



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Comunicación interna y desempeño organizacional en los
trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Calle Alva, Brendy (orcid.org/0000-0003-2260-4027)

Soto Minaya, Yesenia Elizabeth (orcid.org/0000-0002-2378-224X)

ASESORA:

Mtra. Paredes Ramírez, Gimena (orcid.org/0000-0003-1835-3456)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres, hermano y a mis hijos maravillosos porque me brindaron esa fortaleza para seguir adelante en mis metas propuestas.

A mi amiga con quien estoy realizando mi trabajo de investigación donde nos apoyamos a pesar de las dificultades que se nos presenta académicamente.

Calle Alva, Brendy

Este logro va dedicado a mi familia por brindarme su apoyo y consejo incansable para perseguir mis metas y objetivos.

A mi compañera y amiga del proyecto; con sacrificio y esfuerzo supimos lograr un paso importante con respecto al plan profesional.

Soto Minaya, Yesenia Elizabeth

Agradecimiento

Agradezco a la UCV por darme esa oportunidad de estudiar en su casa de estudio.

Y a los docentes que nos encaminan a base de sus conocimientos para formarnos profesionalmente. Así mismo considero mi especial consideración a nuestra asesora Mtra. Paredes Ramírez, Gimena por brindar su disciplina con bastante tolerancia para instruirnos.

Calle Alva, Brendy

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme la vida y salud y cuidar de mis seres queridos. Como también a la universidad por brindarme la mejor experiencia de mi vida profesional así mismo al profesor del curso por darnos las pautas necesarias con el objetivo de sustentar con éxito.

Soto Minaya, Yesenia Elizabeth

Índice de contenidos

Carátula.....	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimiento	19
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV.RESULTADOS.....	21
V.DISCUSIÓN	33
VI.CONCLUSIONES	37
VII.RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1 Validez de expertos sobre los instrumentos	18
Tabla 2 Análisis de confiabilidad de confiabilidad de variable	19
Tabla 3 Información sociodemográfica.....	22
Tabla 4 Análisis descriptivo de la variable comunicación interna y sus dimensiones	23
Tabla 5 Análisis descriptivo de desempeño organizacional y sus dimensiones ...	25
Tabla 6 Prueba de Kolmogorov Smirnov de las variables y dimensiones	26
Tabla 7 Relación entre comunicación interna y desempeño organizacional	27
Tabla 8 Relación entre el control y desempeño organizacional	28
Tabla 9 Relación entre la motivación y desempeño organizacional	29
Tabla 10 Relación entre la expresión emocional y desempeño organizacional ...	30
Tabla 11 Relación entre la transparencia y desempeño organizacional	31
Tabla 12 Edad ¿Se controla el comportamiento de los trabajadores en la empresa?	32
Tabla 13 Sexo ¿La comunicación interna transmite sentimientos positivos en la empresa?	33

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre comunicación interna y desempeño organizacional en las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. Fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicado, de alcance descriptiva correlacional y de diseño no experimental. La muestra fue de 50 colaboradores. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados fueron: existe relación significativa entre las dimensiones de comunicación interna y desempeño organizacional, control con un Rho de Spearman de 0.690 y Sig. 0.000, motivación, Rho de Spearman de 0.736 y Sig. 0.000, expresión emocional, Rho de Spearman de 0.667 y Sig. 0.000, transparencia Rho de Spearman de 0.697 y Sig. 0.000. Existe relación entre comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022, con un Rho de Spearman 0.694, y Sig. 0.000, por lo que se concluye que los colaboradores perciben a los aspectos de control, motivación, expresión emocional y transparencia como factores determinantes para lograr un impacto progresivo en el desempeño de la organización.

Palabras clave: Comunicación Interna, desempeño organizacional, motivación.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between internal communication and organizational performance in electrical appliance stores, Tarapoto, 2022. It was of a quantitative approach, applied type, correlational descriptive scope and non-experimental design. The sample was 50 collaborators. The technique was the survey and the instrument the questionnaire. The results were: there is a significant relationship between the dimensions of internal communication and organizational performance, control with a Spearman's Rho of 0.690 and Sig. 0.000, motivation, Spearman's Rho of 0.736 and Sig. 0.000, emotional expression, Spearman's Rho of 0.667 and Sig. 0.000, Spearman's Rho transparency of 0.697 and Sig. 0.000. There is a relationship between internal communication and organizational performance in the workers of the electrical appliance stores, Tarapoto, 2022, with a Spearman's Rho 0.694, and Sig. 0.000, for which it is concluded that the collaborators perceive the aspects of control, motivation, emotional expression and transparency as determining factors to achieve a progressive impact on the performance of the organization.

Keywords: Internal Communication, organizational performance, motivation.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna se posiciona de manera prioritaria en las compañías, según Santibáñez (2021) obtener una adecuada gestión alcanzaría de manera idónea los valores y metas que promueve la organización, dando como resultado buen desempeño donde la organización y sus partes cumplan de manera satisfactoria sus objetivos.

A nivel internacional se desarrolló un estudio en donde se pudo determinar que la incidencia de los trabajadores se ha convertido en un problema constante en la empresa; generando carencia de comunicación entre los colaboradores. Por lo tanto, se busca la mejora de la comunicación interna y desempeño organizacional para el progreso de las actividades laborales (Soledispa et al., 2020). Asimismo, en Ecuador se observó la ausencia de dichos planteamientos dentro la empresa ocasionando escasez de comunicación, formalización de procesos internos y herramientas que ayudan promover ejercicio laboral (Calderón, 2020). Finalmente, en Argentina la problemática nace de la deficiente comunicación interna y su extremo del proceso en sus actividades diarias, que está destinada al proceso del desarrollo de sus colaboradores (Aguilar, 2018).

A nivel nacional en Lima se tuvo conocimiento respecto al eficiente servicio que ofrecen las organizaciones, Así mismo es necesario investigar el desempeño organizacional de los superiores, realizando un seguimiento en las tareas encomendadas y de esta manera controlar que no sean repetitivo y generando un desarrollo progresivo en la empresa (López, 2019). De tal manera en Lima, buscando describir los tres modelos de gestión de bureaus según sus características específicas siendo afectados el plan financiero y el nivel de captación por parte de sus trabajadores por el bajo rendimiento de su desempeño organizacional (Tirado, 2019). A su vez en Lima, la empresa intenta brindar soluciones con sus trabajadores donde visualizan el comportamiento mediante conflictos internos que se suscitan. Por consiguiente, afectando la motivación y la comunicación interna en su rendimiento laboral (Montes, 2019).

A nivel local en Tarapoto se analizó, la escasa comunicación interna que afecta la productividad en las empresas en un mayor porcentaje, a pesar de ser

uno de los canales de información que sostiene la economía en situación de covid-2019 las organizaciones han decaído en su comunicación interna. Así mismo tenemos el sector financiero siendo afectado; a través de las medidas del gobierno de la emergencia sanitaria. Donde las organizaciones atravesaron desafíos en sus actividades de comunicación interna puesto que carecían de entendimiento para incentivar entre los colaboradores (Flores y Vernazza, 2021). De tal modo, en Tarapoto se suscitó el problema del escaso enfoque en función de la realización de sus labores encomendados, donde ello incapacita el desempeño organizacional, tales así el deterioro del rendimiento de la productividad laboral, en el que no se alcanzan los objetivos establecidos, que no existe una adecuada comunicación interna para impactar positivamente a directivos y empleados (Parrilla y Ramírez, 2019). Finalmente, en Tarapoto se basó el análisis de las dos variables, actualmente la comunicación interna busca una óptima relación en las organizaciones, basado en un proceso de planificación de la gestión y mejorar la eficiencia (Ramírez y Simón, 2018).

El presente estudio se realizó en las tiendas de electrodomésticos del Distrito de Tarapoto, su giro del negocio involucra servicio al cliente y satisfacción de acuerdo a sus necesidades. La ciudad no es ajeno a los estragos ocasionados por el Covid-19, donde han transcurrido 02 años desde que Perú se sometió a la inamovilidad social donde las empresas implementaron herramientas de información en el sector de tiendas de línea blanca, a pesar de contar con normas que avalan el trabajo presencial limitado, generando bajas ventas, todo esto se ha generado por escasa comunicación interna, careciendo de empatía y motivación por parte de los ejecutivos de las empresas, a pesar de las facilidades del gobierno las empresas comerciales han perdido el horizonte de comunicación interna, con mucha presión sin una comunicación motivada, el siguiente trabajo busca establecer sobre la conexión que existe entre las variables investigadas.

Luego de conocer la problemática de investigación se formuló los siguientes problemas de investigación, problema general: ¿Cuál es la relación entre la Comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto,2022? Y siguientes problemas específicos:
1. ¿Cuál es la relación entre el control y el desempeño organizacional en los

trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022? 2. ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022? 3. ¿Cuál es la relación entre la expresión emocional y el desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022? 4. ¿Cuál es la relación entre la transparencia y el desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022?

La justificación teórica se basó en generar un aporte teórico enlazando tanto de las variables como las dimensiones e indicadores. El desarrollo de la investigación fue importante de modo que los métodos e instrumentos que se emplearon la relación entre las variables comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022, fortalecieron el trabajo laboral con mucho desempeño y sobre todo eficiencia y eficacia de parte de los trabajadores por lo que fueron estudios fundamentales para precisar los conocimientos en base de las teorías. En caso de la práctica los resultados fue fundamentada con la mayor razón para determinar la relación, así mismo, fortaleciendo las actividades de sus recursos humanos para llegar a las metas, por consiguiente la metodología brinda una gran importancia, por lo que se estudió en la teoría de la investigación, que se detalló al confirmar si la hipótesis propuesta es válida y las herramientas de recopilación de datos, fueron útiles, por último la investigación social, donde los empleados contaron con mejores herramientas y condiciones para realizar sus labores diarias, logrando así un mayor desempeño, de tal forma que las empresas logren mejores resultados e influyan en el desarrollo social de los pobladores y de igual manera contribuyendo al beneficio de los trabajadores.

Se elaboraron los siguientes objetivos de investigación; se presenta el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la Comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. Y los objetivos específicos como: 1. Determinar la relación entre el control y desempeño organizacional en las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. 2. Determinar la relación entre la motivación y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. 3. Determinar

la relación entre la expresión emocional y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. 4. Determinar la relación entre la transparencia y desempeño organizacional en las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.

