual forma una posibilidad interesante para crear nuevos canales de forma económica. Estos canales pueden habilitarse a través de una intranet, que permita el envío de mensajes entre los colaboradores de los distintos equipos de trabajo, la misma puede estar habilitada desde la plataforma web de la empresa de modo que los colaboradores pueden acceder a la misma desde cualquier dispositivo. También el uso de las tecnologías puede resultar sumamente útil para la posibilidad de discutir aspectos de forma colectiva entre diferentes grupos de trabajo, aun encontrándose físicamente en lugares diferentes.

Segunda: es importante fortalecer un ambiente laboral que incida positivamente en la identificación del colaborador con la organización, que genere compromiso y sentido de pertenencia, a través del mantenimiento de la cultura organizacional y que la misma cumpla un papel preponderante en la identificación del trabajador con su lugar de trabajo donde se haga especial énfasis en que cada colaborador forma parte fundamental de la organización con la generación del concepto de “ganar - ganar” y que esto mejore el DL. En este sentido, la implementación de un sistema de incentivos y recompensas

transparente contribuye de manera importante a este aspecto. En la medida en la que los colaboradores perciban que la organización es capaz de comunicar de manera clara, las expectativas que tiene sobre su desempeño, sobre los objetivos, que desean alcanzar y la forma como su desempeño será recompensado, se crea un ambiente mucho saludable para la organización, que incide directamente en la fortaleza del compromiso. En ese sentido, las evaluaciones deben ser realizadas de forma creíble, de modo que los colaboradores se sienten justamente evaluados. De igual manera, la importancia de que el sistema de incentivos y recompensas sea creíble, está relacionada con el impacto que el mismo tiene en la motivación de los colaboradores. Si el sistema es creíble, resultará en un fuerte incentivo para el desarrollo de actividades incluso más allá de las exigencias de la organización. La implementación de este sistema de incentivos y recompensas debe también ser lo suficientemente estimulante como para que represente la consideración que la organización tiene por su propio equipo de trabajo.

Tercera: mantener y mejorar las formas de comunicación en la organización implementando un plan de adaptación de los medios de comunicación disponibles para que la misma sea más eficiente, con sistemas internos de comunicación en tiempo real que permitan a los colaboradores estar al día con la información y manejar eficientemente la que le sea indispensable para mejorar su DL y que además cumplan con los objetivos de la CO, como lo son, la generación de identificación institucional del trabajador con relación a la organización y fortalecimiento de relaciones interpersonales entre los colaboradores. La creación de canales adicionales no debe excluir la posibilidad de usar y mejorar los canales ya existentes. Considerando que ya la organización dispone de canales de CO, debe evaluarse e identificarse aquellos aspectos que no están funcionando de la manera correcta o que no han sido suficientemente efectivos en su propósito comunicacional. Muchas veces se cree erróneamente, que es forzosamente necesaria la incorporación de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación. Si bien, el uso de las mismas puede contribuir notablemente, tal como se describió anteriormente, las barreras para la comunicación pueden ser menos físicas o tecnológicas. Con frecuencia, la comunicación puede que no fluya, simplemente porque no hay credibilidad en

los procesos. Por esta razón es importante que independientemente del mecanismo que se utilice, tal vez lo más importante es que los miembros de la organización tengan la certeza de que sus opiniones serán atendidas y tenidas en cuenta en el momento de tomar decisiones, planificar nuevos cursos de acción, resolver problemas relacionados con la operatividad cotidiana de la organización, así como para el desarrollo de nuevos proyectos.

Cuarta: poner especial énfasis en los flujos descendentes y ascendentes de la comunicación estableciendo estrategias que puedan promover la estrecha relación entre los colaboradores con el objetivo la mejora en la comunicación de los mismos con sus superiores de tal forma que se puedan tomar las mejores decisiones en cuanto a soluciones para el fomento del compromiso de los colaboradores que a su vez genere cambios positivos en el DL de los mismos. En este aspecto, por lo general, resulta conveniente que se minimicen las barreras para los flujos comunicacionales. Es frecuente que los departamentos y los niveles jerárquicos funcionan como “islas” desde las que el acceso o salida de información resulta limitado. Desarrollar acciones para mejorar esta situación favorece el flujo de información tanto en sentido horizontal como en sentido vertical, generando una mayor sinergia entre los equipos de trabajo (Horizontal) y los distintos niveles jerárquicos (vertical). Es necesario, dar mensajes claros (Sobre todo en la comunicación vertical) que el compromiso de atender requerimientos y de dar respuesta es sólido, de lo contrario puede aumentar la frustración de los niveles de base, respecto a la consideración de sus aportes. Lo contrario, la falta de comunicación puede debilitar la posibilidad de desarrollar ciertos proyectos que por su carácter requieren que varias secciones o departamentos de la empresa se involucren, de igual forma puede generar cortocircuitos innecesarios que conllevan a situaciones de flagrante no colaboración entre las diferentes unidades. Al igual que en las recomendaciones anteriores, la misma se sostiene sobre la credibilidad que los colaboradores de los distintos departamentos puedan tener en el propio proceso. De tal forma que el mismo debe ser constantemente monitoreado a fin de hacer los ajustes necesarios de manera oportuna y no permitir que algún desajuste, pueda empañar la credibilidad en el mismo.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6a ed. Episteme.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. (8a ed.). McGraw-Hill.
- Chicaiza, K. (2020). La comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados del Distrito de Salud Salcedo 05D06 Salcedo. (Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica Indoamérica). Repositorio institucional.
<http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/2087>
- Cordova, E. (2018). *Comunicación organizacional y el desempeño laboral en la Empresa Electrocerros del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua*. (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato). Repositorio digital.
[http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27526/1/ESTEFAN%
c3%8dA%20C%c3%93RDOVA%201805107347.pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27526/1/ESTEFAN%c3%8dA%20C%c3%93RDOVA%201805107347.pdf)
- Cruz, R.G. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de la municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11873/Cruz_Parqui_Ruth_Guisela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- DeNisi, A.S., & Murphy, K.R. (2017). Performance appraisal and performance management: 100 years of progress? *Journal of Applied Psychology*, 102, 421-433. <https://doi.org/10.1037/apl0000085>
- Espinoza, J. (2019). *Estudio de la comunicación organizacional y su desempeño laboral en el personal administrativo del Municipio del Cantón Mira, año 2018*. (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica del Norte). Repositorio digital.

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8936/1/05%20FECYT%203437%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

Etikan, I. y Babatope, O. (2019). A Basic Approach in Sampling Methodology and Sample Size Calculation. *MedLife Clinics*, 1(1006), 50-54.

