



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Comunicación Interna y el Rendimiento Laboral en Colaboradores de  
la Empresa Agroindustrias G y M Pucacaca-Picota, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en administración**

**AUTORES:**

Perez Mendoza, Andy (orcid.org/0000-0002-5579-8991)

Rengifo Maco, Lilian Nohelia (orcid.org/0000-0002-7674-6824)

**ASESOR:**

Mg. Tarrillo Paredes José (orcid.org/0000-0003-3229-3189)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A nuestros padres que estuvieron pendiente de todo este proceso, que con sus palabras de motivación logramos cumplir un objetivo más en nuestra vida profesional.

**Andy y Lilian**

## **Agradecimiento**

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre nuestras vidas y a nuestras familias por estar siempre presentes.

**Los autores**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>26</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	26
3.2. Variable, operacionalización.....	27
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
3.5. Procedimientos .....	30
3.6. Métodos de análisis de datos .....	31
3.7. Aspectos éticos .....	31
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>32</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>48</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>52</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>54</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>63</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Fiabilidad de Alfa de Crombach de la comunicación y el rendimiento laboral .....	32
<b>Tabla 2</b> Validez según Juicio de expertos.....	33
<b>Tabla 3</b> Información sociodemográfica .....	34
<b>Tabla 4</b> Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de una muestra.....	35
<b>Tabla 5</b> Niveles de Comunicación interna y sus dimensiones.....	36
<b>Tabla 6</b> Niveles de Rendimiento laboral y sus dimensiones.....	37
<b>Tabla 7</b> Niveles de Comunicación interna según área de trabajo.....	38
<b>Tabla 8</b> Niveles de Rendimiento laboral según área de trabajo.....	40
<b>Tabla 9</b> Nivel de relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral..	42
<b>Tabla 10</b> Relación de la comunicación interna con el rendimiento laboral.....	43
<b>Tabla 11</b> Nivel de relación entre la comunicación formal y el rendimiento laboral..	44
<b>Tabla 12</b> <i>Relación de la comunicación formal con el rendimiento laboral.....</i>	<i>44</i>
<b>Tabla 13</b> Nivel de relación entre la comunicación informal y el rendimiento laboral.....	45
<b>Tabla 14</b> Relación de la comunicación informal con el rendimiento laboral.....	46
<b>Tabla 15</b> Nivel de relación entre los canales de la comunicación interna y el rendimiento laboral.....	47
<b>Tabla 16</b> Relación de los canales de la comunicación interna con el rendimiento laboral.....	47

## Índice de figuras

**Figura 1** Relación lineal de la comunicación interna y el rendimiento laboral. ....43

## Resumen

El presente estudio, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022. La investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo aplicado con un alcance descriptivo correlacional porque evaluó el grado relación entre dos o más variables. El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal porque se realizó sin manipular las variables. La población total fue de 50 colaboradores, en la evaluación de las variables de investigación se utilizó los cuestionarios de comunicación interna y el rendimiento laboral, ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, se comprobó su fiabilidad a través del Alpha de cronbach, 0.986 para la variable comunicación interna y para el rendimiento laboral de marca 0.980; lo cual indica que la fiabilidad es buena. Concluyendo que, existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota; ya que el análisis estadístico Rho de Spearman fue de 0,959 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq 0.05$ ).

**Palabras claves:** Comunicación, rendimiento, colaboradores, productividad, desempeño.

## **Abstract**

The present study had the general objective of determining the relationship between internal communication and work performance in collaborators of the company Agroindustrias "G y M" Pucacaca-Picota, 2022. The research was of a quantitative approach of an applied type with a correlational descriptive scope. because it evaluated the degree of relationship between two or more variables. The research design was non-experimental, cross-sectional because it was carried out without manipulating the variables. The total population was 50 employees, in the evaluation of the research variables the internal communication questionnaires and work performance were used, both instruments were validated by expert judgment, their reliability was verified through Cronbach's Alpha, 0.986 for the internal communication variable and for brand work performance 0.980; which indicates that the reliability is good. Concluding that there is a significant relationship between internal communication and work performance in the collaborators of the company Agroindustrias "G y M" Pucacaca-Picota; since Spearman's Rho statistical analysis was 0.959 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 (p-value  $\leq$  0.05).

Keywords: Communication, performance, collaborators, productivity, performance



## I. INTRODUCCIÓN

En muchos países, organismos de todas partes del mundo hoy en día tienen como principal reto tener personal altamente eficiente a fin de conseguir los objetivos propuestos por la empresa bajo cualquier escenario o crisis. En atención a lo anterior Manjarrez et al. (2020) mencionan que en el Ecuador gran parte de las empresas siguen utilizando sistemas tradicionales para llevar a cabo sus principales operaciones, las cuales a su vez consideran al talento humano como un recurso más que posee, es decir, no lo conciben como uno de los motores indispensables para seguir en competencia en el mercado y mejorar constantemente sus operaciones. En ese preámbulo dichos autores añaden que los problemas ligados con el bajo rendimiento de los clientes internos son bajo conocimiento técnico sobre sus responsabilidades, dificultades para entablar relación con sus compañeros y con el público externo, alto índice de rotación y bajo nivel de compromiso respecto al alcance de las metas trazadas a nivel individual. Por otro lado, según Matabanchoy et al. (2019) en Colombia resaltan que los dilemas ligados a la variable de rendimiento laboral están asociados al bajo nivel de eficiencia el cual es atribuido en gran medida al envejecimiento del colaborador, así como la falta de planes de motivación que incentiven al colaborador a salir de su zona de confort y explotar sus conocimientos, esto se debe a que no existen recursos suficientes dentro de la empresa para adquirir tecnología y recursos de última generación y clima laboral tenso (p. 178)

A nivel nacional el rendimiento laboral es concebido como una variable sumamente relevante ya que impacta de manera directa en la vida útil y competitividad de las empresas, además representa uno de los factores claves que permite conseguir los resultados que han sido trazados inicialmente por una organización, independientemente que esta persiga fines lucrativos o sociales (Barzola et al, 2017). Por lo mencionado es imprescindible que la fuerza laboral sea constantemente evaluada en relación a la labor y las tareas que ejecuta de manera que se determine cuantitativamente su aporte a la organización y trabaje en concordancia a las

demandas que ésta posee (Riera et al, 2020). Asimismo, se menciona que dicho concepto no solo ha tomado preponderancia desde la óptica directiva, sino también, desde la mirada del cliente o usuario externo, pues estos esperan ser atendido por profesionales capacitados y altamente competentes para brindar solución a las diversas contingencias que puedan presentar (Juyumaya et al, 2021). Sin embargo, de acuerdo a la publicación realizada por el Diario Comercio (2021) los colaboradores dentro del seno organizacional pueden presentar diversos inconvenientes que perjudican los resultados, pues según su reporte el 73% de la fuerza laboral se encuentra afectada por el estrés cotidiano, asimismo muchos de los colaboradores cargan consigo problemas personales y familiares lo cual provoca que desarrollen sus funciones por cumplimiento y no muestren interés notorio dentro del desarrollo de las actividades propias de la entidad (p. 2) además, se entiende que el bajo nivel de rendimiento de los trabajadores afecta significativamente a las actividades de la organización, trunca el desarrollo de los planes e inhibe su crecimiento en el mercado.

A nivel local, la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, presenta una serie de dificultades para alcanzar el rendimiento esperado puesto a que el resultado en los últimos periodos no corresponden a los que han sido trazados inicialmente; esto se debe básicamente a la presencia de los siguientes: El primero, es la **motivación**, en este se ha observado que la fuerza laboral no desarrolla sus labores en las condiciones apropiadas lo cual perjudica su avance y el cumplimiento de metas individuales, además se ha notado, que la empresa no facilita los recursos y capacidades necesarias para que los colaboradores cumplan efectivamente sus funciones de acuerdo a las indicaciones dadas. Igualmente, se ha visto que en la institución no existe canales de comunicación que permitan a los trabajadores emitir su punto de vista en función a los problemas que se suscitan a nivel interno (Paradinas, 2020). Por otro lado, en cuanto a la **calidad** se ha observado que los plazos establecidos en cuanto al logro de los objetivos no corresponden a la carga laboral fijada individualmente, a ello se suma el bajo nivel de autonomía que posee el colaborador, de ello se resalta la débil supervisión y monitoreo del

directivo para conocer la efectividad de las tareas que realiza el trabajador y a partir de ello emitir un feedback nutritivo que le permita mejorar constantemente (Pineda, 2020)

En relación a la **eficacia** se ha notado que gran parte de la fuerza laboral se limita únicamente a cumplir con sus deberes y obligaciones asignadas más no aportan propuestas de valor que permitan mejorar la competitividad empresarial del ente, de igual modo, se ha notado que los colaboradores no conocen a detalle sus tareas y roles establecidos en el manual de organización y funciones por lo que en ocasiones estos suelen desarrollar actividades ajenas a su puesto de trabajo y aplazar las tareas importantes (Charry, 2018). Por último, referente a la **eficiencia** la empresa no efectúa capacitación en aras de mejorar las capacidades, habilidades y competencias de sus clientes internos, pues lo consideran como un gasto innecesario. Asimismo, no realiza evaluaciones paulatinas para conocer el nivel de aporte de cada colaborador por lo que la toma de decisiones respecto a la gestión del colaborador se realiza de manera empírica y por ende se siguen arrastrando las mismas falencias de los periodos anteriores (Vizcaya et al, 2017)

A razón de la realidad problemática detectada se formuló como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca-Picota, 2022? y como **problemas específicos**: ¿Cuál es la relación entre la comunicación formal y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022? ¿Cuál es la relación entre la comunicación informal y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022? ¿Cuál es la relación entre los canales de la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022?

La presente investigación se justifica en los siguientes criterios: **Teórico**, pues considera información que se deriva de fuentes confiables y de autores

reconocidos, para la variable “comunicación interna” se ha considerado como autor principal a Aced et al. (2021) en su recurso titulado: Manual de comunicación interna y para la variable “rendimiento laboral” se ha considerado como autor principal a la teoría que postula el autor (Chiavenato, 2011). **Práctica**, pues a través de las sugerencias emitidas en concordancia a la realidad problemática se pretende minimizar los impactos negativos que esta podría desencadenar en el desempeño de los colaboradores. Asimismo, se pretende fortalecer los canales de comunicación interna, de tal modo, que la organización oriente a los trabajadores hacia un fin concreto, se mejore el flujo de comunicación y se fortalezca los canales que se utilizan actualmente. **Social**, permitirá que empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota potencie las competencias de los colaboradores, desarrolle técnicas de medición que permitan conocer el nivel de aporte individual de cada colaborador para el alcance de los objetivos y para la materialización de la visión institucional. Por otro lado, se resalta que el estudio ayudará para realizar otras investigaciones posteriores que contengan al menos uno de los temas presentados. **Metodológica**, en correspondencia al alcance de cada uno de los objetivos propuestos se ha recurrido a la adaptación de dos cuestionarios, los cuales permiten recoger información concisa de la muestra de estudio. Además, la investigación ha considerado autores metodológicos reconocidos quienes brindan el sustento necesario para este apartado cómo son (Hernández et al, 2014) y el (Concytec, 2018).

Además, se ha definido como **objetivo general**: Determinar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022 y como **objetivos específicos**: Describir la relación entre la comunicación formal y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022. Describir la relación entre la comunicación informal y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022. Describir la relación entre los canales de la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022.

Finalmente, se ha establecido como **hipótesis general: H<sub>i</sub>**: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022. **H<sub>o</sub>**: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022 y como **hipótesis específicas: H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre la comunicación formal y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022. **H<sub>2</sub>**: Existe relación significativa entre la comunicación informal y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022. **H<sub>3</sub>**: Existe relación significativa entre los canales de la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En lo referido a los trabajos previos **internacionales**, se citó a Moyón (2019) en su investigación denominada: *Gestión de la comunicación interna en la unidad educativa Estero Salado "Fe y alegría" y su incidencia en el clima laboral de la institución*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. El estudio tuvo como propósito conocer cómo incide la gestión de la comunicación interna en el clima laboral. Su tipo de investigación fue descriptiva, diseño no experimental, la población y muestra fue 21 colaboradores, muestreo no probabilístico, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, teniendo en cuenta que el cálculo de la correlación fue realizado mediante el coeficiente Rho de Spearman, la valoración obtenida fue establecida como positiva y significativa debido a que es igual a 0.780, de esta manera se estableció la importancia de mejorar la gestión de la comunicación organizacional como parte de un mecanismo para mejorar el clima de aquellos trabajadores dentro de la institución, teniendo en cuenta que este es un elemento muy importante para fomentar el desarrollo de las actividades que ayudan a obtener mejores niveles de desempeño en mejora de la competitividad por parte de los colaboradores que forman parte de la entidad.