Para dar posible solución a las interrogantes del estudio se elaboró las hipótesis; Hipótesis General: Hi: Existe relación entre la Comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. Ho: No Existe relación entre la Comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. Y las Hipótesis Específicas: Hi1: Existe relación entre el control y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto,2022. Ho1 No Existe relación entre el control y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. Y las hipótesis específicas: Hi2 Existe relación entre la motivación y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto,2022. Ho2 No Existe relación entre la motivación y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. Hi3 Existe relación entre la expresión emocional y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto,2022. Ho3 No Existe relación entre la expresión emocional y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. Hi4 Existe relación entre la transparencia y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto,2022. Ho4 No Existe relación entre la transparencia y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se consideraron como antecedentes para el estudio los siguientes estudios de referencia a nivel internacional:

Chacón et al. (2022) tuvo como objetivo de investigación estudiar el liderazgo y desempeño organizacional de las empresas colombianas. Su finalidad fue estudiar a los trabajadores el comportamiento donde ejercían sus labores encargadas. Desarrolló el método descriptivo con el proceso de la muestra de la prueba piloto aplicando instrumentos a los directivos. Así mismo aplico el método de ecuaciones obtuvo como resultado a 113 integrantes del equipo directivo de una empresa. con un 95% de nivel de confiabilidad ($\beta_1 = 0,215$; $t = 1,802$; $p < 0,072$). Lo que indica que es significativo Por lo que fue significativo con un nivel de confianza superior al 95% ($\beta_2 \times \beta_3 = 0.159$ $t = 2.232$ $p < 0.026$), Se concluyeron consensuar la responsabilidad de liderazgo para impulsar la organización y así potenciar el desempeño.

Gonzales et al. (2020) tuvo como objetivo de estudio de la comunicación interna para la satisfacción laboral en la organización. De tal manera determinó la relación de las variables por parte de sus colaboradores que conforman la organización. Este estudio es de carácter descriptivo, que se identifica con la muestra que se realizó en la organización, donde se tomó a 15 expedientes en materia de investigación, aplicando el estudio como herramienta indispensable de igual modo como instrumento. Obteniendo resultados, 47%, comprende la comunicación interna es regular, y en este grupo de 18, los empleados tienen una antigüedad de 5 a 10 años en la organización. Por tanto, el papel de los mandos intermedios y directivos de gestión es un soporte para aumentar la satisfacción laboral sin que se sientan en conflicto. Concluyendo que, existen factores internos que influye la comunicación en las organizaciones, entre ellos están los aspectos psicológicos individuales y grupales, la competencia entre los miembros que alteran el compromiso, motivación y rendimiento en la institución; todo ello ocasiona que el clima interno sea deficiente.

Castro y Díaz (2020) en su investigación de comunicación interna y satisfacción laboral en las instituciones hospitalarias privadas en España. Su finalidad fue estudiar las instituciones hospitalarias en caso COVID- 19, monitoreando durante la crisis sanitaria. Desarrollando un método de correlacional cuantitativo, direccionado y centrado con el diseño no experimental; para que los datos de los cuestionarios sean validados, que sirvieron para medir la comunicación interna y satisfacción laboral en las instituciones hospitalarias. obtuvieron que la población y muestra que conforman fue considerable, estos fueron que más de mil empleados (69,2%), y las organizaciones medianas y pequeñas, tiene entre 251 y 500 trabajadores (15,4%), menos de 50 empleados (15,4%). Así mismo con relación a la atención de los pacientes anualmente que elevan la cifra de 20.000 personas. Se concluyó que las dos variables que fueron indispensables en afrontar la pandemia, que los trabajadores tuvieron un papel crítico e importante, teniendo un efecto en la comunicación interna donde corrobora la hipótesis planteada.

Contreras (2019) consideró como objetivo el impacto de la comunicación interna y organizacional del empleado caso, Falabella Caracolí, México. El método utilizado es cuantitativo donde se determinan las variables, utilizó como instrumento la encuesta. Por lo cual los cuestionarios realizados están conformados por categorías tales como: comunicador de los medios, contexto ambiental y cambio de acción. Además, de un total de 130 empleados se aplicaron a 40 de ellos, debido que representó un 31% de más del 50% de los colaboradores, esto coincidió que la organización brinda información de manera constante de tipo estratégica que comparten sus objetivos y estrategias. A su vez, 37 empleados consideran que la empresa establece el conocimiento para los empleados de manera eficiente con herramientas, guías de manera constante y equipamiento para cada área que requieren para su desarrollo de sus trabajos. Se concluye que la investigación de la compañía Falabella Caracolí tiene varios canales de comunicación interna para proporcionar a sus colaboradores, además realizan capacitaciones directamente socializando con los colaboradores.

También se tiene a Rodríguez y Lechuga (2019) tuvo como objetivo de investigación relacionar factores y niveles de desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. La investigación del estudio es método

cuantitativo con un diseño correlacional donde se obtuvo la muestra a base de 79 colaboradores, trabajando con la técnica de encuestas. Se obtuvieron resultados a través de los docentes, lo cual concuerdan con los directivos en un 29% que siempre se da cumplimiento a esos principios. El 25% menciona se cumple algunas veces, el 22% casi siempre, el 18% casi nunca y el 6% nunca. Donde Concluyó que los docentes tienen un débil desempeño laboral, en cambio los directivos si tiene un nivel adecuado en desempeño, los primeros carecen de una buena comunicación interna. Así mismo, hay carencia de motivación institucional para incrementar el desempleo, teniendo en cuenta la comunicación interna y crear un ambiente óptimo laboral.

Se ha considerado las siguientes investigaciones referenciales a nivel nacional:

Jauregui (2022) en su investigación determinó la relación entre comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - Cajabamba. Desarrolló un método de correlacional cuantitativa, direccionado y centrada, con un diseño no experimental-transversal para recopilar los datos, que sirvieron para la medición de las variables y para evaluar su desempeño en el trabajo. Obteniendo un resultado con una correlación significativa ($p < 0,05$) Rho de Spearman, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, como tal existe una correlación positiva entre las variables de 0,565. De esta forma se determinó el nivel de relación, para la comunicación interna en un nivel medio de 45.3% o alto 44% en caso de desempeño laboral fue un nivel alto asimismo siendo la mayoría de la muestra un (88%). concluyó con el procedimiento de las variables existiendo relación hipotética de manera afirmativa.

Aguirre (2019) en su investigación considera como objetivo determinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada, donde se determinaron las causas que repercuten en los colaboradores. Con un alcance metodológico de análisis descriptivo, con enfoque cuantitativo y diseño correlacional; tuvo como muestra a 100 colaboradores, aplicando las encuestas como técnica y cuestionarios de instrumento. Obteniendo resultados en un nivel medio entre las variables, Así mismo, tuvo un nivel de

relación bajo y positivo en 0.317 con una sig. de 0.001, aceptando que efectivamente existe relación entre las variables de estudio, lo mismo ocurre con las dimensiones respectivas que tienen una proporción directa en la dependencia entre ellas. Concluyendo que la implementación de talleres, capacitaciones brindara un realce a la socialización y el trabajo de los colaboradores en la empresa.

También Reátegui (2020) tuvo como objetivo la investigación determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020. Con un alcance metodológico cuantitativo de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental- transversal, aplicando la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento y tuvo una muestra de 481 trabajadores, Determinaron los siguientes resultados, existe comunicación interna deficiente en 50% y buena solo en 18%. Respecto al desempeño laboral tuvo resultados bajos en 56% y altos en 19%; así mismo, tuvo un nivel de correlación alto y positivo en 0.750 y significativa en 0.000 indicando la asociación directa y significativa entre las variables indicadas. Concluyó de manera significativa los aspectos hallando relación entre las variables finalmente se percibe un buen desarrollo de trabajo.

Para el desarrollo del enfoque teórico se basó en las teorías enlazadas al tema, comenzando por la **comunicación interna**, la misma que tuvo un proceso de evolución desde las ciencias administrativas iniciadas en la escuela clásica en los siglos XIX y XX la división del trabajo tuvo como gran importancia dentro del proceso administrativo y donde la comunicación es un elemento clave para cumplir con los objetivos institucionales. Así mismo, Taylor y Fayol en la teoría científica y clásica respectivamente, tenían en cuenta la comunicación en las organizaciones para mantener el orden interno, conservar la autoridad y cumplir con los objetivos de productividad (Pineda, 2020). Todos los procesos históricos ocurridos de la comunicación interna, sin embargo, siempre tiene en cuenta el proceso de articulación de la información que es importante para cumplir con las metas internas en la institución. Para Bermúdez, la comunicación pasa por un proceso de articulación interactiva entre dos o más personas para intercambiar información conveniente para todos los involucrados, donde las señales tienen códigos, canal de transmisión, un emisor y un receptor, esta se transmite en una institución

(Zavaleta, 2020). Así mismo, Luhmann en su teoría de sistema indica que la comunicación tiene un proceso de conexión con la información emitida, utilizando habilidades para comprender el mensaje con mayor precisión. También, la comunicación interna está relacionada con la solución de problemas internos en las instituciones, influyendo en el clima de la organización. La misma que está conformada por procesos de acciones para tener relaciones interpersonales que permitan entendimiento, solidaridad y compañerismo para el logro de objetivos comunes (Sandoval, 2021).

Por otro lado, se tuvo la teoría sobre el desempeño organizacional, la misma ha tenido una evolución histórica desde la revolución industrial, y tiempos anteriores; luego a fines del siglo XX, hubo un progreso desde el talento humano en América Latina, siguiendo los pasos de Europa y Estados Unidos, las que tuvieron experiencias exitosas en la parte económica, cultural, en tecnología y socialmente (Álvarez et al., 2018). A su vez, la teoría clásica de Fayol consideró que las organizaciones tienen su forma de ser para lograr sus objetivos a través de la función de la alta dirección haciendo buen uso de recursos de modo eficiente (Almanza et al., 2018).

Por otro lado, tenemos la opinión Según Almanza (2018) menciona que en las organizaciones debe regir normas y valores, en tal sentido que orienta y garantiza que los procesos de los recursos de la empresa logren un óptimo resultado visibilizando los objetivos de la organización, siendo de suma relevancia que se elaboren estructuras flexibles al cambio y que se debe motivar condiciones para fomentar equipos que posean un desempeño elevado (Pari-Silva, 2022).

