



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**“Comunicación interna y desempeño laboral en una empresa  
privada en Lima, 2022”**

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

**AUTOR (ES):**

Cerda Cisneros, Rosa Maria ([orcid.org/0000-0001-9016-5703](https://orcid.org/0000-0001-9016-5703))  
Mendoza Espinoza, Saby Janeth ([orcid.org/0000-0001-7016-7808](https://orcid.org/0000-0001-7016-7808))

**ASESOR:**

Dr. Burgos Vera, Oscar Augusto ([orcid.org/0000-0002-1190-4270](https://orcid.org/0000-0002-1190-4270))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## Dedicatoria

Dedico, a mi hijo Carlos Luis, por ser el motor que me impulsa a realizar grandes cosas.

A mis padres por ser mi fortaleza, a mi esposo por su constancia y ser mi apoyo incondicional.

A mis hermanos, por confiar siempre en mí.

Rosa Cerda.

Este trabajo se lo dedico a mis padres, esposo que son apoyo en cada paso que doy y a mis hijos que son razón de mis alegrías y orgullo en mi corazón.

Saby Mendoza.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a la Universidad César Vallejo por brindarnos la oportunidad continuar con nuestros sueños universitarios. También agradecer al gerente general de la empresa Jetmet Peru, el señor Jimmy Maza, por darnos la facilidad de realizar la investigación en su empresa.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2 Variables y operacionalización .....	12
3.3 Población, muestra y muestreo .....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	13
3.5 Procedimientos .....	15
3.6 Método de análisis de datos .....	15
3.7 Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS .....	36

## Índice de tablas

<b>Tabla 1 :</b> Lista de expertos .....	14
<b>Tabla 2:</b> Coeficiente de Alpha de Cronbach de los instrumentos .....	14
<b>Tabla 3:</b> Frecuencia y porcentaje de CI.....	16
<b>Tabla 4:</b> Frecuencia y porcentaje de desempeño laboral .....	16
<b>Tabla 5:</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión comunicación intrapersonal .....	17
<b>Tabla 6:</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión comunicación interpersonal .....	17
<b>Tabla 7:</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión C. institucional .....	18
<b>Tabla 8:</b> Prueba de normalidad Shapiro wilk .....	19
<b>Tabla 9:</b> Correlación de Rho de Spearman entre la CI y DL.....	20
<b>Tabla 10:</b> Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión de comunicación intrapersonal y desempeño laboral.....	21
<b>Tabla 11:</b> Correlación de Rho de Spearman de la dimensión de comunicación interpersonal y variable desempeño laboral .....	21
<b>Tabla 12:</b> Correlación de Rho de Spearman de la dimensión de comunicación institucional y variable desempeño laboral .....	22
<b>Tabla 13:</b> Pruebas de ajuste del modelo y pseudo R cuadrado de la variable comunicación interna y desempeño laboral. ....	23
<b>Tabla 14:</b> Pruebas de ajuste del modelo y pseudo R cuadrado de la dimensión comunicación intrapersonal y desempeño laboral. ....	23
<b>Tabla 15:</b> Pruebas de ajuste del modelo y pseudo R cuadrado de la dimensión comunicación interpersonal y desempeño laboral. ....	24
<b>Tabla 16:</b> Pruebas de ajuste del modelo y pseudo R cuadrado de la dimensión comunicación institucional y desempeño laboral. ....	24
<b>Tabla 17:</b> Frecuencia y porcentaje de desempeño en tareas (Variable 2) .....	53
<b>Tabla 18:</b> Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño contextual Desempeño contextual .....	54
<b>Tabla 19:</b> Frecuencia y porcentaje de dimensión Conductas contraproducentes .....	55

## Índice de gráficos y figuras

<b>Gráfico 1:</b> Niveles de percepción de la variable comunicación interna .....	51
<b>Gráfico 2:</b> Niveles de percepción de la dimensión comunicación intrapersonal (Variable 1).....	51
<b>Gráfico 3:</b> Niveles de percepción de la dimensión comunicación interpersonal (Variable 1).....	52
<b>Gráfico 4:</b> Niveles de percepción de la dimensión comunicación institucional (Variable 1).....	52
<b>Gráfico 5:</b> Niveles de percepción de la variable desempeño laboral .....	53
<b>Gráfico 6:</b> Niveles de percepción de la dimensión desempeño en tareas (Variable 2).....	54
<b>Gráfico 7:</b> Niveles de percepción de la dimensión diseño contextual (Variable 2).....	54
<b>Gráfico 8:</b> Niveles de percepción de la dimensión conductas contraproducentes (Variable 2).....	55
<b>Gráfico 9:</b> Niveles de percepción de la variable desempeño laboral .....	56
<b>Gráfico 10:</b> Base de datos de la variable comunicación interna.....	57
<b>Gráfico 11:</b> Base de datos de desempeño laboral .....	58

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo de determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022. La investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, con diseño de investigación no experimental, de corte transversal y alcance correlacional causal, aplicado a una muestra de 36 colaboradores, se utilizó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, para la medición de comunicación interna se utilizó “Metodología 1A” de Manuel Tessi citado por Yarlequé (2018) y para desempeño Laboral “Cuestionario de desempeño laboral de Koopmans-citado y adaptado en Martinez (2019), de 36 y 25 ítems tipo Likert respectivamente para cada variable. Se calculó el coeficiente de Alpha de Cronbach siendo de 0,976 para la variable comunicación interna y 0.923 para desempeño laboral, las cuales indicaron que los dos instrumentos muestran un nivel de consistencia de excelente confiabilidad. Como resultados de la investigación entre las variables comunicación interna y desempeño laboral hay una correlación positiva moderada fuerte (rho de Spearman 0.670) y una relación significativa (sig.= 0.000). Se concluye que la variable independiente (comunicación interna) influye en la variable dependiente (desempeño laboral), con un 51 % de influencia.

Palabras claves: Comunicación interna, desempeño laboral, comunicación organizacional

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the influence of internal communication on work performance in a private company in Lima, 2022. The research was of basic type, quantitative approach, with non-experimental research design, cross-sectional and causal correlational scope, applied to a sample of 36 employees, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, for the measurement of internal communication was used "Methodology 1A" by Manuel Tessi cited by Yarlequé (2018) and for job performance "Koopmans job performance questionnaire cited and adapted in Martinez (2019), with 36 and 25 Likert-type items respectively for each variable. Cronbach's Alpha coefficient was calculated to be 0.976 for the internal communication variable and 0.923 for job performance, which indicated that the two instruments show a level of consistency of excellent reliability. As research results between the variables internal communication and job performance there is a strong moderate positive correlation (Spearman's rho 0.670) and a significant relationship (sig.= 0.000). It is concluded that the independent variable (internal communication) influences the dependent variable (job performance) with 51 % of influence.

Keywords: Internal communication, job performance, organizational communication.

## I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna (CI) y desempeño laboral (DL) surge como respuesta a las necesidades de las empresas, sin ellas es poco probable cumplir con sus metas, la comunicación dentro de una empresa ha tomado importancia con el fin de organizar y mejorar el poder permutar la información entre los diferentes departamentos de la organización creando una identidad corporativa y promoviendo la participación interna para que puedan cumplir su labor de manera eficiente. Asimismo, el desarrollo de las empresas es basado en el desempeño laboral de sus trabajadores, el cual es muy probable que se vea influenciado por la comunicación interna existente. Por lo cual una comunicación interna puede influenciar el desempeño laboral sea de manera positiva o negativa. La CI puede ser la responsable de que los colaboradores de la empresa vean el conflicto de forma positiva, integradora y creativa, Paradinás (2020).

A nivel internacional encontramos; En Portugal, que la CI toma un gran papel en el trabajo de una empresa, en el cual se debe considerar a toda la población dentro de la misma organización, para poder realizar una eficiente labor y poder cumplir con las metas acordadas, existiendo una comunicación articulada el mensaje llega a todos de manera clara, Neiva (2018). Asimismo, en Polonia se afirma que la C. interna es influyente en la calidad de los procesos realizados y requiere del compromiso del personal altamente calificado como son los gerentes y empleados con una eficiente herramienta comunicativa (Jakubiec 2019).

También en España, Belategi et al., (2019) encontró que, si bien los empleados de las empresas se sienten informados, sienten que son menos escuchados cuando expresan sus inquietudes y expectativas. En tanto, para Lemon y Towery (2021) para tener éxito en la comunicación interna se necesita anticipar a las consecuencias no deseadas y desarrollar una estrategia en torno a la incertidumbre, dicha estrategia trata de dar la bienvenida a diversas voces y escuchar activamente las necesidades preferidas de los colaboradores. En Alemania, Ecklebe y Löffler (2021) indica que las organizaciones pueden influir positivamente en las percepciones de los empleados sobre la calidad de su comunicación interna.

En tanto, en Colombia para desempeño laboral Matabanchoy et al., (2022) halló que el DL es respuesta a una lógica de proceso bajo la consigna de retroalimentación

continua, también Chacón et al., (2022) encontró que el co-liderazgo de los equipos de gestión tuvo un efecto verdadero en el desempeño organizacional, y el capital social actúa un papel mediador general en esta relación. Fong-Yi Lai et al., (2020) explica como los líderes transformacionales puede ser beneficioso para el desempeño laboral. También, Mohammed y Wang (2018) encontró correlación entre los diferentes tipos de liderazgo y el desempeño laboral, afirmando que este afecta positivamente. Entonces, toda empresa debe dar prioridad a mantener motivado al cliente interno porque este genera un buen DL, aportando desarrollo y productividad Bohórquez (2020).

En Perú, se encontró problemas debido a la ausencia de comunicación con los jefes inmediatos, también, se halló que no hay claridad sobre las labores de cada trabajador y hay inconformidad de los trabajadores con el sueldo que perciben, afectando directamente sobre el desempeño, Yarleque (2018). El desempeño laboral es la manera en que podemos medir si el colaborador ayuda y aporta al cumplimiento de las metas en la empresa (Hanco et al., 2021). De manera local Rengifo (2018) menciona, que medir el desempeño laboral es de buen provecho para la empresa, ayuda a medir la dirección y su perfil, más si se trata de incrementar la satisfacción del cliente. Además, regular las emociones afecta directamente al DL, haciendo que se resuelva los conflictos interpersonales y mejorando su desempeño (Rivero et al., 2022)

La institución estudiada es una empresa privada ubicada en la ciudad de Lima, se dedica al mantenimiento e instalación de tuberías de gas natural, estas vienen mostrando un crecimiento continuo en este rubro. Se observó que es probable que diversos factores entre ellos la comunicación interna está generando cierto impacto negativo entre sus colaboradores, y por lo tanto en su desempeño laboral.

En base a lo anterior expuesto, este estudio se propuso el siguiente problema general de la investigación ¿Cómo influye la comunicación interna en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022? Y de manera específica: (1) ¿Cómo influye la comunicación intrapersonal en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022?, (2) ¿Cómo influye la comunicación interpersonal en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022?,(3) ¿Cómo influye la comunicación institucional en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022?

Según los criterios propuestos por Hernández & Mendoza (2018), la justificación

en aporte de conocimiento es mostrar la envergadura de la CI y su influencia en el DL, por el cual muchas empresas vienen desarrollando y practicando esta disciplina, también esta investigación mostró una justificación por conveniencia, pues se buscó conocer cómo influye la comunicación interna en el desempeño; de esta manera la empresa pueda tomar decisiones pertinentes para mejorar y eliminar alguna problemática consecuente; justificación por relevancia social, porque permitirá a la empresa brindar un mejor ambiente laboral para cada uno de sus trabajadores, también será un modelo de trabajo en otras empresas donde se presente los mismos problemas con la comunicación interna; en cuanto a justificación de implicaciones prácticas y desarrollo se justifica, debido al tener clara la influencia de la CI sobre el DL brindara mejoras, incremento de proactividad y pronto cumplimiento de las metas, y por su utilidad metodológica, porque permitirá construir herramientas actualizados, teniendo aportes teóricos de especialistas en la investigación de las variables como comunicación interna y desempeño laboral.

El objetivo general de la investigación es: Determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022. Y los objetivos específicos: (1) Determinar la influencia de la comunicación intrapersonal en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022. (2) Determinar la influencia de la comunicación interpersonal en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022. (3) Determinar la influencia de la comunicación institucional en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022.

Como hipótesis general se planteó: La comunicación interna tiene influencia en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022. Y como hipótesis específica: (1) La comunicación intrapersonal tiene influencia en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022. (2) La comunicación interpersonal tiene influencia en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022. (3) La comunicación institucional tiene influencia en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de enriquecer el estudio se revisó diferentes revistas indexadas, libros y tesis que nos dieron la posibilidad de ahondar en las variables de esta investigación. A nivel internacional, Rivera (2019) la finalidad de su investigación fue investigar si existe correspondencia entre la CI y DL en el hospital la Carlota en Montemorelos en México, la muestra fue de 117 empleados, el instrumento utilizado para el estudio fue la encuesta, la cual tuvo 17 y 13 preguntas, manifestando una confiabilidad de 0.928 y 0.814 para el estudio de la CI y DL. Además, uso la prueba de R de Pearson, donde se evidencia un grado de significación de  $p \leq 0,05$  es más, el 60% de los empleados perciben como regular y buena la CI, y que el 60.7% perciben un buen desempeño laboral. El valor R cuadrado arrojó ,196., y el valor de  $F$  22.393, sig. ,000. con ello muestra la influencia (lineal positiva moderada) entre las variables. Finalmente, el resultado confirmó que existía una relación positiva entre las dos variables y que mejor era la evolución de una de las variables si existía un incremento de la variable independiente.

En Tailandia, Kulachai et al, (2018) se tuvo como finalidad estudiar la relación de la CI, participación de los empleados, satisfacción laboral (SL) y desempeño laboral, para lo cual tuvo una muestra de 489 colaboradores administrativos de 10 municipios de la ciudad de Chonburi, para recabar información se usó cuestionario y luego fueron analizados con la técnica de modelado de ecuaciones estructurales. Los resultados indican que la CI tiene una influencia positiva en la participación de los trabajadores y la SL. La intervención de los trabajadores tuvo gran influencia en la SL, sin embargo, tuvo poca influencia en el DL. Así también la participación del personal y la SL fueron intermediarios entre la relación de la CI y DL.