Además, se incluyó a Rivera (2019) en su investigación denominada: *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del hospital la Carlota en Montemorelos*. (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos. Montemorelos, México. El estudio tuvo como objetivo establecer el grado correlativo que existe entre las variables abordadas. Su tipo de investigación fue cuantitativa, descriptiva, transversal, diseño no experimental, la población y muestra fue 117 trabajadores, muestreo no probabilístico, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, después de haber analizado los diferentes datos recopilados mediante la aplicación de los instrumentos respectivos, se determinó que éstas encuentra dentro de un nivel medio representado por el 19.6% de encuestados, asimismo, se logró determinar que la comunicación interna ejerce una incidencia positiva sobre el rendimiento logrado por los colaboradores, la cual permitió mejorar la

comunicación como recurso esencial para el entendimiento y las buenas relaciones laborales dentro del espacio trabajo, de modo que cada uno de ellos entiendan las funciones específicas asignadas y se desempeñen en base a ello.

De igual manera se consideró la investigación de Calderón (2021) en su investigación denominada: *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*. (Tesis de pregrado). Universidad De Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. El estudio tuvo como finalidad determinar cuantitativamente la incidencia de las variables. Su tipo de investigación fue básica, diseño no experimental, la población y muestra fue 70 personas, muestreo no probabilístico, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, la comunicación es de carácter fundamental que puede ser utilizada por las organizaciones para transmitir la diferente responsabilidades asignadas a cada miembro de trabajo, por lo cual es necesario que estas se desarrolle de manera eficiente y transparente propiciando la asertividad para que las personas puedan comprender de manera exacta el mensaje que se está transmitiendo y puedan desempeñarse de manera idónea de acuerdo a ello, asimismo, el desarrollo de la investigación permitió establecer la presencia de correlación positiva ( $p=0.789$ ) con el desempeño de los colaboradores, la cual reafirmó la importancia de mejorar la comunicación como una variable que permite obtener resultados multidimensionales que mejoran la competitividad organizacional.

Como último antecedente internacional se citó a Caicedo (2018) en su investigación denominada: *Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Rubbercom*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ambato, Ecuador. El estudio tuvo como objetivo proponer un plan de comunicación interna que permita mejorar el desempeño del personal. Su tipo de investigación fue descriptiva –correlacional, diseño no experimental, la población y muestra fue 12 trabajadores, muestreo no probabilístico, la técnica

la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, una vez desarrollado el análisis se procedió a recoger información para aplicar el coeficiente de correlación Pearson arrojó una valoración igual a 0.655 indicando que se encuentra catalogada como una relación efectiva con un nivel medio, permitiendo que se pueda lograr la importancia de diseñar estrategias a fin de mejorar la comunicación como parte de las herramientas que posibiliten aumentar el nivel de desempeño de los colaboradores, por lo tanto, es indispensable aplicar los procedimientos necesarios que permitan mejorar la comunicación organizacional, de modo que esta se desarrolle de manera óptima para fomentar el buen desempeño en los colaboradores.

**A nivel nacional**, se consideró a Aragon y Pacco (2021) en su investigación denominada: *Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los analistas de crédito en la Financiera Compartamos, Arequipa – 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica del Perú. Arequipa, Perú. El estudio tuvo como objetivo demostrar qué tipo de relación existe entre los temas que aborda la investigación. Su tipo de investigación fue cuantitativo, diseño no experimental, de nivel descriptivo, la población y muestra fue de 56 analistas, muestreo no probabilístico, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, respecto al análisis de la información descriptiva obtenida en el estudio, se estableció que la comunicación organizacional no se está desarrollando de manera eficiente debido a que la información no es captada de manera clara, la cual se debe a múltiples factores como la falta de eficiencia comunicativa por parte de los jefes y la utilización de canales no convencionales para la comunicación; asimismo, en cuanto al análisis de correlación mediante Pearson, se obtuvo una valoración igual a 0.576, la cual permite interpretar que la comunicación interna que ejerce una incidencia positiva por lo cual, es importante su fortalecimiento continuo para ayudar a mejorar los resultados.

También, se incluyó a Diaz (2021) en su investigación denominada: *Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de la Unidad de Gestión del Talento Humano en una Entidad Estatal, Lima, 2021*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. El estudio tuvo como propósito



conocer el nivel de correlación que existe entre las variables. Su tipo de investigación fue básica, diseño no experimental, correlacional, la población y muestra fue de 36 trabajadores, muestreo no probabilístico, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, mediante el análisis estadístico de la información recopilada, fue posible demostrar una correlación positiva y significativa entre variables, de modo que están respaldados por un valor de Rho de Spearman igual a 0.886 el cual permitió determinar que la comunicación interna debe ser considerada como una variable y herramienta indispensable en las organizaciones, debido a que su implementación estratégica eficiente permitirá aumentar el desempeño de los empleados, esto debido a que propicia los elementos necesarios para que la información sobre los requerimientos organizacionales se han transmitido de manera clara y concisa para un entendimiento óptimo.

Igualmente, se consideró a Loza y Martínez (2020) en su investigación denominada: *Comunicación interna y su relación con el Rendimiento Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Tabalosos-2020*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. El estudio tuvo como finalidad establecer de qué forma la comunicación interna se relaciona con el rendimiento de los colaboradores. Su tipo de investigación fue aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, la población y la muestra fue 30 colaboradores, muestreo no probabilístico, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, teniendo en cuenta que el cálculo del coeficiente de correlación Pearson obtuvo un valor igual a 0.400, permitió establecer además que la comunicación interna necesita ser fortalecida mediante la aplicación de actividades y procedimientos estratégicos para permitir que los colaboradores de la entidad puedan entender el mensaje con claridad y al mismo tiempo puedan expresar sus dudas y sugerencias respecto al desarrollo de sus actividades, el cual permitirá incrementar su nivel de rendimiento respecto al logro de los objetivos estratégicos establecidos para cada uno de ellos; de esta manera se estableció de cuán importante es la comunicación interna como elemento para fomentar el rendimiento laboral.

Finalmente, se incluyó a Reátegui (2020) en su investigación denominada: *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. El estudio tuvo como objetivo establecer el grado de asociación entre la comunicación interna y el desempeño de la fuerza laboral. Su tipo de investigación fue básica, diseño no experimental, de corte trasversal, la población fue de 481 empleados, la muestra fue de 108 empleados, muestreo probabilístico, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, en lo concerniente se pudo demostrar mediante el coeficiente Rho de Spearman, que se encontró una valoración igual a 0.750 la cual es interpretada como positiva de nivel significativo, motivo por el cual se establece que la comunicación interna es una variable indispensable que ejercen influencia sobre el resultado obtenido por los colaboradores y sus responsabilidades dadas por parte de la entidad, de modo que es necesario obtener los resultados que conlleven al logro del objetivo estratégico planificado como parte de los elementos que ayudan a mejorar el nivel de competitividad organizacional.

Para la variable **comunicación interna** se citó como autores principales a Aced et al. (2021) quienes lo conceptualizan como un hecho cotidiano que ocurre en todas las organizaciones ya sea esta de manera innata o con un propósito específico, es decir, es un grupo de acciones que permite fortalecer la relación entre las personas o grupos que la componen. Dichas acciones pretenden mejorar la sinergia organizativa a partir de la definición de reglas o normativas que encamine la acción de los colaboradores hacia la mejora organizacional, buscando que cada uno de ellos se inmiscuya en las actividades diarias y se comunique eficientemente con sus pares, subalternos o jefes. Asimismo, una herramienta imprescindible que permite que los miembros de una entidad dirijan sus actividades y oriente sus esfuerzos hacia la consecución de metas comunes. Dicha variable promueve la participación continua de la fuerza laboral, favorece el nivel de compromiso e involucramiento y propicia un buen clima laboral en donde cada uno de los miembros que la componen desarrollan sus funciones bajo el marco del respeto mutuo, de los valores y la ética. (Pineda, 2020, p.14)

En síntesis, con García (2016) la comunicación interna (CI en adelante) es un fenómeno que ocurre dentro del seno organizacional la cual involucra la participación de dos o más agentes que intervienen dentro de ella. Al ser concebido como un proceso, la comunicación dentro de las instituciones consiste en un hecho dinámico que se encuentra en constante flujo, pero a su vez está sujeto a un conjunto de pautas, políticas y propósitos específicos (p. 687). En ese sentido, Charry (2018) manifiesta que la CI es aquel tipo de comunicación que está orientado hacia el público interno, es decir, a la fuerza laboral y está conformada por un grupo de mensajes a los que se denomina "información". La comunicación organizativa es una acción imprescindible para cualquier entidad que desee alcanzar el éxito, ser competitiva y obtener los resultados dentro del parámetro de tiempo fijado, pero para que esta sea altamente efectiva debe comprender procesos definidos que permitan detectar, analizar y subsanar los problemas detectados.

Siguiendo el trabajo de Vizcaya et al. (2017) la función principal de la CI es promover el incremento de los beneficios financieros, así como generar buenas relaciones entre cada uno de los departamentos y miembros que componen la estructura organizacional. Para que la CI sea respetada y altamente efectiva debe guardar congruencia con los propósitos y estrategias que forman parte del sistema central de la empresa, en ese sentido, se dan a conocer los propósitos principales que posee dicha variable como son: suministrar de datos confiables sobre el accionar de la organización, brindar información oportuna, relevante y detallada a los colaboradores en el momento que lo solicitan para tomar decisiones más acertadas y motivar a la fuerza laboral. En la actualidad todas las entidades necesitan de una comunicación óptima que responda satisfactoriamente a las demandas y requerimientos que se generan a causa del avance de la ciencia y de las exigencias de la sociedad y que permita poner en marcha estrategias para ser altamente competitivas dentro del mercado.

En cuanto a la importancia de la CI, Valenzuela et al. (2020) explican que la comunicación dentro de las organizaciones no debe ser vista como una alternativa sino como un deber. Es elemental que cada ente indistintamente

en el sector donde desarrolla sus operaciones o modelo de negocio que posea, tenga presente que el buen uso de la información que se genera a través de los medios permite modernizar la actividad empresarial al usar instrumentos que incitan el intercambio de mensajes dentro de la propia estructura y con los clientes externos, llámense a estos últimos usuarios, consumidores, proveedores, entre otros. Asimismo, Guerrero et al. (2022) indican que la comunicación es la piedra fundamental que demarca el relacionamiento de las personas tanto dentro como fuera de las instalaciones físicas de una compañía, por lo tanto, debe ser concebido como un instrumento que permite alcanzar los fines organizacionales. Es un medio por el cual se instruyen los valores, normas, políticas y procesos; además, por medio de la interacción de las personas se mejoran las prácticas individuales, se organiza de mejor manera el trabajo y se lidera estratégicamente a los grupos humanos. Por lo mencionado uno de los principales roles que asumen los encargados de encaminar al ente es diseñar, promover y mantener un engranaje de comunicación eficiente tanto a nivel de equipos como con el resto de las áreas que la integran.