En la sociedad actual, las organizaciones poseen un rol central, donde las personas interactúan en ella de algún modo, en sus trabajos cotidianos. con enfoque al término organizacional (Guzmán, 2016). Un grupo de personas organizadas para un propósito específico. Son creados por un grupo de personas que necesitan interactuar entre sí, desarrollar un curso de acción, aplicar habilidades, enfoques y técnicas para lograr un resultado determinado. La cual menciona que al dar comienzo el proceso de negocio, se debe plantear estructuras claras y precisas concientizando de la manera cómo hacerlo, antes disponiendo que cada integrante de la organización tenga un rol que cumplir, con el fin de atraer

la reducción de tiempo, prevenir demoras. Así mismo enfoque al desarrollo se debe hacer de manera constante, encaminado de acuerdo al cambio constante que se presenta, por último, que se convierta en diagnóstico constante (Mármol et al., 2020).

Para el desarrollo del enfoque conceptual se consideró:

La **comunicación interna** es útil dentro de una organización, como un medio para lograr la eficacia de la información vertida, debidamente para mantener un entorno productivo, armonioso y de manera participativa. Todo esto está englobado en una política interna institucional para evitar disfunciones y poder cumplir con los objetivos planteados. Además, la comunicación interna es importante porque ayuda a la integración interna de manera estratégica, enviando información ya sea de arriba hacia abajo o viceversa, pero siempre alineada a la política institucional para cumplir con objetivos de la institución. La misma que tiene que ver con valores, acuerdos, normas y cultura, que hace que haya mejor comprensión en la institución y motive a los colaboradores a tener sentimiento de pertenencia en la institución y cumplir con los objetivos planteados (Zavaleta, 2020). Por otro lado, la comunicación debe ser articuladora e integradora, donde todos los miembros deben participar activamente para ayudar con diferentes puntos de vista y cumplir los objetivos en conjunto (Vivas y Saavedra, 2019). A su vez, el proceso de comunicación interna es una variable estratégica en las organizaciones en las cuales tiene un proceso de: Transmitir la información efectiva en la institución, Transmitir y dar a conocer a todos la identidad y cultura de la institución, transmitir las políticas y objetivos institucionales, indicar una comunicación formal y multidireccional en todas las formas (escrita, verbal, física o virtual), o usando diferentes redes para la misma.

Según Guerra y León (2020) las dimensiones de la comunicación interna están relacionadas con el control de la información, motivación, expresión emocional y transparencia de la misma, detallada de la siguiente manera: **Control**, está vinculada con el comportamiento en la institución, con las normas claras, los procedimientos y jerarquías dentro de la institución. **Motivación** tiene que ver con lo que mueve a los trabajadores como el nivel que participan a través de la comunicación, donde los jefes se preocupan por las necesidades de los

colaboradores, impulsar los compromisos de los mismos mediante los incentivos. **Expresión emocional**, respecto a la expresión emocional está relacionada con los sentimientos de los miembros de una institución, la relación entre jefes y subordinados, brindar información eficaz e información constructiva y precisa. **Transparencia**, el nivel de transparencia está ligada a la información compartida, ya sea personal o grupal, información directa clara y precisa para ser entendible. Así mismo, la comunicación interna está integrada por varios elementos como: emisor, receptor, código, mensaje, cifrar, canal referente, descifrar, retroalimentación, ruido y contexto que hacen que el proceso sea más eficaz y eficiente, llegando a entendimiento oportunos con información valiosa para la institución, cumpliendo los requerimientos para que la organización salga adelante (Jiménez et al., 2021).

Concerniente al desempeño organizacional menciona que es el desarrollo progresivo demostrando que tan bien está obteniendo sus metas y objetivos, tales así siendo apreciado con resultados eficientes, eficaces y óptimos en el entorno de la organización. Chacón et al. (2022) a su vez es un procedimiento basado en elementos que permite apreciar la importancia y el impacto de cada uno de ellos. Se presta gran atención al resto actuando como articulador de la habilidad con los criterios de actuación resultantes, Igual que el elemento de integración de componentes, tratándose además de pertinencia dando forma a un conjunto de componentes, los cuales como la estructura, el talento humano, el ambiente comercial y los resultados esperados en la organización. Ayón et al. (2021) como tal basado en composición de estrategias, actividades y procesos continuos aplicados en la organización que se refleja a través de la motivación hacia los colaboradores por lo que de manera visible aborda en la satisfacción del cliente y la organización en general (Jenatabadi, 2019). Asimismo, el nivel de rendimiento en los colaboradores se ve reflejado en unos o más respecto al desempeño eficiente de sus actividades laborales asignadas de acuerdo a sus funciones que desempeñan de una manera objetiva (Calle y Urbina, 2018). Además es importante las variables por lo que constituye elementos que las organizaciones deben tener en cuenta y evaluar bajo ciertas estrategias con la finalidad de poder perfeccionar el rendimiento laboral, como tal llegando al cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la organización, por otra parte que el personal reciba actividades

informativas y con una vasta orientación, así como las delimitaciones de sus competencias que aportará al desarrollo eficientes de sus tareas, funciones y actividades que deban alcanzar periódicamente (Calle y Urbina, 2018). Por lo cual se determinó las dimensiones aplicando los métodos, técnicas y demás instrumentos con el fin de evaluar al personal de la empresa, tales así logrando un resultado preciso del colaborador o de un área específica, proporcionando ventajas tanto a la empresa como a los que lo conforman, ya que promueve las buenas prácticas y permite reconocer el esfuerzo del personal. Por otra parte, la **eficiencia**, busca la capacidad de lograr el objetivo asignado, aprovechando la cantidad de recursos y en menos tiempo, de tal manera que se logre buenos resultados y maximizando las capacidades. Esto quiere decir que la eficiencia es realizar un trabajo en un corto tiempo, de manera óptima y eficaz. Seguidamente **la continuidad**, siendo un porcentaje sustancial del desempeño de la organización está enfocado a la continuidad ya que esta le permitirá afianzarse en el mercado; pues en la forma que la empresa plantea en abastecer las necesidades del público y mientras estas van evolucionando a través del tiempo entonces la organización de igual forma debe adaptarse al cambio y lograr ser competente. Finalmente **el empleo de recursos** es el nivel potencial de la organización dado por el cual consta de las buenas prácticas de los colaboradores para ejecutar el plan de acción, como tal evidenciar la mejora óptima con en el desarrollo de las actividades; Además la selección del proveedor, calidad del servicio brindado, el rendimiento, la productividad y los recursos empleados de manera eficiente conlleva al desarrollo integral, logrando el grado de satisfacción para el bien común de las partes interesadas (Chinchay, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

Enfoque de investigación

El desarrollo fue de enfoque cuantitativo dado que determina la investigación, de acuerdo el autor Hernández y Mendoza (2018) menciona que es un conjunto de elementos organizados, puesto que tiene un proceso, a fin de demostrar una supuesta información. Asimismo, se inicia desde una idea, hasta construir un marco teórico.

Tipo de investigación

Para los cuales se aplicó el tipo de estudio aplicada, por lo que se elaboró un cuestionario y estuvo validada y presentado a un nivel de confiabilidad el cual fue aplicado a los participantes, según el autor Condori (2020) es aplicada porque busca corregir una dificultad específica dentro de una entidad, por lo que se toma conciencia con el propósito de transformar el bienestar de la sociedad.

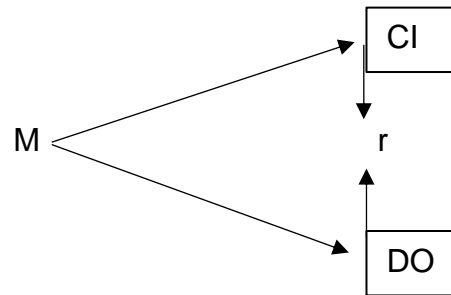
Nivel de investigación

Es necesario especificar que la investigación fue de alcance descriptiva y correlacional, por lo que buscó determinar la relación de variables aplicando pruebas de hipótesis tanto generales como específicas; en tal sentido, el autor Guevara et al. (2020) define a la investigación correlacional como investigación aplicada en el estudio de las variables que se relacionan.

Diseño de investigación

Siendo el diseño no experimental de corte transversal, según Hernández y Mendoza (2018) que existe la ausencia de manipulación deliberada de los datos que fueron procesados por el investigador.

El diseño se esquematizó de tal manera que:



Dónde:

M = Muestra

Vi = Comunicación Interna

Vd = Desempeño Organizacional

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Comunicación interna

Definición conceptual: Según Crespo et al. (2021) es el proceso de transmitir información oportuna, eficiente y transparente a los miembros de una institución o grupos de interés.

Definición operacional: Se analizó las variables en 4 dimensiones las cuales estuvieron delimitados por 16 indicadores, medibles en la escala ordinal de valoración Likert:

Indicadores:

Control

1. Comportamiento.
2. Normas.
3. Procedimientos.
4. Jerarquías.

Motivación

1. Nivel de participación en la comunicación.
2. Necesidades.
3. Compromiso.
4. Incentivo.

Expresión emocional

1. Nivel de sentimientos.
2. Nivel de relación entre los trabajadores y jefes.
3. Nivel de información precisa sin herir a los trabajadores de la institución.
4. Información constructiva y precisa.

Transparencia

1. Nivel de información compartida.
2. Información grupal e individual.
3. Nivel de compartir información directa.
4. Nivel de comunicación clara y precisa.

Escala: Ordinal de Valoración de Likert.

Variable II: Desempeño organizacional

Definición conceptual: El desempeño organizacional es la medida en el cual ha permitido dar el cumplimiento de los procesos planificados de la organización respecto su misión, visión, metas y objetivos a cumplir, de acuerdo al caso, la organización para brindar la calidad y satisfacción al cliente, tiene que interactuar e influir en torno a ella (Chinchay, 2019).

Definición operacional: Se analizó la variable a través de 4 dimensiones las cuales están delimitadas por 13 indicadores, medibles en la escala ordinal de valoración Likert:

Indicadores:

Resultado por desempeño

1. Satisfacción del colaborador.
2. mecanismo de remuneración y beneficios.

Eficiencia

1. Perspectivas del desempeño.
2. Capacidad de directivos.
3. Capacidad de especialistas.
4. Capacidad de coordinadores.
5. Capacidad de personal administrativo.

Continuidad

1. Continuidad de la atención.
2. Condiciones administrativas.
3. Capacidad en la atención especializada.
4. Constancia de la reposición de los insumos.

Empleo de recursos

1. Uso eficiente de recursos.
2. Empleo con eficiencia los recursos.

Escala: Ordinal de valoración de Likert

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Puesto que la población es finita la, en función que estuvo constituida por los trabajadores de la tienda de electrodomésticos con más de seis meses de antigüedad en el Distrito de Tarapoto. Según Hernández y Mendoza (2018) indica que la población finita en esta investigación es aquella donde el investigador puede identificar la totalidad de sus elementos por ende tiene el conocimiento del número total de la población. De tal manera fue conformada por 50 colaboradores por lo que se considera la población y muestra.