<http://www.medtextpublications.com/open-access/a-basic-approach-in-sampling-methodology-and-sample-size-calculation-249.pdf>

Fernández, L. & Useche, M. (2015). Identidad y alteridad en la comunicación organizacional. *Quórum Académico*, 12(1), 60-77.
<https://www.redalyc.org/pdf/1990/199040067005.pdf>

Flores, B.A., Pujadas, A.J. (2018). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú.
<http://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1931/TFCE-04-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, J. (2018). *Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería Chantilly S.A.C. – Lurín 2018*. (Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú). Repositorio institucional.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20500.13067/1027/Jorge%20Flores%20Judmir%20Felicitas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gabini, S. & Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Evaluar*, 16(1), 31-45.
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar>

Guartán, A., Torres, K., y Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 4(6), pp.13-26. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

Hernández-Sampieri. R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación:*

las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Interamericana.

- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van der Beek, A. y De Vet, H. (2013), Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), pp. 6-28.
<https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Lam, R.M. (2018). Mala conducta científica en la publicación. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 34(1), 96-101.
<http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v32n1/hih06116.pdf>
- León, J.A. (2021). La comunicación organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Vegueta-2019 (Tesis de maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5414/JESUS%20ANGEL%20LEON%20GONZALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maiza, A. (2019). La comunicación organizacional en la optimización del desempeño laboral de las empresas del sector de lácteos de la provincia de Tungurahua. (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato). Repositorio digital.
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29292/1/540%20O.E..pdf>
- Mamanchura, S. (2019). Comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas – Moquegua, 2018. (Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui). Repositorio institucional.
http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/686/Sonia_tesis_titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mondy, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación, México.
- Núñez, O. M., & Ramírez, M. D. M. (2021). Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos

en Perú-2019. *TZHOECOEN*, 13(1), 57-69.
<https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1872>

- Ogunola, A.A., & Akporaro, A.C. (2015). The Relationship between Organizational Communication and Job Performance of Employees of Selected Nigerian Brewing Industries. *Journal of Information and Knowledge Management*, 5(2), 85-91.
https://staff.oouagoiwoye.edu.ng/uploads/579_COURSES_The_Relationship_between_Organizational_Communication_and_Job_Performance_of_Employees_of_Selected_Nigerian_Brewing_Industries_202226218.pdf
- Owusu-Boateng, W., & Jeduah, B.A. (2014). Effects of organizational communication on employee performance: A Case of the Agricultural Development Bank, Tamale. *Public Policy and Administration Research*, 4(6), 67-81. <https://core.ac.uk/download/pdf/234669190.pdf>
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Plasencia, Y. (2020). *Comunicación organizacional interna y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca, 2020*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte). <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29494/Plasencia%20Fernandez%20Ysabel%20Del%20Sagrario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pimienta, J. & De La Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- Ragab, M. y Arisha, A. (2018). Research methodology in business: A starter's guide. *Management and Organizational Studies*, 5(1), 1-14.
<https://doi.org/10.5430/mos.v5n1p1>
- Ramos-Villagrasa, P.J., Barrada, J.R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 195-205.
<https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>

- Remicio, P. (2020). *Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Café Café del Perú, Miraflores – 2020*. (Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú): Repositorio institucional.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1367/Remicio%20Diaz%2c%20Pamela%20Nathaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivero, C. (2021). *Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua 2021*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69204/Rivero_NCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración*. (12a ed.). Pearson.
- Robbins, S. & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. (17a ed.). Pearson.
- Rodríguez, K. (2021). *Comunicación organizacional como herramienta para el desempeño laboral de los estudiantes de comunicación social*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil). Repositorio institucional.
<https://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55774/1/Comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20como%20herramienta%20para%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20los%20estudiantes%20de%20Comunicaci%C3%B3n%20Social.pdf>
- Rojas, P. (2011). La comunicación interna: Una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones. *Revista Nacional de Administración*, 2(2), 101-128.
<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/375/278>
- Romo, R. (2008). Comunicación Organizacional: Un modelo aplicable a la microempresa. *TEAC's. Revista Teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales*, 1(1), 9-25.
<http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/revistas/revista1.pdf>

- Sharma, P., Lampley, J., & Good, D.W. (2015). Organizational Communication: Perceptions of Staff Members' Level of Communication Satisfaction and Job Satisfaction. *Journal of Academic Administration in Higher Education*, 11(1), 43-54. <https://dc.etsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=&httpsredir=1&article=1280&context=etsu-works>
- Zito, M., Ingusci, E., Cortese, C.G., Giancaspro, M.L., Manuti, A., Molino, M., ... & Russo, V. (2021). Does the end justify the means? The role of organizational communication among work-from-home employees during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 3933. <https://doi.org/10.3390/ijerph18083933>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

| Comunicación Organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022 | | | | | | | |
|--|---|---|---|------------------------------------|--|---|-------------|
| Enunciado | Problema general | Objetivo General | Hipótesis General | Variables | Dimensiones | Indicadores | Metodología |
| ¿Cuál es la incidencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022? | Determinar la incidencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022. | Existe una incidencia significativa de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022. | <p>V1 Comunicación organizacional</p> <p>V2 Desempeño Laboral</p> | Identificación con la organización | Identidad con la misión y visión. Conocimiento de los valores. Compromiso con el logro de objetivos. | Tipo de Investigación Básica | |
| | | | | Formas de comunicación | Comunicación formal. Comunicación informal. | Nivel de Investigación Descriptivo-Correlacional | |
| | | | | Flujos de comunicación | Comunicación descendente. Comunicación ascendente. | $O_1 \rightarrow r \leftarrow O_2$ r: Relación entre las variables | |
| | | | | Rendimiento en la tarea. | Responsabilidad. Creatividad. Iniciativa. | Diseño No experimental Corte Transversal | |
| ¿Cuál es la relación entre la identificación con la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022? | Establecer la relación entre la identificación de la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022 | ¿Existe relación entre la identificación de la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022 | | Rendimiento en el contexto. | Planeación. Compromiso laboral. | Población 30 colaboradores | |
| ¿Cuál es la relación entre las formas de comunicación y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Coesti SA, Arequipa 2022? | Establecer la relación entre las formas de comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022 | ¿Existe relación entre las formas de comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022 | | Comportamientos contraproducentes | Pensamiento tóxico. Pensamiento negativo | Muestra 30 colaboradores | |
| ¿Cuál es la relación entre los flujos de comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022? | Establecer la relación entre los flujos de comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022 | ¿Existe relación entre los flujos de comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022 | | | | Técnica Encuesta | |
| | | | | | | Instrumentos Cuestionario | |