Los agentes que intervienen dentro del proceso comunicativo en una empresa son: a. Los directivos. La comunicación pretende encaminar al recurso humano hacia un fin específico, logrando desarrollar equipos de trabajo altamente eficientes donde cada uno de los integrantes demuestra su responsabilidad individual b. Colaboradores. A través de un sistema efectivo de comunicación se involucra a cada uno de los integrantes en las actividades que se pretenden alcanzar, además se considera sus propuestas, juicios e ideas para solucionar un dilema; aunado a esto, se reconoce oportunamente los logros que ha tenido a lo largo de su prestación profesional. c. Canales de información. Los cuales se desglosan en: operacionales, que considera únicamente la información y datos recogidos sobre el accionar de las personas en su puesto de trabajo y motivacionales, que está orientado a identificar las relaciones de las personas (Vivas y Saavedra, 2019, p. 127)

Según Oyarvide et al. (2017) para que la estrategia de comunicación interna guarda relación con la estrategia central es necesario que se dé cumplimiento

efectivo a los siguientes propósitos: 1. Incorporar a cada uno de los colaboradores en la definición de metas, actividades y objetivos que pretende alcanzar la organización, de tal modo que se logre motivar a la fuerza laboral y se incrementa su sentido de pertenencia. 2. Prever de un clima de trabajo positivo donde el cliente interno tenga la libertad de emitir sus ideas y propuestas a los directivos. 3. Involucrar a los colaboradores en las actividades diarias que permiten dar cumplimiento efectivo a los propósitos planificados. 4. Crear una imagen positiva el cual aflore al público externo y sea valorado a simple vista (p. 301)

En cambio, Antón y García (2019) puntualizan que existe dos tipos de CI, 1. Ascendente. Es aquella donde el personal que se encuentran en un área inferior dentro de la estructura organizacional se comunican con sus jefes, es decir, es aquella se realiza de abajo hacia arriba, un ejemplo de ello es cuando un trabajador emite una propuesta en virtud de dar solución a un problema. Descendente. Este tipo de comunicación es opuesta a la descrita anteriormente, es decir, ocurre cuando los directivos se comunican con los colaboradores que se encuentran en las áreas y departamentos que integran empresa, por ejemplo, cuando se le comunica al colaborador las tareas y funciones que debe realizar durante su jornada laboral (p. 559). De acuerdo con Latorre et al. (2019) la CI desempeña las siguientes funciones: 1. Productiva. Dentro de esta primera función se destaca la relevancia que poseen los términos de eficiencia y efectividad ya que tiene como propósito dar a conocer a la fuerza laboral sobre la manera en cómo debe actuar para alcanzar satisfactoriamente los objetivos planteados. 2. Innovación. Está referido a las actitudes y comportamientos que deben asumir los trabajadores para afianzar la sinergia organizacional y obtener éxito 3. Mantenimiento. Esta última función incorpora el desarrollo de planes de motivación y realización profesional los cuales deben estar establecidos de acuerdo al nivel de compromiso de los colaboradores, logros obtenidos y la responsabilidad que asume cada uno de ellos (p. 4)

Por otro lado, Jiménez et al. (2021) enlistan una gama de beneficios que se generan a través de una buena gestión de comunicación, entre los cuales se

resaltan los siguientes: coadyuvar al logro de propósitos y metas individuales e institucionales. Administra la gestión de conocimientos y el suministro de datos. Permite tomar decisiones más acertadas basándose en información concisa y real. Fortalece las operaciones internas, de tal manera que se logre la eficiencia operativa. Se genera sentido de pertenencia en la fuerza de trabajo. Permite adaptarse rápidamente al cambio (p. 100). Con una mirada similar, Aced y Miquel (2021) destacan que los beneficios más relevantes son Promueve el trabajo en equipo. Incentiva la realización personal y profesional, dado que el colaborador es considerado dentro del proceso de decisión. Proporciona herramientas competitivas que permiten a la empresa obtener una situación privilegiada en el mercado. Permite alcanzar los objetivos financieros y establecer relaciones cercanas con los clientes internos y externos (p. 246)

Por su parte, Paradinas (2020) asevera que cuando la comunicación empresarial es efectiva produce múltiples ventajas, sin embargo, cuando dicho proceso se lleva a cabo de manera incorrecta ocasiona diversos inconvenientes que impactan notoriamente en el desarrollo interno, tales falencias se encuentran asociadas a: la falta de control de los principales directivos para determinar si los procesos se están llevando a cabo de acuerdo a lo planeado y contrastar si las actividades programadas responden al objetivo central. Unas áreas de trabajo que no consideran la labor de los demás o la limitan en la medida que no se involucran. Unas personas que muestran apatía al liderazgo de los jefes y no cumplen con los lineamientos y pautas que estos determinan (p. 219)

También, Cevallos et al. (2018) sustentan que el proceso comunicativo contempla tres aspectos relevantes como son: Canales de información. Este a su vez posee un carácter bilateral puesto que por un lado se pretende diseñar y mantener relaciones efectivas entre los actores y por otra parte se atribuye que la comunicación no es un hecho que ocurre de forma única entre dos personas, ya que en la vida cotidiana de la organización se producen infinidad de encuentros donde pueden intervenir más de dos partes. Modalidades informativas. Utiliza cada uno de los medios y flujos de

información que existen actualmente en la entidad y los combina para de esta manera sincronizarla con la estrategia central de la empresa. Intencionalidad. De manera alterna al propósito que persigue la comunicación dentro de las organizaciones se afirma que, en cada relación informativa que se suscita premedita una intención concisa.

Por su parte, Jadán et al. (2019) exponen que la finalidad de diseñar un plan comunicativo interno corresponde a desplegar acciones que incentiven al cambio empresarial. Los pasos que componen el desarrollo de dicho plan son: 1. Análisis de la situación actual de la entidad. 2. Establecimiento de los objetivos que se pretenden obtener. 3. Definición de estrategias que mejoren la acción interna y por inercia el clima de trabajo. 4. Difusión del plan de comunicación interna a todos los integrantes, con el fin de que se conozca el propósito central que se desea obtener con su despliegue. 5. Identificar los factores que serán tomados en cuenta para su creación. 6. Adoptar los medios más eficientes para poder alcanzar satisfactoriamente los fines trazados (p. 199- 200)

De igual manera, Tamayo (2020) sostiene que el acto comunicativo comprende los siguientes aspectos: a. Información. La retroalimentación tiene como objetivo enrumbar a la fuerza laboral hacia la consecución de los objetivos definidos, motivo por el cual se debe esclarecer al colaborador lo que debe hacer, cómo se debe ejecutar y por qué es tan importante su desarrollo eficiente. b. Priorización. Es un hecho que induce a priorizar las tareas más relevantes pautando a través de mensajes claros lo que se desea alcanzar. c. Determinación de funciones. Las cuáles deben remitirse para ejecutar de manera óptima sus responsabilidades. d. Tolerancia. Hace referencia al respeto de las personas hacia las propuestas e ideas de los demás, de allí que este aspecto se convierte en la clave para obtener un buen clima de trabajo (p. 214)

Asimismo, Pineda (2020), manifiesta que la comunicación interna es la manera en que muchas personas intercambian información, es el proceso principal que toda persona experimenta mediante la organización social, indicando que para que la comunicación sea posible se requieren de ciertos

factores, como las señales o códigos que son emitidas mediante distintos medios de comunicación que llega hacia un receptor que se encarga de analizar, interpretar y decodificar el verdadero significado, precisando que para que pueda existir una buena comunicación interna es efectivo emplear el lenguaje verbal adhiriendo ciertos elementos comunicativos no verbales como pueden ser los símbolos, señales y los gestos.

En otro contexto, Charry (2018), sostiene que la comunicación interna son los mensajes que se intercambian por los miembros de una organización, son las funciones, actividades y los métodos que hacen mucho más fácil agilizando los distintos mensajes que se quiere dar a conocer o informar, entre los mismos integrantes de una organización, empleando y aplicando sus propios medios de comunicación. Asimismo, Vizcaya et al. (2017), mencionan que al hablar de comunicación interna hace referencia a la realidad que presenta una empresa, es por ello que lo definen como un conjunto de medios, procesos y mensajes que son pieza fundamental para transmitir una información, es así que no solo se considera los mensajes, sino que también los distintos actos y comportamientos que quiera dar a conocer una organización, como su misión, visión, identidad, el rubro al que se dedica y de cómo realizan las cosas.

En tanto, Valenzuela et al. (2020), afirman que la comunicación interna son los intercambios comunicacionales que se pueda generar dentro de una organización, manifestando de una manera formal como también informal que se pueda dar entre sus integrantes, aun cuando la intención no es tener o comenzar una comunicación. Para García (2016), la base para que una organización cumpla con los objetivos y metas propuestas de manera eficaz, debe existir es una adecuada comunicación interna entre los integrantes de los equipos de trabajo, porque en función a ello, podrán dar conocer los planes, actividades, estrategias que se tiene previsto ejecutarlos para cumplir con los resultados esperados, tanto las actividades internas como externas, los mensajes pueden llegar en conjuntos que se transmiten con el propósito de causar efectos específicos, dando a entender que para que los mensajes



sean atendidos será necesario que los demás sepan escuchar cuando el líder encargado esté informando.

Al hablar de comunicación interna es como comunicarse de la forma más natural con otra persona o dentro de una organización, es como una herramienta que sirve para establecer ciertas estrategias de forma inteligente y que esta comunicación es muy importante porque organiza los funcionamientos de los recursos humanos, tanto, también como el clima y la productividad laboral, haciendo partícipe a cada uno de los miembros de una organización, alineándose para lograr un solo objetivo beneficiando a la entidad, pero para que todo esto sea posible se debe gestionar integralmente, mediante métodos que puedan facilitar cumplir las metas con efectividad en su determinado tiempo, ganando espacios tanto formal como informal, indicando que el utilizar esta comunicación se producen una serie de informaciones que fueron emitidos de manera formal (Vivas y Saavedra, 2019)

Asimismo, Oyarvide et al. (2017), indican que las estrategias son fundamentales para crear una buena comunicación interna con todos los colaboradores, porque todo ello, hará que los integrantes se sientan más confiados, serán más empáticos, en donde será mucho más sencillo conocer los aspectos mentales, como emocionales que pueda llegar a mostrar el trabajador mediante el ámbito laboral, creando un ambiente en donde todos se comunican entre sí. Bajo la misma línea, Latorre et al. (2019), manifiestan que todas las organizaciones tienen comunicación interna incluso las que dicen no tenerlas, sino que otras gestionan las estrategias de manera adecuada, es muy vital para que las organizaciones puedan desarrollarse es lo único que podrá diferenciar del resto de su competencia, asimismo, resaltan que es importante saber comprender y escuchar para sí poder crear buenas estrategias.

Las dimensiones de la variable comunicación interna son planteadas por Aced et al. (2021) siendo estas:

**Dimensión uno: Comunicación formal.** Es el tipo de comunicación que se desarrolla de manera planeada y organizada con antelación, está puede ser de un nivel superior hacia un inferior, de los colaboradores hacia los directivos, entre pares y transversal de acuerdo a las necesidades innatas de la organización. Es imprescindible que se generen diferentes soportes comunicativos ya sean estos a través de medios orales, escritos, electrónicos, entre otros, de tal modo que se cuente con una gama amplia de recursos y medios para difundir información relevante (p. 37)

**Dimensión dos: Comunicación informal.** Es concebida como un medio alternativo que sirve para brindar información necesaria en el momento requerido a través de plataformas o medios no pautados dentro del plan de comunicación interna. De manera general es personal y no se encuentra normada por la institución por lo que puede ser un recurso que se preste para dobles interpretaciones. Por una parte, este tipo de comunicación se ha desarrollado como un medio simultáneo que permite incentivar la interrelación de los individuos que conforman una entidad a través de talleres de socialización y participación coadyuvando a la materialización de los propósitos. Así mismo, es crucial considerar que una adecuada gestión de parte de quién desarrolla dicho proceso puede dotar de datos confiables los mismos que pueden ser codificados como información formal y generar mayores alternativas de respuesta (p. 37)

**Dimensión tres: Canales de la comunicación interna.** Un adecuado sistema de comunicación organizacional tiene como finalidad crear canales de difusión donde se incorpore a cada miembro y equipo humano en las actividades que se pretenden realizar. De los cuales se puede resaltar los siguientes: afiches, boletines, correo electrónico, telefax, postales, etc. (p. 37)

Respecto a la variable **rendimiento laboral**, se citó como autor principal a Chiavenato (2011) quien menciona que se retribuye a la forma en que los colaboradores realizan diariamente sus actividades, responsabilidades y tareas. El rendimiento individual que demuestre cada trabajador en su puesto de trabajo afecta de manera directa al que obtiene el equipo y este condiciona en gran medida al de la empresa, por tanto, un desempeño óptimo promueve

el éxito organizacional, mientras que, uno ineficiente genera atrasos y desventajas (p. 201). Según Díaz y Díaz (2018) indica que es el conjunto de acciones y actitudes observables en la fuerza de trabajo que son sumamente relevantes que pretende obtener la organización y que pueden ser contratados a partir de las competencias que demuestra en su puesto de trabajo. En resumen, es la percepción integral de cada individuo y las habilidades que este posee para enfrentar los retos profesionales (p. 62).