Muestreo: Con la finalidad de determinar la muestra se empleó el muestreo no probabilístico censal, debido a que se aplicaron a los colaboradores de una población limitada. Según Hernández et al. (2014) mencionan que la elección de elementos está fundamentada en los criterios de la investigación. Por lo tanto, manifestaron que la selección de elementos se basó parcialmente en el criterio del investigador.

Criterios de inclusión: Se incluyeron aquellos trabajadores con más de seis meses de contratación.

Criterios de exclusión: Se excluyeron aquellos colaboradores con 1 mes de contratación y que no cumplen con los requisitos mencionados en la muestra.

Unidad de análisis: Se tuvo en cuenta un trabajador de las tiendas de electrodomésticos que cumple con las características para generalizar la muestra en los resultados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: La técnica fue la encuesta con el fin de recolectar información de las variables de estudio. Según el autor Hernández y Mendoza (2018) donde permitió agregar datos específicos al cuestionario para realizar el análisis estadístico. Por lo

tanto, la encuesta se procesó de acuerdo con el método estadístico, tomando medidas de determinación de los valores de variables en un estudio cuantitativo.

Instrumentos: Se aplicó dos cuestionarios para cada variable de estudio, teniendo en cuenta los indicadores de estudio. Así mismo se usó la escala ordinal de valoración Likert, asignando un peso a cada pregunta de la siguiente manera: Muy malo = 1, malo = 2, regular = 3, bueno = 4 y excelente = 5. Según Calduch (2015) define como principio, cualquier medio donde logre valerse el investigador para aproximarse a dichos fenómenos de la investigación y sacar información. Puesto que para la primera variable el cuestionario estuvo cubierto por 32 interrogantes, elaborado según las dimensiones que se presentan en seguida: Control (Ítems = 1-4), Motivación (Ítems = 5-8), Expresión emocional (Ítems = 9-12), Transparencia (Ítems = 13-16). Así mismo para medir la variable desempeño organizacional el cuestionario comprende por 23 interrogantes mediante las siguientes dimensiones: Resultado de desempeño (Ítems = 1-2), Eficiencia (Ítems = 3-7), Continuidad (Ítems = 8-11), Empleo de recursos (Ítems = 12-13). Finalmente, Cabe precisar las alternativas de respuesta de ambos cuestionarios se estableció en la escala de Likert.

Validez: Según Robles y Del Carmen (2015) se refiere al instrumento utilizado y sometido a juicio de expertos o especialistas del tema, los cuales analizaron la coherencia y aprobaron cada uno de los ítems planteados de acuerdo al estudio. A si mismo la validez de los instrumentos fue dada por tres expertos entre un metodólogo y dos técnicos conocedores del tema de investigación de tal manera ayudando a mejorar los instrumentos que esté de acorde a la operacionalización como tal los instrumentos recogen información valiosa para los objetivos de estudio, dentro de los cuales se evaluaron 04 criterios asignándoles un peso del 1 al 5 de acuerdo a la escala Likert, de la siguiente manera:

Tabla 1*Validez de expertos sobre los instrumentos*

Variable	Nº	Experto o especialista	Prome dio de validez	Opini3n del experto
Comunicaci3n interna	1	Mag. Alcides Mu1oz Ocas	5	V3lido
	2	Dr. Juan Carlos Schrader I1api	5	Relevante
	3	Mg. Nerith V3squez Alva	5	Claridad
Desempe1o Organizacional	1	Mag. Alcides Mu1oz Ocas	5	Suficiencia
	2	Dr. Juan Carlos Schrader I1api	5	coherente
	3	Mg. Nerith V3squez Alva	5	Objetivo

Confiabilidad: La confiabilidad fue dada despu3s de conocer los resultados de la validaci3n de los tres expertos, a trav3s de la prueba piloto, los c3lculos fueron mediante la aplicaci3n de la f3rmula del alfa de Cronbach ≤ 0.70 para que tengan validez. P3ramo (2018) menciona que una medici3n es fiable en la medida que se repite su aplicaci3n a la misma persona u objeto y causa el mismo resultado o equivalente.

Tabla 2*An3lisis de confiabilidad de confiabilidad de variable*

Variabes	Alfa de Cronbach	Ítems
Comunicaci3n interna	0,987	32
Desempe1o organizacional	0,988	23

Nota. Fuente SPSS V27.

En las tablas 2 se evidencia que el c3lculo del instrumento tuvo un nivel excelente para su aplicaci3n en la muestra de la investigaci3n.

3.5. Procedimiento

Niño (2021) mencionó que, al empezar una encuesta, es importante organizar las interrogantes que contribuyan a la recolección de datos y a la vez la cantidad de respuestas de los colaboradores encuestados escuchando sus opiniones. Luego de la elaboración de instrumentos y su validación correspondiente se aplicó de la siguiente manera: Se procedió al ordenamiento de instrumentos de acuerdo a las variables para que estén listos para su aplicación. Luego se visitó a la institución para realizar la investigación, se identificaron a las personas para su colaboración con los instrumentos. Luego se procedió al recojo de información de campo mediante las encuestas, donde se realizó la misma a 50 colaboradores, para finalmente ordenar las encuestas de manera numérica para ser contabilizadas, vertidas luego en Excel 2019 y procesadas en spss V27.

3.6. Métodos de análisis de datos

Según Chinchay (2019) señala que después de haber recolectado la información, los datos fueron ordenados numéricamente y colocados en Excel de acuerdo a las dimensiones y variables respectivamente. Luego los datos fueron procesados en programa Microsoft Excel y el programa Microsoft SPSS V27, considerando la estadística inferencial y coeficiente Rho de Spearman porque son datos mayor o igual a 50. De tal manera se comprueba la relación entre las variables de la prueba de normalidad siendo la de Kolmogorov Smirnov con el resultado de sig. 0.000 menor a 0.05. para su posterior contrastación de la hipótesis general. Luego los datos fueron analizados utilizando tablas colocadas en el programa Microsoft Word.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos del estudio fueron con autonomía del autor. Usando la beneficencia, donde todos los involucrados en la investigación fueron beneficiados con los resultados para tratar de solucionar el problema encontrado. La no maleficencia, se respetó la integridad física y psicológica de los trabajadores que colaboraron con la investigación. Así mismo, la probabilidad de los resultados fue fidedigno y considerando a las personas que fueron parte de la investigación. Así mismo, se tuvo en cuenta el respeto a la propiedad intelectual, citando a los autores

que formularon parte de la investigación y citándolos de acuerdo a las normas APA. Por último, se tuvo en cuenta la responsabilidad social, el cual se contribuyó a la solución del problema con los resultados. Según Miranda y Villasís (2019) menciona que las investigaciones se deben realizar a los estudios de problemas económicos, sociales, financieros ya que estos benefician a la sociedad y empresa. Para juntar la información se tuvo presente la veracidad y eficiencia de todos los documentos, mostrando una seriedad y confiabilidad de los resultados, por lo que la información tomada ha sido correctamente citada, con el fin de proceder a la información tomada y la investigación tenga un buen sustento, transparente y responsable.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

A continuación, se expone los resultados logrados de la investigación, con la finalidad de establecer la relación de variables, considerándose como muestra de estudio a 50 trabajadores de las tiendas de electrodoméstico, Tarapoto-2022.

4.1.1. Resultados sociodemográficos

Se evidencia que el 66.0% lo conformaron el sexo masculino y el 34.0% por el sexo femenino, teniendo una mayor relevancia del sexo masculino. Con referencia a la edad, un 38.0% tuvo entre 18 a 25 años, un 38.0% entre 26 a 35 años, un 20.0% entre 36 a 55 años, un 4.0% de 46 años a más, demostrando la igualdad de participación en la encuesta es de la edad 18 a 25 años y 26 a 35 años. Finalmente, con respecto a la condición laboral, el 34.0% fueron de condición cas, el 32.0% de manera contratado, el 26% con la condición locador, y 8.0% nombrado, demostrando una ligera diferencia entre la condición cas y contratado.

Tabla 3*Información sociodemográfica*

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	33	66.0%
	Femenino	17	34.0%
	Total	50	100.0%
Edad	18 - 25 años	19	38.0%
	26 – 35 años	19	38.0%
	36 - 55 años	10	20.0%
	46 años a más	2	4.0%
	Total	50	100.0%
Condición Laboral	Cas	17	34.0%
	Contratado	16	32.0%
	Locador	13	26.0%
	Nombrado	4	8.0%
	Total	50	100.0%

Nota. Fuente SPSS VS27.

4.1.2 Resultados descriptivos**4.1.2.1. Análisis descriptivo de la variable comunicación interna.**

Se describe los resultados de la variable comunicación interna y sus dimensiones en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. Para la variable comunicación interna, muy malo 2%, el 10% malo, el 16% regular, el 48% bueno y el 24% excelente. Lo que significa que los trabajadores encuestados en su mayor porcentaje mantienen buena comunicación interna que les permite transmitir y distribuir la información relevante y estratégica en un ambiente laboral.