También Aragadvay (2022) en una investigación en Ecuador, busco demostrar que el mal manejo de la comunicación interna interfiere en el desempeño laboral, su objetivo general fue estudiar la influencia de la CI sobre el DL del personal del hospital básico moderno, el estudio fue cuantitativo no experimental, descriptivo, correlacional causal. Se aplicó la encuesta con dos cuestionarios, uno de comunicación y otro por la variable de DL, el de comunicación con 34 preguntas con 3 dimensiones: patrones de comunicación, barreras de comunicación y por último retroalimentación y el de

desempeño laboral con 32 preguntas, por tres dimensiones clima laboral, motivación laboral y satisfacción laboral. Se aplicó al total de la población, 57 empleados, concluyendo en la presencia de la correlación entre las variables CI y DL, según las pruebas de independencia y coeficientes de contingencia para relacionar se analizaron las dimensiones tanto de CI que fueron patrones de comunicación, barreras de comunicación y retroalimentación, mientras para desempeño laboral fueron clima organizacional, motivación y satisfacción laboral. De las cuales patrones de comunicación con clima organizacional tiene una relación de 62.1%, patrones de comunicación con motivación laboral 62.5%, patrones de comunicación con satisfacción laboral con 67% de relación, barreras de comunicación con clima organizacional con 50.8% de relación, barreras de comunicación con motivación laboral 45%, barreras de comunicación con satisfacción laboral 61.4%, retroalimentación con clima organizacional 56.3%, retroalimentación con motivación 49.5% y retroalimentación con satisfacción laboral 60%.

Concepción (2021) en Panamá, buscó analizar la influencia de la CI en el DL de los colaboradores, el estudio fue transversal, no experimental. Para lo cual conto con una población de 473 trabajadores, y como resultado de este estudio se evidenciaron que la CI es efectiva con el 72%, en cuanto al desempeño laboral 75.8% consideran buena. En conclusión, la comunicación interna es adecuada y como consecuencia hay buen DL. El grado de correlación de Pearson entre las variables es de 0.969, que es significativa.

En cuanto a antecedentes nacionales tenemos a Benites y Valverde (2021) en su estudio realizado a la empresa Solutions & Investments E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo, tuvo como fin comprobar la influencia de CI en el DL de los trabajadores de esta empresa, esta investigación fue cuantitativa, correlación-causal, conto con una población y muestra de 40 colaboradores, para esta investigación utilizaron como técnica la encuesta e instrumento cuestionario tanto para la CI y DL. El resultado de esta investigación arrojó un coeficiente de correlación de 0.829, a través de la prueba paramétrica Pearson, esto indico que la correlación entre las variables es positiva considerable. Concluye que la CI influye en el DL de los colaboradores de la empresa Solutions & Investments. Motivo que la empresa maneja buenas practicas

comunicativas y dialogo entre los gestores de los diferentes niveles.

Vásquez (2021), en una investigación realizada en el sector construcción en el distrito de La Molina (Lima) en el año 2019, tuvo como finalidad buscar la relación entre la CI y DL en el personal de obra del sector construcción. El enfoque de investigación fue cuantitativo, nivel correlacional. Fue realizada con una población de 101 trabajadores, la técnica e instrumento para la recolección de datos fue la encuesta y cuestionario validado por expertos. La confiabilidad mostro un alfa de Cronbach de 0.771 para “comunicación interna” y 0.956 para “desempeño laboral”. El resultado mostro que existe una correlación significativa entre las dos variables estudiadas. Es mas, de acuerdo a las dimensiones de la CI (comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional) los colaboradores perciben con 78.2%, 69.3% y 79.2% considerando bueno las dimensiones. Concluye que la CI y DL presentan una alta correlación significativa de las variables en estudio con una Rho de Spearman de 0.954.

Maza (2019) realizó su investigación en el área de RR.HH de la Ugel N° 4 de Lima, buscó determinar la relación entre la CI y DL, para este estudio conto con 78 colaboradores entre nombrados, contratados (funcionarios, técnicos, profesionales, auxiliares y servidores públicos). El enfoque fue cuantitativo, básica, no experimental de corte transversal, correlacional y para recabar los datos usó el cuestionario. Como resultado se encontró que existe una relación importante entre las variables, con una correlación Rho Spearman de 0.788, siendo esta una correlación positiva y significativa, también muestra un nivel de significancia de 0.000. Concluyendo que si la institución tiene una buena CI mejorara el DL de los trabajadores significativamente. En cuanto a sus objetivos específicos se buscó determinar la relación de las dimensiones de la comunicación interna (Comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal, comunicación institucional) con el desempeño laboral, determinando relación significativa con una correlación de spearman de 0.625, 0.788, 0.686, entre las dimensiones de la variable uno y desempeño laboral.

Serna (2019) en Puno en la entidad de Vilquechico busco analizar la relación que puede tener sobre el desempeño laboral la comunicación dentro de la institución, se realizó bajo el diseño no experimental, de corte transversal, cuantitativo, descriptivo correlacional donde según su hipótesis estas variables tienen relación. La población

con la que se trabajo fue de 24 colaboradores de áreas administrativas dentro de la municipalidad, el instrumento fue la encuesta. Dio como resultado que existe una alta relación de las variables, es decir a mayor comunicación mejor es el cumplimiento en el desempeño laboral. Se encontró que la relación entre las variables tiene un coeficiente de Rho de Spearman de 0.756 (sig. 0.000) lo que significa que existe una correlación positiva alta.

En cuanto al enfoque teórico profundizamos la información de las variables, como primera variable tenemos a la comunicación interna; la cual para Cuenca y Verazzi (2020), es una disciplina más profesionalizada que actualmente se encuentra en la cúspide. En las organizaciones la comunicación interna es única, esta comprende un conjunto de acciones bien planificadas que se producen dentro de la organización; sin duda ayuda al público interno de la empresa con la finalidad de que forme parte del proceso de toma de decisiones y formalizaciones mediante la participación e información que pueden tener en la organización.

La CI es un área multidisciplinaria, posicionada entre las relaciones públicas, la gestión de talento humano y el marketing; es simultáneamente parte de varias funciones organizacionales y no es realmente parte de ninguna, Tkalac y Špoljarić (2019). Al tener el mensaje que corresponde, se podrá llegar a un crecimiento junto con la empresa porque será claro los caminos que debemos tomar para el cumplimiento de los objetivos y tener más cerca la visión a la que nos dirigimos. Para los altos gerentes, la comunicación interna se convierte en un elemento estratégico, porque favorece a la productividad, competitividad, y ofrece mucha ventaja empresarial. Por esta razón los gerentes deben conocer los conceptos a profundidad y darle importancia al tema (Oyarvide et al.,2017). Así mismo también se habla del liderazgo como parte importante de la comunicación interna, ya que este puede afectar e impactar en el desempeño de los trabajadores (Jacobsen y Heidi 2021)

La comunicación interna tiene que ver principalmente con los mensajes transmitidos en una organización, se inicia en el momento de la constitución de la empresa hasta que finiquita. De esta manera los colaboradores se dirigen hacia el cumplimiento de los objetivos, esta comunicación no es necesariamente hablada sin embargo transmite un mensaje, Tessi citado por Alarcon et al., (2021). Por otra parte,

Marta et al., (2018) manifiesta que las organizaciones donde son representadas por comité ejecutivo como responsables de comunicación, tiene mayor probabilidad de lograr el éxito que de aquellos que no son así, indicando que cuando la comunicación nace desde el nivel de jerarquía es más alto, mayor será el éxito de la organización. El que exista una buena comunicación origina que exista un compromiso organizacional (Neto y Cruz, 2017). Así mismo también Sanchis y Bonavia, (2017) indica que el uso correcto de la CI puede repercutir tanto en el éxito o fracaso de la empresa, la mala transmisión del mensaje, el esconder la información necesaria y urgente, la falta de comunicación oportuna a todas las áreas de la organización de manera que pueda ser posible su procesamiento, repercute en la organización de manera inmediata.

Tessi, también propone tres dimensiones para investigar la comunicación interna, en su metodología A1 (modelos A1, 2S, 3E): La primera dimensión es comunicación intrapersonal; aquí los pensamientos, emociones y perspectivas pueden cambiar el significado de la información, por ello la comunicación intrapersonal juega un rol importante en el individuo. Esta metodología estudia el diálogo interno que el individuo mantiene consigo misma, además promueve estrategias de comunicación intrapersonal y mejora decisivamente la comunicación del líder. Mientras la segunda dimensión es comunicación interpersonal; es un modelo que se refiere al salario y el sentido, estas dos consideraciones son los mensajes que envía la organización a sus colaboradores y afectan significativamente la comunicación interna. El propósito de este modelo es que el coeficiente de sentido pueda aumentar y superar la relevancia con el salario. La tercera dimensión es la comunicación institucional, donde se analiza el manejo del lenguaje escrito, el autor propone tres ejemplos de comunicación institucional: escucha, empatía y difusión. La escucha es la parte principal de la comunicación efectiva y la primera etapa del modelo. De igual manera, a través de la empatía se puede identificar una comprensión emocional hacia el receptor. Finalmente, la emisión adopta los indicadores generados en pasos anteriores, mencionados para producir un proceso estratégicamente claro, por lo que se puedan lograr resultados significativos en audiencias internas, Tessi citado por Yarlequé (2018).

En tanto, para Villalobos (2019) la CI es un intermedio por el cual las organizaciones, puedan gestionar el ser competitivo y asimismo alcanzar beneficios económicos de empresa. Se subdivide en 4 dimensiones que se encuentran dentro del proceso de comunicación.

En cuanto al marco teórico de desempeño laboral Aamodt citado por Bautista et al., (2020), manifiesta que el desempeño laboral, se viene estudiando hace tiempo atrás sobre todo en campo de la psicología organizacional. La razón de las organizaciones para estudiar esta disciplina es poder entender y explicar algunos aspectos que repercuten en la evolución y eficiencia de los negocios. Por ello es necesario su estudio Choi et al., (2018).

A inicios de la cuarta revolución de la industria, surge dos problemas como la competitividad por contar y retener a los mejores empleados y la poca familiaridad con que contaban los colaboradores para enfrentar su labor en la empresa. Es importante que cada trabajador de la empresa esté conforme y satisfecho con su labor en la empresa, para que sirva como clave para estimular a los trabajadores a desempeñarse de la mejor manera Nangoy et al., (2020).

Para Chiavenato, El DL es la actitud que tienen los trabajadores, mostrando iniciativa, compromiso, constancia y esfuerzo. También mide la efectividad y la producción que puede brindar una persona durante su permanencia laboral. Cuando se evalúa el DL medimos las capacidades y habilidades que afectan a la empresa transmitiéndose en los resultados de la empresa. Las diferentes evaluaciones que existen pueden ser formales o informales y ayuda al desarrollo de las habilidades que potencia la eficiencia del trabajador, Chiavenato citado por Chagray et al. (2020).

Para Alles, el poder valorar el DL le da más posibilidades a la dirección para poder organizarse y dirigir al personal en el cumplimiento de los objetivos. Acerca de las dimensiones las divide de la siguiente manera; la primera dimensión es competencias de eficacia personal; donde se mide la capacidad del personal de tal manera que sea demostrada en un correcto desempeño y sus indicadores de esta dimensión es autoconfianza, control en si mismo, capacidad de diálogo, autonomía, adaptación al cambio, actitudes que tome ante un problema y conocimientos. Como segunda dimensión tenemos competencias sociales; ahí se mide como el colaborador

se desenvuelve y logra relacionarse con su entorno y sus indicadores son trabajo en equipo y cooperación, capacidad para relacionarse, capacidad de liderazgo, adaptabilidad al medio. Y como tercera dimensión orientación a los resultados, los indicadores de esta dimensión son Iniciativa, Creatividad, preocupación por el orden, calidad y precisión, Interés por la búsqueda de información citado por Bazán (2018).

El DL en las organizaciones es la disciplina que mide las acciones y el comportamiento necesario para cumplir las metas de la empresa. La forma en que cada trabajador cumpla con sus funciones, sintiéndose parte importante y estando alineado, repercute en la rentabilidad de la organización. Asimismo, Koopmans et al. Define que el DL consta de cuatro dimensiones; el desempeño de la tarea, la cual hace refiere a la competitividad del empleado al hacer su labor. La siguiente dimensión es el desempeño contextual, donde se evidencia el comportamiento de los empleados los cuales representan al entorno organizacional. En tanto, la dimensión el desempeño adaptativo, mide la capacidad de adaptación de un colaborador en cuanto a los cambios que puedan producirse y los diferentes papeles que puedan desempeñar. Y como última dimensión está el comportamiento laboral contraproducente, este es un tipo de comportamiento y este afecta a la empresa perjudicando en diferentes aspectos, pero, sobre todo entorpece en el cumplimiento de las metas, Koopmans et al. Citado por Bautista et al. (2020).

Por otro lado, Quispe afirmó en su estudio que la productividad, eficacia y eficiencia laboral son dimensiones del desempeño laboral. Citado por Chagray et al. (2020). Asimismo, Martínez (2019) tomando como referencia las dimensiones de rendimiento laboral de Koopmans et al. Utilizó las dimensiones para aplicar a las muestras, para lo cual clasificó en tres dimensiones; conductas contraproducentes, desempeño en tareas, desempeño contextual.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

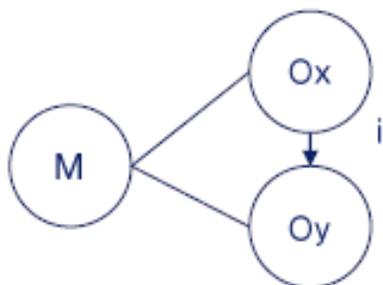
##### 3.1.1 Tipo de investigación

El estudio es de tipo básica, porque su fin es adquirir conocimientos, se nombra como tal porque es una buena base para la investigación aplicada y para la prosperidad de la ciencia, Esteban (2018).

Se plasmó en un enfoque cuantitativo, utilizando el recojo de datos para corroborar la hipótesis basada en cálculos numéricas y análisis estadístico para encontrar patrones de comportamientos y evidencias (Hernández & Mendoza, 2018).