Por su parte, Del Toro et al. (2016) indican que desde la óptica de los directivos es considerado como un elemento primordial que permite alcanzar la eficiencia operativa y promueve el éxito de la entidad en el mercado; por tal motivo, hoy en día es más notorio ver a los gestores preocuparse por el nivel de desempeño de la fuerza laboral y medir cuantitativamente su aporte individual y grupal, de tal manera que se diseñan estrategias para mejorarlo (p. 165). En tanto, León et al. (2018) consideran al tema abordado como el producto que se genera a partir de las actitudes de los colaboradores frente a las responsabilidades que emana su posición dentro de la estructura del ente; es un proceso que está sujeto a la regulación entre colaborador- institución (p. 19). Para Burgos (2018) dentro de la empresa un término vinculado a los resultados que se obtienen es la efectividad, la cual se mide por medio del rendimiento laboral y está sugestionada a las necesidades que esta requiere cubrir, que en pocas palabras están vinculadas a: la materialización de los objetivos personales y organizacionales, desarrollo de habilidades y competencias individuales y la contratación de personal altamente capacitado para satisfacer las demandas internas (p. 32).

Los autores Rodríguez y Lechuga (2019) entienden al rendimiento como el resultado que se genera a partir de la intervención de cuatro componentes elementales los cuales se detallan a continuación: Ambiente. Se refiere al entorno tanto externo como interno en el que se desenvuelve el colaborador y que dirige su acción. Temporalidad, está representado por el tiempo y la época en el que individuo presta sus servicios a una determinada entidad. Función. Es el conjunto de tareas y deberes que son atribuidas de acuerdo a la posición que ocupa dentro del organigrama. Resultado. Es el producto que

se obtiene a raíz del compromiso y nivel de involucramiento de los colaboradores (p. 83).

Respecto a la importancia de la variable, Pashanasi et al. (2021) sostienen que el RL es importante puesto que representa una ventaja competitiva en el sector donde desarrolla sus actividades, además, es un recurso invaluable que subyace dentro del seno organizacional y que a través de las habilidades, conocimientos y experiencia del personal se alcanza las metas establecidas, de igual forma, por medio del know how del talento humano se obtienen los objetivos financieros, se incentiva el crecimiento y sustentabilidad de la institución. Por otro lado, por medio de la evaluación de los resultados se retribuye tangible e intangiblemente a los colaboradores de manera que este eleve su nivel de pertinencia y se garantice su buen desempeño con el transcurso de las próximas gestiones (p. 164). De igual manera, Boada (2019) menciona que el RL es relevante puesto que constituye una estrategia central para conseguir los resultados esperados e integra un conjunto de atributos personales, tales como las habilidades, competencias y aptitudes cognitivas que se interrelacionan con el entorno del trabajo para crear herramientas de gestión que puedan mejorar el comportamiento de los colaboradores en pos de generar valor y adaptarse rápidamente a los cambios (p. 85)

Los principales elementos que intervienen el RL, en base a Tuesta et al. (2021) son: Habilidades comunicativas. Se refiere a la capacidad que posee el colaborador para defender sus ideas y brindar información concisa y real por los diversos medios organizacionales que bien pueden ser verbales o escritos a quien lo solicita. Relacionamiento. Hace referencia a las competencias que posee el cliente interno para generar relaciones duraderas con las demás personas que prestan sus servicios a la empresa. Autonomía. Descansa bajo la premisa de laborar sin supervisión, es decir, es la medida en el que el colaborador puede desarrollar sus funciones solo, sin requerir el acompañamiento de alguien más. Asimismo, este tercer elemento está relacionado con la autosuficiencia que posee cada persona para asumir los retos individuales como parte de su crecimiento profesional. Flexibilidad. Es la capacidad receptiva que demuestra el recurso humano y los grupos de

trabajo para adaptar sus praxis hacia las nuevas modalidades de trabajo que se pretenden efectuar dentro de la empresa. Disposición para aprender. Es el interés que demuestra cada colaborador para mejorar sus actividades la cual pueden deberse al desarrollo de talleres de capacitación o especialización de acuerdo a sus áreas de mejora. Comportamiento positivo. Este último elemento engloba a la motivación, entusiasmo e interés que posee cada colaborador para alcanzar un desempeño por encima de lo esperado y está referido al sentimiento positivo que le genera efectuar bien su labor.

Siguiendo a Juyumaya et al. (2021) los tipos de RL son: a. Enfocado en las responsabilidades. Este requiere del alcance oportuno de las tareas y roles que se especifican dentro de la descripción del cargo, por ende, se alude que está íntimamente vinculado con las labores técnico-administrativas, es decir, con el conjunto de actividades relacionadas a la transformación de un recurso en bienes de alto valor para realizar transacciones de tipo financieras. b. En relación al ambiente. Son indicadores generales y está direccionado en mantener un adecuado ambiente de trabajo, puesto que la organización necesita de personal con capacidad prospectiva e innovadora que le permitan fortalecer la sinergia organizacional (p. 101- 102)

Según Barzola et al. (2017) existen los elementos que influyen en los resultados que obtienen los colaboradores, dentro de los cuales se destacan los siguientes: compensación monetaria intangible, satisfacción con los deberes delegados, competencias requeridas según las necesidades de las áreas, desarrollo cognitivo paulatino en cada uno de los colaboradores, elementos motivacionales y comportamentales, clima de trabajo, valores éticos y requerimientos individuales y profesionales del colaborador (p. 16). En tanto, Riera et al. (2020) comentan que existen diversas maneras que permiten determinar el nivel de contribución del colaborador para con la empresa que lo emplea, mismos que pueden ser medidos a través de bases de datos, encuestas, estudios, entre otros. Igualmente, dicho proceso de cualificación está sujeto a las necesidades, destrezas y competencias individuales que influyen en los resultados obtenidos, como ejemplo se tiene:

la cantidad de horas trabajadas, asistencia oportuna, autonomía, nivel de conocimientos adquiridos, años de experiencia, entre otros (p. 4)

En cambio, Agui (2021) puntualiza que RL está sujeto a diferentes aspectos que se atribuyen de acuerdo al tipo de población atendida, tipo de colaboradores, al sistema y el propio entorno en el cual se desarrolla la fuerza laboral y la organización en sí. Adicionalmente, se tiene al estrés generado a causa de la excesiva carga laboral, las jornadas largas de trabajo, incongruencia entre el esfuerzo desarrollado y las prestaciones salariales percibidas, la apatía para alcanzar los propósitos trazados, el bajo nivel de adaptación a los nuevos entornos, falta de capacidad para trabajar en equipos y entre otros aspectos que surgen dentro del aparato organizacional (p. 204).

De manera adicional Aragón (2019) plantea que los componentes relacionados a la variable de estudio son: Aspecto conductual. La consistencia de los objetivos previstos por la institución incentiva en gran medida la participación de los colaboradores, además, este componente plantea que el ente para alcanzar la competitividad anhelada necesita de la puesta en marcha de conocimientos y experiencias del colaborador. Satisfacción en el entorno laboral. Puede concebirse como un objetivo principal dado a que si un colaborador se siente a gusto con las funciones que efectúa lo realiza de manera eficiente y óptima. Por otro lado, es importante que los directivos presten atención a los factores que inciden dentro de este sentimiento dado a que de su nivel de satisfacción depende la competitividad que la empresa alcance en el mercado. Autoestima. Es el grado de valoración que posee cada usuario interno respecto a las funciones que realiza y el sentimiento positivo que le genera alcanzar los retos propuestos. Capacitación. Consiste en el desarrollo de actividades que tienen como objetivo incrementar los conocimientos técnicos y prácticos que permiten fortalecer las actitudes de los colaboradores (p. 61)

Las sub categorías del RL, en concordancia con Espinoza et al. (2021) son: Competencias. El cual incluye los saberes previos, comportamientos, modos de actuación, capacidad adaptativa y habilidades blanda. Objetivos alcanzados. Se basa en los medios y recursos para cumplir las metas

propuestas las cuales permiten conducir a la entidad hacia el éxito esperado. Valoración competitiva. Está relacionado con los resultados que obtienen los colaboradores en un período específico, el cual es examinado en base a los hechos históricos y contrastados posteriormente con los fines y actividades que se han pretendido alcanzar. Con la información necesaria se desarrollan metodologías alternas de trabajo para subsanar a la brevedad posibles las fallas detectadas (p. 64)

Bajo este devenir de ideas, Álvarez et al. (2018) aseveran que la evaluación del RL puede conceptualizarse como el proceso integral que se desarrolla dentro de la organización de manera paulatina la cual es definida de acuerdo al interés que posean los directivos encargados de direccionar la empresa, esta actividad puede estar realizarse de manera trimestral, semestral o anual y sirve para conocer el grado de eficiencia de los individuos en su cargo laboral. De igual manera, pone en evidencia las áreas de mejoras y fortalezas de los clientes internos, su propósito consiste en establecer los factores que necesitan ser modificados para generar planes de formación, compensación y reorganización (p. 3)

En contraste a lo mencionado Bohórquez et al. (2020) resalta que el proceso de evaluación al talento humano comprende las siguientes etapas: Planificación. Al examinar se debe disponer de datos cuantitativos y cualitativos que permitan gestionar el conocimiento y promover a los individuos más destacados de manera que se fortalezca el grado de relacionamiento, se motive, se retenga y se produzca un mayor grado de competitividad. Reclutamiento y selección. Por medio de los datos obtenidos de las evaluaciones realizadas a postulantes se puede predecir su desempeño futuro dentro del cargo, puesto que se conoce someramente su capacidad analítica, innovación y conocimientos técnicos. Fortalecimiento. Se refiere al reconocimiento de los requerimientos de los colaboradores en términos de capacitación y promoción, permitiendo que el recurso humano aproveche su potencial y trabaje por mejorar constantemente sus deficiencias.

En cambio, León et al. (2018), aseguran que el rendimiento laboral es la relación entre las actividades, procesos, metas que se puedan alcanzar en un

determinado tiempo, considerando que el factor más importante es el recurso humano que son la pieza fundamental para que todo lo mencionado con anterioridad se pueda cumplir. Mientras que Burgos (2018), señala que el rendimiento laboral es la capacidad que pueda mostrar un individuo en base a sus conocimientos para desarrollar sus actividades que son instauradas en función a su nivel de productividad que pueda generar en la organización, como su rendimiento va beneficiar el desarrollo de la organización.

De igual manera, Rodríguez y Lechuga (2019), indica el rendimiento laboral tiene un valor muy importante que es establecido por la organización que va dirigidos hacia sus empleados, el valor se puede presentar de forma positiva o negativa, conllevando al colaborador a que desarrolle sus funciones de manera eficiente, conociendo el comportamiento y al mismo tiempo pueda ser observado las acciones que son relevantes para que dé cumplimiento a sus actividades. Por otro lado, Boada (2019), menciona que el rendimiento laboral son las conductas que muestra o da a conocer el trabajador en relación a sus obligaciones o tareas que desarrolla en el trabajo, el tiempo que emplea en culminar sus actividades, todo ello será posible si cumple ciertos elementos como; que tenga conocimientos de las funciones a desarrollar, se adapte con facilidad a los cambios cuando se presenta nuevos trabajos, estar siempre atento a la modificaciones que se puedan realizar en las tareas y la forma en que da solución a ciertos problemas que se pueden generar en la organización.

Referente a los autores, Tuesta et al (2021), el rendimiento laboral es la cooperación y coordinación que se pueda dar entre compañeros, ya que un buen comportamiento genera que se ayuden en el desarrollo de sus tareas u obligaciones laborales, aceptan sus errores sin presentar problemas o generar conflicto, cumplen las tareas dentro de su jornada laboral, no presentan quejas cuando se sienten con demasiada carga laboral, siempre ven las cosas del lado positivo, comparten las informaciones a sus compañeros, son responsables en cuanto a los procesos políticos que se establecen en la organización como ser partícipe en las reuniones que no son obligatorias, y entre otros.



Las dimensiones de la variable **rendimiento laboral** son expuestas por el autor Chiavenato (2011) siendo estas:

**Dimensión uno: Motivación.** Es un proceso cognitivo que ocurre dentro del subconsciente del individuo, también es entendida como una variable que al igual que la personalidad y la actitud permiten comprender el comportamiento de las personas frente a un determinado escenario o reto. Dicho de otro modo, se puede afirmar que la motivación es entendida como el motor que incita al desarrollo de una actividad que bien puede estar sujeto a factores internos como el desarrollo profesional y externos como aumento de las percepciones salariales (p. 42)

**Dimensión dos: Calidad.** Es el nivel en el que los resultados esperados guardan congruencia con las expectativas iniciales, está puede originarse a través de los procesos de transformación que realiza una organización en el despliegue de las tareas y funciones. Por lo expuesto, se entiende que la calidad es un término cualitativo que hace referencia a la particularidad en la que un individuo utiliza sus competencias y experiencia para ejecutar sus tareas eficientemente en base las necesidades que emana el cargo (p. 275)

**Dimensión tres: Eficacia.** Es la medida en que una persona alcanza las metas y resultados previstos dentro del tiempo esperado, es decir, es la capacidad que posee para dar cumplimiento efectivo a los propósitos que se le ha otorgado por medio del uso racional de los recursos, la organización adecuada de las tareas y la priorización de actividades. Es un componente que se deriva de la productividad que descansa en el cumplimiento de los fines tanto personales como institucionales (p. 29).