Tabla 4*Análisis descriptivo de la variable comunicación interna y sus dimensiones*

Variable/Dimensión		Frecuencia	Porcentaje
Escala			
Comunicación interna	Muy Malo	1	2.0%
	Malo	5	10.0%
	Regular	8	16.0%
	Bueno	24	48.0%
	Excelente	12	24.0%
	Total	50	100.0%
Control	Malo	5	10.0%
	Regular	9	18.0%
	Bueno	18	36.0%
	Excelente	18	36.0%
	Total	50	100.0%
Motivación	Malo	7	14.0%
	Regular	6	12.0%
	Bueno	27	54.0%
	Excelente	10	20.0%
	Total	50	100.0%
Expresión emocional	Muy Malo	1	2.0%
	Malo	5	10.0%
	Regular	8	16.0%
	Bueno	21	42.0%
	Excelente	15	30.0%
	Total	50	100.0%
Transparencia	Muy Malo	1	2.0%
	Malo	6	12.0%
	Regular	7	14.0%
	Bueno	21	42.0%
	Excelente	15	30.0%
	Total	50	100.0%

Nota. Fuente SPSS VS27

4.1.2.2 Análisis descriptivo de la variable desempeño organizacional.

Se muestra los resultados descriptivos de la variable desempeño organizacional y sus dimensiones en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. Para la variable desempeño organizacional se muestra, el 2% muy malo, el 10% malo, el regular 18%, el 48.0% bueno y el 22% excelente, lo cual se resalta que en su mayoría tiene un buen desempeño impactando de tal forma en el funcionamiento y el logro de ventajas competitivas. Con respecto a las dimensiones, el 34.0 % mostraron excelentes resultados. el 50.9% expresaron bueno la eficiencia, es decir los colaboradores se adecuan y se desempeñan en las áreas donde laboran, el 41.5% resaltaron una buena continuidad en las condiciones administrativas. finalmente, el 39.6% expresa una buena empleabilidad de recurso

Tabla 5*Análisis descriptivo de desempeño organizacional y sus dimensiones*

Variable/Dimensión		Frecuencia	Porcentaje
Escala			
Desempeño organizacional	Muy Malo	1	2.0%
	Malo	5	10.0%
	Regular	9	18.0%
	Bueno	24	48.0%
	Excelente	11	22.0%
	Total	50	100.0%
Resultados por desempeño	Malo	5	10.0%
	Regular	9	18.0%
	Bueno	19	38.0%
	Excelente	17	34.0%
	Total	50	100.0%
Eficiencia	Muy malo	1	2.0%
	Malo	4	8.0%
	Regular	8	16.0%
	Bueno	25	50.0%
	Excelente	12	24.0%
	Total	50	100.0%
Continuidad	Malo	6	12.0%
	Regular	7	14.0%
	Bueno	17	34.0%
	Excelente	20	40.0%
	Total	50	100.0%
Empleo de recursos	Muy Malo	2	4.0%
	Malo	5	10.0%
	Regular	7	14.0%
	Bueno	21	42.0%
	Excelente	15	30.0%
	Total	50	100.0%

Nota. Fuente SPSS VS27.

4.2. Prueba de Normalidad

La prueba de contingencia de Kolmogórov-Smirnov, donde señala que la muestra tiene una distribución no normal, puesto que el valor de significancia fue de 0.000 (sig.< 0.05) según el análisis de datos corresponde a la ejecución de pruebas no paramétricas de Rho Spearman que permitió determinar la relación entre variables y dimensiones, teniendo como muestra de estudio a 50 trabajadores.

Tabla 6

Prueba de Kolmogorov Smirnov de las variables y dimensiones

	Estadístico	gl	Sig.
V1 Comunicación interna	.293	50	.000
V1D1 Control	.228	50	.000
V1D2 Motivación	.326	50	.000
V1D3 Expresión emocional	.267	50	.000
V1D4 Transparencia	.273	50	.000
V2 Desempeño organizacional	.289	50	.000
V2D1 Resultados por desempeño	.228	50	.000
V2D2 Eficiencia	.326	50	.000
V2 D3 Continuidad	.244	50	.000
V2 D4 Empleo de recursos	.278	50	.000

Nota. Fuente SPSS VS27.

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis general

H0: No Existe relación positiva y significativa entre las variables en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. *H1*: Sí existe relación positiva y significativa entre la Comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.

Regla de decisión

Si el p valor + > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor - < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa.

Se resalta que la comunicación interna y el desempeño organizacional lograron un coeficiente Rho de Spearman de 0.694** que indica una correlación positiva media, expresado en un nivel de significancia de 0.01 bilateral y con un p valor igual a 0.000 ($p < 0,05$); lo cual indica que sí, existe relación entre las variables. Es decir que la comunicación interna donde se refiere a los niveles como el control, motivación, expresión emocional y transparencia repercute de manera progresiva en el desempeño organizacional. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1.

Tabla 7

Relación entre comunicación interna y desempeño organizacional

	Desempeño organizacional		
	Rho	p valor	n
Comunicación interna	,694**	,000	50

Nota. Fuente SPSS VS27.

4.3.2. Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe relación positiva y significativa entre el control y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. H1: Sí existe relación positiva y significativa entre el control y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa.

Se muestra que el control y el desempeño organizacional lograron un coeficiente Rho de Spearman de 0.690** que indica una correlación positiva media, reflejando en un nivel de significancia de 0.01 bilateral y con un p valor igual a 0.000 ($p < 0,05$); que existe relación significativa. Es decir que el control asía los colaboradores incidirá de manera progresiva, dado por el cual, que las normas, procesos y jerarquías ya se encuentran establecidas dentro del marco organizacional. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Tabla 8

Relación entre el control y desempeño organizacional

	Desempeño organizacional		
	Rho	p valor	n
Control	,690 **	,000	50

Nota. Fuente SPSS VS27.

H_0 . No existe relación positiva y significativa entre la motivación y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. H_1 : Sí existe relación positiva y significativa entre la motivación y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa.

Se evidencia que la motivación y el desempeño organizacional posee un coeficiente Rho de Spearman de 0.736** que indica una correlación positiva media, expresado en un nivel de significancia de 0.01 bilateral y con un p valor igual a 0.000 ($p < 0,05$); por lo cual existe relación significativa. Interpretando que los colaboradores al

sentirse cada vez motivados a través de agradecimientos y reconocimientos impartirá de manera considerable en el desempeño organizacional. entre tanto, se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1.

Tabla 09

Relación entre la motivación y desempeño organizacional

	Desempeño organizacional		
	Rho	p valor	n
<i>Motivación</i>	,736**	,000	50

Nota Fuente SPSS VS27.

4.3.4. Prueba de hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre la expresión emocional y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. H1: Sí existe relación significativa entre la expresión emocional y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se acepta la Hipótesis Alterna, se rechaza la Hipótesis Nula

Se evidencia que la expresión emocional y el desempeño organizacional alcanzaron un coeficiente Rho de Spearman de 0.667** que indica una correlación positiva media, expresado en un nivel de significancia de 0.01 bilateral y con un p valor igual a 0.000 ($p < 0,05$); lo cual existe relación significativa. Es decir que la expresión emocional de los trabajadores en base a la relación, información constructiva y precisa tendrá un alcance progresivo en el desempeño de la organización. en tal sentido, se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1.

Tabla 10*Relación entre la expresión emocional y desempeño organizacional*

	Desempeño organizacional		
	Rho	p valor	n
<i>Expresión emocional</i>	,667**	,000	50

Nota Fuente SPSS VS27

4.3.5. Prueba de hipótesis específica 4

H0: No existe relación positiva y significativa entre la transparencia y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. H1: se encontró relación positiva y significativa entre la transparencia y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se acepta la Hipótesis Alternativa, se rechaza la Hipótesis Nula

La tabla 15 evidencia que la transparencia y el desempeño organizacional alcanzaron un coeficiente Rho de Spearman de 0.697** que indica una correlación positiva media, expresado en un nivel de significancia de 0.01 bilateral y con un p valor igual a 0.000 ($p < 0,05$); en consecuencia, existe relación significativa. Dicho de otra manera, que si los colaboradores muestran y actual con total transparencia sea de forma individual o grupal influirá de manera progresiva en el desempeño organizacional. Por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa H1 y se rechaza la hipótesis nula H0.

Tabla 11*Relación entre la transparencia y desempeño organizacional*

		Desempeño organizacional		
		Rho	p valor	n
<i>Transparencia</i>		,697**	,000	50

Nota Fuente SPSS VS27.

4.3. Análisis de contingencia (tablas cruzadas)

La tabla 12 muestra que el 20% de trabajadores entre las edades de 18 a 25 años refieren que se controla el comportamiento de manera excelente dentro de la organización. así mismo, el 10% de los trabajadores entre las edades de 26 a 35 años expresan que el comportamiento es controlado en una función excelente. Es decir que las normas, procedimientos que la organización emplea para con los colaboradores se dan estricto seguimiento.

Tabla 12*Edad ¿Se controla el comportamiento de los trabajadores en la empresa?*

							Total
		Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	
Edad	18- 25 años	0 0,0%	1 2,0%	2 4,0%	6 12,0%	10 20,0%	19 38,0%
	26- 35 años	1 2,0%	4 8,0%	4 8,0%	5 10,0%	5 10,0%	19 38,0%
	36- 45 años	1 2,0%	1 2,0%	2 4,0%	2 4,0%	4 8,0%	10 20,0%
	46 años a más	0 0,0%	1 2,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 2,0%	2 4,0%
Total		2 4,0%	7 14,0%	8 16,0%	13 26,0%	20 40,0%	50 100,0%

Nota. Fuente SPSS VS27.

La tabla 13 refiere que el 22% de trabajadores de sexo masculino refieren en buena medida que la comunicación interna transmite sentimientos positivos en la empresa. Por otra parte, el 20 % de los trabajadores de sexo femenino muestra que la comunicación interna transmite de manera excelente los niveles de sentimiento y relación entre los trabajadores y jefes.

Tabla 13

Sexo ¿La comunicación interna transmite sentimientos positivos en la empresa?

						Total
		Malo	Regular	Bueno	Excelente	
Sexo	Masculino	8	5	11	9	33
		16,0%	10,0%	22,0%	18,0%	66,0%
	Femenino	1	2	5	10	17
		0,0%	4,0%	10,0%	20,0%	34,0%
Total		8	7	16	19	50
		16,0%	14,0%	32,0%	38,0%	100,0%

Nota. Fuente SPSS VS27.

V. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos se discutieron de manera fundamentada los datos con las teorías de autores o estudios de investigación con respecto a nuestras variables de estudio, conllevando a tener claridad en los resultados.

En función al objetivo general se determinó la relación que existe entre Comunicación interna y desempeño organizacional en los colaboradores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto – 2022 se refleja los resultados un coeficiente Rho de Spearman de 0.694** que indica una correlación positiva media, expresado en un nivel de significancia de 0.01 bilateral y con un p valor igual a 0.000 ($p < 0,05$); lo cual indica que sí, existe relación entre las variables. Es decir que la comunicación interna donde se refiere a los niveles como el control, motivación, expresión emocional y transparencia repercute de manera progresiva en el desempeño organizacional. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 . Comparando con el estudio Jauregui (2022) determinó la relación entre comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - Cajabamba. Desarrolló un método de correlacional cuantitativa, direccionado y centrada, con un diseño no experimental-transversal para recopilar los datos, que sirvieron para la medición de las variables y para evaluar su desempeño en el trabajo. Obteniendo un resultado con una correlación significativa ($p < 0,05$) rho de spearman, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, como tal existe una correlación positiva entre las variables de 0,565. Determinó el nivel de relación, para la comunicación interna en un nivel medio de 45.3% o alto 44% en caso de desempeño laboral fue un nivel alto asimismo siendo la mayoría de la muestra un (88%). concluyó con el procedimiento de las variables existiendo relación hipotética de manera afirmativa. Analizando los resultados tienen relación entre ambos estudios, donde establecen de manera productiva los mecanismos interactivos entre los colaboradores de distintos niveles jerárquicos, aquellos mecanismos como las normas los comportamientos y procedimientos que abordan para cumplir de manera progresiva los propósitos de la organización.