##### 3.1.2 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental ya que no se realizó manipulación de variables, de corte transversal puesto que el desarrollo de la investigación se realizó en un periodo limitado, y de alcance correlacional causal en la cual se encontró la incidencia de las variables CI y DL.



Dónde:

M: La empresa privada Perú.

Ox: Comunicación interna

Oy: Desempeño laboral

i: Incidencia de comunicación interna en desempeño laboral.

### 3.2 Variables y operacionalización

- **Definición Conceptual**

**Variable 1: Comunicación interna**

Tessi, propone la importancia de compartir con los colaboradores la visión de la empresa, para que estos conozcan las necesidades de la empresa y la importancia de la comunicación laboral, esto acerca a los colaboradores para integrarse de manera estratégica, e implementar el uso de la comunicación sea por áreas o en toda la empresa. (Tessi citado por Yarlequé, 2018)

**Variable 2: Desempeño laboral**

El desempeño laboral encierra una serie de acciones que realiza el trabajador con el fin de contribuir para el cumplimiento de la meta dentro de una organización (Koopmans et al., citado en Martínez 2019).

- **Definición Operacional**

**Variable 1: Comunicación interna**

La comunicación interna fue estudiada mediante sus dimensiones, las cuales son: comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional; utilizando la metodología de comunicación 1A, también se consideraron los modelos 3E y 2S. Cada una de ellas despliegan indicadores: cognoscitivo, afectivo, conativo; salario, sentido; y escucha, empatía, emisión respectivamente. (Tessi,2012)

**Variable 2: Desempeño laboral**

El desempeño laboral en la organización analizada en este estudio, se operacionalizó mediante el cuestionario de Desempeño laboral, el cual es adaptado del cuestionario de desempeño laboral de Koopmans et al., (2014), cuestionario para la mejora del desempeño laboral, en ella dimensiona al desempeño laboral contextual, desempeño de la tarea, el desempeño contraproducente. Se consideró 25 preguntas de escala ordinal.

- **Indicadores**

Para medir la comunicación interna se tomaron en cuenta 8 indicadores con 36 ítems y para desempeño laboral se usó 25 indicadores con 25 preguntas. Los cuales se observa en la matriz de operacionalización (véase en anexo 1).

- **Escala de medición**

La escala de medición fue ordinal tipo Likert, en una escala de 1 a 5 donde (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población:**

Para este estudio se contó como una población de 36 trabajadores administrativos y operativos los cual laboran en una empresa privada.

- **Criterios de inclusión**

Participaron todos colaboradores que tienen contrato vigente.

- **Criterios de exclusión**

No participaron los colaboradores que laboran menos de 3 meses.

#### **3.3.2 Muestra:**

La muestra fue tipo censal, porque se utilizó a toda la población.

**3.3.3 Muestreo:** No se aplicó, porque se utilizó a toda la población de 36 colaboradores de la empresa.

#### **3.3.4 Unidad de análisis:**

Trabajadores administrativos y operativos de la empresa.

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

- **Técnicas e instrumentos:**

Para este estudio se aplicó la técnica: Encuesta. El instrumento a utilizarse fue un cuestionario, para la comunicación interna se aplicó una encuesta compuesta por 36 ítems, mediante una escala de tipo Likert para estudiar a la variable, mientras para la segunda variable desempeño laboral fue un cuestionario conformado por 25 ítems de tipo Likert.

- **Validez**

Para la validación del instrumento de comunicación interna y desempeño laboral se consideró a los siguientes expertos:

**Tabla 1 :**

*Lista de expertos*

<b>Instrumentos</b>	<b>Expertos</b>	<b>Grado académico</b>
Comunicación Interna	Zapana Ruiz Jorge Arturo	Magister
	Chavez Vera Kerwin José	Doctor
	Nauca Torres Enrique Santos	Magister
Desempeño Laboral	Zapana Ruiz Jorge Arturo	Magister
	Chávez Vera Kerwin José	Doctor
	Nauca Torres Enrique Santos	Magister

Elaboración propia

- **Confiabilidad**

Con el fin de saber el grado de confiabilidad del instrumento, se calculó mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach en el programa estadístico informático Statistical Package for the Social Sciences SPSS.

El coeficiente de Alpha de Cronbach se calculó con una muestra piloto de 20 trabajadores, la cual indica que los dos instrumentos muestran un nivel de consistencia de excelente confiabilidad según los criterios de George y Mallery (Citado por Posso y Bertheau, 2020).

**Tabla 2:**

*Coeficiente de Alpha de Cronbach de los instrumentos*

<b>Instrumentos</b>	<b>Alpha de Cronbach</b>	<b>Nivel de consistencia</b>
Cuestionario para medir la comunicación interna.	0,976	Excelente confiabilidad
Cuestionario para medir la desempeño laboral	0.923	Excelente confiabilidad

Elaboración propia

### **3.5 Procedimientos**

Para esta investigación se procedió a realizar el cuestionario a través del formulario de google, motivo que aún nos encontramos en pandemia por la COVID-19, este formulario fue enviado de manera virtual a través de un link, la cual llevo de manera inmediata a la encuesta a responder, de esta manera se procedió a recolectar la información verídica, rápida y eficaz.

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

Una vez finalizada, los procesos de recolección. Se procedió a procesar los datos en las herramientas como: SPSS 25, Excel 2016, Word 2016 y para analizar los datos se tuvo en cuenta las Distribución de resultados y porcentajes, Correlación de Pearson para constatar la relación entre las variables. Y la prueba de Shapiro-Wilk para hallar la normalidad de las variables de investigación y para determinar la influencia de la CI en el DL análisis de regresión logística.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para este estudio, se consideraron principios éticos en el desarrollo del marco teórico, los antecedentes y los capítulos de introducción. Se citó utilizando estándares APA, y publicaciones bibliográficas. Ninguna información fue manipulada o adulterada, por lo que la información recopilada es confidencial, respetando así la privacidad de los encuestados. Se respetaron todas directrices de la Universidad César Vallejo.

#### IV. RESULTADOS

4.1 **Estadística Descriptiva.** A continuación, se describen las variables en base a los resultados.

**Variable:** Comunicación interna

**Tabla 3:**

*Frecuencia y porcentaje de CI*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	1	2,8
Bueno	14	38,9
Excelente	21	58,3
Total	36	100,0

En la tabla anterior, de un total 36 colaboradores encuestados de la empresa el 2.8% perciben que la CI es regular, el 38.9% indica que es bueno y mientras para un 58.3% la comunicación interna de la empresa privada es excelente.

Según el resultado la comunicación interna que comparten en la empresa es eficiente, lo cual mejora el ámbito laboral y solo hay mínima parte que necesitan ser mejorada. Esto indica que para la empresa la comunicación interna está presente y es parte importante en la realización de todas las actividades.

**Tabla 4:**

*Frecuencia y porcentaje de desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	15	41,7
Alto	21	58,3
Total	36	100,0

Analizando la tabla 4, con un total de 36 encuestados, un 58.3% piensa que tiene un alto nivel de desempeño dentro de la empresa, mientras que el 41.7% ve su desempeño laboral en un nivel medio.

Entonces se puede concluir de esta tabla que los trabajadores consideran la forma en que se desempeñan laboralmente, es favorable para la empresa y permite el crecimiento de esta.

**Tabla 5:**

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión comunicación intrapersonal*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	9	25,0
Bueno	27	75,0
Total	36	100,0

De acuerdo a la tabla, para la dimensión comunicación intrapersonal los 36 colaboradores encuestados en una empresa privada en Lima, 2022., el 25 % perciben que se encuentra en nivel regular, mientras para un 75% de los encuestados la comunicación intrapersonal está en nivel bueno.

Según estos resultados se indica que los colaboradores tienen la suficiente preparación para la elaboración de sus actividades y tienen bien claras sus funciones y responsabilidades de su puesto laboral.

**Tabla 6:**

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión comunicación interpersonal*

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	4	11,1
Regular	25	69,4
Excelente	7	19,4
Total	36	100,0

De la tabla 6, se aprecia que el 11.1% considera que la comunicación interpersonal dentro de una empresa privada en Lima, 2022. es regular, mientras el mayor porcentaje de 69.4% de los encuestados considera como bueno el nivel de comunicación interpersonal y el 19.4% considera que la comunicación interpersonal es excelente.

Es decir, se infiere que 19.4% de los 36 encuestados consideran que todo está bien y no es necesario una mejora, pero el mayor porcentaje considera que se pueden dar opciones de mejora dentro de la comunicación interpersonal

**Tabla 7:**

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión comunicación institucional*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	1	2,8
Bueno	14	38,9
Excelente	21	58,3
Total	36	100,0

De acuerdo a la tabla, para la dimensión comunicación institucional los 36 colaboradores encuestados de la empresa estudiada, el 2.8% perciben que posee un nivel regular, un 38.9% considera que tiene un nivel bueno y para un 58.3% de los encuestados la comunicación institucional está en un nivel excelente.

En mayor porcentaje los trabajadores nos indica que la comunicación institucional se encuentra entre bueno y excelente con mayor porcentaje, por el cual se deduce que el colaborador trabaja de manera consiente e eficientemente en la empresa. Pero también hay algunos colaboradores en menor porcentaje que identifican que el desempeño laboral se tiene que mejorar.

## 4.2 Estadística Inferencial

### 4.2.1 Prueba de normalidad

Para determinar la correlación se determinó a través de: Ho: Los datos derivan de una distribución normal. H1: Los datos no derivan una distribución normal. Para ello se consideró la regla de decisión de Sig. < 0.05, se acepta la H1 y se rechaza el Ho. Sig. >= 0.05, se rechaza la H1 y se acepta el Ho.

#### Tabla 8:

*Prueba de normalidad Shapiro wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Interna	,958	36	,183
Desempeño Laboral	,936	36	,039

La muestra de la investigación conto 36 colaboradores encuestados, por ello la prueba de normalidad que se utilizó al determinar la categoría de la estructuración fue de Shapiro-Wilk. Como resultado mostro para la variable CI un valor de significancia de 0,183 con el que, siendo mayor al nivel de sig., se rechaza la H1 y se acepta el Ho y para la variable desempeño laboral existe un valor de significancia de 0,039 por ello el valor de sig., es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza el Ho y se acepta la H1. Motivo por el cual uno de nuestras variables no sigue distribución normal, entonces se utilizó rho de Spearman.

#### 4.2.1. Prueba de Hipótesis

Para indicar el tipo de correlación y efectuar el test de hipótesis de utilizo la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un nivel de confianza al 95%, con ellos se acepta la Ho y se rechaza la H1.

Donde Ho es hipótesis nula (contrario de lo se sospecha que va resultar) y H1 es hipótesis alternativa (lo que se sospecha que va a resultar)

### **Hipótesis General**

H1. Existe influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en la empresa privada en Lima, 2022.

Ho. No existe influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en la empresa privada en Lima, 2022.

### **Tabla 9:**

*Correlación de Rho de Spearman entre la CI y DL*

		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	,670**
		Sig. (bilateral)
		,000
		N
		36

El resultado de correlación de Rho de Spearman es de ,670 con ello se puede afirmar que la correlación es positiva moderada fuerte entre las variables dependiente e independiente y muestra un grado de significancia de  $0,000 < 0,05$  existe correlación.

### **Hipótesis específico**

Para la hipótesis específica se utilizó el Nivel de confianza: 95%;  $\alpha = 0.05$  y regla de decisión: Sig.  $\geq 0.05$ , se acepta Ho; se rechaza la H1 Sig.  $< 0.05$ , se rechaza Ho; se acepta la H1

### **Hipótesis específica 1**

H1. Existe influencia de la comunicación intrapersonal en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022.

Ho. No existe influencia de la comunicación intrapersonal en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022.

**Tabla 10:**

*Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión de comunicación intrapersonal y desempeño laboral*

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación intrapersonal	Coefficiente de correlación	,628**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	36

El coeficiente de Rho de Spearman mostró un resultado de ,628 dando como resultado que la correlación es positiva moderada fuerte (Martinez et al citado por Retguant et al, 2018) entre el desempeño laboral (Variable dependiente) y comunicación intrapersonal (dimensión de CI), y tiene un nivel de significancia de  $p=0,000 < 0,05$  existe correlación.

### **Hipótesis específica 2**

H1. Existe influencia de la comunicación interpersonal en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022.

Ho. No existe influencia de la comunicación interpersonal en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022.

**Tabla 11:**

*Correlación de Rho de Spearman de la dimensión de comunicación interpersonal y variable desempeño laboral*

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interpersonal	Coefficiente de correlación	,709**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	36

Al calcular el resultado del coeficiente de Rho de Spearman mostró un resultado de ,709 indicando que su correlación es positiva moderada fuerte entre el desempeño laboral (Variable dependiente) y comunicación interpersonal (dimensión de CI), y tiene un nivel de significancia de  $p=0,000 < 0,05$  existe correlación.

### Hipótesis específica 3

H1. Existe influencia de la comunicación intrapersonal en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022.

Ho. No existe influencia de la comunicación intrapersonal en el desempeño laboral una empresa privada en Lima, 2022.

**Tabla 12:**

*Correlación de Rho de Spearman de la dimensión de comunicación institucional y variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Comunicación institucional	Coeficiente de correlación	,616**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	36

El coeficiente de Rho de Spearman muestra un resultado de ,616 indicando que la correlación es positiva moderada fuerte entre el desempeño laboral (Variable dependiente) y comunicación institucional (dimensión de CI), y tiene un nivel de significancia de  $p=0,000 < 0,05$  con un alto grado de significancia.

### 4.3 Análisis de regresión logística (ordinal)

#### Hipótesis general

**Tabla 13:**

*Pruebas de ajuste del modelo y pseudo R cuadrado de la variable comunicación interna y desempeño laboral.*

Chi-cuadrado	Sig.	Pseudo R cuadrado	
17,129	,000	Cox y Snell	,379
		Nagelkerke	,510
		McFadden	,350

Analizando los resultados se determina que la variable predictora (CI) tiene influencia sobre la variable dependiente (DL), con una significancia=  $0.000 < 0.05$  y con un valor de Nagelkerke de 0.510 (pseudo-R cuadrado). Evidenciando la influencia de un 51%.