Nota. Elaboración propia

Anexo 2. Operacionalización de las variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|------------------------------------|---|--|------------------------------------|--|--------------------|
| Comunicación organizacional | Proceso que permite la transferencia de información de un individuo a otro, de un departamento de la organización a otro, el intercambio de ideas y opiniones, y la mejora del desempeño o rendimiento de diversas actividades necesarias para el funcionamiento productivo de la organización. | Se mide a través de las dimensiones de identificación con la organización, formas y flujos de comunicación, con sus respectivos indicadores. | Identificación con la organización | Identidad con la misión y visión. | Ordinal |
| | | | | Conocimiento de los valores. | |
| | | | Formas de comunicación | Compromiso con el logro de objetivos. | |
| | | | | Comunicación formal. Comunicación informal. | |
| Flujos de comunicación | Comunicación descendente. Comunicación ascendente. | | | | |
| Desempeño laboral | Comportamiento orientado a la tarea incluyendo aquellos que van más allá de los requisitos del trabajo, es decir, comportamiento extralaboral, los cuales generan un rendimiento y eficacia (Gabini & Salessi 2016). | Se mide a través de las dimensiones rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto, comportamientos contraproducentes, y rendimiento adaptativo de los colaboradores de la empresa. | Rendimiento en la tarea. | Responsabilidad. | Ordinal |
| | | | | Creatividad. | |
| | | | Rendimiento en el contexto. | Iniciativa. | |
| | | | | Planeación. Compromiso laboral. | |
| Comportamientos contraproducentes. | Pensamiento tóxico. Pensamiento negativo | | | | |

Nota. Elaboración propia

Anexo 3. Autorización de Ejecución de Tesis

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

SOLICITO: Autorización y permiso para realizar trabajo de Investigación.

Srta. Angela Bengoa
Asistente social – Coesti S.A.

Yo, Anabel ~~Gutierrez Jala~~ identificada con DNI N° 47572105 con domicilio Urbanización Villa del Mar A11, distrito de José Luis Bustamante y Rivero – Arequipa, ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Solicito autorización y permiso para realizar trabajo de investigación sobre, **"Comunicación Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022"**, hago extensivo la solicitud a su persona para que me autorice la aplicación de mis encuestas a los colaboradores (vendedor de playa), esperando su pronta respuesta.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a mi solicitud

Arequipa, 15 de Junio 2021.

COESTI S.A


Llc. Angela Coesti Bengoa Dávalos
BIENESTAR SOCIAL
CTSP.8506
FIRMA Y SELLO DE LA EMPRESA

Anexo 5. Cuestionario sobre Desempeño Laboral

| DIMENSION | N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------|----|---|---|---|---|---|---|
| D1: Rendimiento en la tarea. | 1 | Considera que los colaboradores de la empresa Coesti demuestran capacidad para realizar bien su trabajo, atendiendo al cumplimiento de la misión y visión organizacional | | | | | |
| | 2 | Considera que la mayoría de los colaboradores de la empresa Coesti realizan su trabajo de forma responsable, puesto que se sienten identificados con la misión y visión de la empresa | | | | | |
| | 3 | Según su experiencia, en la empresa Coesti los resultados del trabajo que realizan los colaboradores se ajusta a los resultados esperados, y esto se debe a que se sienten comprometidos con la organización | | | | | |
| | 4 | Según su apreciación, los colaboradores de la empresa Coesti poseen suficientes y actualizados conocimientos para realizar sus labores, en consonancia con la misión y visión de la empresa | | | | | |
| | 5 | Considera que en la empresa Coesti, los colaboradores proponen constantemente soluciones creativas ante los problemas de su trabajo, atendiendo a los valores de la organización | | | | | |
| | 6 | Cree usted que en la empresa Coesti los colaboradores tienen la oportunidad de realizar tareas laborales desafiantes, en las cuales demuestran su compromiso con los valores organizacionales | | | | | |
| | 7 | Según su experiencia, en la empresa Coesti los colaboradores tienen oportunidades de ejercitar su creatividad y capacidad innovadora, puesto que la cultura organizacional promueve estos valores | | | | | |
| | 8 | Según su apreciación, los logros de la empresa Coesti se relacionan con la capacidad creativa y de innovación de sus colaboradores, como un valor que es reconocido por la empresa | | | | | |
| | 9 | Considera usted que los colaboradores de la empresa Coesti realizan nuevos trabajos sin que se los pidan, atendiendo a los objetivos organizacionales. | | | | | |
| | 10 | Según su experiencia, los colaboradores de la empresa Coesti buscan nuevos desafíos en su trabajo y eso demuestra su compromiso con la organización y sus objetivos. | | | | | |
| | 11 | Considera que en la empresa Coesti, sus colaboradores cuentan con oportunidades para poner en práctica sus iniciativas propias, lo que contribuye a que se sientan más motivados y comprometidos con la empresa | | | | | |
| | 12 | Según su apreciación, en la empresa Coesti la iniciativa que muestran sus colaboradores ha sido un importante factor para lograr un buen desempeño, así como los objetivos que se ha trazado la organización | | | | | |
| D2: Rendimiento en el contexto | 13 | Observa usted que los colaboradores de la empresa coesti planifican sus trabajos para cumplir los objetivos en tiempo y forma, comunicando formalmente a la empresa sus planes y avances | | | | | |
| | 14 | Según su apreciación, dentro de la empresa Coesti los colaboradores tienen la libertad de definir los objetivos de su propio trabajo, mediante la coordinación y comunicación con otros miembros de la empresa | | | | | |
| | 15 | Observa usted que en la empresa Coesti, se implementan estrategias y acciones para promover la participación de sus colaboradores en la planificación, subsanando oportunamente cualquier limitación en la comunicación interna | | | | | |
| | 16 | Considera usted que la empresa Coesti ha logrado un buen desempeño debido, en parte, a las capacidades de planificación de sus colaboradores, que cuentan con un buen sistema de comunicación interna | | | | | |
| | 17 | Según su apreciación, los colaboradores de la empresa Coesti trabajan para mantener sus habilidades laborales actualizadas, apoyándose en alternativas de información y comunicación | | | | | |
| | 18 | Considera que los colaboradores de la empresa Coesti muestran interés en superarse y se esfuerzan para lograrlo. | | | | | |
| | 19 | Observa que los colaboradores de la empresa Coesti asisten e intervienen activamente en las reuniones laborales, apoyándose así mismo en los canales de comunicación informal | | | | | |
| | 20 | Considera que los colaboradores de la empresa Coesti demuestran el compromiso necesario para el cumplimiento de sus tareas, utilizando todos los medios de información y comunicación de los que disponen | | | | | |
| D3: Comportamientos contraproducentes | 21 | Según su experiencia, la mayoría de los colaboradores de la empresa Coesti tienden a quejarse de cosas triviales en el trabajo, afectando el flujo de información descendente | | | | | |
| | 22 | Observa usted que la mayoría de los colaboradores de la empresa Coesti se enfocan en los aspectos negativos del trabajo, dado que no reciben efectivamente las directrices por parte de sus superiores. | | | | | |
| | 23 | De acuerdo a su apreciación, la mayoría de los colaboradores de la empresa Coesti tienden a acrecentar los problemas que se presentan en el trabajo, debido a que la comunicación no fluye con efectividad desde la dirección de la empresa | | | | | |
| | 24 | Según su apreciación, podría decirse que en la empresa Coesti predomina un pensamiento tóxico entre sus directivos y colaboradores, afectando la evaluación de su desempeño y la comunicación interna | | | | | |
| | 25 | Según su experiencia, la mayoría de los colaboradores de la empresa Coesti comentan los aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros, puesto que no logran comunicarse efectivamente con sus superiores | | | | | |
| | 26 | Considera que los colaboradores de la empresa Coesti comentan los aspectos negativos de su trabajo con gente que no pertenecía a la empresa, puesto que no tienen buena comunicación con sus superiores | | | | | |
| | 27 | Según su apreciación, en la empresa Coesti no se implementan estrategias para revertir el pensamiento negativo en sus colaboradores, obstaculizando que estos informen apropiadamente sobre aquello que no está funcionando bien | | | | | |
| | 28 | Cree usted que predomina un pensamiento negativo entre los colaboradores de la empresa Coesti, afectando su desempeño y el flujo de información desde estos hacia la dirección. | | | | | |