De acuerdo a la dimensión de control y el desempeño organizacional alcanzó un coeficiente Rho de Spearman de 0.690** que indica una correlación positiva media, expresado en un nivel de significancia de 0.01 bilateral y con un p valor igual a 0.000 ($p < 0,05$); que existe relación significativa. Es decir que el control hacia los colaboradores incide de manera progresiva, dado por el cual, que las normas, procesos y jerarquías ya se encuentran establecidas dentro del marco organizacional. Entre tanto, se acepta la hipótesis alterna H1 y se rechaza la hipótesis nula H0. Comparando con la el autor Contreras (2019) en su objetivo el impacto de la comunicación interna y organizacional del empleado caso, Falabella Caracolí, México. El método utilizado es cuantitativo donde se determinan las variables, utilizó como instrumento la encuesta. Por lo cual los cuestionarios realizados están conformados por categorías tales como: comunicador de los medios, contexto ambiental y cambio de acción. Además, de un total de 130 empleados se aplicaron a 40 de ellos, debido que representó un 31% de más del 50% de los colaboradores, esto coincidió que la organización brinda información de manera constante de tipo estratégica que comparten sus objetivos y estrategias. A su vez, 37 empleados consideran que la empresa establece el conocimiento para los empleados de manera eficiente con herramientas, guías de manera constante y equipamiento para cada área que requieren para su desarrollo de sus trabajos. Se concluye que la investigación de la compañía Falabella Caracolí tiene varios canales de comunicación interna para proporcionar a sus colaboradores, además realizan capacitaciones directamente socializando con los colaboradores. Entre tanto se puede decir, que hay un enlace indispensable y positivo entre el control y desempeño, tal cual los jefes dan cumplimiento efectivo en el trabajo, realizando el seguimiento de control hacia la parte operativa con la finalidad de lograr resultados adecuados a las metas.

Asimismo, la dimensión de la motivación y el desempeño organizacional tiene como resultado un coeficiente Rho de Spearman de 0.736** que indica una correlación positiva media, referido en un nivel de significancia de 0.01 bilateral y con un p valor igual a 0.000 ($p < 0,05$); por lo cual existe relación significativa. Interpretando que los colaboradores al sentirse cada vez motivados atreves de agradecimientos y reconocimientos impartirá de manera considerable en el desempeño organizacional. entre tanto, se acepta la hipótesis alterna H1 y se rechaza la

hipótesis nula H0. Esto coincide con el estudio de Rodríguez y Lechuga (2019) En su investigación muestra los factores y los niveles de desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. Se concluye que los docentes mantienen un débil desempeño laboral, en cambio los directivos mantienen un nivel adecuado de desempeño, los primeros carecen de una buena comunicación interna. Así mismo, hay carencia de motivación institucional para incrementar el desempeño, teniendo en cuenta la comunicación interna y crear un ambiente óptimo laboral. es decir, a mayor motivación existe mejor resultados positivos para la organización, donde se toman el dominio de dar soluciones a los pequeños o grandes problemas que se puede presentar, para así optar mejores decisiones, considerando que los objetivos de la empresa son fundamentales en la alta dirección.

De esta manera se tiene la dimensión de expresión emocional y el desempeño organizacional alcanzaron un coeficiente Rho de Spearman de 0.667** que indica una correlación positiva media, referido en un nivel de significancia de 0.01 bilateral y con un p valor igual a 0.000 ($p < 0,05$); lo cual existe relación significativa. Es decir que la expresión emocional de los trabajadores en base a la relación, información constructiva y precisa tendrá un alcance progresivo en el desempeño de la organización. en tal sentido, se acepta la hipótesis alterna H1 y se rechaza la hipótesis nula H0. Chacón et al. (2022) tuvo como objetivo de investigación estudiar el liderazgo y desempeño organizacional de las empresas colombianas. Su finalidad fue estudiar a los trabajadores el comportamiento donde ejercían sus labores encargadas. Desarrolló el método descriptivo con el proceso de la muestra de la prueba piloto aplicando instrumentos a los directivos. Donde concluyó consensuar la responsabilidad de liderazgo para impulsar la organización y así potenciar el desempeño. Es decir que los sentimientos de los miembros de una institución, la relación entre jefes y subordinados, brindan información precisa eficaz y constructiva a su vez la expresión emocional basado en las habilidades blandas influye en la relación entre sus pares.

Finalmente se cuenta con la dimensión transparencia y el desempeño organizacional teniendo como resultado un coeficiente Rho de Spearman de 0.697** que marca una correlación positiva media, referido en un nivel de

significancia de 0.01 bilateral y con un p valor igual a 0.000 ($p < 0,05$); por consiguiente, existe relación significativa. Dicho de otra manera, que si los colaboradores muestran y actúan con total transparencia sea de forma individual o grupal influirá de manera progresiva en el desempeño organizacional. Al respecto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 . Donde concordamos con el autor Aguirre (2019) En su investigación considera como objetivo determinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada, donde se determinaron las causas que repercuten en los colaboradores. aceptando que efectivamente existe relación entre las variables de estudio, lo mismo ocurre con las dimensiones respectivas que tienen una proporción directa en la dependencia. entre ellas, Concluye que la implementación de talleres, capacitaciones brinda un realce a la socialización y el trabajo de los colaboradores en la empresa. Analizando los resultados que en ambas investigaciones presentan relación, potencialmente por lo que siguen los mismos lineamientos donde se toma en cuenta la transparencia de manera fundamental en los distintos acuerdo personales o grupales.

VI. CONCLUSIONES

5.1. Existe relación entre comunicación interna y desempeño organizacional puesto que se muestra un Rho de Spearman 0.694, afirmando que existe una correlación positiva media con la Sig. 0.000, lo que significa que los colaboradores perciben a los aspectos de control, motivación, expresión emocional y transparencia como indicadores determinantes, las cuales tendrán un impacto progresivo en el desempeño de la organización.

5.2. Existe relación entre control y desempeño organizacional dado por el cual se muestra un coeficiente Rho de Spearman de 0.690 que indica una correlación positiva media con una Sig. 0.000, es decir que el control hacia los colaboradores incidirá de manera progresiva, puesto que las normas, procesos y jerarquías ya se encuentran establecidas dentro del marco organizacional.

5.3. Existe relación entre motivación y desempeño organizacional puesto que se muestra un coeficiente Rho de Spearman de 0.736 que indica una correlación positiva media, con una Sig. 0.000, entre tanto los colaboradores al sentirse motivados mediante incentivos y reconocimientos contribuirán de manera considerable en el desempeño organizacional.

5.4. Existe relación entre expresión emocional y desempeño organizacional el cual se muestra un coeficiente Rho de Spearman de 0.667 que indica una correlación positiva media, con una Sig. 0.000, es decir que la expresión emocional de los trabajadores en base a la relación, información constructiva y precisa tendrá un alcance progresivo en el desempeño de la organización.

5.5. Existe relación entre transparencia y desempeño organizacional con un coeficiente Rho de Spearman de 0.697 que marca una correlación positiva media, con un Sig. 0.000, dicho de otra manera; que si los colaboradores muestran y actúan con total transparencia sea de forma individual o grupal influirá de manera progresiva en el desempeño organizacional.

VII. RECOMENDACIONES

6.1. Al gerente de la empresa, establecer medios estratégicos como (redes sociales, gmail, chat interno, intranet, reuniones y eventos etc.) para una comunicación efectiva e interactiva hacia todos los componentes de la fuerza de trabajo, de esta manera poder dinamizar el control, motivación, expresión emocional y transparencia donde a base de ello logren ser alineados y comprometidos dentro sus funciones.

6.2. A los jefes del área de venta, mejorar los procesos de control y seguimiento a los colaboradores con el fin de contribuir a un mejor desempeño organizacional, aplicando estrategias pertinentes basado en normas, procedimientos y niveles de jerarquía para que el trabajo en equipo sea más productivo y se potencie las capacidades de los subordinados. Donde los jefes del área de venta tienen la función de supervisar a sus colaboradores de manera continua, ya que actualmente lo aplican trimestralmente, así mismo enfocarse en los resultados de producción de la empresa para analizar el déficit y aumentar con nuevas estrategias de venta.

6.3 Al área de RR. HH, realizar talleres de motivación al personal de manera trimestral, donde puedan integrarse todos los colaboradores sin importar la jerarquía, en lo cual cada uno de ellos demuestren sus habilidades, posteriormente sin lugar a duda sean reconocidos y premiados por su destacada labor; todo ello con la finalidad de elevar los niveles de desempeño de los colaboradores.

6.4. Al área de RR. HH, realizar capacitaciones trimestrales en base a métodos de liderazgo, trabajo en equipo, inteligencia emocional y talleres como autoestima y resiliencia para desarrollar sus habilidades blandas siendo suma importancia para el mejor desempeño en la organización. De esta manera los colaboradores se sentirán en confianza a la hora de interactuar con los compañeros del trabajo y el público; así, demostrando una expresión emocional de manera positiva.

6.5. A los ejecutivos, proveer información oportuna y veraz, de esta manera se tiene en conocimiento los objetivos de la organización, también utilizando las herramientas de manera correcta, tales como: producto, precio, posicionamiento de las marcas, promoción y los puntos de venta. Con el propósito de fortalecer de manera transparente el desempeño organizacional de la empresa.

REFERENCIAS

- Aguilar Riccione, G. (2018). "La falta de comunicación interna en una PYME del partido de General San Martín, afecta consecuentemente a su clima organizacional".
- Aguirre Aránea, E. (2019). "La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una Universidad Privada, 2019". Lima.
- Almanza Jiménez, R., Calderón Campos, P., & Vargas Hernández, J. G. (2018). TEORÍAS CLÁSICAS DE LAS ORGANIZACIONES Y EL GUNG HO.
- Álvarez Indacochea, B., Alfonso Porraspita, D., & Indacochea Ganchozo, B. (2018). "El desempeño laboral: un problema social de la ciencia".
- Ayón Ponce, G. I., Merchán Holguín, J. J., & Zambrano Ortiz, M. E. (2021). "Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján".
- Calderón Aguilar, L. J. (2020). La comunicación interna en la empresa flexnet del Ecuador y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores a partir de la emergencia sanitaria en el año 2020.
- Chinchay Huarcaya, M. H. (2019). Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018.
- Condori Ojeda, P. (2020). Niveles de investigación.
- Crespo Martínez, I., Nicolini, C., & Parodi, J. (2021). Comunicación interna en la Administración.
- Castro Martínez, A., & Díaz Morilla, P. (2020). "Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española".
- Chacón Henao, J., López Zapata, E., & Arias Pérez, J. (2022). "Liderazgo compartido en equipos directivos y desempeño organizacional: el rol mediador del capital social. Estudios Gerenciales".