#### Hipótesis específica 1

**Tabla 14:**

*Pruebas de ajuste del modelo y pseudo R cuadrado de la dimensión comunicación intrapersonal y desempeño laboral.*

Chi-cuadrado	Sig.	Pseudo R cuadrado	
6,552	,010	Cox y Snell	,166
		Nagelkerke	,224
		McFadden	,134

En los resultados se determinó que la C. intrapersonal tiene influencia en el DL., con una significancia de  $0.010 < 0.05$  y un valor de Nagelkerke de ,224 (pseudo- R cuadrado) es decir que un porcentaje de 22.4% indica la influencia entre la dimensión y variable.

### Hipótesis específica 2

**Tabla 15:**

*Pruebas de ajuste del modelo y pseudo R cuadrado de la dimensión comunicación interpersonal y desempeño laboral.*

Chi-cuadrado	Sig.	Pseudo R cuadrado	
14,605	,001	Cox y Snell	,333
		Nagelkerke	,449
		McFadden	,299

En los resultados, se determina que la C. Interpersonal tiene influencia en el DL., con una significancia de p-valor =  $0.001 < 0.05$  y el valor de Nagelkerke de 0.449 (Pseudo R cuadrado), indicando que un 44.9% visualiza que la dimensión C. interpersonal influye sobre el DL (Variable)

### Hipótesis específica 3

**Tabla 16:**

*Pruebas de ajuste del modelo y pseudo R cuadrado de la dimensión comunicación institucional y desempeño laboral.*

Chi-cuadrado	Sig.	Pseudo R cuadrado	
17,129	,000	Cox y Snell	,379
		Nagelkerke	,510
		McFadden	,350

En los resultados, se encontró la significancia del pseudo-R cuadrado de Nagelkerke de 0.510 y el p-valor=  $0.000 < 0.05$ , en razón de estos resultados se obtiene que el 51% indica que la dimension C. interpersonal tiene influencia sobre la variable dependiente DL.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados que se encontraron al aplicar la técnica estadística descriptiva con el programa SPSS 25, para adquirir datos de las variables de CI y DL y la contrastación con los antecedentes y los objetivos del estudio fueron analizados y comparados con otros autores se hayan basado en análisis parecidos a los de la investigación.

En hipótesis general proyectada, se encontró un coef. de ,670 de correlación de Spearman siendo este positiva moderada entre la CI y DL en la empresa privada en Lima, 2022., evidencia un nivel de Sig. (Bilateral) de  $0.000 < 0.05$ , (altamente significativo). Se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

A través de la prueba de regresión logística ordinal de las variables estudiadas, se mostró que comunicación interna (independiente) influye en el desempeño laboral (dependiente), con el valor de Nagelkerke (Pseudo-R cuadrado) se halló un 0.510, y el valor de sig.= $0.000 < 0.05$ , demostrando de esta manera que la variable 1 (CI) influye con un 51 % frente a la variable 2 (DL).

Estos resultados antes mencionados concuerdan con Rivera (2019) quien, con el análisis de regresión, halló un grado de dependencia del desempeño laboral en la comunicación interna de un 19.6%. El valor de Seudo R cuadrado fue igual a 0.196 y el valor de sig. De 0.000 siendo menos al 0.05, indicando una existencia de una influencia lineal positiva entre las variable CI (variable independiente) y DL (dependiente).

Asimismo, concuerda con Benites y Valverde (2021) el resultado de esta investigación arrojó un coeficiente de correlación de 0.829, a través de la prueba paramétrica Pearson, esto mostro la correlación entre las variables siendo positiva considerable. Concluye que la CI influye en el DL de los empleados de la organización Solutions & Invesments. Motivo que la entidad maneja buenas practicas comunicativas y dialogo entre los gestores de los diferentes niveles.

También concuerda con Serna (2019) donde encontró una alta relación de las variables estudiadas, es decir a mayor comunicación mejor es el cumplimiento en el DL. Hallando relación entre las variables, con un coef. de Rho de Spearman de 0.756 (sig. 0.000) lo que representa que existe una correlación positiva alta.

La influencia de la CI en el DL de una organización es fundamental para optimizar el correcto funcionamiento de los procesos organizacionales, esta disciplina ayuda a los integrantes de la organización expresarse a través de su trabajo, la ética y los valores sobre las acciones y decisiones que toman para ejercer su función, por ello es importa para las organizaciones a mantenerse informados y escuchados, de esta manera cada colaborador desempeña su labor tomando mejores decisiones y cumpliendo con los deberes de manera eficiente y satisfactoria generando un aumento en la productividad.

En cuanto al objetivo específico 1, se halló un coeficiente de Rho de Spearman de ,628 este indica que la correlación es positiva moderada fuerte entre el desempeño laboral (Variable dependiente) y comunicación intrapersonal (dimensión de CI), y tiene un nivel de significancia de  $p=0,000<0,05$  siendo altamente significativo. Se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

A través de la prueba de regresión logística ordinal de la dimensión comunicación intrapersonal y variable DL, se mostró que la primera dimensión de la variable uno (independiente) influye en el desempeño laboral (dependiente), con el valor de Nagelkerke (pseudo R cuadrado) se halló un 0.224, y el valor de sig.=0.010<0.05, demostrando de esta manera que la dimensión C. intrapersonal influye con un 22.4 % frente a la variable 2 (DL).

Esta información coincide con lo mencionado por Vásquez (2021), donde se determinó una correlación alta entre esta dimensión y DL, teniendo un resultado de Rho Spearman de 0.811, lo cual quiere decir que fomentar las habilidades de comunicación intrapersonal tendrá mejor resultado sobre el desempeño laboral en la empresa. Asimismo, Maza (2019) encontró una existencia de correlación moderada positiva fuerte entre la dimensión de C. intrapersonal y la variable DL de ,625 de Rho Spearman con nivel de sig. de 0.000 que mostro que hay relación significativa por lo que manifiesta que, maneja una buena comunicación intrapersonal mejorara el DL de los trabajadores.

La influencia de la comunicación intrapersonal en el DL, la forma de conectarse con uno mismo y la propia consciencia genera actitudes, ideas, pensamientos y comportamientos de los colaboradores que puede afectar de cómo

este se desempeña en su centro laboral ya sea de manera positiva o negativamente por ello es, importante dar un especial atención y prioridad a cada colaborador para que se sienta bien consigo mismo y ejercer su función de manera satisfactoria.

En cuanto al objetivo específico 2, el resultado muestra un coef. de Rho de Spearman de ,709 mostrando una correlación positiva moderada fuerte entre la dimensión C. interpersonal (independiente) y el desempeño laboral (Variable dependiente), y tiene un nivel de Sig.=0,000<0,05 siendo altamente significativo. Se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

A través de la prueba de regresión logística ordinal de la dimensión comunicación interpersonal y variable DL, se mostró que la segunda dimensión de la variable uno (independiente) influye en el desempeño laboral (dependiente), con el valor de Nagelkerke (Pseudo R cuadrado) se halló un 0.449 y el valor de sig.=0.001<0.05, demostrando de esta manera que la dimensión C. interpersonal influye con un 44.9 % frente a la variable 2 (DL).

Coincidiendo con Vásquez (2021) quien tuvo como resultado una correlación alta entre esta dimensión y la variable DL, de 0.890 (Rho spearman) y un nivel de sig. 0.000 afirmando la importancia de la comunicación interpersonal sobre el DL y la presencia de esta dimensión en la organización. También Maza (2019) comprobó que la C. interpersonal se relaciona significativamente con el DL., mostrando un resultado de la correlación Rho Spearman de 0.788, lo que demuestra, que existe una correlación positiva, considerable y significativa alta y muestra un nivel de significancia de 0.000 entre la segunda dimensión de la variable CI y la variable DL, indicando de esta manera que si una entidad tiene una buena C. interpersonal mejorara el DL en los colaboradores.

Ante la necesidad de organizar y normar la convivencia en un ambiente laboral, una buena comunicación interpersonal dentro de la empresa proporciona un ambiente de trabajo más saludable e idóneo haciendo que este influya en el desempeño laboral del colaborador. Los empleados comienzan a intercambiar información, conformar ideas, opiniones y acciones en pro de la empresa generando un factor esencial para el cumplimiento de los objetivos

organizacionales.

En tanto, objetivo específico 3, El resultado muestra un coef. de Rho de Spearman de ,616 mostrando una correlación positiva moderada fuerte entre la dimensión C. institucional (independiente) y el desempeño laboral (Variable dependiente), y tiene un nivel de Sig.=0,000< 0,05 siendo altamente significativo. Se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

A través de la prueba de regresión logística ordinal de la dimensión comunicación institucional y variable DL, se mostró que la tercera dimensión de la variable uno (independiente) influye en el desempeño laboral (dependiente), con el valor de Nagelkerke (pseudo-R cuadrado) se halló un 0.510 y el valor de sig.=0.000<0.05, demostrando de esta manera que la dimensión C. institucional influye con un 51 % frente a la variable 2 (DL).

Se encuentra coincidencia con Vásquez (2021) en su investigación de una empresa en la Molina, tiene un resultado de 0.871 (Rho de Spearman) considerado positivo moderado fuerte, concluyendo que dicha empresa también tiene buen manejo de sus habilidades de comunicación institucional. Igual modo, Maza (2019) encontró que la comunicación institucional se correlaciona significativamente con el DL con un coeficiente 0.686 (Rho de Spearman), y un nivel de sig. de 0.000. lo que muestra, que existe una correlación significativa positiva media entre la dimensión comunicación institucional y desempeño laboral. Con una buena c. institucional mejorara el desempeño laboral de los empleados.

La influencia de la comunicación institucional en el desempeño laboral genera que el colaborador se sienta identificado con la empresa en la que labora, este beneficia el intercambio de información con organismos externos y público objetivo, ayudando en la reputación institucional a través de imagen de marca sólida y fuerte transmitiendo la filosofía e identidad que proyecta la empresa entre todos los colaboradores que pertenecen a la institución.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Objetivo general, se encontró un resultado positivo, moderado fuerte entre la CI. y el DL. con una correlación ,670 (Rho Spearman). También se confirmó que la CI. (variable independiente) influye DL (variable dependiente), en la cual el grado de significancia es de  $0.000 < 0.05$  y con un valor de Nagelkerke de 0.510 (Pseudo-R cuadrado) reflejando un 51 % de influencia entre las variables.

**Segunda.** Objetivo específica 1, se encontró un resultado positivo moderado fuerte entre la dimensión C. intrapersonal. y DL. con una correlación de ,628 (Rho Spearman). También se confirmó que la dimensión C. intrapersonal influye en el DL. (dependiente), en la cual el grado de significancia de  $0.01 < 0.05$  y con un valor de Nagelkerke de 0.224 (pseudo-R cuadrado) reflejando un 22.4 % de influencia entre la dimensión y la variable.

**Tercera.** Objetivo específica 2, se encontró un resultado positivo, moderado fuerte entre la dimensión C. interpersonal. y la variable DL. con una correlación de Rho Spearman de ,709. También se confirmó que la dimensión C. interpersonal influye en el DL (dependiente), en la cual el grado de significancia de  $0.001 < 0.05$  y con un valor de Nagelkerke de 0.449 (pseudo-R cuadrado) reflejando un 44.9 % de influencia entre la dimensión y la variable.

**Cuarta.** Objetivo específica 3, se encontró un resultado positivo, moderado fuerte entre la dimensión C. institucional. y DL. con un coeficiente de ,616 (Rho Spearman). También se confirmó que la dimensión C. institucional influye en el DL (dependiente), en la cual el grado de significancia de  $0.000 < 0.05$  y con un valor de Nagelkerke de 0.510 (pseudo-R cuadrado) reflejando un 51% de influencia entre la dimensión y la variable.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Después de la evaluación de las variables de estudio para determinar si la comunicación interna influye en el desempeño laboral, encontrando un bajo porcentaje que ve el nivel de comunicación interna como regular, este no se debe descuidar, al contrario, la dirección de la empresa debe lograr que esta variable sea excelente en un cien por ciento, ya que de esta forma podrá transmitir al cliente interno la finalidad de la empresa, así como los diferentes procesos y cambios que se presenten en el camino, para ello se debe conversar con ellos para delimitar las mejoras que consideran necesarias para mejorar la comunicación interna, teniendo como resultado el desempeño laboral.
2. Se recomienda al área de recursos humanos de la empresa, trabajar con el colaborador en sus habilidades blandas y diferentes realizar talleres para que sientan comprometidos y al mismo tiempo puedan desarrollarse en la organización, también se deben evaluar periódicamente las capacidades, el compromiso organizacional de los colaboradores, para no verse afectado en el desempeño de su puesto.
3. Al determinar la correlación de la comunicación interpersonal y desempeño de los colaboradores, a la dirección de la empresa se considera que se debe promover e invertir en las capacitaciones, asimismo realizar programas de reconocimiento, como aumentos salariales, evaluaciones de ascenso, compensaciones con días libres, con el objetivo que el resto de colaboradores se esfuerce de igual manera.
4. Se recomienda a la dirección de la empresa y área de recursos humanos establecer reuniones mensuales donde todos puedan expresar sus ideas respecto a lo que se debe mejorar, con el apoyo de buenos líderes de las diferentes áreas, así aprovecharían los recursos disponibles para mejorar la comunicación institucional.