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

| DIMENSION/ ITEMS | | Pertinencia 1 | | Relevancia 2 | | Claridad 3 | | Suficiencia | |
|--|----|--|----|--------------|----|------------|----|-------------|--|
| VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| DIMENSION 1: Identificación con la Organización | | | | | | | | | |
| Identidad con la misión y visión. | 1 | Considera que la empresa Coesti incentiva el conocimiento de la misión y visión de la empresa en sus colaboradores para motivar en ellos una conducta responsable | x | | x | | x | | |
| | 2 | Observa que la empresa Coesti asume prácticas para que los colaboradores se sientan identificados con su misión y visión, promoviendo en ellos una conducta responsable | x | | x | | x | | |
| | 3 | Considera usted que la empresa Coesti logra que sus colaboradores se comprometan con el logro de la misión y visión de la empresa, para obtener los resultados esperados | x | | x | | x | | |
| | 4 | Según su apreciación, la empresa Coesti es creativa y constante involucrando a sus colaboradores en planes orientados al cumplimiento de su misión y visión, procurando que estén bien formados y actualizados para lograrlo | x | | x | | x | | |
| Conocimiento de los valores. | 5 | Considera usted que la empresa Coesti implementa estrategias para que sus colaboradores conozcan los valores organizacionales, estimulando su creatividad en la resolución de problemas | x | | x | | x | | |
| | 6 | Observa usted que la mayoría de los colaboradores se sienten comprometidos con valores de la empresa Coesti y eso los motiva a asumir los retos de forma creativa | x | | x | | x | | |
| | 7 | Considera usted que la empresa Coesti promueve la identificación de sus colaboradores con la cultura organizacional, de una forma creativa y permanente, procurando que estos tengan la oportunidad también de ser creativos e innovadores | x | | x | | x | | |
| Compromiso con el logro de objetivos. | 8 | Según su opinión, la empresa Coesti reconoce a los colaboradores por su conocimiento y cumplimiento de los valores organizacionales, que se manifiesta en la demostración de su capacidad creativa e innovadora | x | | x | | x | | |
| | 9 | Considera usted que la empresa Coesti difunde efectivamente los objetivos organizacionales entre sus colaboradores, para incentivar en ellos una actitud de iniciativa en sus labores | x | | x | | x | | |
| | 10 | Cree usted que la mayoría de los colaboradores de la empresa Coesti se sienten comprometidos con la consecución de los objetivos organizacionales, lo que les impulsa a asumir desafíos laborales significativos | x | | x | | x | | |
| | 11 | Considera que la empresa Coesti ha logrado que sus colaboradores se sientan motivados a trabajar por la empresa, dado que tienen la oportunidad de desarrollar sus iniciativas dentro de ella. | x | | x | | x | | |
| | 12 | Según su apreciación, la empresa Coesti se preocupa por reconocer el compromiso de los colaboradores con el logro de los objetivos trazados, el cual demuestran a través de sus iniciativas y labores | x | | x | | x | | |
| DIMENSION 2: Formas de comunicación | | | | | | | | | |
| Comunicación formal. | 13 | Considera usted que los colaboradores de la empresa Coesti conocen y manejan los medios de comunicación formal de los que esta dispone y los usa para la planificación de sus labores | x | | x | | x | | |
| | 14 | Observa usted que los colaboradores de la empresa Coesti utilizan efectivamente los canales de comunicación con sus compañeros y superiores, en función de definir los objetivos de sus labores. | x | | x | | x | | |
| | 15 | Considera usted que la empresa Coesti atiende con eficiencia las dificultades que afectan el uso de los canales formales de comunicación, para garantizar la participación de los colaboradores en el proceso de planificación | x | | x | | x | | |
| Comunicación informal. | 16 | Según su experiencia, la empresa Coesti desarrolla de forma creativa innovaciones para mejorar los procesos de comunicación formal, propiciando el éxito de la planificación por parte de sus colaboradores | x | | x | | x | | |
| | 17 | Observa usted que los colaboradores de la empresa Coesti utilizan otros medios de comunicación, los cuales sirven de apoyo para su formación permanente | x | | x | | x | | |
| | 18 | Considera usted que el uso de los canales de comunicación informal mejora la efectividad de las relaciones y labores en la empresa, estimulando también la superación personal y profesional | x | | x | | x | | |
| | 19 | Considera usted que la empresa Coesti ayuda a integrar los canales informales en el mejoramiento de su comunicación interna, promoviendo la participación en las actividades colectivas del trabajo | x | | x | | x | | |
| | 20 | Según su experiencia, la empresa Coesti se preocupa por proponer mejoras en la comunicación informal, como medio para estimular el compromiso de sus colaboradores | x | | x | | x | | |
| DIMENSION 3: Flujos de Comunicación | | | | | | | | | |
| Comunicación descendente. | 21 | Considera usted que en la empresa Coesti fluyen efectivamente las políticas, orientaciones e instrucciones desde la dirección hacia sus colaboradores, logrando que se concentren en aspectos importantes de su trabajo | x | | x | | x | | |
| | 22 | Cree usted que la dirección de la empresa Coesti logra orientar a sus colaboradores sobre las directrices y metas de la organización, logrando que estos se centren en los aspectos positivos | x | | x | | x | | |
| | 23 | Considera usted que en la empresa Coesti la comunicación que fluye de la dirección hacia sus colaboradores contribuye al logro de los objetivos organizacionales, puesto que los orienta en el manejo adecuado de los problemas que se presentan | x | | x | | x | | |
| | 24 | Observa usted que la empresa Coesti proporciona información efectiva a sus colaboradores sobre la evaluación de su desempeño laboral, contribuyendo a la formación de un pensamiento saludable y positivo | x | | x | | x | | |
| Comunicación ascendente. | 25 | Considera usted que los colaboradores de la empresa Coesti comunican a sus superiores efectivamente las funciones realizadas, lo que contribuye a evitar el flujo de rumores y valoraciones negativas de su trabajo | x | | x | | x | | |
| | 26 | Considera usted que en la empresa Coesti los colaboradores informan a sus superiores cuando realizan actividades fuera de sus funciones, demostrando siempre un respeto hacia la empresa, sus procesos y confidencialidad | x | | x | | x | | |
| | 27 | Observa usted que dentro de la empresa Coesti los colaboradores informan a sus superiores sobre anomalías en el proceso y proponen soluciones, debido a que la empresa posee mecanismos para promover una valoración positiva de su parte | x | | x | | x | | |
| | 28 | Según su apreciación, la comunicación que fluye desde los colaboradores hacia la dirección contribuye al logro de los objetivos y metas organizacionales, fomentando un pensamiento positivo al interior de la empresa | x | | x | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