- Charry Condor, H. O. (2018). "La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público".
- Coaquira Tuco, C. M. (2018). "Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada".
- Contreras García, L. V. (2019). Impacto de la comunicación interna en la percepción organizacional de los empleados, caso Falabella Caracolí.
- Calduch Cervera, R. (2015). MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN EN RELACIONES INTERNACIONALES.
- Calle Durán, M., & Urbina Criado, M. (2018). FUNDAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS.
- Flores Villacorta, K. M., & Vernazza Saldaña, L. E. (2021). Comunicación interna y su relación con la productividad laboral en los colaboradores en la entidad financiera Mibanco –en los colaboradores en la entidad financiera Mibanco –en los colaboradores en la entidad financiera Mibanco –Tarapoto, 2020.
- González Vásquez, J., Ramírez López, R., Terán Ayay, N. T., & Palomino Alvarado, G. d. (2020). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano.
- Garrido, A. L. (2018). Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la sede de Lima.
- Gonzales, L. Escobar, C., Ruiz, M., Matheu, A., Inca, M., & Juica, P. (2020) Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES. Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa. doi:<https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.3513>
- Góngora Labajos, N. d. (2020). "Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019". Lima.

- González Vásquez, J. (2021). "Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. ``Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar".
- Grifol, D. (2017). ¿Qué es productividad laboral? Daniel Grifol. Recuperado de <http://danielgrifol.es/que-es-productividad-laboral/>
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).
- Guzmán Brito, M. M. (2016). Comportamiento La dinámica del éxito en las organizaciones, McGraw Hill México.
- Guerra, K., & León, C. (2020). Funciones de la comunicación interna. McGraw Hill México.
- Hernández, S., Fernández, C. c., & Baptista, L. p. (2014). Definición conceptual o constitutiva. En Metodología de la Investigación.
- 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. http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Hernández Razo, Oscar. (2017). Comunicación, educativa y tecnologías digitales, McGraw Hill México.
- Jauregui Reyes, M. A. (2022). Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestros colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra.
- Jenatabadi Rivas, H. C. (2019). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional.

- Jiménez Peñarreta, K. M., Sánchez Montalván, S. E., & Rodríguez Recalde, J. S. (2021). Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana.
- López Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Málaga: Editorial ICB
- López Saavedra, M. A. (2019). "Competencias Profesionales y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2019".
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). "Metodología de la investigación social cuantitativa" Málaga: Editorial ICB
- Mármol Cuadrado, L. H., Rodas Espinoza, S. L., Papanicolau Denegri, J. N., & Ricaurte Ortiz, P. (2020). Modelo del desempeño organizacional con mejora continua e invención científica en mypes de productos lácteos
- Miranda Novales, M. G., & Villasís-Keever, M. Á. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. McGraw Hill México.
- Montes, E. (2019). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización.
- Niño Rojas, V. M. (2021). Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel_Metodologia-de-la-Investigacion_Disenoy-ejecucion_2011.pdf
- Páramo, P. (2018). La relación de información en las ciencias sociales. Málaga: Editorial ICB
- Parrilla Torres, L. M., & Ramírez Bartra, K. M. (2019). "*Comunicación interna y su impacto en la productividad laboral en los colaboradores de una cadena de boticas en San Martín, 2019*". Tarapoto".
- Pari-Silva, G. (2022). The role of empowerment in improving internal process, customer satisfaction, learning and growth. Management Science Letters, 10(4). doi:DOI: 10.5267/j.msl.2019.10.013

- Pineda, R. (2020). Internal communication improvement in footwear companies in Ecuador's province of Tungurahua. Scielo. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.2>
- Ramírez, T. (2018). Como hacer un proyecto de investigación. (1º. Ed.). Caracas: Panapo.
- Ramírez, T. y Simón, U. (2018). Psicología empresarial y comunicación. Málaga: Editorial ICB. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/106624?page=186>
- Reátegui, M (2020) Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria. Factores determinantes, 31, 21-32. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500021>
- Rodríguez, P y Lechuga, F (2019) Reflexiones y lineamientos para una investigación ética en ciencias sociales. Cuaderno de trabajo N° 52, 1-49.
- Sandoval, Y. (2021). Internal communication: relationship between company and workers, a case study. Brazilian Business Review, 9(1). doi:<https://doi.org/10.15728/bbr.2012.9.1.3>
- Santibáñez, K. (2021) ork Behavior and Organizational Citizenship Behavior of Frontline Workers during COVID-19 in Thailand. The Journal of Behavioral Science, 17(1). <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/IJBS/article/view/254133>
- Robles Garrote, P., & Del Carmen Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada.
- Soledispa , R. A., San Andrés Soledispa, A. J., & Soledispa Pin, R. A. (2020). Motivación y su influencia en el desempeño académico de los estudiantes de la educación básica superior .
- Tirado Díaz, B. (2019). “desempeño organizacional de los bureaus de convenciones de são paulo, medellín y mendoza y la captación de eventos internacionales”.
- Vivas Escalante, A. D., & Saavedra Moraga, P. A. (2019). "Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018". *Revista Scientific*, <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.7.116-135>.

Zavaleta, E. (2020). Programa de comunicación interna para fortalecer la motivación laboral en los colaboradores del área operativa de una empresa de seguridad privada en Chiclayo. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50953>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO: Comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.					
PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la Comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022?</p>	<p>Hipótesis General: Hi: Existe relación entre la Comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022 Ho: No Existe relación entre la Comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la Comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.</p>	<p>Comunicación Interna</p>	<p>Control</p> <p>Motivación</p> <p>Expresión emocional</p> <p>Transparencia</p>	<p>El tipo de investigación será aplicada, debido a que se elaborará un cuestionario y estará validado y presentará un nivel confiabilidad el cual será aplicado a los participantes, según el autor Ríos (2020) Así también, el estudio será cuantitativo,</p>

Problemas Específicos	Hipótesis Específicas	Objetivos Específicos	
<p>1. ¿Cuál es la relación entre el control y el desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022?</p>	<p>Hi1: Existe relación entre el control y el desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto,2022.</p> <p>Ho1: No Existe relación entre el control y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.</p>	<p>1. Determinar la relación entre el control y desempeño organizacional en las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.</p>	<p>debido a que se aplicarán estratos estadísticos, donde se agrupa la información con el objetivo de explicar a través de la data recolectada. El diseño será no experimental, transversal, ya que en no se manipularán las variables a solo se limitará a observar y describir. Nivel de investigación fue de alcance descriptiva - correlacional, por lo que buscó</p>
<p>2. ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño organizacional en</p>	<p>Hi2: Existe relación entre la motivación y el desempeño organizacional en los trabajadores de las</p>	<p>2.Determinar la relación entre la motivación y el desempeño organizacional en los</p>	<p>Desempeño Organizacional Resultado de desempeño</p>

<p>los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022?</p>	<p>tiendas de electrodomésticos, Tarapoto,2022.</p> <p>Ho2: No Existe relación entre la motivación y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.</p>	<p>de trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>determinar la relación de variables aplicando pruebas de hipótesis tanto generales como específicas; en tal sentido, el autor Molina (2020).</p>
<p>3. ¿Cuál es la relación entre la expresión emocional y el desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022?</p>	<p>Hi3: Existe relación entre la expresión emocional y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto,2022.</p> <p>Ho3: No Existe relación entre la expresión emocional y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.</p>	<p>3. Determinar la relación entre la expresión emocional y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.</p>	<p>Continuidad</p>	<p>Empleo de recursos</p>

4. ¿Cuál es la relación entre la transparencia y el desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022?

Hi4: Existe relación entre la transparencia y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.

Ho4: No Existe relación entre la transparencia y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.

4. Determinar la relación entre la transparencia y desempeño organizacional en las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable: Comunicación interna.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Comunicación interna	Según Crespo et al. (2021) es el proceso de transmitir información oportuna, eficiente y transparente a los miembros de una institución o grupos de interés.	Está referida a los procesos que tienen los niveles de comunicación interna, en la que tiene que ver con el control de la información, motivación, expresión emocional y transparencia	Control	-comportamiento	1	Ordinal
				-normas	2	
				-procedimientos	3	
				-jerarquías	4	
			Motivación	-Nivel de participación en la comunicación	5	
				-Necesidades	6	
				-Compromiso	7	
				-Incentivo	8	
				- Nivel de sentimientos.	9	
			Expresión emocional	-Nivel de relación entre los trabajadores y jefes.	10	
				-Nivel de información precisa sin herir a los trabajadores de la institución.	11	
				-Información constructiva y precisa.	12	

	Transparencia	-Nivel de información compartida	13
		-Información grupal e individual	14
		-Nivel de compartir información directa.	15
		-Nivel de comunicación clara y precisa	16

dimensiones e indicadores de comunicación interna han sido tomadas de. Crespo et al. (2021).

Operacionalización de la variable: desempeño organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño organizacional	Definición conceptual de la variable desempeño organizacional es el grado en que se han logrado o cumplido los resultados de la gestión planificada de una organización sobre su misión, objetivos, metas procesos,	. Está referida a los procesos que tienen los niveles de desempeño organizacional, en la que tiene que ver con el resultado de desempeño, eficiencia, continuidad y empleo de recursos.	Resultado de desempeño	-Satisfacción del colaborador	1	Ordinal
				-Sistema de remuneración y beneficios	2	
			Eficiencia	-Percepción del desempeño	3	
				-Suficiencia de directivos	4	
				-Suficiencia de especialistas	5	
				-Suficiencia de coordinadores	6	

actividades, productos o servicios que, según el caso, interactúan he influyen sobre la calidad y la satisfacción del cliente, de manera interna a la organización como externo, (Chinchay,2019)	Continuidad	-Suficiencia de personal administrativo	7
		-Continuidad de la atención	8
		-Condiciones administrativas	9
	Empleo de recursos	-Continuidad en la atención especializada	10
		-Continuidad de la reposición de los insumos	11
		-Uso eficiente de recursos	12
		-Empleo con eficiencia los recursos	13

dimensiones e indicadores de Desempeño organizacional han sido tomadas de Chinchay (2019).