**Dimensión cuatro: Eficiencia.** Es considerado como una de las cualidades más buscadas hoy en día en las organizaciones puesto que permite alcanzar los objetivos trazados inicialmente en un tiempo inferior y posibilita el uso inteligente de los recursos y capacidades delegadas, se trata en específico, de una cualidad inherente al recurso humano que permite obtener mejores resultados (p. 29)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

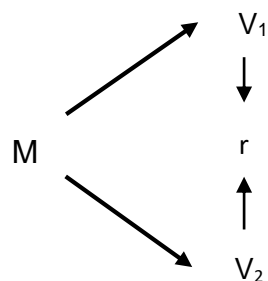
##### Tipo de investigación

**Aplicada.** Corresponde al tipo aplicada de acuerdo a los lineamientos que expone el Concytec (2018) este tipo de investigaciones tiene como propósito central determinar los métodos y secuencias que se deben utilizar para dar solución a un problema o suplir un requerimiento (p. 2)

##### Diseño de investigación

No experimental, puesto que ambas variables han sido analizadas dentro de su ambiente natural, es decir, no se ha utilizado algún instrumento o elemento que pueda alterar su comportamiento y los resultados finales (Guillén y Valderrama, 2013, p. 62). Asimismo, es de nivel descriptivo, dado que se dan a conocer los principales hechos asociados al comportamiento de la investigación (Hernández et al. 2014, p. 92). Correlacional, porque los datos encontrados permitirán analizar el grado correlativo que existen entre las variables (Cortés e Iglesias, 2004, p. 21) y es de corte transversal, en vista de que los datos recogidos de la muestra pertenecen a un solo periodo, es decir, el instrumento ha sido aplicado en un contexto único (Arias, 2012, p. 32)

El diseño se esquematiza de la siguiente forma:



**Dónde:**

**M** = Muestra  
**V1** = Comunicación interna  
**V2** = Rendimiento laboral  
**r** = Relación

### **3.2. Variable, operacionalización**

#### **Variable I: Comunicación interna**

**Definición conceptual:** es un hecho cotidiano que ocurre en todas las organizaciones ya sea esta de manera innata o con un propósito específico, es decir, es un grupo de acciones que permite fortalecer la relación entre las personas o grupos que la componen. Dichas acciones pretenden mejorar la sinergia organizativa a partir de la definición de reglas o normativas que encamine la acción de los colaboradores hacia la mejora organizacional, buscando que cada uno de ellos se inmiscuya en las actividades diarias y se comunique eficientemente con sus pares, subalternos o jefes (Aced et al, 2021, p. 23)

**Definición operacional:** La comunicación interna se medirá de acuerdo a las dimensiones e indicadores que la integran y estas a su vez serán medidas a través de un cuestionario cuyas alternativas están en función a la escala de Likert.

**Dimensiones:** Comunicación formal (comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación Horizontal y comunicación transversal. Comunicación informal (comunicación social, comunicación mal interpretada, comunicación distorsionada). Canales de la comunicación interna (comunicación directa y personal, revistas y boletines, correo electrónico, teléfono y reuniones)

**Escala de medición:** Ordinal

#### **Variable II: Rendimiento laboral**

**Definición conceptual:** Para Chiavenato (2011) se retribuye a la forma en que los colaboradores realizan diariamente sus actividades, responsabilidades y tareas. El rendimiento individual que demuestre cada trabajador en su puesto de trabajo afecta de manera directa al que obtiene el equipo y este condiciona en gran medida al de la empresa, por tanto, un desempeño óptimo promueve el éxito organizacional, mientras que, uno ineficiente genera atrasos y desventajas (p. 201)

**Definición operacional:** El rendimiento laboral se medirá de acuerdo a las dimensiones e indicadores que la integran y estas a su vez serán medidas a través de un cuestionario cuyas alternativas están en función a la escala de Likert.

**Dimensiones:** Motivación (condiciones de trabajo, comunicación, estabilidad). Calidad (supervisión, plazo, responsabilidad, normas, respeto). Eficacia (cumpliendo el objetivo, organización de actividades, comunicación, organización de espacio de trabajo. Eficiencia (capacitación, optimización de recursos, uso de técnicas, creatividad y reflexión)

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

**Población.** En relación con Baena (2017) es la totalidad de individuos a investigar que cumplan con características específicas para su integración.

La población será de 50 colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota.

#### **Criterios de selección**

**Criterios de inclusión:** Se incluirá a los trabajadores que pertenecen a la planilla, personal con contrato laboral vigente y los que laboran más de tres meses en la entidad.

**Criterios de exclusión:** Se excluirán a los practicantes, clientes y personal de servicio.

**Muestra:** Según Babativa (2017) la muestra es una porción que se deriva de la población total la cual reúne características relevantes que permiten alcanzar los objetivos propuestos en la investigación.

La muestra será la misma cantidad que la población, es decir, será de 50 colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca-Picota.

**Muestreo no probabilístico de tipo censal**, porque es aquella en la que se considera la totalidad de elementos investigados, es decir, la muestra integra cada una de las unidades que conforman la población. (Cabezas et al., 2018, p. 100)

**Unidad de análisis:** Un colaborador de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022.

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

#### **Técnica: Encuesta**

Para Cabezas et al. (2018) es un medio de obtención de datos que se deriva de la estructuración de un conjunto de preguntas realizadas en consideración a los indicadores que poseen las variables de estudio con las cuales se pretende contrastar las hipótesis planteadas.

#### **Instrumentos: Cuestionario**

El instrumento utilizará es el cuestionario, el cual está estructurado de la siguiente forma:

- **Cuestionario 1: Comunicación interna.** Tiene como objetivo recoger información sobre la comunicación interna de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022. El cuestionario está estructurado en 20 enunciados, dividido en 3 dimensiones. La primera dimensión cuenta con 8 ítems, la segunda dimensión con 6 ítems y la tercera con 6 ítems. La escala de medición es: 1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre.
- **Cuestionario 2: Rendimiento laboral.** Tiene por objetivo recoger información sobre el rendimiento laboral de la empresa

Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022. El cuestionario está estructurado en 18 enunciados, dividido en 4 dimensiones. La primera dimensión cuenta con 4 ítems, la segunda dimensión con 5 ítems, la tercera con 4 ítems y la cuarta con 5 ítems. La escala de medición es: 1. Totalmente de acuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4. Algo de acuerdo, 5. Muy de acuerdo.

### **Validez**

Para Baena (2017) es el nivel en el que un instrumento de medición logra obtener los resultados que espera, misma que es valorada por medio de los ítems que integran las encuestas de recolección de datos (p. 29) Cabe destacar que la validez de los cuestionarios se ha desarrollado por medio del juicio de expertos, que es un procedimiento que consiste en someter al cuestionario al análisis profundo de personas con amplios conocimientos en la materia los cuales emiten una ponderación cuantitativa para determinar el nivel de aptitud que tiene para ser aplicado.

### **Confiabilidad:**

La confiabilidad es un término que hace referencia a que un instrumento al ser aplicado a diferentes personas que contemplan la muestra obtendrá resultados similares considerando un mínimo margen de error. Asimismo, se menciona que el procedimiento para determinar el grado de confiabilidad de los cuestionarios es el Alfa de Crombach con el cual se pretende alcanzar la suficiencia cuantitativa para demostrar el grado correlativo que existe entre las variables, dicho valor encontrado debe ser superior a 0.7.

## **3.5. Procedimientos**

El presente texto ha iniciado con la emisión de la carta solicitud a la institución señalada. Luego de ello se procedió al planteamiento de la realidad problemática considerando el ámbito internacional, nacional y local, de igual modo, se han establecido las hipótesis y objetivos. Seguidamente se ha realizado el marco teórico y el capítulo

correspondiente a la metodología. Acto seguido se han estructurado los cuestionarios en consideración a las variables e indicadores los cuáles serán aplicados a la muestra de estudio; una vez procesados los datos en el estadístico spss y graficado en el programa Excel se procederá a la comparación de resultados encontrados con los trabajos previos, por último, se emitirán las conclusiones y sugerencias en concordancia a los objetivos propuestos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El procesamiento de datos originados de la aplicación de la encuesta a la muestra de estudio será procesado por medio del estadístico spss en su versión más actualizada con la cual se pretende determinar el valor cuantitativo acerca de la relación que existe entre los temas analizados. En tanto para la demostración de tablas y figuras se recurrirá al programa Excel.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente proyecto de investigación ha sido desarrollado en concordancia a las normas que emite el Concytec. Igualmente, se ha tenido en cuenta el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo y por último se pone en manifiesto que cada autor presentado en la investigación ha sido citado de acuerdo a las normas APA.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Fiabilidad del instrumento de la investigación

**Tabla 1**

*Fiabilidad de Alfa de Cronbach de la comunicación interna y el rendimiento laboral*

Variable 1	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Items
Comunicación interna con un Alfa de Cronbach de 0,986 (20 items)	Comunicación formal	0,967	8
	Comunicación informal	0,914	6
	Canales de la comunicación interna	0,976	6
Variable 2	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Items
Rendimiento laboral con un Alfa de Cronbach de 0,980 (18 ítems)	Motivación	0,949	4
	Calidad	0,904	5
	Eficacia	0,920	4
	Eficiencia	0,961	5

Fuente: elaboración propia

#### **Interpretación:**

En base a los resultados, la tabla nos indica que ambos instrumentos son confiables porque los resultados son mayores a 0.7; dando a entender que los instrumentos podrán ser aplicados para dicha investigación.



**Tabla 2***Validez según Juicio de expertos*

Nombre del experto	Grado académico	Año de experiencia	Rol actual	Título profesional	Institución que labora
MG. Muños Ocas Alcides	Maestro en gestión publica	8 años	Docente	Licenciado en administración	Universidad cesar vallejo
MBA. Fasanando Puyo Tercero	Maestro	7 años	Docente	Licenciado en administración	Universidad nacional de san Martín
Lic. Arévalo Arévalo, José Gabriel	Maestro académico	7 años	Docente	Licenciado en administración	Universidad cesa vallejo
Elaboración propia					

Referente, a la tabla 2; nos da a conocer la validación, que fue realizada por el juicio de expertos que conocen la temática tratada en este estudio.

**4.2. Información general descriptiva de los colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota.**

**Tabla 3**

*Información sociodemográfica*

		Frecuencia	Porcentaje
Genero	Masculino	26	52,0
	Femenino	24	48,0
	Total	50	100,0
Edad	De 20 a 30 años	6	12,0
	De 31 a 40 años	21	42,0
	De 41 a 50 años	21	42,0
	De 51 años a más	2	4,0
	Total	50	100,0
Grado de instrucción	Nivel secundario	8	16,0
	Nivel Técnico	29	58,0
	Nivel Universitario	13	26,0
	Total	50	100,0
Área de trabajo	Área de administración	8	16,0
	Área de producción	19	38,0
	Área de ventas	23	46,0
	Total	50	100,0

Fuente: elaboración propia

En cuanto a la tabla 3, se observa la información socio demográfica, siendo estos resultados, el 52% de género masculino en cuanto a la edad, el máximo porcentaje es el de 42% que está en el rango de 31 a 50 años. Asimismo, el nivel de instrucción de los trabajadores, sobresale el 58% tiene nivel técnico. Y para finalizar en cuanto al área de trabajo, el 46% pertenecen al área de ventas.

**Tabla 4***Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de una muestra*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACIÓN INTERNA	,934	50	,008
Comunicación formal	,929	50	,005
Comunicación informal	,911	50	,001
Canales de la comunicación interna	,911	50	,001
RENDIMIENTO LABORAL	,945	50	,021
Motivación	,939	50	,012
Calidad	,962	50	,110
Eficacia	,927	50	,004
Eficiencia	,924	50	,003

**Fuente:** Elaborado por el SPSS 25

**Interpretación:**

Como se observa que la muestra es menor que 50, se calcula el coeficiente de Shapiro-Wilk y en vista de que el nivel de significancia es menor a 0.05, se utiliza el coeficiente de Rho de Spearman para la correlación.