## REFERENCIAS

- Alarcón, A., Prado, M. (2021) *La Comunicación Interna y su Incidencia en el Clima Organizacional en la Empresa Transnacional En Hidrocarburos*, Lima, 2018. Tesis para optar maestría en la Universidad San Martín de Porres. <https://n9.cl/v2oim>
- Aragadvy, M., (2022) *Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba*. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <https://n9.cl/murpx>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bazán, J. (2018). "Gestión de la comunicación interna para mejorar el desempeño laboral en la distribuidora Inversiones Ranevas año 2018". <https://n9.cl/tr6slf>
- Belategi, O., Gago, M., & Egaña, T. (2019). *La comunicación interna en las cooperativas: La percepción de las personas trabajadoras sobre la escucha y la información*. *REVESCO: Revista De Estudios Cooperativos*, 130, 9-32. Revisado en: <https://doi.org/10.5209/REVE.62812>
- Benites, N., Valverde, G. (2021) "Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Investments E.I.R.L., Trujillo, 2021" (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77302>
- Bohórquez, E. (2020). *Motivation and work performance: Human capital as a key factor in an organization*. *Universidad y Sociedad*, 12 (3), 385–390
- Concepción, N. (2021). *Comunicación Interna Efectiva, Pilar para el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de UDELAS-Panamá*. Tesis de Maestría. Universidad Especializada de las Américas. <https://n9.cl/vl44z>
- Cuenca, J., Verazzi, L. (2020) *Comunicación interna total*. Estrategia, prácticas y casos. Editorial: UOC, Barcelona (2020). <https://n9.cl/5icrh>
- Chacón, J., López, E., & Arias, J. (2022). *Liderazgo compartido en equipos directivos y desempeño organizacional: El rol mediador del capital social*. *Estudios Gerenciales*, 38(162), 32-44. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.162.4524>

- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A. Maguiña, R., Hidalgo, Y (2020) *Clima organizacional y desempeño laboral caso: empresa Lechera peruana*. Revista nacional de administración. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/3297/4284>
- Choi, J. Y., Miao, C., Oh, I. S., Berry, C. M., & Kim, K. (2018). *Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings*. Canadian Journal of Administrative Sciences, 36(3), 377–389
- Diamantidis, A., Chatzoglou, P. (2019), "*Factores que afectan el desempeño de los empleados: un enfoque empírico*", International Journal of Productivity and Performance Management , vol. 68 núm. 1, págs. 171-193. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2018-0012>
- Ecklebe, S., & Löffler, N. (2021). *A question of quality: Perceptions of internal communication during the covid-19 pandemic in germany*. Journal of Communication Management, 25(3), 214-232. <https://doi.org/10.1108/JCOM-09-2020-0101>
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Hanco, M., Carpio A., Laura, Z., Flores, E. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno*. Comuni@cción, 12(3), 186-194. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernández-Sampieri, R., Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Jacobsen, C. B., & Heidi, H. S. (2021). *Leadership strategies and internal communication in public organizations*. The International Journal of Public Sector Management, 34(2), 137-154. doi:<https://doi.org/10.1108/IJPSM-03-2020-0086>
- Jakubiec, M. (2019). *The importance of internal communication for management of an organisation*, Scientific Papers of Silesian University of Technology. Organization and Management Series. <https://n9.cl/w7y9w>

- Kulachai, W., Narkwatchara, P., Siripool, P. y Vilailert, K. (2018). *Internal communication, employee participation, job satisfaction, and employee performance*. <https://n9.cl/5uygt>
- Lemon, L., & Towery, N. (2021). *The case for internal communication: An investigation into consortia forming*. *Corporate Communications*, 26(3), 541-556. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-07-2019-0093>
- Matabanchoy, S., Dorado, A., Guevara, N., & Narváez, Y. (2022). *Evaluación de desempeño por competencias en una empresa familiar de transporte*. *Informes Psicológicos*, 22(1), 115-130. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v22n1a07>
- Marta, I. P., Navarro, C., & Sanz Lara, J. Á. (2018). *Determining factors of success in internal communication management in spanish companies: The influence of social media*. *Corporate Communications*, 23(3), 405-422.
- Martínez (2019) *Competencia Digital y Desempeño Laboral en una Universidad Pública, Lima, 2019 (Tesis de maestría)* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65498?show=full>
- Maza, V. (2018). *“Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018”* <https://n9.cl/ypbfj>
- Mora, J., Mariscal, Z. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Edición especial. Artículo 100. <https://n9.cl/ue27s>
- Mohammed, A., Wang, J.,(2018) " *Leadership Styles and Job Performance: a Literature Review*", *Journal of International Business Research and Marketing* , Inovatus Services Ltd., vol. 3(3), páginas 40-49, marzo. <https://ideas.repec.org/a/mgs/jibrme/v3y2018i3p40-49.html>
- Nangoy, R., Mursitama, T., Setiadi, N & Pradipto, Y. (2020). *Creating sustainable performance in the fourth industrial revolution era: The effect of employee's work well-being on job performance*. *Management Science Letters*. <https://scholar.google.co.id/citations?user=B4spXTsAAAAJ&hl=en>
- Neiva, F. (2018). *Comunicação das Organizações: Um olhar sobre a importância da Comunicação Interna*. *Media & Jornalismo*, 18(33), 61-73. <https://n9.cl/2u4vs>

- Neto, C., & Cruz, S. A. (2017). *Comunicação interna e comprometimento organizacional: O caso da autoridade para as condições do trabalho*. Sociologia, 34, 47-72. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/comunicação-interna-e-comprometimento/docview/2186794882/se-2>
- ong-Yi Lai, Hui Chuan Tang, Szu-Chi Lu, Yu-Chin Lee y Cheng-Chen Lin (2020) *Transformational Leadership and Job Performance: The Mediating Role of Work Engagement*, Sage Journals. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2158244019899085>
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña M., (2017). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas*. Revista científica Dominio de las Ciencias. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/687>
- Paradinas, M.<sup>a</sup> del C. (2020) *The Importance of Internal Communication in Conflict Management: the Company and Women* aDResearch ESIC. N° 22 Vol 22 Monográfico especial, marzo 2020 · Págs. 214 a 227 <https://doi.org/10.7263/adresic-022-12>
- Pekel, A. (2021). *Organizational justice perception of work performance and relationship of work performance with the organizational opposition level: A study on physical education and sports teachers (istanbul province example)*. *Propósitos y Representaciones*, 9, 1-11. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE3.1205>
- Posso, R., & Bertheau, E. (2020). *Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física*. Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0, 24(3), 205–223. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>
- Reguant, M., Vilà, R., & Torrado, M. (2018). *La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS*. REIRE. Revista d'Innovació i Recerca en Educació, 2018, vol. 11, num. 2, p. 45-60. <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/148185/1/682741.pdf>
- Rengifo M, R., (2018) *proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, lima 2017*.

recuperado de: <https://n9.cl/xhozi>

- Rivera, I. (2019), *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del hospital La Carlota en Montemorelos* (Tesis para maestría). Universidad de Montemorelos Facultad de ciencias naturales y jurídicas. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1047>
- Rivero, K. R. B., Rubiano, O. L. T., & Céspedes, M. S. A. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño de colaboradores en empresa tecnológica en Lima*. 3C Empresa, 11(1), 119-147. doi: <https://doi.org/10.17993/3comp.2022.110149.119-147>
- Sanchis, P. I., & Bonavia, T. (2017). *Internal communication system analysis in a small company*. Working Papers on Operations Management, 8(1), 9-21. doi: <https://doi.org/10.4995/wpom.v8i1.7390>
- Serna R, (2020) *Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019*. Tesis de pregrado de Universidad Peruana Union. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4195>
- Špoljarić, A. and Tkalac Verčič, A. (2022), "Internal communication satisfaction and employee engagement as determinants of the employer brand", Journal of Communication Management, Vol. 26 No. 1, pp. 130-148. <https://doi.org/10.1108/JCOM-01-2021-0011>
- Vásquez, P., (2021) *Comunicación Interna y desempeño laboral en personal de obra del sector construcción en La Molina, 2019*. Tesis de maestría. Universidad Ricardo Palma. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/4816>
- Villalobos, A. (2018). "Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, caso zona bajo México". Universidad Politécnica de Guanajuato. <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-InstrumentoParaEvaluarLaComunicacionInternaEnLasMi-6559163.pdf>
- Yarlequé, M. (2018) *Percepción de la comunicación interna según los colaboradores de la empresa Inversiones Mamay E.I.R.L, Lurin 2018*. Tesis para obtener el grado de maestría UCV. <https://n9.cl/rtxfr>

## ANEXOS

Anexo 1:

Matriz de Operacionalización de variables.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Comunicación interna	Toda comunicación que se genera en una organización y está integrada por todos los mensajes que circulan en el ámbito organizacional, sean o no estratégicos. Tessi citado por Yarlequé (2018)	La comunicación interna se midió a través de sus dimensiones comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación institucional; a través de la metodología de comunicación 1A, además se consideró los modelos 3E y 2S. Estas dimensiones despliegan respectivamente indicadores: cognoscitivo, afectivo, conativo; salario, sentido; y escucha, empatía, emisión respectivamente. (Tessi, 2012)	Comunicación Intrapersonal	Cognoscitivo Afectivo Conativo	1 a 7	Ordinal tipo Likert Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
			Comunicación Interpersonal	Salario Sentido	8 a 17	
			Comunicación Institucional	Escucha Empatía Emisión	17 a 36	
Desempeño laboral	El desempeño laboral individual se "puede definir como comportamientos o acciones que son relevantes para los objetivos de la organización" Koopmans et al. Citado en Martínez (2019).	El desempeño laboral-en una empresa privada en Lima, 2022.se operacionalizo mediante el cuestionario de Desempeño laboral, el cual es adaptado del cuestionario de desempeño laboral de Koopmans et al. (2014), cuestionario para la mejora del desempeño laboral, en ella dimensiona al desempeño laboral individual, desempeño de la tarea, el desempeño contraproducente. Se consideró 25 preguntas de escala ordinal.	Desempeño en tareas	Planear el trabajo para terminarlo a tiempo Tener en cuenta el resultado del trabajo que se necesita lograr Priorizar tareas principales de las secundarias Realizar el trabajo en forma óptima con el menor y esfuerzo posible. Diferencias los problemas principales de los secundarios	1,2,3,4,5,6	Ordinal tipo Likert Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

	Planificación del trabajo en forma adecuada y permanente	
	Asumir responsabilidades adicionales	
	Hacer más de lo que esperan del trabajador	
	Por propia iniciativa, iniciar nuevas tareas al término de otras	
	Aprovechar las oportunidades que se presentan en la empresa	
Desempeño contextual	Actualizarse en los conocimientos propios el trabajo	
	Mejorar habilidades laborales	7,8,9,10,11,12,13,14,15
	Encontrar soluciones creativas ante nuevos problemas	,16,17, 18
	Buscar nuevos retos	
	Colaborar con los compañeros de trabajo en sus labores productivamente	
	Participar activamente en actividades sociales de la empresa	
	Buscar mejorar el rendimiento actual	
	Mantener postura firme y dar solución a situaciones de conflicto.	
	Conversa con colegas sobre aspectos negativos de su trabajo	
	Divulgar información sensible o negativa a personas ajenas de la empresa	
Conductas contraproducentes	Hacer más grande los problemas de lo que en realidad son	19,20,21,22,23,24,25
	Concentrarse en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos.	
	Abandonar el trabajo antes de concluir la jornada laboral.	

No llegar a las metas institucionales  
intencionalmente  
Ser improductivo en sus horas de trabajo

---

Anexo 2:

Matriz de consistencia

<p align="center"><b>Matriz de consistencia</b></p> <p>Título: “Comunicación interna y desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022.”</p> <p>Autores: Cerda Cisneros, Rosa María</p> <p align="center">-Mendoza Espinoza, Saby Janeth</p>							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable(X): COMUNICACIÓN INTERNA				
<p>¿Cómo influye la comunicación interna en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022?</p> <p>Problema específico 1 ¿Cómo influye la comunicación intrapersonal en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cómo influye la comunicación interpersonal en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cómo influye la comunicación institucional en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022.</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la influencia de la comunicación intrapersonal en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la influencia de la comunicación interpersonal en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la influencia de la comunicación institucional en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022.</p>	<p>La comunicación interna tiene influencia en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:1 La comunicación intrapersonal tiene influencia en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:2 La comunicación interpersonal tiene influencia en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:3 La comunicación institucional tiene influencia en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	<p>Niveles y rangos</p> <p>Niveles: Excelente – Bueno – Regular</p> <p>Dimensión 1 Excelente [41 - 55] Bueno [26 - 40] Regular [11 - 25]</p> <p>Dimensión 2 Excelente [49 - 65] Bueno [31 -48] Regular [13 - 30]</p> <p>Dimensión 3 Excelente [70 - 95] Bueno [45 - 69] Regular [18 - 44]</p> <p>Instrumento: Excelente [134 - 180] Bueno [85 - 133] Regular [36 - 84]</p>
			Comunicación intrapersonal	Cognoscitivo Afectivo Conativo	1 - 7	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	
			comunicación interpersonal	Salario sentido	8 - 17		
			comunicación institucional	Escucha Empatía Emisión	18 - 36		
			Variable(Y): DESEMPEÑO LABORAL				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Desempeño en tareas	- Planear el trabajo para terminarlo a tiempo	1-6	Escala: ordinal	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener en cuenta el resultado del trabajo que se necesita lograr</li> <li>- Priorizar tareas principales de las secundarias</li> <li>- Realizar el trabajo en forma óptima con el menor y esfuerzo posible</li> <li>- Diferenciar los problemas principales de los secundarios</li> <li>- Planificación del trabajo en forma adecuada y permanente</li> </ul>		<p>Nunca (1)  Casi nunca (2)  A veces (3)  Casi siempre (4)  Siempre (5)</p>	<p>Bajo (25 - 58)  Medio (59 - 92)  Alto (93- 125)</p>
			Desempeño contextual	<p>Asumir responsabilidades adicionales  Hacer más de lo que esperan del trabajador  Por propia iniciativa, iniciar nuevas tareas al término de otras  Aprovechar las oportunidades que se presentan en la empresa  Actualizarse en los conocimientos propios del trabajo  Mejorar habilidades laborales  Encontrar soluciones creativas ante nuevos problemas  Buscar nuevos retos  Colaborar con los compañeros de trabajo en sus labores productivamente  Participar activamente en actividades sociales de la empresa</p>	7-18		