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

Especialidad del validador: **ESPECIALISTA METODOLOGA**

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

Note: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del experto informante
Metodológico

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

| DIMENSION/ ITEMS | | Pertinencia 1 | | Relevancia 2 | | Claridad 3 | | Regre n |
|--|----|--|----|--------------|----|------------|----|---------|
| VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION 1: identificación con la Organización | | | | | | | | |
| Identidad con la misión y visión. | 1 | Considera que la empresa Coesti incentiva el conocimiento de la misión y visión de la empresa en sus colaboradores para motivar en ellos una conducta responsable | x | | x | | x | |
| | 2 | Observa que la empresa Coesti asume prácticas para que los colaboradores se sientan identificados con su misión y visión, promoviendo en ellos una conducta responsable | x | | x | | x | |
| | 3 | Considera usted que la empresa Coesti logra que sus colaboradores se comprometan con el logro de la misión y visión de la empresa, para obtener los resultados esperados | x | | x | | x | |
| | 4 | Según su apreciación, la empresa Coesti es creativa y constante involucrando a sus colaboradores en planes orientados al cumplimiento de su misión y visión, procurando que estén bien formados y actualizados para lograrlo | x | | x | | x | |
| Conocimiento de los valores. | 5 | Considera usted que la empresa Coesti implementa estrategias para que sus colaboradores conozcan los valores organizacionales, estimulando su creatividad en la resolución de problemas | x | | x | | x | |
| | 6 | Observa usted que la mayoría de los colaboradores se sienten comprometidos con valores de la empresa Coesti y eso los motiva a asumir los retos de forma creativa | x | | x | | x | |
| | 7 | Considera usted que la empresa Coesti promueve la identificación de sus colaboradores con la cultura organizacional, de una forma creativa y permanente, procurando que estos tengan la oportunidad también de ser creativos e innovadores | x | | x | | x | |
| Compromiso con el logro de objetivos. | 8 | Según su opinión, la empresa Coesti reconoce a los colaboradores por su conocimiento y cumplimiento de los valores organizacionales, que se manifiesta en la demostración de su capacidad creativa e innovadora | x | | x | | x | |
| | 9 | Considera usted que la empresa Coesti difunde efectivamente los objetivos organizacionales entre sus colaboradores, para incentivar en ellos una actitud de iniciativa en sus labores | x | | x | | x | |
| | 10 | Cree usted que la mayoría de los colaboradores de la empresa Coesti se sienten comprometidos con la consecución de los objetivos organizacionales, lo que les impulsa a asumir desafíos laborales significativos | x | | x | | x | |
| | 11 | Considera que la empresa Coesti ha logrado que sus colaboradores se sientan motivados a trabajar por la empresa, dado que tienen la oportunidad de desarrollar sus iniciativas dentro de ella | x | | x | | x | |
| | 12 | Según su apreciación, la empresa Coesti se preocupa por reconocer el compromiso de los colaboradores con el logro de los objetivos trazados, el cual demuestran a través de sus iniciativas y labores | x | | x | | x | |
| DIMENSION 2: Formas de comunicación | | | | | | | | |
| Comunicación formal. | 13 | Considera usted que los colaboradores de la empresa Coesti conocen y manejan los medios de comunicación formal de los que esta dispone y los usa para la planificación de sus labores | x | | x | | x | |
| | 14 | Observa usted que los colaboradores de la empresa Coesti utilizan efectivamente los canales de comunicación con sus compañeros y superiores, en función de definir los objetivos de sus labores | x | | x | | x | |
| | 15 | Considera usted que la empresa Coesti atiende con eficiencia las dificultades que afectan el uso de los canales formales de comunicación, para garantizar la participación de los colaboradores en el proceso de planificación | x | | x | | x | |
| | 16 | Según su experiencia, la empresa Coesti desarrolla de forma creativa innovaciones para mejorar los procesos de comunicación formal, propiciando el éxito de la planificación por parte de sus colaboradores | x | | x | | x | |
| Comunicación informal. | 17 | Observa usted que los colaboradores de la empresa Coesti utilizan otras medias de comunicación, las cuales sirven de apoyo para su formación permanente | x | | x | | x | |
| | 18 | Considera usted que el uso de los canales de comunicación informal mejora la efectividad de las relaciones y labores en la empresa, estimulando también la superación personal y profesional | x | | x | | x | |
| | 19 | Considera usted que la empresa Coesti ayuda a integrar los canales informales en el mejoramiento de su comunicación interna, promoviendo la participación en las actividades colectivas del trabajo | x | | x | | x | |
| | 20 | Según su experiencia, la empresa Coesti se preocupa por proponer mejoras en la comunicación informal, como medio para estimular el compromiso de sus colaboradores | x | | x | | x | |
| DIMENSION 3: Flujos de Comunicación | | | | | | | | |
| Comunicación descendente | 21 | Considera usted que en la empresa Coesti fluyen efectivamente las políticas, orientaciones e instrucciones desde la dirección hacia sus colaboradores, logrando que se concentren en aspectos importantes de su trabajo | x | | x | | x | |
| | 22 | Cree usted que la dirección de la empresa Coesti logra orientar a sus colaboradores sobre las directrices y metas de la organización, logrando que estos se centren en los aspectos positivos | x | | x | | x | |
| | 23 | Considera usted que en la empresa Coesti la comunicación que fluye de la dirección hacia sus colaboradores contribuye al logro de los objetivos organizacionales, puesto que los orienta en el manejo adecuado de los problemas que se presentan | x | | x | | x | |
| | 24 | Observa usted que la empresa Coesti proporciona información efectiva a sus colaboradores sobre la evaluación de su desempeño laboral, contribuyendo a la formación de un pensamiento saludable y positivo | x | | x | | x | |
| Comunicación ascendente. | 25 | Considera usted que los colaboradores de la empresa Coesti comunican a sus supervisores efectivamente las funciones realizadas, lo que contribuye a evitar el flujo de rumores y valoraciones negativas de su trabajo | x | | x | | x | |
| | 26 | Considera usted que en la empresa Coesti los colaboradores informan a sus supervisores cuando realizan actividades fuera de sus funciones, demostrando siempre un respeto hacia la empresa, sus procesos y confidencialidad | x | | x | | x | |
| | 27 | Observa usted que dentro de la empresa Coesti los colaboradores informan a sus supervisores sobre anomalías en el proceso y proponen soluciones, de modo que la empresa posea mecanismos para promover una valoración positiva de su parte | x | | x | | x | |
| | 28 | Según su apreciación, la comunicación que fluye desde los colaboradores hacia la dirección contribuye al logro de los objetivos y metas organizacionales, fomentando un pensamiento positivo al interior de la empresa | x | | x | | x | |