**Tabla 5***Niveles de Comunicación interna y sus dimensiones*

		Frecuencia	Porcentaje
Comunicación interna	Bajo	15	30,0
	Medio	24	48,0
	Alto	11	22,0
	Total	50	100,0
Comunicación formal	Bajo	15	30,0
	Medio	24	48,0
	Alto	11	22,0
	Total	50	100,0
Comunicación informal	Bajo	15	30,0
	Medio	27	54,0
	Alto	8	16,0
	Total	50	100,0
Canales de la comunicación interna	Bajo	17	34,0
	Medio	13	26,0
	Alto	20	40,0
	Total	50	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 5, se observan los niveles de la variable comunicación interna, que describen que el 48% es Medio. En cuanto a las dimensiones de la variable la comunicación formal el 48% tiene un nivel Medio, la dimensión comunicación informal el 54% tiene un nivel Medio y finalmente la dimensión canales de la comunicación interna el 40% tiene un nivel Alto.

**Tabla 6***Niveles de Rendimiento laboral y sus dimensiones*

		Frecuencia	Porcentaje
Rendimiento laboral	Bajo	19	38,0
	Medio	20	40,0
	Alto	11	22,0
	Total	50	100,0
Motivación	Bajo	15	30,0
	Medio	24	48,0
	Alto	11	22,0
	Total	50	100,0
Calidad	Bajo	15	30,0
	Medio	27	54,0
	Alto	8	16,0
	Total	50	100,0
Eficacia	Bajo	17	34,0
	Medio	25	50,0
	Alto	8	16,0
	Total	50	100,0
Eficiencia	Bajo	22	44,0
	Medio	20	40,0
	Alto	8	16,0
	Total	50	100,0

Fuente: elaboración propia

Asimismo, la tabla 6, se observa los niveles de la variable rendimiento laboral y sus dimensiones, con respecto al rendimiento laboral, el 40% tiene un nivel Medio, mientras que las dimensiones, la motivación, el 48% tiene un nivel Medio, con respecto a la dimensión de calidad el 54% tiene un nivel Medio, sobre la dimensión, eficacia, el 50% tiene un nivel Medio y finalmente la dimensión eficiencia, el 44% tiene un nivel Bajo.

**Tabla 7.***Niveles de Comunicación interna según área de trabajo*

		Área de trabajo					
		Área de administración		Área de producción		Área de ventas	
Comunicación interna	Bajo	3	37,5%	8	42,1%	4	17,4%
	Medio	5	62,5%	7	36,8%	12	52,2%
	Alto	0	0%	4	21,1%	7	30,4%
	Total	8	100,00%	19	100,00%	23	100,00%
Comunicación formal	Bajo	3	37,5%	8	42,1%	4	17,4%
	Medio	5	62,5%	7	36,8%	12	52,2%
	Alto	0	0%	4	21,1%	7	30,4%
	Total	8	100,00%	19	100,00%	23	100,00%
Comunicación informal	Bajo	3	37,5%	8	42,1%	4	17,4%
	Medio	5	62,5%	8	42,1%	14	60,9%
	Alto	0	0%	3	15,8%	5	21,7%
	Total	8	100,00%	19	100,00%	23	100,00%
Canales de la comunicación interna	Bajo	3	37,5%	8	42,1%	6	34%
	Medio	2	25%	7	36,8%	4	26%
	Alto	3	37,5%	4	21,1%	13	40%
	Total	8	100,00%	19	100,00%	23	100,00%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7, la variable comunicación interna el área con un nivel alto es el de ventas con un 30,4% seguido del área de producción con un 21,1%, mientras que las que tienen un nivel promedio de comunicación interna es el área de administración con un 62,5% seguido del área de ventas en un 52,2%.

En cuanto a la comunicación formal el área con un nivel alto es el de ventas con un 30,4% seguido del área de producción con un 21,1%, mientras que las que tienen un nivel promedio de comunicación formal

son el área de administración con un 62,5% seguido de las ventas con un 52,2% respectivamente.

En cuanto a la comunicación informal el área con un alto nivel es la de ventas con un 21,7%, con un nivel promedio el área de administración con un 62,5% y con un nivel bajo el área de producción con un 42,1 %.

En cuanto a los canales de la comunicación interna, con un nivel más alto es el área de ventas con un 40%, el nivel promedio es el área de producción con un 36,8%, en cuanto al nivel más bajo en función al nivel de canales de la comunicación interna es el área de producción con un 42,1%.

**Tabla 8***Niveles de Rendimiento laboral según área de trabajo*

		Área de trabajo					
		Área de administración		Área de producción		Área de ventas	
Rendimiento laboral	Bajo	3	37,5%	8	42,1%	8	34,8%
	Medio	5	62,5%	7	36,8%	8	34,8%
	Alto	0	0%	4	21,1%	7	30,4%
	Total	8	100,00%	19	100,00%	23	100,00%
Motivación	Bajo	3	37,5%	8	42,1%	4	17,4%
	Medio	5	62,5%	7	36,8%	12	52,2%
	Alto	0	0%	4	21,1%	7	30,4%
	Total	8	100,00%	19	100,00%	23	100,00%
Calidad	Bajo	5	62,5%	4	21,1%	6	26,1%
	Medio	3	37,5%	12	63,2%	12	52,2%
	Alto	0	0%	3	15,8%	5	21,7%
	Total	8	100,00%	19	100,00%	23	100,00%
Eficacia	Bajo	3	37,5%	8	42,1%	6	26,1%
	Medio	5	62,5%	8	42,1%	12	52,2%
	Alto	0	0%	3	15,8%	5	21,7%
	Total	8	100,00%	19	100,00%	23	100,00%
Eficiencia	Bajo	4	50%	8	42,1%	10	43,5%
	Medio	4	50%	8	42,1%	8	34,8%
	Alto	0	0%	3	15,8%	5	21,7%
	Total	8	100,00%	11	100,00%	23	100,00%

Fuente: elaboración propia

Según la tabla 8 nos muestra que el rendimiento laboral el área con un nivel alto es el de ventas con un 30,4% seguido del área de producción con un 21,1%, mientras las que tienen un nivel promedio de rendimiento laboral es el área de administración con un 62.5% y también el área de producción con un 36,8%.



En cuanto a la motivación el área de ventas es el que tiene un nivel más alto con un 30,4% seguido del área de producción con un 21,1%, mientras las que tienen un nivel más bajo de motivación es el área de producción con un 42,1%, seguido del área de administración con un 37,5% respectivamente.

En cuanto a la calidad el área de ventas tiene el nivel alto con un 21,7%, mientras las que tienen un nivel promedio de calidad es el área de producción con un 63,2% y con un nivel bajo el área de administración con un 62,5%.

En cuanto a la eficacia el área con un nivel promedio es el área de administración con un 62,5% seguido del área de ventas con un 52,2%, mientras las que tienen un nivel alto el área de ventas con un 21,7% seguido del área de producción con un 15,8%.

En cuanto la eficiencia el área de ventas es el que está con nivel alto con un 21,7%; el área de producción con un 15,8%, mientras las que tienen un nivel más bajo es el área de administración con un 50% seguido del área de ventas con un 43,5%.

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Contrastación de la hipótesis general

##### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022.

**Tabla 9**

*Nivel de relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral*

		Rendimiento laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Comunicación interna	Bajo	15	100%	4	16,7%	0	0%	19	38%
	Medio	0	0%	20	83,3%	0	0%	20	40%
	Alto	0	0%	0	0%	11	100%	11	22%
	Total	15	100%	24	100%	11	100%	50	100.0%

Fuente: elaboración propia

La tabla 9 muestra que la comunicación interna el 40% indicaron que existe una relación medio con la variable rendimiento laboral, el 38% indica una relación baja y el 22% guarda un nivel alto de relación con el rendimiento laboral.

**Tabla 10**

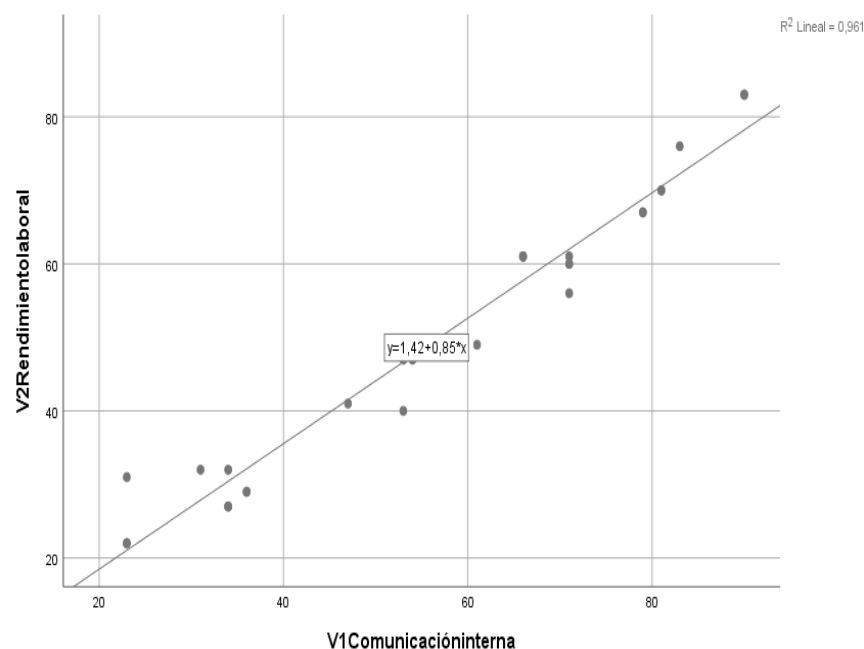
*Relación de la comunicación interna con el rendimiento laboral.*

	Rendimiento laboral		
Comunicación interna	Rho	p valor	N
	,959**	0,000	50

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

Fuente: elaboración propia

En tanto, la tabla 10 nos muestra que la comunicación interna y el rendimiento laboral tiene una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del 0,959\*\* y un p valor igual a 0,000 ( $p < 0,05$ ).



**Figura 1.** *Relación lineal de la comunicación interna y el rendimiento laboral.*

En la figura 1 se aprecia la correlación general de las dos variables en estudio y podemos determinar que la covarianza  $S_{xy} > 0$  tiene una relación lineal directa, a medida que aumenta los puntos de la variable comunicación interna (x) aumenta también en el rendimiento laboral (y).

### 4.3.2. Primera hipótesis específica

#### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la comunicación formal y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la comunicación formal y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022.

**Tabla 11**

*Nivel de relación entre la comunicación formal y el rendimiento laboral*

	Rendimiento laboral								
	Bajo		Medio		Alto		Total		
Comunicación formal	Bajo	15	78,9%	0	0%	0	0%	15	30%
	Medio	4	21,1%	20	100%	0	0%	24	48%
	Alto	0	0%	0	0%	11	100%	11	22%
	Total	19	100%	20	100%	11	100%	50	100.0%

Fuente: elaboración propia

La tabla 11 muestra que el 48% guarda un grado de relación medio; seguido de un nivel bajo con el 30% y el 22% un nivel alto de relación.

**Tabla 12**

*Relación de la comunicación formal con el rendimiento laboral.*

Comunicación formal	Rendimiento laboral		
	Rho	p valor	N
	,976**	0,000	50

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

Fuente: elaboración propia

Por otro lado, la tabla 12 nos muestra que la comunicación formal y el rendimiento laboral tiene una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del 0,976\*\* y un p valor igual a 0,000 ( $p < 0,05$ ).

### 4.3.3. Segunda hipótesis específica

#### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la comunicación informal y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la comunicación informal y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022.

**Tabla 13**

*Nivel de relación entre la comunicación informal y el rendimiento laboral*

		Rendimiento laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Comunicación informal	Bajo	15	78,9%	0	0%	0	0%	15	30%
	Medio	4	21,1%	20	100%	3	27,3%	27	54%
	Alto	0	0%	0	0%	8	72,7%	8	16%
	Total	19	100%	20	100%	11	100%	50	100.0%

Fuente: elaboración propia

La tabla 13 indica que el 54% guarda un grado de relación medio, seguido del 30% con un nivel bajo y el 16% indicaron que la comunicación informal guarda un nivel alto de relación.