				<p>Buscar mejorar el rendimiento actual mantener postura firme y dar solución a situaciones de conflicto.</p>		
			<p>Conductas contraproducentes</p>	<p>Conversa con colegas sobre aspectos negativos de su trabajo Divulgar información sensible o negativa a personas ajenas de la empresa Hacer más grade los problemas de lo que en realidad son Concentrarse en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos. Abandonar el trabajo antes de concluir la jornada laboral. No llegar a las metas institucionales intencionalmente Ser improductivo en sus horas de trabajo</p>	19-25	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	DESCRIPTIVA			
<p>TIPO: Aplicada. DISEÑO:-No experimental, transversal, Correlacional causal. MÉTODO: Hipotético, Deductivo <b>DISEÑO:</b> No experimental, transversal, Correlacional causal.</p> <p> <math display="block">  \begin{array}{c}  O_x \\  \swarrow \quad \updownarrow \\  M \text{---} i \\  \searrow \quad \downarrow \\  O_y  \end{array}  </math> </p> <p>M= una empresa privada en Lima, 2022 O<sub>x</sub> = Comunicación interna O<sub>y</sub>= Desempeño laboral</p>	<p>POBLACIÓN: 36 trabajadores administrativos y operativos los cual laboran en una empresa privada en Lima, 2022.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: muestra tipo censal</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Toda la población</p>	<p>Variable X: COMUNICACIÓN INTERNA Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario - Encuesta Autores: Yarlequé Procedencia: Lima Año: 2018 Estructura. Está conformada por 36 ítems. Las dimensiones que mide el inventario son: Comunicación interpersonal Comunicación interpersonal</p>	<p>Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras,</p> <p>INFERENCIAL: Se usará el índice de correlación de Spearman.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.</p>			

<p>I = Incidencia de la comunicación interna</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético, Cuantitativo, estadístico, Deductivo.</p>		<p>comunicación institucional</p> <p>Variable Y: DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Martínez</p> <p>Año: 2019--</p> <p>Forma de Administración: Encuesta</p> <p>Estructura. Está conformada por 25 ítems. Las dimensiones que mide el inventario son: Desempeño en tareas, Desempeño contextual, Conductas contraproducentes</p>			
--	--	---	--	--	--

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN INTERNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D1: COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL</b>								
1	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?	x		x		x		Los ítems son afirmativos, no va signos
2	¿Escucha antes de responder de manera impulsiva?	x		x		x		
3	¿Se expresa de manera clara lo que piensa?	x		x		x		
4	¿Tiene claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su puesto?	x		x		x		
5	Se siente satisfecho con las condiciones salariales	x		x		x		
6	La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros	x		x		x		
7	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo le permite su desarrollo personal	x		x		x		
<b>D2: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>								
8	¿La comunicación de los directivos permite obtener buenos resultados en el trabajo?	x		x		x		
9	¿Usted aprovecha las críticas oportunas para mejorar su desempeño?	x		x		x		
10	Su jefe transmite la visión y objetivos de la empresa	x		x		x		
11	Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas áreas	x		x		x		
12	La participación de sus compañeros le permite realizar un mejor trabajo	x		x		x		
13	Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo	x		x		x		
14	Es efectiva la comunicación entre compañeros de su área de trabajo	x		x		x		
15	Se siente escuchado por su organización y su opinión importa	x		x		x		
16	Tu superior acepta ideas y sugerencias de los demás miembros de la empresa	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se promueve la participación de sus compañeros para generar ideas creativas e innovadoras	x		x		x		
<b>D3: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>								
18	Los directivos de la empresa difunden los comunicados con coherencia y credibilidad?	x		x		x		
19	Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace un buen trabajo	x		x		x		
20	Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos en la organización	x		x		x		
21	Su jefe se comunica de manera clara y sencilla	x		x		x		
22	Se siente comprometido con el éxito de su institución	x		x		x		
23	Existe oportunidades de progresar en su institución	x		x		x		
24	En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros	x		x		x		
25	Los miembros de la institución se identifican con la misión, visión y objetivos	x		x		x		
26	Los miembros de la institución muestran satisfacción por el trabajo que realizan	x		x		x		
27	Su superior refuerza la comunicación oral	x		x		x		
28	Su organización desarrolla actividades para promover el dialogo entre sus compañeros	x		x		x		
29	En su empresa realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora	x		x		x		
30	Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas	x		x		x		
31	Cree usted que a su organización le interesa que piensa y que siente respecto a su trabajo	x		x		x		
32	La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación	x		x		x		
33	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	x		x		x		
34	Consideras que los directivos o jefes inmediatos utilizan medios de comunicación eficaces para llegar a los miembros de la organización	x		x		x		
35	Promueven capacitaciones necesarias para mejorar sus labores	x		x		x		
36	Su institución fomenta y promueve la comunicación interna	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones de las variables

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Nauca** Torres Enrique Santos      DNI: 41657065

Especialidad del validador: Docente investigador y Magister en administración y dirección de empresas

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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

22 de Junio del 2022

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN INTERNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D1: COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL</b>								
1	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?	x		x		x		
2	¿Escucha antes de responder de manera impulsiva?	x		x		x		
3	¿Se expresa de manera clara en lo que piensa?	x		x		x		
4	¿Tiene claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su puesto?	x		x		x		
5	Se siente satisfecho con las condiciones salariales	x		x		x		
6	La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros	x		x		x		
7	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo le permite su desarrollo personal	x		x		x		
<b>D2: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>								
8	¿La comunicación de los directivos permite obtener buenos resultados en el trabajo?	x		x		x		
9	¿Usted aprovecha las críticas oportunas para mejorar su desempeño?	x		x		x		
10	Su jefe transmite la visión y objetivos de la empresa	x		x		x		
11	Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas áreas	x		x		x		
12	La participación de sus compañeros le permite realizar un mejor trabajo	x		x		x		
13	Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo	x		x		x		
14	Es efectiva la comunicación entre compañeros de su área de trabajo	x		x		x		
15	Se siente escuchado por su organización y su opinión importa	x		x		x		
16	Tu superior acepta ideas y sugerencias de los demás miembros de la empresa	x		x		x		
17	Se promueve la participación de sus compañeros para generar ideas creativas e innovadoras	x		x		x		
<b>D3: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>								
18	Los directivos de la empresa difunden los comunicados con coherencia y credibilidad?	x		x		x		
19	Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace un buen trabajo	x		x		x		
20	Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos en la organización	x		x		x		
21	Su jefe se comunica de manera clara y sencilla	x		x		x		
22	Se siente comprometido con el éxito de su institución	x		x		x		
23	Existe oportunidades de progresar en su institución	x		x		x		
24	En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros	x		x		x		
25	Los miembros de la institución se identifican con la misión, visión y objetivos	x		x		x		
26	Los miembros de la institución muestran satisfacción por el trabajo que realizan	x		x		x		
27	Su superior refuerza la comunicación oral	x		x		x		
28	Su organización desarrolla actividades para promover el dialogo entre sus compañeros	x		x		x		
29	En su empresa realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora	x		x		x		
30	Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas	x		x		x		
31	Cree usted que a su organización le interesa que piensa y que siente respecto a su trabajo	x		x		x		
32	La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación	x		x		x		
33	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	x		x		x		
34	Consideras que los directivos o jefes inmediatos utilizan medios de comunicación eficaces para llegar a los miembros de la organización	x		x		x		
35	Promueven capacitaciones necesarias para mejorar sus labores	x		x		x		
36	Su institución fomenta y promueve la comunicación interna	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene la suficiencia requerida para medir la variable mediante sus indicadores**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Kerwin José Chávez Vera      **CE. 003058624**

**Especialidad del validador:** Licenciado en Administración, Magister en Docencia para la Educación Superior, Doctor en Gerencia

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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

22 de junio del 2022

  
**Dr. Kerwin José Chávez Vera**  
**C.E. 003058624**  
**Docente Investigador®**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN INTERNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D1: COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL</b>								
1	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?	x		x		x		
2	¿Escucha antes de responder de manera impulsiva?	x		x		x		
3	¿Se expresa de manera clara lo que piensa?	x		x		x		
4	¿Tiene claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su puesto?	x		x		x		
5	Se siente satisfecho con las condiciones salariales	x		x		x		
6	La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros	x		x		x		
7	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo le permite su desarrollo personal	x		x		x		
<b>D2: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>								
8	¿La comunicación de los directivos permite obtener buenos resultados en el trabajo?	x		x		x		
9	¿Usted aprovecha las críticas oportunas para mejorar su desempeño?	x		x		x		
10	Su jefe transmite la visión y objetivos de la empresa	X		X		X		
11	Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas áreas	X		X		X		
12	La participación de sus compañeros le permite realizar un mejor trabajo	X		X		X		
13	Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo	X		X		X		
14	Es efectiva la comunicación entre compañeros de su área de trabajo	X		X		X		
15	Se siente escuchado por su organización y su opinión importa	X		X		X		
16	Tu superior acepta ideas y sugerencias de los demás miembros de la empresa	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se promueve la participación de sus compañeros para generar ideas creativas e innovadoras	X		X		X		
<b>D3: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>								
18	Los directivos de la empresa difunden los comunicados con coherencia y credibilidad?	X		X		X		
19	Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace un buen trabajo	X		X		X		
20	Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos en la organización	X		X		X		
21	Su jefe se comunica de manera clara y sencilla	X		X		X		
22	Se siente comprometido con el éxito de su institución	X		X		X		
23	Existe oportunidades de progresar en su institución	X		X		X		
24	En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros	X		X		X		
25	Los miembros de la institución se identifican con la misión, visión y objetivos	X		X		X		
26	Los miembros de la institución muestran satisfacción por el trabajo que realizan	X		X		X		
27	Su superior refuerza la comunicación oral	x		x		x		
28	Su organización desarrolla actividades para promover el dialogo entre sus compañeros	x		x		x		
29	En su empresa realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora	x		x		x		
30	Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas	x		x		x		
31	Cree usted que a su organización le interesa que piensa y que siente respecto a su trabajo	x		x		x		
32	La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación	x		x		x		
33	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	x		x		x		
34	Consideras que los directivos o jefes inmediatos utilizan medios de comunicación eficaces para llegar a los miembros de la organización	x		x		x		
35	Promueven capacitaciones necesarias para mejorar sus labores	x		x		x		
36	Su institución fomenta y promueve la comunicación interna	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dg/ Mg: Jorge Arturo Zapana Ruiz**            **DNI: 44078388**

Especialidad del validador: **Administrador**

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

24 de junio del 2022

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

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D1: DESEMPEÑO DE TAREAS</b>								
1	Planifico y organizo mi trabajo para terminarlo y entregarlo a tiempo	x		x		x		
2	Realizo mis tareas teniendo en cuenta los resultados que tengo que lograr	x		x		x		
3	Priorizo las tareas principales de los secundarias.	x		x		x		
4	Realizo mi trabajo óptimamente con el menor tiempo y esfuerzo posible	x		x		x		
5	Diferencio los problemas principales de los secundarios en el trabajo	x		x		x		
6	La planificación de mi trabajo lo realizo en forma adecuada y pertinente.	x		x		x		
<b>D2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>								
7	Assumo con gusto trabajos adicionales	x		x		x		
8	Si se puede, hago más de lo que se espera de mi	x		x		x		
9	Inicio tareas nuevas por mi propia iniciativa al termino de otras	x		x		x		
10	Cuando se presentan oportunidades en la empresa, las aprovecho	x		x		x		
11	Constantemente me estoy actualizando en los conocimientos propios de mi trabajo	x		x		x		
12	Constantemente veo los mecanismos para mejorar mis habilidades en el trabajo	x		x		x		
13	Encuentro soluciones creativas ante problemas que surgen con mis compañeros de trabajo o en la organización.	x		x		x		
14	Busco nuevos retos en mi trabajo	x		x		x		
15	Colaboro con mis compañeros en sus labores en forma productiva	x		x		x		
16	Participo activamente en las actividades sociales de la empresa	x		x		x		
17	Por mi propia voluntad busco las maneras de mejorar mi rendimiento en el trabajo	x		x		x		
18	Ante situaciones difíciles de conflicto, me mantengo fuerte y doy rápida social	x		x		x		
<b>D3: DESEMPEÑO CONTRAPRODUCENTE</b>								
19	Converso con mis compañeros de trabajo sobre asuntos negativos de la empresa o área de trabajo	x		x		x		
20	Divulgo información sensible o negativa a personas ajenas a la empresa	x		x		x		
21	Acrecientos los problemas que existen en mi área de trabajo o empresa	x		x		x		
22	Observo más los aspectos negativos de mi trabajo en vez de resaltar	x		x		x		
23	Si se da la oportunidad, abandono el trabajo antes de concluir la jornada laboral	x		x		x		
24	A propósito, he tratado de no llegar a las metas planteadas por la empresa	x		x		x		
25	En mis horas de trabajo, hay veces no hago nada o realizo cosas ajenas a mi labor	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones de las variables

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Nauca** Torres Enrique Santos      DNI: 41657065

Especialidad del validador: Docente investigador y Magister en administración y dirección de empresas

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

22 de Junio del 2022

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

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D1: DESEMPEÑO DE TAREAS</b>								
1	Planifico y organizo mi trabajo para terminarlo y entregarlo a tiempo	x		x		x		
2	Realizo mis tareas teniendo en cuenta los resultados que tengo que lograr	x		x		x		
3	Priorizo las tareas principales de los secundarias.	x		x		x		
4	Realizo mi trabajo óptimamente con el menor tiempo y esfuerzo posible	x		x		x		
5	Diferencio los problemas principales de los secundarios en el trabajo	x		x		x		
6	La planificación de mi trabajo lo realizo en forma adecuada y pertinente.	x		x		x		
<b>D2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>								
7	Asumo con gusto trabajos adicionales	x		x		x		
8	Si se puede, hago más de lo que se espera de mi	x		x		x		
9	Inicio tareas nuevas por mi propia iniciativa al termino de otras	x		x		x		
10	Cuando se presentan oportunidades en la empresa, las aprovecho	x		x		x		
11	Constantemente me estoy actualizando en los conocimientos propios de mi trabajo	x		x		x		
12	Constantemente veo los mecanismos para mejorar mis habilidades en el trabajo	x		x		x		
13	Encuentro soluciones creativas ante problemas que surgen con mis compañeros de trabajo o en la organización.	x		x		x		
14	Busco nuevos retos en mi trabajo	x		x		x		
15	Colaboro con mis compañeros en sus labores en forma productiva	x		x		x		
16	Participo activamente en las actividades sociales de la empresa	x		x		x		
17	Por mi propia voluntad busco las maneras de mejorar mi rendimiento en el trabajo	x		x		x		
18	Ante situaciones difíciles de conflicto, me mantengo fuerte y doy rápida social	x		x		x		
<b>D3: DESEMPEÑO CONTRAPRODUCTENTE</b>								
19	Converso con mis compañeros de trabajo sobre asuntos negativos de la empresa o área de trabajo	x		x		x		
20	Divulgo información sensible o negativa a personas ajenas a la empresa	x		x		x		
21	Acrecientos los problemas que existen en mi área de trabajo o empresa	x		x		x		
22	Observo más los aspectos negativos de mi trabajo en vez de resaltar los positivos	x		x		x		
23	Si se da la oportunidad, abandono el trabajo antes de concluir la jornada laboral	x		x		x		
24	A propósito, he tratado de no llegar a las metas planteadas por la empresa	x		x		x		
25	En mis horas de trabajo, hay veces no hago nada o realizo cosas ajenas a mi labor	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento tiene la suficiencia requerida para medir la variable mediante sus indicadores