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Para evaluar la comunicación interna en las tiendas de electrodomésticos Tarapoto, 2022.

Estimado/a participante, esta es una investigación llevada a cabo dentro de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: Determinar la relación entre la Comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: yetosotos@ucv.virtualedu.pe

Instrucciones: Lea atentamente cada ítem y responda con una X en los recuadros según su propio criterio.

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
5	4	3	2	1

Sexo:

- a) Femenino
- b) Masculino

Edad:

18- 25

26- 35

36-45

46 a más

Enunciado	E.	B.	R.	M.	MM
Dimensión 1: Control	5	4	3	2	1
1. ¿Se controla el comportamiento de los trabajadores en la empresa?					
2. ¿Se sanciona comportamientos que van en contra de la empresa?					
3. ¿Se aplican las normas institucionales para con los trabajadores?					
4. ¿Las normas institucionales se aplican siempre en la empresa?					
5. ¿Se aplican procedimientos de control en la empresa?					
6. ¿Existe un marcador de entradas y salidas de los trabajadores?					
7. ¿Considera que la jerarquía utilizada en la institución es la adecuada?					
8. ¿El tipo de organigrama utilizado en la empresa ayuda a disminuir burocracias?					
Dimensión 2: Motivación					
9. ¿Cómo evalúa el nivel de participación en la comunicación organizacional?					
10. ¿Sus ideas son tomadas en cuenta en reuniones de la empresa?					
11. ¿La comunicación se realiza de acuerdo a las necesidades de cada área?					
12. ¿La comunicación es transmitida adecuadamente a cada área?					
13. ¿La comunicación interna mejora el compromiso de todos los colaboradores?					
14. ¿La comunicación interna es eficiente entre los colaboradores de la empresa?					
15. ¿La comunicación interna es motivacional entre los trabajadores?					
16. ¿Existe agradecimiento o notas de reconocimiento a los trabajadores?					

Dimensión 3: Expresión emocional					
17. ¿La comunicación interna transmite sentimientos positivos en la empresa?					
18. ¿El tipo de comunicación interna es cordial entre jefes y trabajadores?					
19. ¿El nivel de relación entre los trabajadores y jefes es buena?					
20. ¿El nivel de trato entre los trabajadores y jefes es buena?					
21. ¿La información emitida en la institución es precisa?					
22. ¿La comunicación interna se da sin herir susceptibilidades en los trabajadores?					
23. ¿La forma de comunicación es correcta en la empresa?					
24. ¿Las críticas que se dan en la institución son constructivas para los trabajadores?					
Dimensión 4: Transparencia					
25. ¿La forma de compartir la información en la empresa es correcta?					
26. ¿Se comparte la información formalmente en la empresa?					
27. ¿La forma de transmitir la información grupal e individual es efectiva?					
28. ¿Se tiene en cuenta los niveles y jerarquías para emitir un comunicado en la empresa?					
29. ¿Los medios utilizados para transmitir la información es la correcta?					
30. ¿Se usan las herramientas virtuales para emitir la comunicación en los trabajadores?					
31. ¿La información emitida en la empresa es clara?					
32. ¿Se entiende la comunicación emitida por los jefes?					

Cuestionario: Para evaluar desempeño organizacional en las tiendas de electrodomésticos Tarapoto, 2022.

Estimado/a participante, esta es una investigación llevada a cabo dentro de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: Determinar la relación entre la Comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: yetosotos@ucv.virtualedu.pe

Instrucciones: Lea atentamente cada ítem y responda con una X en los recuadros según su propio criterio.

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
5	4	3	2	1

Sexo:

- b) Femenino
- c) b) Masculino

Edad:

18- 25

26- 35

36-45

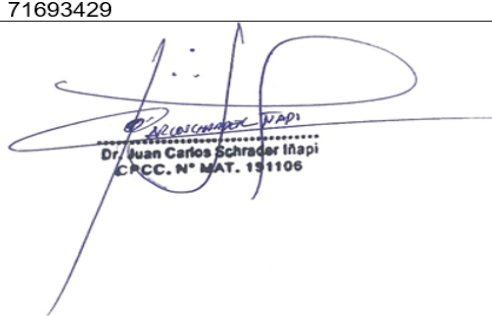
46 a más

Enunciado	E.	B.	R.	M.	MM.
Dimensión 1: Resultado por desempeño	5	4	3	2	1
1. ¿Cómo evalúa la calidad del trabajo presentado en las tiendas de electrodomésticos?					
2. ¿Los trabajadores cumplen con sus metas de trabajo?					
3. ¿Cómo evalúa el nivel de trabajo por resultados en la empresa?					
4. ¿Se pagan bonos por cumplimiento de objetivos en la empresa?					
5. ¿Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los clientes han estado mejorando?					
6. ¿En la empresa, el número de directivos de áreas es suficiente?					
7. ¿En la empresa, el número coordinadores es suficiente?					
8. ¿En la empresa, el número personal administrativo es suficiente?					
Dimensión 2: EFICIENCIA					
9. ¿Existe iniciativa para realizar los trabajos dentro de la empresa?					
10. ¿Sólo realiza los trabajos encomendados o realiza más de lo solicitado en la empresa?					
11. ¿Cómo evalúa el nivel de utilización de sistemas de información en la empresa?					
12. ¿Los softwares para control de compras y venta de mercaderías son los adecuados en la empresa?					
13. ¿Cómo evalúa el nivel de profesionalismo con la que se realizan las tareas dentro de la empresa?					
14. ¿Los conocimientos de los trabajadores se adecúan a las áreas donde laboran?					

15. ¿Su nivel de experiencia laboral en el puesto donde se desempeña es alto?					
16. ¿Su experiencia en su centro de trabajo se adapta a sus expectativas?					
Dimensión 3: Continuidad					
17. Los servicios garantizan la continuidad de la atención de administrativa.					
18. Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad la atención de los clientes que provienen de las diferentes tiendas.					
19. Existe reposición oportuna y continua en cuanto el desplazamiento de los colaboradores.					
20. Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.					
Dimensión 4: Empleo de recursos					
21. ¿En la empresa, se emplea eficiencia de los recursos (técnico, humanos y económicos) para dar una atención de calidad a los clientes y colaboradores?					
22. ¿En la empresa cuenta y emplea eficiencia para dar una atención de calidad a los clientes y colaboradores?					
23. ¿En la empresa se utiliza con eficiencia la infraestructura para dar una atención de calidad a los clientes y colaboradores?					

Anexo 4. Validación de instrumentos


FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Comunicación Interna
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la Comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.
Nombres y apellidos del experto	JUAN CARLOS SCHRADER IÑAPI
Documento de identidad	71693429
Años de experiencia en el área	7
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
Número telefónico	71693429
Firma	 Dr. Juan Carlos Schrader Iñapi C.P.C.C. N° MAT. 191106
Fecha	23 /09 /2022


FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Desempeño Organizacional.
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la Comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022
Nombres y apellidos del experto	JUAN CARLOS SCHRADER IÑAPI
Documento de identidad	71693429
Años de experiencia en el área	7
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
Número telefónico	71693429
Firma	 Dr. Juan Carlos Schrader Iñapi C.P.C.C. N° MAT. 191106
Fecha	23 /09 /2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Comunicación Interna
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la Comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Alcides Muñoz Ocas
Documento de identidad	46590514
Años de experiencia en el área	08 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	951447598
Firma	 <small>COMPROBANTE Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas RUC/CUIC: 11561</small>
Fecha	23 /09 /2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Desempeño Organizacional.
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la Comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022
Nombres y apellidos del experto	Alcides Muñoz Ocas
Documento de identidad	46590514
Años de experiencia en el área	08 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	951447598
Firma	 <small>COMPROBANTE Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas RUC/CUIC: 11561</small>
Fecha	23 /09 /2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Comunicación Interna
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la Comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Nerith Vásquez Alva
Documento de identidad	01128789
Años de experiencia en el área	06 años
Máximo Grado Académico	Maestro de Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Coordinadora de Área Salud Ambiental
Número telefónico	948339064
Firma	 Lic. Mg. Nerith Vásquez Alva CLAD. 21836
Fecha	26/09/ 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Desempeño Organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la Comunicación interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Nerith Vásquez Alva
Documento de identidad	01128789
Años de experiencia en el área	06 años
Máximo Grado Académico	Maestro de Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Coordinadora de Área Salud Ambiental
Número telefónico	948339064
Firma	 Lic. Mg. Nerith Vásquez Alva CLAD. 21836
Fecha	26/09/ 2022

Anexo 5. Escalas de Valoración (Alfa de Cronbach y Rho de Spearman)

Se observa la relación de las variables comunicación interna y desempeño organizacional se obtuvo un índice de fiabilidad Alfa de Cronbach para la variable comunicación interna de 0.985 y para la variable desempeño organizacional de 0,983; según la escala de medidas muestra muy buena confiabilidad puesto que el valor es mayor a 0.70.

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach

Variables	Alfa de Cronbach	Ítems
Comunicación interna	0,985	32
Desempeño organizacional	0,983	23

Nota. Fuente SPSS V27

Tabla de correlaciones

Los coeficientes pueden variar de -1.00 a 1.00 , donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. ("A mayor X, menor Y", de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica "a menor X, mayor Y".

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

0.10 = Correlación positiva muy débil.

0.25 = Correlación positiva débil.

0.50 = Correlación positiva media.

0.75 = Correlación positiva considerable.

0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

Anexo 6. Carta de permiso

Ciudad, Tarapoto 18 de mayo del 2022

Señor (a):

APELLIDOS Y NOMBRES

CARGO

NOMBRE DE LA EMPRESA

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del X ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: **“Comunicación Interna y desempeño organizacional en los trabajadores de las tiendas de electrodomésticos, Tarapoto 2022”**. En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

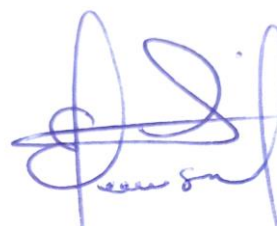
Se adjunta la carta de permiso de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



.....
CALLE ALVA BRENDY



.....
SOTO MINAYA YESENIA E.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES RAMÍREZ GIMENA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LAS TIENDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS, TARAPOTO, 2022", cuyos autores son SOTO MINAYA YESENIA ELIZABETH, CALLE ALVA BRENDRY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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 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.

TARAPOTO, 20 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES RAMÍREZ GIMENA DNI: 46384119 ORCID: 0000-0003-1835-3456	Firmado electrónicamente por: GPAREDESRA01 el 10-12-2022 18:56:31

Código documento Trilce: TRI - 0447653