Observaciones:
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y Nombres del Juez validador Dra. / Mg: **Yvette Cecilia Plasencia Marínos** **DNI: 18099550**
Especialidad del validador: **Especialista de Administración**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.
Especialista de Administración

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE DIMENSIONES/ITEMS

| | | VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL | Pertinencia 1 | | Re |
|--------------------|-----|---|----------------------|-----------|-----------|
| | | | Si | No | |
| | | DIMENSION 1: Rendimiento en la tarea | | | |
| Responsabilidad | 1. | Considera que los colaboradores de la empresa Coesti demuestran capacidad para realizar bien su trabajo, atendiendo al cumplimiento de la misión y visión organizacional | x | | |
| | 2. | Considera que la mayoría de los colaboradores de la empresa Coesti realizan su trabajo de forma responsable, puesto que se sienten identificados con la misión y visión de la empresa | X | | |
| | 3. | Según su experiencia, en la empresa Coesti los resultados del trabajo que realizan los colaboradores se ajusta a los resultados esperados, y esto se debe a que se sienten comprometidos con la organización | X | | |
| | 4. | Según su apreciación, los colaboradores de la empresa Coesti poseen suficientes y actualizados conocimientos para realizar sus labores, en consonancia con la misión y visión de la empresa | x | | |
| Creatividad | 5. | Considera que en la empresa Coesti, los colaboradores proponen constantemente soluciones creativas ante los problemas de su trabajo, atendiendo a los valores de la organización | X | | |
| | 6. | Cree usted que en la empresa Coesti los colaboradores tienen la oportunidad de realizar tareas laborales desafiantes, en las cuales demuestran su compromiso con los valores organizacionales | X | | |
| | 7. | Según su experiencia, en la empresa Coesti los colaboradores tienen oportunidades de ejercitar su creatividad y capacidad innovadora, puesto que la cultura organizacional promueve estos valores | x | | |
| | 8. | Según su apreciación, los logros de la empresa Coesti se relacionan con la capacidad creativa y de innovación de sus colaboradores, como un valor que es reconocido por la empresa | X | | |
| Iniciativa | 9. | Considera usted que los colaboradores de la empresa Coesti realizan nuevos trabajos sin que se los pidan, atendiendo a los objetivos organizacionales. | X | | |
| | 10. | Según su experiencia, los colaboradores de la empresa Coesti buscan nuevos desafíos en su trabajo y eso demuestra su compromiso con la organización y sus objetivos. | x | | |
| | 11. | Considera que en la empresa Coesti, sus colaboradores cuentan con oportunidades para poner en práctica sus iniciativas propias, lo que contribuye a que se sientan más motivados y comprometidos con la empresa | X | | |
| | 12. | Según su apreciación, en la empresa Coesti la iniciativa que muestran sus colaboradores ha sido un importante factor para lograr un buen desempeño, así como los objetivos que se ha trazado la organización | X | | |
| | | DIMENSION 2: Rendimiento en el contexto | | | |
| planeación | 13. | Observa usted que los colaboradores de la empresa coesti planifican sus trabajos para cumplir los objetivos en tiempo y forma, comunicando formalmente a la empresa sus planes y avances | X | | |
| | 14. | Según su apreciación, dentro de la empresa Coesti los colaboradores tienen la libertad de definir los objetivos de su propio trabajo, mediante la coordinación y comunicación con otros miembros de la empresa | X | | |
| | 15. | Observa usted que en la empresa Coesti, se implementan estrategias y acciones para promover la participación de sus colaboradores en la planificación, subsanando oportunamente cualquier limitación en la comunicación interna | X | | |
| | 16. | Considera usted que la empresa Coesti ha logrado un buen desempeño debido, en parte, a las capacidades de planificación de sus colaboradores, que cuentan con un buen sistema de comunicación interna | X | | |
| Compromiso Laboral | 17. | Según su apreciación, los colaboradores de la empresa Coesti trabajan para mantener sus habilidades laborales actualizadas, apoyándose en alternativas de información y comunicación | X | | |

Observaciones: _____

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

Apellidos y Nombres del Juez validador Dra. / Mg: **Yvette Cecilia Plasencia Mariños** **DNI: 18099550**

Especialidad del validador: **Especialista de Administración**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.