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Kerwin José Chávez Vera      C.E. 003058624

Especialidad del validador: Licenciado en Administración, Magister en Docencia para la Educación Superior, Doctor en Gerencia

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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

22 de junio del 2022

  
**Dr. Kerwin José Chávez Vera**  
 C.E. 003058624  
 Docente Investigador®

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D1: DESEMPEÑO DE TAREAS</b>								
1	Planifico y organizo mi trabajo para terminarlo y entregarlo a tiempo	x		x		x		
2	Realizo mis tareas teniendo en cuenta los resultados que tengo que lograr	x		x		x		
3	Priorizo las tareas principales de los secundarias.	x		x		x		
4	Realizo mi trabajo óptimamente con el menor tiempo y esfuerzo posible	x		x		x		
5	Diferencio los problemas principales de los secundarios en el trabajo	x		x		x		
6	La planificación de mi trabajo lo realizo en forma adecuada y pertinente.	x		x		x		
<b>D2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>								
7	Asumo con gusto trabajos adicionales	X		X		X		
8	Si se puede, hago más de lo que se espera de mi	X		X		X		
9	Inicio tareas nuevas por mi propia iniciativa al termino de otras	X		X		X		
10	Cuando se presentan oportunidades en la empresa, las aprovecho	X		X		X		
11	Constantemente me estoy actualizando en los conocimientos propios de mi trabajo	X		X		X		
12	Constantemente veo los mecanismos para mejorar mis habilidades en el trabajo	X		X		X		
13	Encuentro soluciones creativas ante problemas que surgen con mis compañeros de trabajo o en la organización.	X		X		X		
14	Busco nuevos retos en mi trabajo	X		X		X		
15	Colaboro con mis compañeros en sus labores en forma productiva	X		X		X		
16	Participo activamente en las actividades sociales de la empresa	X		X		X		
17	Por mi propia voluntad busco las maneras de mejorar mi rendimiento en el trabajo	X		X		X		
18	Ante situaciones difíciles de conflicto, me mantengo fuerte y doy rápida social	x		x		x		
<b>D3: DESEMPEÑO CONTRAPRODUCENTE</b>								
19	Converso con mis compañeros de trabajo sobre asuntos negativos de la empresa o área de trabajo	X		X		X		
20	Divulgo información sensible o negativa a personas ajenas a la empresa	X		X		X		
21	Acrecientos los problemas que existen en mi área de trabajo o empresa	X		X		X		
22	Observo más los aspectos negativos de mi trabajo en vez de resaltar los positivos	X		X		X		
23	Si se da la oportunidad, abandono el trabajo antes de concluir la jornada laboral	X		X		X		
24	A propósito, he tratado de no llegar a las metas planteadas por la empresa	X		X		X		
25	En mis horas de trabajo, hay veces no hago nada o realizo cosas ajenas a mi labor	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jorge Arturo Zapana Ruiz           DNI: 44078388

Especialidad del validador: Administrador

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

24 de junio del 2022

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

**Firma del Experto Informante.**

## AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo ...Jimmy Arnaldo Maza Rondoy identificado con DNI 40590018, en mi calidad de Gerente General del área de ...Gerencia General de la empresa ...JETMEN PERU SAC con R.U.C N°...20600134087, ubicada en la ciudad de ...LIMA.

### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A las señoritas, Mendoza Espinoza Saby Janeth, Identificada con DNI N° 44019957, y Cerda Cisneros Rosa María, Identificada con DNI N° 44568043 de la Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Lista de los colaboradores de la empresa y utilizar el nombre de la empresa "JETMEN PERU S.A.C" en el proyecto de la investigación, "Comunicación interna y desempeño laboral en la empresa JETMEN PERU S.A.C en Lima, 2022".

Con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Informe estadístico, (x) Trabajo de Investigación, ( ) Tesis para optar el Título Profesional.

( ) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

( ) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
(x) Mencionar el nombre de la empresa.

JETMEN PERU S.A.C.  
-----  
TIC JIMMY MAZA RONDOS  
GERENTE GENERAL

Jimmy Arnaldo Maza Rondoy

DNI: 40590018

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Mendoza Espinoza, Saby Janeth

DNI: 44019957

Cerda Cisneros, Rosa María

DNI: 44568043

## AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo ...Jimmy Arnaldo Maza Rondoy identificado con DNI 40590018, en mi calidad de Gerente General del área de ...Gerencia General de la empresa ...JETMEN PERU SAC con R.U.C N°...20600134087, ubicada en la ciudad de ...LIMA.

### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A las señoritas, Mendoza Espinoza Saby Janeth, Identificada con DNI N° 44019957, y Cerda Cisneros Rosa María, Identificada con DNI N° 44568043 de la Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Lista de los colaboradores de la empresa y utilizar el nombre de la empresa "JETMEN PERU S.A.C" en el proyecto de la investigación, "Comunicación interna y desempeño laboral en la empresa JETMEN PERU S.A.C en Lima, 2022".

Con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Informe estadístico, (x) Trabajo de Investigación, ( ) Tesis para optar el Título Profesional.

( ) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

( ) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
(x) Mencionar el nombre de la empresa.

JETMEN PERU S.A.C.  
TIC JIMMY MAZA RONDOS  
GERENTE GENERAL

Jimmy Arnaldo Maza Rondoy

DNI: 40590018

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

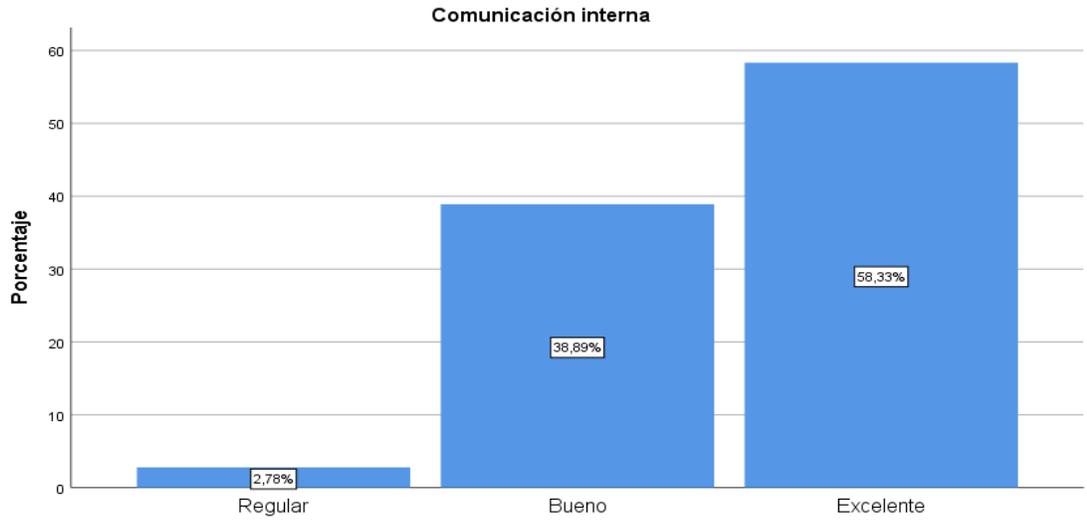
Mendoza Espinoza, Saby Janeth

DNI: 44019957

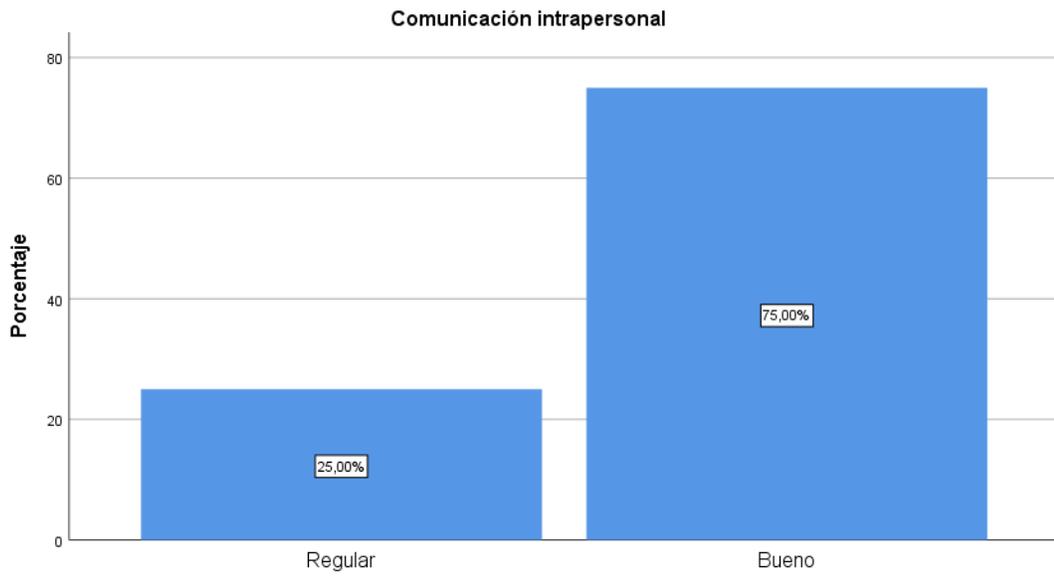
Cerda Cisneros, Rosa María

DNI: 44568043

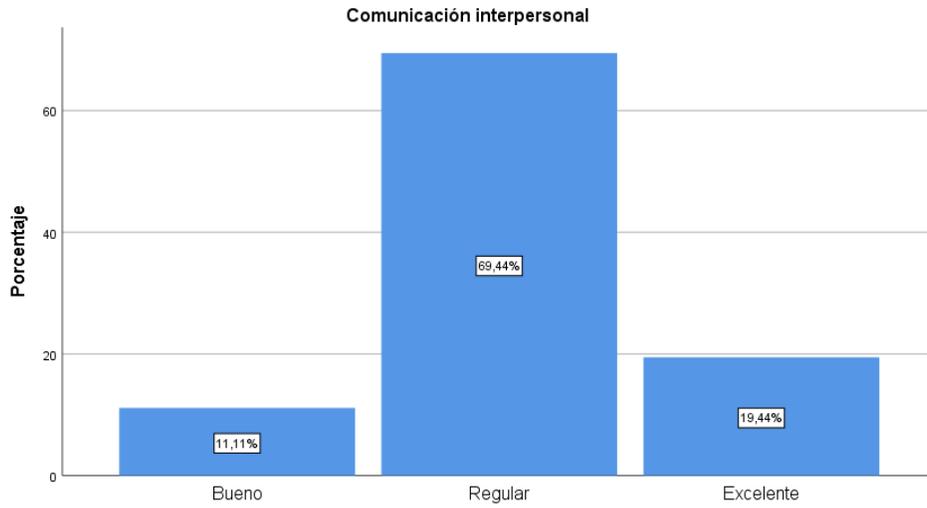
**Gráfico 1:** Niveles de percepción de la variable comunicación interna



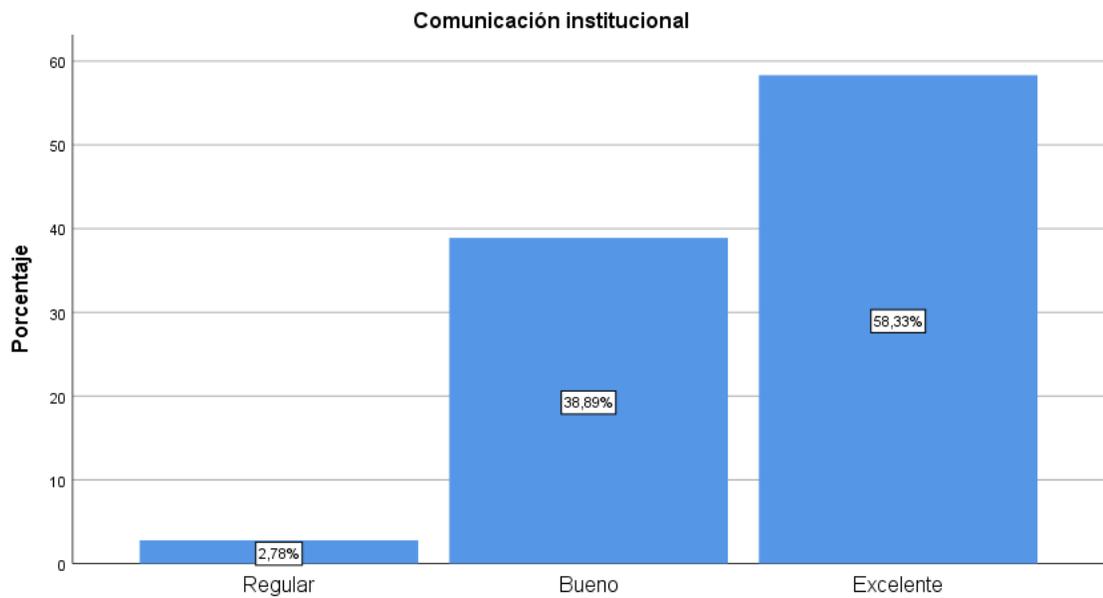
**Gráfico 2:** Niveles de percepción de la dimensión comunicación intrapersonal (Variable 1)