**Tabla 14**

*Relación de la comunicación informal con el rendimiento laboral.*

	Rendimiento laboral		
	Rho	p valor	N
Comunicación informal	,952**	0,000	50

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

Fuente: elaboración propia

Por otro lado, la tabla 14 nos muestra que la comunicación informal y el rendimiento laboral tiene una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del 0,952\*\* y un p valor igual a 0,000 ( $p < 0,05$ ).

#### **4.3.4. Tercera hipótesis específica**

##### **Hipótesis General**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre los canales de la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los canales de la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022.

**Tabla 15**

*Nivel de relación entre los canales de la comunicación interna y el rendimiento laboral*

		Rendimiento laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Canales de la comunicación interna	Bajo	17	89,5%	0	0%	0	0%	17	34%
	Medio	2	10,5%	11	55%	0	0%	13	26%
	Alto	0	0%	9	45%	11	100%	20	40%
	Total	19	100%	20	100%	11	100%	50	100.0%

Fuente: elaboración propia

La tabla 15 se observa que el 40% guarda un grado de relación alto con la variable rendimiento laboral, el 34% esta con un nivel bajo y el 26% con un nivel medio.

**Tabla 16.**

*Relación de los canales de la comunicación interna con el rendimiento laboral.*

Canales de la comunicación interna	Rendimiento laboral		
	Rho	p valor	N
	,891**	0,000	50

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

Fuente: elaboración propia

Por otro lado, la tabla 16 nos muestra que los canales de la comunicación interna y el rendimiento laboral tiene una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del 0,891\*\* y un p valor igual a 0,000 ( $p < 0,05$ ).

## V. DISCUSIÓN

En este apartado se procede a contrastar los resultados que se han obtenido por los trabajos preliminares considerando que efectivamente existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,959 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), dichos resultados demuestran que la variable comunicación interna guarda un nivel alto de relación con el rendimiento laboral; a mayor grado del nivel de comunicación interna mayor será el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa, lo anterior coinciden con lo expuesto por Loza y Martínez (2020), quienes manifiestan que teniendo en cuenta que el cálculo del coeficiente de correlación Pearson obtuvo un valor igual a 0.400, permitió establecer además que la comunicación interna necesita ser fortalecida mediante la aplicación de actividades y procedimientos estratégicos para permitir que los colaboradores de la entidad puedan entender el mensaje con claridad y al mismo tiempo puedan expresar sus dudas y sugerencias respecto al desarrollo de sus actividades, el cual permitirá incrementar su nivel de rendimiento respecto al logro de los objetivos estratégicos establecidos para cada uno de ellos; de esta manera se estableció de cuán importante es la comunicación interna como elemento para fomentar el rendimiento laboral. Asimismo, Reátegui (2020), corroboró que en lo concerniente se pudo demostrar mediante el coeficiente Rho de Spearman, que se encontró una valoración igual a 0.750 la cual es interpretada como positiva de nivel significativo, motivo por el cual se establece que la comunicación interna es una variable indispensable que ejercen influencia sobre el resultado obtenido por los colaboradores y sus responsabilidades dadas por parte de la entidad, de modo que es necesario obtener los resultados que conlleven al logro del objetivo estratégico planificado como parte de los elementos que ayudan a mejorar el nivel de competitividad organizacional.



Asimismo, existe relación significativa entre la comunicación formal y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,976 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), estos resultados demuestran que la comunicación formal guarda un nivel alto de relación con la variable rendimiento laboral, es decir, a mayor grado del nivel de comunicación formal mayor y mejor será el rendimiento laboral en los colaboradores; dichos resultados guardan coincidencias con lo expuesto por Diaz (2021), quien menciona que mediante el análisis estadístico de la información recopilada, fue posible demostrar una correlación positiva y significativa entre variables, de modo que están respaldados por un valor de Rho de Spearman igual a 0.886 el cual permitió determinar que la comunicación interna debe ser considerada como una variable y herramienta indispensable en las organizaciones, debido a que su implementación estratégica eficiente permitirá aumentar el desempeño de los empleados, esto debido a que propicia los elementos necesarios para que la información sobre los requerimientos organizacionales se han transmitido de manera clara y concisa para un entendimiento óptimo. Asimismo, Aragon y Pacco (2021), respecto al análisis de la información descriptiva obtenida en el estudio, se estableció que la gran mayoría consideran que la comunicación organizacional no se está desarrollando de manera eficiente debido a que la información no es captada de manera clara, la cual se debe a múltiples factores como la falta de eficiencia comunicativa por parte de los jefes y la utilización de canales no convencionales para la comunicación; asimismo, en cuanto al análisis de correlación mediante Pearson, se obtuvo una valoración igual a 0.576, la cual permite interpretar que la comunicación interna ejerce una incidencia positiva, es importante su fortalecimiento continuo para ayudar a mejorar los resultados.

Además, existe relación significativa entre la comunicación informal y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,952 (correlación positiva muy alta) y un p valor

igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), dichos resultados demuestran que la comunicación informal guarda un nivel alto de relación con la variable rendimiento laboral, mientras mayor grado del nivel de comunicación informal mayor será el rendimiento laboral en los colaboradores; dichos resultados coinciden con lo expuesto por Caicedo (2018), quien menciona que una vez desarrollado el análisis se procedió a recoger información para aplicar el coeficiente de correlación Pearson arrojó una valoración igual a 0.655 indicando que se encuentra catalogada como una relación efectiva con un nivel medio, permitiendo que se pueda lograr la importancia de diseñar estrategias a fin de mejorar la comunicación como parte de las herramientas que posibiliten aumentar el nivel de desempeño de los colaboradores, por lo tanto, es indispensable aplicar los procedimientos necesarios que permitan mejorar la comunicación organizacional, de modo que esta se desarrolle de manera óptima para fomentar el buen desempeño en los colaboradores.

Para culminar este apartado, existe relación significativa entre los canales de la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias "G y M" Pucacaca- Picota, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0, 891 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), dichos resultados demuestran que mientras mejor sea el nivel de los canales de la comunicación interna mayor será el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa; dichos resultados coinciden con lo expuesto por Calderón (2021), quien menciona que la comunicación es una herramienta intangible muy importante que puede ser utilizada por las organizaciones para transmitir la diferente responsabilidades asignadas a cada colaborador en su área respectiva, por lo cual es necesario que estas se desarrolle de manera eficiente y transparente propiciando la asertividad para que las personas puedan comprender de manera exacta el mensaje que se está transmitiendo y puedan desempeñarse de manera idónea de acuerdo a ello, asimismo, el desarrollo de la investigación permitió establecer la presencia de correlación positiva ( $p=0.789$ ) con el desempeño de los colaboradores, la cual reafirmó la importancia de mejorar la comunicación como una variable que permite

obtener resultados multidimensionales que mejoran la competitividad organizacional.

## **VI. CONCLUSIONES**

Bajo la interpretación y el análisis de los resultados del trabajo de investigación titulado Comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, se abordan las siguientes conclusiones en función a los objetivos planteados:

- 6.1.** Respecto al objetivo general planteado, se encontró que existe una relación directa significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota; es decir, cuando más alta sea la comunicación interna del trabajador mayor será el rendimiento laboral en los colaboradores debido que el colaborador tendrá una información adecuada y oportuna para el desarrollo de sus actividades ya cumplimiento de metas.
- 6.2.** Con respecto al primer objetivo específico, se encontró que existe una relación directa significativa entre la comunicación formal y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota; es decir, a mayor grado del nivel de comunicación formal mayor y mejor será el rendimiento laboral en los colaboradores, debido a que se tendrá una información certera para una adecuada toma de decisiones dentro de sus competencias de cada colaborador.
- 6.3.** Asimismo, en el segundo objetivo específico, se encontró que existe una relación directa altamente significativa entre la comunicación informal y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota; es decir, que mientras mayor grado del nivel de comunicación informal mayor será el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M”.
- 6.4.** Con respecto al tercer objetivo específico, se encontró que existe relación directa significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota; donde podemos determinar que mientras mejor sea el nivel de los canales de la comunicación interna mayor será

el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Agroindustrias "G y M" Pucacaca.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al jefe de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, elaborar un plan de comunicación interna donde se establezcan claramente los objetivos a corto y mediano plazo que se pretenden alcanzar, ya que esto permitirá que los colaboradores formen parte del proceso decisorio, se alcance un mejor nivel de rendimiento laboral y se facilite el traspaso de información.
- 7.2.** Al jefe de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, implementar un boletín informativo de las actividades a desarrollar durante cierto periodo como estrategia de comunicación interna, ya que esto posibilitará que los colaboradores conozcan diariamente los cambios y novedades que surgen dentro de la empresa y sobre todo se centralicen los contenidos lo cual contribuirá a que la fuerza laboral esté mucho más conectada con las actividades del ente.
- 7.3.** Al jefe de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, definir los canales de comunicación (comunicación vertical o horizontal, o comunicación vía escrita o virtual) que se usarán dentro de la empresa tales como WhatsApp, fan page o correo institucional ya que esto reducirá drásticamente la difusión de contenidos ambiguos y se promoverá el buen desempeño de la fuerza laboral.
- 7.4.** Al jefe de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, realizar constantes capacitaciones en temas de atención al cliente, clima laboral, motivación a la fuerza laboral sobre la importancia de mantener una adecuada comunicación interna, dichos talleres deben ser ejecutados por profesionales altamente capacitados para de esta manera alcanzar las metas trazadas y contribuir a la creación de un mejor ambiente laboral.

## REFERENCIAS

- Aced, C., Arocas, M. y Miquel, S. (2021). *Manual de comunicación interna*. Dircom. [https://www.academia.edu/45290401/Manual\\_de\\_Comunicación\\_Interna](https://www.academia.edu/45290401/Manual_de_Comunicación_Interna)
- Aced, C. y Miquel, S. (2021). The internal communication of Spanish companies in a strategic. *Revista Mediterranea de Comunicacion*, 12(2), 18. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=9422f399-fd4d-47ba-8be8-bbe8ffbad35a%40redis>
- Agui, A. (2021). Welfare and work performance of public workers at UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta Científica*, 6(3), 10. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/979/830>
- Álvarez, B., Alfonso, D. y Indacochea, B. (2018). Labor performance: a social problem of science. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 12. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6596591.pdf>
- Antón, A. y García, S. (2019). Internal communication in water management agrarian organizations, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2, 13. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063446031/29063446031.pdf>
- Aragon, A. y Pacco, R. (2021). *Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los analistas de crédito en la Financiera Compartamos, Arequipa – 2019* [Universidad Tecnológica del Perú]. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4455/Allison\\_Aragon\\_Ruth\\_Pacco\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4455/Allison_Aragon_Ruth_Pacco_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aragón, J. (2019). Emotional intelligence and its relationship in the job performance. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6, 11. <https://revistacunsurori.com/index.php/revista/article/download/41/57/141>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6th ed., Issue 138). Editorial Episteme. [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdfdbde004/download](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdfdbde004/download)
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Fundación Universitaria del Área

Andina.