Anexo 8. Base de datos; Base de datos Comunicación organizacional



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

| DIMENSION/ ÍTEM | | Pertinencia 1 | | Relevancia 2 | | Claridad 3 | | Ponderación |
|--|----|--|----|--------------|----|------------|----|-------------|
| VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION 1: Identificación con la Organización | | | | | | | | |
| Identidad con la misión y visión. | 1 | Considera que la empresa Coesti incentiva el conocimiento de la misión y visión de la empresa en sus colaboradores para motivar en ellos una conducta responsable | x | | x | | x | |
| | 2 | Observa que la empresa Coesti asume prácticas para que los colaboradores se sientan identificados con su misión y visión, promoviendo en ellos una conducta responsable | x | | x | | x | |
| | 3 | Considera usted que la empresa Coesti logra que sus colaboradores se comprometan con el logro de la misión y visión de la empresa, para obtener los resultados esperados | x | | x | | x | |
| | 4 | Según su apreciación, la empresa Coesti es creativa y constante involucrando a sus colaboradores en planes orientados al cumplimiento de su misión y visión, procurando que estén bien formados y actualizados para lograrlo | x | | x | | x | |
| Conocimiento de los valores. | 5 | Considera usted que la empresa Coesti implementa estrategias para que sus colaboradores conozcan los valores organizacionales, estimulando su creatividad en la resolución de problemas | x | | x | | x | |
| | 6 | Observa usted que la mayoría de los colaboradores se sienten comprometidos con valores de la empresa Coesti y eso los motiva a asumir los retos de forma creativa | x | | x | | x | |
| | 7 | Considera usted que la empresa Coesti promueve la identificación de sus colaboradores con la cultura organizacional, de una forma creativa y permanente, procurando que estos tengan la oportunidad también de ser creativos e innovadores | x | | x | | x | |
| | 8 | Según su opinión, la empresa Coesti reconoce a los colaboradores por su conocimiento y cumplimiento de los valores organizacionales, que se manifiesta en la demostración de su capacidad creativa e innovadora | x | | x | | x | |
| Compromiso con el logro de objetivos. | 9 | Considera usted que la empresa Coesti difunde efectivamente los objetivos organizacionales entre sus colaboradores, para incentivar en ellos una actitud de iniciativa en sus labores | x | | x | | x | |
| | 10 | Cree usted que la mayoría de los colaboradores de la empresa Coesti se sienten comprometidos con la consecución de los objetivos organizacionales, lo que les impulsa a asumir desafíos laborales significativos | x | | x | | x | |
| | 11 | Considera que la empresa Coesti ha logrado que sus colaboradores se sientan motivados a trabajar por la empresa, dado que tienen la oportunidad de desarrollar sus iniciativas dentro de ella. | x | | x | | x | |
| | 12 | Según su apreciación, la empresa Coesti se preocupa por reconocer el compromiso de los colaboradores con el logro de los objetivos trazados, el cual demuestran a través de sus iniciativas y labores | x | | x | | x | |
| DIMENSION 2: Formas de comunicación | | | | | | | | |
| Comunicación formal. | 13 | Considera usted que los colaboradores de la empresa Coesti conocen y manejan los medios de comunicación formal de los que esta dispone y los usa para la planificación de sus labores | x | | x | | x | |
| | 14 | Observa usted que los colaboradores de la empresa Coesti utilizan efectivamente los canales de comunicación con sus compañeros y superiores, en función de definir los objetivos de sus labores. | x | | x | | x | |
| | 15 | Considera usted que la empresa Coesti atiende con eficiencia las dificultades que afectan el uso de los canales formales de comunicación, para garantizar la participación de los colaboradores en el proceso de planificación | x | | x | | x | |
| | 16 | Según su experiencia, la empresa Coesti desarrolla de forma creativa innovaciones para mejorar los procesos de comunicación formal, propiciando el éxito de la planificación por parte de sus colaboradores | x | | x | | x | |
| Comunicación informal. | 17 | Observa usted que los colaboradores de la empresa Coesti utilizan otros medios de comunicación, los cuales sirven de apoyo para su formación permanente | x | | x | | x | |
| | 18 | Considera usted que el uso de los canales de comunicación informal mejora la efectividad de las relaciones y labores en la empresa, estimulando también la superación personal y profesional | x | | x | | x | |
| | 19 | Considera usted que la empresa Coesti ayuda a integrar los canales informales en el mejoramiento de su comunicación interna, promoviendo la participación en las actividades colectivas del trabajo | x | | x | | x | |
| | 20 | Según su experiencia, la empresa Coesti se preocupa por proponer mejoras en la comunicación informal, como medio para estimular el compromiso de sus colaboradores | x | | x | | x | |
| DIMENSION 3: Flujos de Comunicación | | | | | | | | |
| Comunicación descendente. | 21 | Considera usted que en la empresa Coesti fluyen efectivamente las políticas, orientaciones e instrucciones desde la dirección hacia sus colaboradores, logrando que se concentren en aspectos importantes de su trabajo | x | | x | | x | |
| | 22 | Cree usted que la dirección de la empresa Coesti logra orientar a sus colaboradores sobre las directrices y metas de la organización, logrando que estas se centren en los aspectos positivos | x | | x | | x | |
| | 23 | Considera usted que en la empresa Coesti la comunicación que fluye de la dirección hacia sus colaboradores contribuye al logro de los objetivos organizacionales, puesto que los orienta en el manejo adecuado de los problemas que se presentan | x | | x | | x | |
| | 24 | Observa usted que la empresa Coesti proporciona información efectiva a sus colaboradores sobre la evaluación de su desempeño laboral, contribuyendo a la formación de un pensamiento saludable y positivo | x | | x | | x | |
| Comunicación ascendente. | 25 | Considera usted que los colaboradores de la empresa Coesti comunican a sus supervisores efectivamente las funciones realizadas, lo que contribuye a evitar el flujo de rumores y valoraciones negativas de su trabajo | x | | x | | x | |
| | 26 | Considera usted que en la empresa Coesti los colaboradores informan a sus supervisores cuando realizan actividades fuera de sus funciones, demostrando siempre un respeto hacia la empresa, sus procesos y confidencialidad | x | | x | | x | |
| | 27 | Observa usted que dentro de la empresa Coesti los colaboradores informan a sus supervisores sobre anomalías en el proceso y proponen soluciones, debido a que la empresa posee mecanismos para promover una valoración positiva de su parte | x | | x | | x | |
| | 28 | Según su apreciación, la comunicación que fluye desde los colaboradores hacia la dirección contribuye al logro de los objetivos y metas organizacionales, fomentando un pensamiento positivo al interior de la empresa | x | | x | | x | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Luis Torres Cabanillas** DNI: **08404690**

Especialidad del validador: **ESPECIALISTA ESTADÍSTICO**

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


Firma del experto informante
Estadística

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

Base de Datos

| V1: Comunicación organizacional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-------------------------|------------|------------|------------|--------------------------------------|------------|-------------|-------------|------------------------|------------|------------|------------|-----------------------|------------|------------|------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------|----|-----|-----|
| Identificación con la Organización | | | | | | | | | | | | Formas de Comunicación | | | | | | | | Flujos de Comunicación | | | | | | TOTAL D1 | TOTAL D2 | TOTAL D3 | TOTAL | | | |
| Identidad con la Vision y Mision | | | | Conocimiento de Valores | | | | Compromiso con el logro de Objetivos | | | | comunicacion Formal | | | | Comunicacion Informal | | | | Comunicación Descendente | | | Comunicación Ascendente | | | | | | | | | |
| 1/2 D11P1 | 1/2 D11P2 | 1/2 D11P3 | 1/2 D11P4 | 1/2 D12 P6 | 1/2 D12 P6 | 1/2 D12 P7 | 1/2 D12 P8 | 1/2 D12 P9 | 1/2 D13 P9 | 1/2 D13 P10 | 1/2 D13 P11 | 1/2 D13 P12 | 1/2 D03 P3 | 1/2 D03 P4 | 1/2 D03 P5 | 1/2 D03 P6 | 1/2 D03 P7 | 1/2 D03 P8 | 1/2 D03 P9 | 1/2 D03 P20 | 1/2 D03 P21 | 1/2 D03 P22 | 1/2 D03 P23 | 1/2 D03 P24 | 1/2 D03 P25 | 1/2 D03 P26 | 1/2 D03 P27 | 1/2 D03 P28 | | | | |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 53 | 38 | 37 | 128 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 50 | 40 | 33 | 123 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 52 | 37 | 36 | 125 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 52 | 36 | 33 | 121 | |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 54 | 32 | 35 | 121 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 52 | 35 | 38 | 125 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 57 | 39 | 37 | 133 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 58 | 35 | 34 | 127 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 59 | 40 | 40 | 139 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 57 | 40 | 40 | 137 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 32 | 31 | 116 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 34 | 35 | 122 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 | 35 | 40 | 131 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 35 | 36 | 126 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 | 38 | 40 | 132 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 30 | 31 | 113 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 38 | 39 | 132 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 30 | 31 | 113 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 50 | 36 | 33 | 119 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 | 32 | 34 | 117 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 35 | 38 | 125 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 39 | 37 | 131 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 | 40 | 40 | 140 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 32 | 31 | 118 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 35 | 38 | 125 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 39 | 37 | 131 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 35 | 33 | 120 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 | 40 | 40 | 140 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 38 | 36 | 127 |