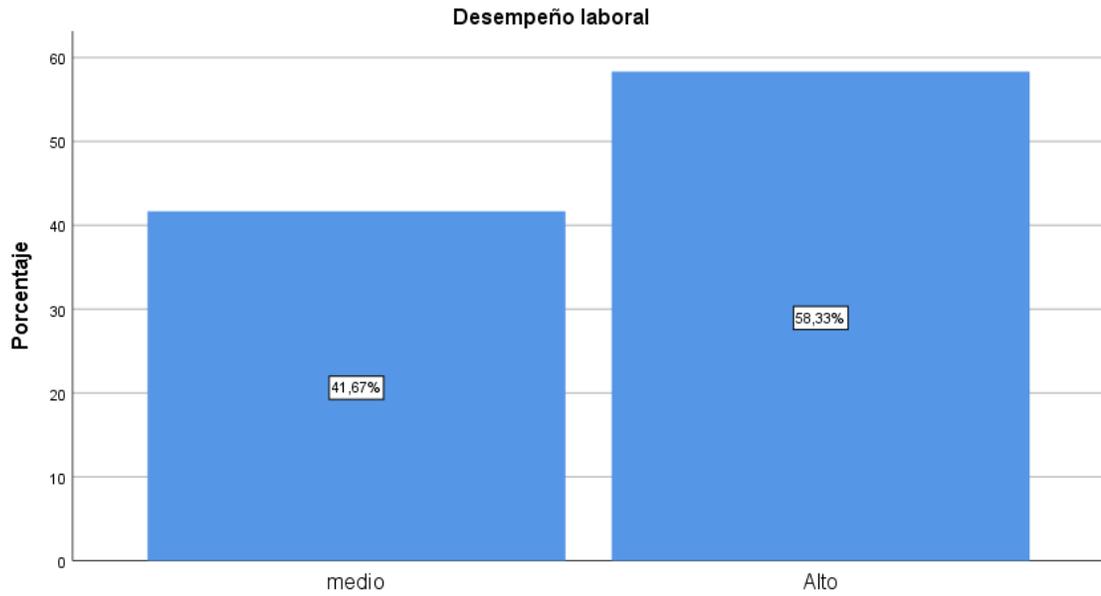
**Gráfico 3:** Niveles de percepción de la dimensión comunicación interpersonal (Variable 1)



**Gráfico 4:** Niveles de percepción de la dimensión comunicación institucional (Variable 1)



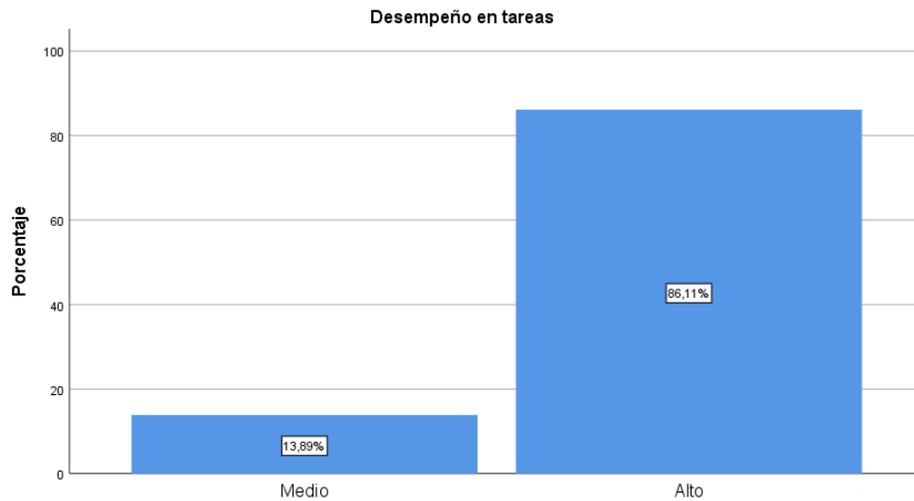
**Gráfico 5:** Niveles de percepción de la variable desempeño laboral



**Tabla 17:** Frecuencia y porcentaje de desempeño en tareas (Variable 2)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	5	13,9
	Alto	31	86,1
	Total	36	100,0

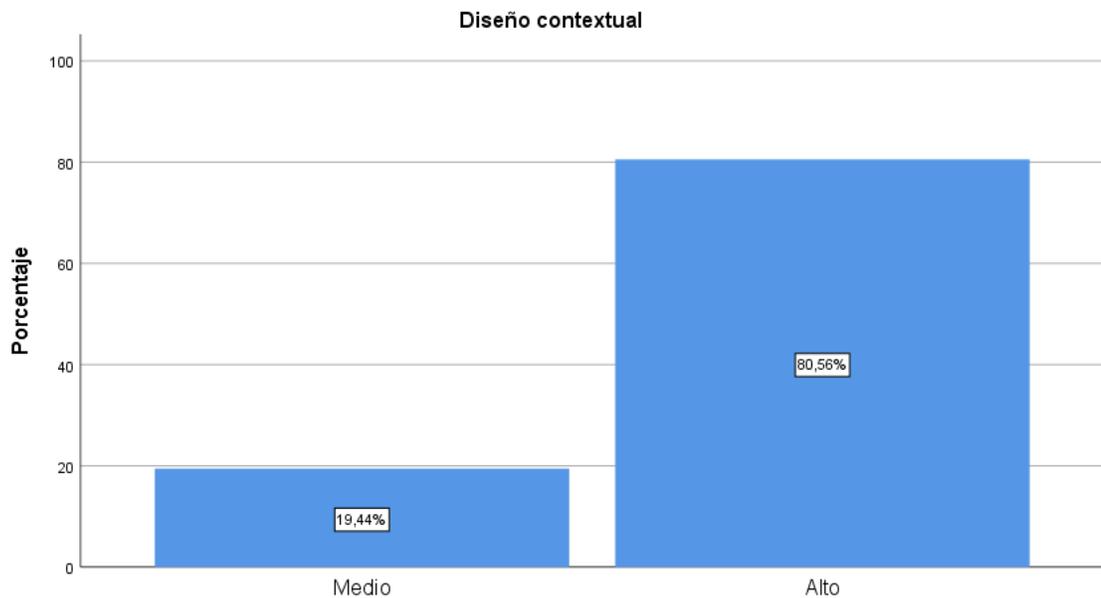
**Gráfico 6:** Niveles de percepción de la dimensión desempeño en tareas (Variable 2)



**Tabla 18:** Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño contextual Desempeño contextual

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	7	19,4
	Alto	29	80,6
	Total	36	100,0

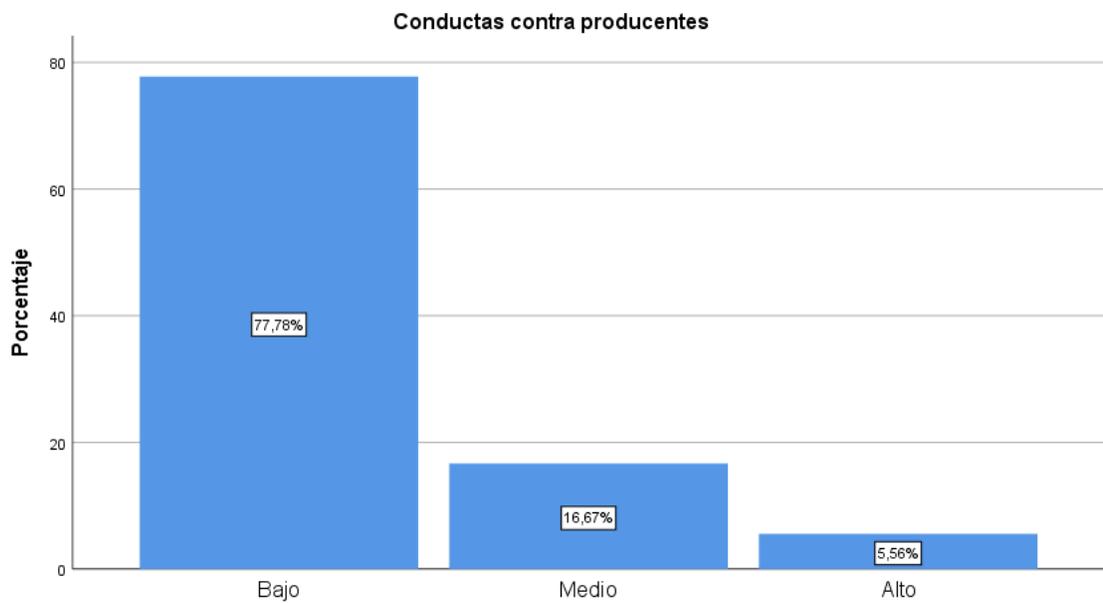
**Gráfico 7:** Niveles de percepción de la dimensión diseño contextual (Variable 2)



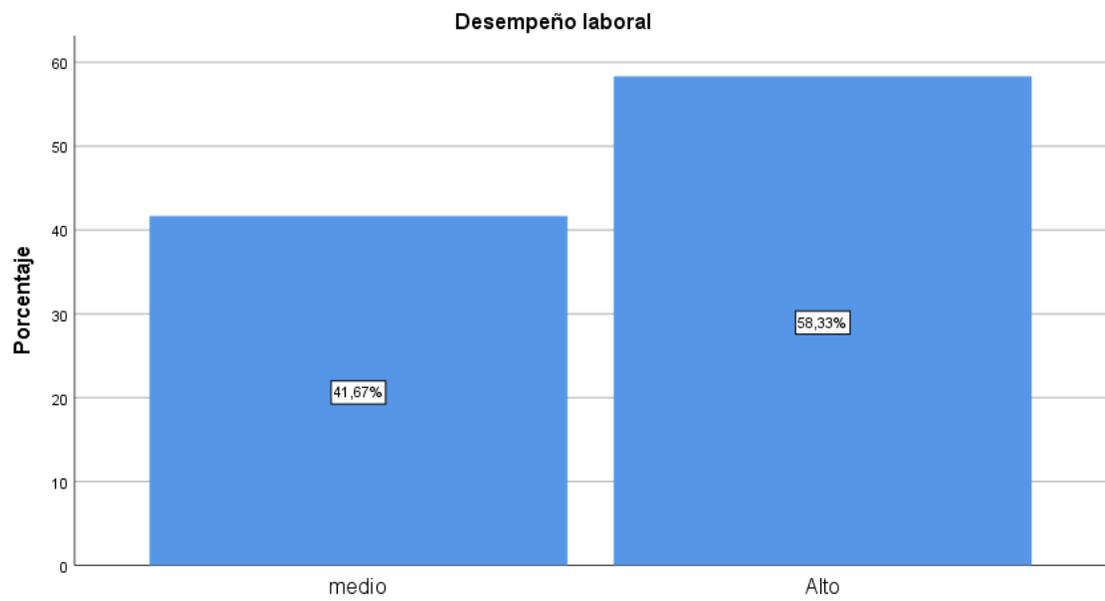
**Tabla 19:** Frecuencia y porcentaje de dimensión Conductas contraproducentes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	28	77,8
	Medio	6	16,7
	Alto	2	5,6
	Total	36	100,0

**Gráfico 8:** Niveles de percepción de la dimensión conductas contraproducentes (Variable 2)



**Gráfico 9:** Niveles de percepción de la variable desempeño laboral



**Gráfico 10: Base de datos de la variable comunicación interna**

\*spss Variables.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

15: P41 4

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	
1	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3		
2	4	3	5	5	2	2	4	4	5	4	3	2	2	5	2	5	3	3	4	4	4	5	2	2	4	4	5	2	1	5	4	3	4	5	3	4	
3	5	4	4	3	2	1	1	1	4	1	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1	2	4	1	1	2	3	3	1	1	3	1	2	3	1	1	1	
4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2	5	4	4	4	4	3	4		
5	4	1	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5		
6	5	5	5	5	4	4	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	5	
7	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	
8	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
9	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	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	5	5	5	5	5	5	5	
11	5	5	3	5	2	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	1	1	5	3	3	5	3	3		
12	5	5	5	1	1	1	1	1	5	1	3	5	3	5	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	1	3	4	5	4	1	3		
13	5	5	5	1	2	2	2	1	5	2	5	5	4	4	2	3	4	2	4	3	2	4	4	4	5	4	3	5	2	4	2	3	5	2	3	4	
14	5	5	5	5	4	4	5	5	4	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	
15	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	
17	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	1	5	3	3	5	3	3	5	
18	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	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
21	5	1	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	5	5	5	5	5	
22	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	2	5	5	3	2	4	2	2	
24	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	
25	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
26	5	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	
27	5	5	5	5	2	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	2	3	3	3	2	3	5	2	2	3	2	2	2	2	5	4	3	4	3	3	2	
28	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	
29	3	4	5	5	3	4	5	3	5	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	2	2	2	
30	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	3	
31	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
32	5	5	5	5	1	1	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	5	5
33	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	5	5	4	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	4	1	2	3	3	2	2	
35	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
36	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	5

Base de datos Spss

**Gráfico 11: Base de datos de desempeño laboral**

\*spss Variables.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

4 : TOTAL\_INSTITU 73

	P37 DL	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	P61
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	1	1	1	1	1	1
3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	1	1	4	1	1	2
4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	1	1	3	2	1	2
5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	1	1	1	1	1	1	2
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1
7	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	1	1	1
8	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1
11	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	1	1	1	1	1	1
12	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1
13	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	4	1	1	1
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1
16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	1	1	1	1	1	1	1
17	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
19	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2
20	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
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1
22	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1
23	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	3	5	4	3	4	1	2	3	1	2
24	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	1	3	2	5	1	3
25	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1
26	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1
27	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	1	5	1	5	1
28	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	1	2	2	1	2	4
29	4	3	3	3	3	4	2	3	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	1	2	4	1	1	1
30	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	1	1	2	1	1	3
31	4	4	5	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	5	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	2	3	1	2
35	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	1	1	3	1	1	1
36	4	4	5	4	5	5	2	5	4	4	3	3	5	3	3	3	5	5	3	1	2	2	1	1	3



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BURGOS VERA OSCAR AUGUSTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA PRIVADA EN LIMA, 2022", cuyos autores son MENDOZA ESPINOZA SABY JANETH, CERDA CISNEROS ROSA MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa 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, 06 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BURGOS VERA OSCAR AUGUSTO <b>DNI:</b> 10673756 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1190-4270	Firmado electrónicamente por: OBURGOS el 06-12- 2022 20:48:25

Código documento Trilce: TRI - 0476525