V2: Desempeno laboral

| Rendimiento de Tarea | | | | | | | | | | | | Rendimiento en el Contexto | | | | | | | | | | | | Comportamientos Contraproducentes | | | | | | | | OT | OT | OT | T | | | | |
|----------------------|-----|-----|-----|----------|-----|-----|-----|------------|-----|-----|-----|----------------------------|-----|-----|-----|--------------------|-----|-----|-----|--------------------|-----|-----|-----|-----------------------------------|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|---|---|
| Responsabilidad | | | | Creativa | | | | Iniciativa | | | | Planeacion | | | | Compromiso laboral | | | | Pensamiento Toxico | | | | Pensamiento negativo | | | | D | D | D | L | | | | | | | | |
| V1 | D11 | D12 | D13 | V1 | D11 | D12 | D13 | V1 | D11 | D12 | D13 | V1 | D11 | D12 | D13 | V1 | D11 | D12 | D13 | V1 | D11 | D12 | D13 | V1 | D11 | D12 | D13 | V1 | D11 | D12 | D13 | V1 | D11 | D12 | D13 | D | D | D | L |
| 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 54 | 36 | 17 | 107 | | | | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 54 | 40 | 21 | 115 | | | | | | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 50 | 37 | 18 | 105 | | | | | | | |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 50 | 36 | 17 | 103 | | | | | | | |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 51 | 32 | 24 | 107 | | | | | | | |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 52 | 35 | 15 | 102 | | | | | | | |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 55 | 39 | 13 | 107 | | | | | | | |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 52 | 35 | 20 | 107 | | | | | | | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 60 | 40 | 14 | 114 | | | | | | | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 60 | 40 | 11 | 111 | | | | | | | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 55 | 32 | 11 | 98 | | | | | | | |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 55 | 34 | 11 | 100 | | | | | | | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 55 | 35 | 13 | 103 | | | | | | | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 52 | 35 | 11 | 99 | | | | | | | |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 55 | 38 | 15 | 108 | | | | | | | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 52 | 30 | 13 | 95 | | | | | | | |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 50 | 36 | 12 | 98 | | | | | | | |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 51 | 32 | 11 | 94 | | | | | | |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 52 | 35 | 11 | 98 | | | | | | | |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 55 | 39 | 14 | 108 | | | | | | | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 60 | 40 | 13 | 113 | | | | | | | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 55 | 32 | 17 | 104 | | | | | | | |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 55 | 34 | 15 | 104 | | | | | | | |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 54 | 36 | 11 | 101 | | | | | | | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 54 | 40 | 11 | 105 | | | | | | | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 50 | 37 | 11 | 98 | | | | | | |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 55 | 34 | 16 | 105 | | | | | | | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 55 | 35 | 17 | 107 | | | | | | | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 55 | 35 | 15 | 105 | | | | | | | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 53 | 35 | 15 | 103 | | | | | | | |

40 respuestas



Se aceptan respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

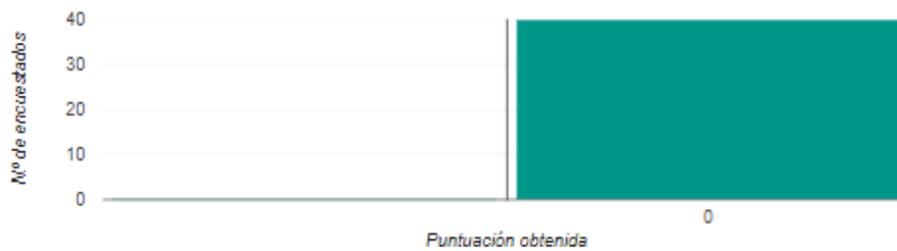
Estadísticas

Normal
0/0 puntos

Valor medio
0/0 puntos

Intervalo
0-0 puntos

Distribución de las puntuaciones totales



Sonia Rodriguez

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 24% | 24% | 8% | % |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|---------------|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 13% |
| 2 | repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 3 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 2% |
| 4 | repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 8 | repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet | <1% |
| 9 | repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet | <1% |

| | | |
|----|--|------|
| 10 | repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 11 | dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 12 | prezi.com Fuente de Internet | <1 % |
| 13 | pcc.faces.ula.ve Fuente de Internet | <1 % |
| 14 | repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 15 | uai.edu.ar Fuente de Internet | <1 % |
| 16 | repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |
| 17 | repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 18 | repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 19 | repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 20 | documentop.com Fuente de Internet | <1 % |
| 21 | repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |

| | | |
|----|--|------|
| 22 | repositorio.espe.edu.ec:8080 Fuente de Internet | <1 % |
| 23 | repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 24 | Elsi Trexi Velasco-Moreira, Katia Yesenia Álvarez-Castro, Luisa Socorro Martino-Ortiz, Rommel Andrés Gavilanes-Velasco. "PROGRAMA DE HABILIDADES MENTALES PARA MEJORAR EL RAZONAMIENTO ABSTRACTO DE LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA EN ECUADOR 2020", Prohominum, 2021 Publicación | <1 % |
| 25 | condesan.org Fuente de Internet | <1 % |
| 26 | notas.ujcm.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 27 | repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 28 | www.doschivos.com Fuente de Internet | <1 % |
| 29 | www.researchgate.net Fuente de Internet | <1 % |
| 30 | es.slideshare.net Fuente de Internet | <1 % |

| | | |
|----|--|------|
| 31 | guitarra.artelinkado.com Fuente de Internet | <1 % |
| 32 | mundillopolitico.blogspot.com Fuente de Internet | <1 % |
| 33 | observatorio.sena.edu.co Fuente de Internet | <1 % |
| 34 | repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 35 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 36 | repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 37 | revista-redes.rediris.es Fuente de Internet | <1 % |
| 38 | www.amusal.es Fuente de Internet | <1 % |

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo



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: "Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Coesti SA, Arequipa 2022", cuyos autores son GUTIERREZ JAILA ANABEL ROSMERY, RODRIGUEZ GUEVARA SONIA YESSICA, 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 09-09-2022 17:24:37 |

Código documento Trilce: TRI - 0314181