[https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigación cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigación%20cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3rd ed.). Grupo Editorial Patria. [https://www.academia.edu/40075208/Metodología\\_de\\_la\\_investigación\\_Grupo\\_Editorial\\_Patria](https://www.academia.edu/40075208/Metodología_de_la_investigación_Grupo_Editorial_Patria)

Barzola, I., Barzola, V. y Flores, W. (2017). Working environment factors influencing the performance of workers in the public sector in the Ecuador Fatores. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 3(3), 21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6244054>

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 29. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 6. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>

Burgos, M. (2018). Motivation and work performance at health institutions in Colombia. *Consensus: Revista de Publicaciones Científicas y Académicas*, 2(2), 21. <https://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/20/30>

Cabezas, E., Naranjo, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. [http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodologia de la investigacion cientifica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion_a_la_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica.pdf)

Caicedo, A. (2018). *Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Rubbercom* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2468/1/76752.pdf>



- Calderón, L. (2021). *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* [Universidad De Guayaquil]. [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54541/1/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.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54541/1/La%20Comunicaci3n%20interna%20en%20la%20empresa%20FLEXNET%20del%20Ecuador%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20a%20partir%20de%20la%20emergencia%20sanitaria%20en%20el%20a%C3%B1o%202020.pdf)
- Cevallos, D., Moreno, C. y Cevallos, R. (2018). Importance of the internal communication audit in organizations. *Revista Espacios*, 39(42), 9. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n42/a18v39n42p37.pdf>
- Charry, H. (2018). The management of internal communication and the organizational climate in the sector public. *COMUNI@CCION: Revista de Investigación En Comunicación*, 9(1), 11. <https://www.redalyc.org/journal/4498/449856234001/449856234001.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9th ed.). Mc Graw Hill. [https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato\\_Administracion\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_subrayado](https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado)
- Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. 12. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Cortés, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. Universidad Autónoma del Carmen. [http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)
- Del Toro, C., De Miguel, M. y Pérez, R. (2016). The performance appraisal, the process and the organization. *Ingeniería Industrial*, 37(2), 15. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360446197006.pdf>
- Diario Comercio. (2021, June 18). *El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar*

- de empleo, según encuesta. 4.  
<https://drive.google.com/file/d/1W7ChbBnApBtyS75895dtHAn6VyABTGOu/view?usp=sharing>
- Díaz, P. y Díaz, A. (2018). The work environment in the performance of the SMEs employees in Ecuador. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigacion*, 3(11), 4.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7355016>
- Díaz, N. (2021). *Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de la Unidad de Gestión del Talento Humano en una Entidad Estatal, Lima, 2021* [Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73897/Diaz\\_PN\\_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73897/Diaz_PN_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza, R., Ramos, O., Espinoza, M. y Asca, P. (2021). Work performance and intention to rotate workers in the DRELM Human Resources Unit, a qualitative analysis. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 23.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878912>
- García, E. (2016). Strategic management of Internal Communication. A case of informal network in an educational organization. *Revista Opcion*, 32(7), 24.  
<https://www.redalyc.org/pdf/310/31048480039.pdf>
- Guerrero, M., Sotelo, J. y Cabezuelo, F. (2022). Internal communication as a strategic tool for the construction and transmission of the organizational culture. *ADResearch ESIC International Journal of Communication Research*, 27, 17.  
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=6f48c24e-7ad5-444b-9e64-773a46f9a2be%40redis>
- Guillén, O. y Valderrama, S. (2013). *Guía para elaborar la tesis universitaria escuela de posgrado*. Ando Educando.  
[https://www.academia.edu/37024919/GUÍA\\_PARA\\_ELABORAR\\_LA\\_TESIS\\_UNIVERSITARIA\\_ESCUELA\\_DE\\_POSGRADO](https://www.academia.edu/37024919/GUÍA_PARA_ELABORAR_LA_TESIS_UNIVERSITARIA_ESCUELA_DE_POSGRADO)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp->

content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

- Jadán, P., Mackencie, C., Sánchez, M. y Sobenis, J. (2019). Strategic plan for internal communication, to strengthen the administrative processes of the technical university of Babahoyo, extension Quevedo. *Revista Ciencia e Investigación*, 4, 17.
- Jiménez, K., Sánchez, S. y Rodríguez, J. (2021). Incidence of internal communication on the institutional identity of Universidad Politécnica Salesiana's teachers. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 63, 33. <https://www.redalyc.org/journal/1942/194266612005/194266612005.pdf>
- Juyumaya, J., Alvarado, N. y Rojas, C. (2021). Effects of empowerment and engagement on performance of employees in the chilean textile industry. *Estudios de Administración*, 28(2), 14. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=509a77db-9039-46be-8a2f-f8f7fab640cc%40redis>
- Latorre, G., Dousdebés, A., González, L. y Vasco, G. (2019). Evaluation of internal communication in organizations of the productive sector. *CienciAmérica*, 8(2), 29. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6999130>
- León, L., Noriega, E. y Murillo, M. (2018). Impact of the organizational climate on the labor performance of secondary teachers. *Fides et Ratio*, 16, 18. [http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v16n16/v16n16\\_a03.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v16n16/v16n16_a03.pdf)
- Loza, G. y Martínez, V. (2020). (2020). *Comunicación interna y su relación co el Rendimiento Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Tabalosos-2020* [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58860/Loza\\_AG\\_A-Martinez\\_PVN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58860/Loza_AG_A-Martinez_PVN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Manjarrez, N., Boza, J. y Mendoza, E. (2020). The motivation in the labor performance of hotel employees in the Quevedo Canton, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 7. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K. y Riobamba, O. (2019). Effects of performance



- Riera, A., Vera, F. y Mariscal, Z. (2020). Significant variables in work performance. A quantitative analysis. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 62, 13. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=aa02698e-1d56-4777-b27a-ba96fba81129%40redis>
- Rivera, I. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del hospital la carlota en Montemorelos* [Universidad de Montemorelos]. [https://dspace.um.edu.mx/bitstream/handle/20.500.11972/1047/Tesis\\_Iliana\\_Rivera.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://dspace.um.edu.mx/bitstream/handle/20.500.11972/1047/Tesis_Iliana_Rivera.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Rodríguez, K. y Lechuga, J. (2019). Work performance of teachers at ITSA University Institution. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 24. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n87/0120-8160-ean-87-79.pdf>
- Tamayo, S. (2020). Internal communication, organizational climate and job satisfaction: a necessary reflection. *Folletos Gerenciales*, 14(3), 11. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=5f35ae92-030c-448c-ba74-3580b4bb1ab7%40redis>
- Tuesta, J., Angulo, M., Chávez, R, y Morante, M. (2021). Job performance in Peruvian public entities: Salary impact, seniority and academic level. *Revista Venezolana de Gerencia*, 95, 14. [produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36271](http://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36271)
- Valenzuela, N., Buentello, C., Villarreal, V. y Ruíz, C. (2020). Analysis of the internal organizational communication process and its relationship with the satisfaction of the employees of a car dealership company in Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 13. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7828555>
- Vivas, A. y Saavedra, P. (2019). Internal communication in the quality of administrative management Amelia Courbis Technical High School, Talca 2018. *Revista Scientific*, 4, 20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7036725&orden=0&info=link>
- Vizcaya, T., Mujica, M. y Gásperi, R. (2017). Internal communication and

organizational climate in the management of health institutions. *Revista Venezolana de Salud Pública*, 5(1), 6.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6570435>

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: <b>Comunicación interna</b>	Según Aced et al. (2021) es un hecho cotidiano que ocurre en todas las organizaciones ya sea esta de manera innata o con un propósito específico, es decir, es un grupo de acciones que permite fortalecer la relación entre las personas o grupos que la componen. Dichas acciones pretenden mejorar la sinergia organizativa a partir de la definición de reglas o normativas que encamine la acción de los colaboradores hacia la mejora organizacional, buscando que cada uno de ellos se inmiscuya en las actividades diarias y se comunique eficientemente con sus pares, subalternos o jefes (p. 23).	La comunicación interna se medirá de acuerdo a las dimensiones e indicadores que la integran y estas a su vez será medidas a través de un cuestionario cuyas alternativas están en función a la escala de Likert.	Comunicación formal	Comunicación descendente	Ordinal
				Comunicación ascendente	
				Comunicación Horizontal	
				Comunicación transversal	
			Comunicación informal	Comunicación social	
				Comunicación mal interpretada	
				Comunicación distorsionada	
			Canales de la comunicación interna	Comunicación directa y personal	
				Revistas y boletines	
				Correo electrónico	
				Teléfono	
				Reuniones	
Variable dependiente: <b>Rendimiento laboral</b>	Para Chiavenato (2011) se retribuye a la forma en que los colaboradores realizan diariamente sus actividades, responsabilidades y tareas. El rendimiento individual que demuestre cada trabajador en	El rendimiento laboral se medirá de acuerdo a las dimensiones e indicadores que la integran y estas a su vez será medidas a través de	Motivación	Condiciones de trabajo	Ordinal
				Comunicación	
				Estabilidad	
			Calidad	Supervisión	
				Plazo	
				Responsabilidad	
				Normas	



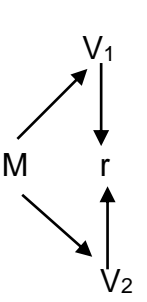
	su puesto de trabajo afecta de manera directa al que obtiene el equipo y este condiciona en gran medida al de la empresa, por tanto, un desempeño óptimo promueve el éxito organizacional, mientras que, uno ineficiente genera atrasos y desventajas (p. 201)	un cuestionario cuyas alternativas están en función a la escala de Likert.		Respeto	
			Eficacia	Cumpliendo el objetivo	
				Organización de actividades	
				Comunicación	
			Eficiencia	Organización de espacio de trabajo	
				Capacitación	
				Optimización de recursos	
Uso de técnicas					
	Creatividad y reflexión				

**Fuente:** *Elaboración Propia*

## Matriz de consistencia

**Título:** Comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre la comunicación formal y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022? ¿Cuál es la relación entre la comunicación informal y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022? ¿Cuál es la relación entre los canales de la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Describir la relación entre la comunicación formal y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022. Describir la relación entre la comunicación informal y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022. Describir la relación entre los canales de la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>H<sub>i</sub>:</b> Existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022. <b>H<sub>o</sub>:</b> No existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> Existe relación significativa entre la comunicación formal y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022. <b>H<sub>2</sub>:</b> Existe relación significativa entre la comunicación informal y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota, 2022. <b>H<sub>3</sub>:</b> Existe relación significativa entre los canales de la comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la</p>	<p style="text-align: center;"><b>Técnica</b></p> <p style="text-align: center;">Encuesta</p> <p style="text-align: center;"><b>Instrumento</b></p> <p style="text-align: center;">Cuestionario</p>

Agroindustrias “G y M” Pucacaca-Picota, 2022?		empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca-Picota, 2022.											
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>											
<p><b>Diseño de investigación.</b> Tipo aplicada, diseño no experimental y de corte transversal.</p>  <div data-bbox="309 497 660 817" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Dónde:  M = Muestra  V1= Comunicación interna  V2= Rendimiento laboral  I =Relación</p> </div>	<p><b>Población:</b> La población será de 50 colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra será la misma cantidad que la población, es decir, será de 50 colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="1285 363 1509 403" style="width: 50%;">Variables</th> <th data-bbox="1509 363 1915 403" style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1285 403 1509 555" rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Comunicación interna</td> <td data-bbox="1509 403 1915 443">Comunicación formal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1509 443 1915 483">Comunicación informal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1509 483 1915 555">Canales de la comunicación interna</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1285 555 1509 730" rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Rendimiento laboral</td> <td data-bbox="1509 555 1915 595">Motivación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1509 595 1915 635">Calidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1509 635 1915 730">Eficacia</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Comunicación interna	Comunicación formal	Comunicación informal	Canales de la comunicación interna	Rendimiento laboral	Motivación	Calidad	Eficacia
Variables	Dimensiones												
Comunicación interna	Comunicación formal												
	Comunicación informal												
	Canales de la comunicación interna												
Rendimiento laboral	Motivación												
	Calidad												
	Eficacia												

Fuente: *Elaboración Propia*

## FICHA TÉCNICA

### Instrumento para la variable comunicación interna

**Título:** “Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016”

**Link:**

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16676/R%C3%ADos\\_YCX.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16676/R%C3%ADos_YCX.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**1. Autores:** Ríos, C. (2017)- Creadora

**2. Dimensiones:**

- Comunicación formal
- Comunicación informal
- Canales de la comunicación interna

**3. Escala de medición:** Ordinal

(1)	Nunca
(2)	Casi nunca
(3)	A veces
(4)	Casi siempre
(5)	Siempre

**4. Numero de ítems:** 20

**5. Validez de contenido:** (juicio de expertos)

N°	Nombre del experto	Apreciación
01	MG. Muños Ocas Alcides	Si es aplicable, la variable guarda concordancia con los instrumentos
02	Lic. Arévalo Arévalo, José Gabriel	Instrumento apto para ser aplicado
03	MBA. Fasanando Puyo Tercero	Instrumento válidación, conforme para su aplicación

**6. Fiabilidad (Alfa de Cronbach):** Para determinar el grado de confiabilidad del instrumento se recurrió al Alfa de Cronbach, el cual dio como resultado un valor de 0.967 demostrando un nivel alto de confiabilidad.

## FICHA TÉCNICA

### Instrumento para la variable rendimiento laboral

**Título:** “Gestión administrativa y desempeño laboral en los colaboradores del Poder Judicial de Moyobamba, 2020”

**Link:**

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55445/Pacherres\\_MCF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55445/Pacherres_MCF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**1. Autores:** Pacherres, C. (2021)- Adaptado de la Resolución N° 1209-2018-DCGI/JNE.

**2. Dimensiones:**

- Motivación
- Calidad
- Eficacia
- Eficiencia

**3. Escala de medición:** Ordinal

(1)	Totalmente de acuerdo
(2)	En desacuerdo
(3)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
(4)	Algo de acuerdo
(5)	Muy de acuerdo

**4. Numero de ítems:** 18

**5. Validez de contenido:** (juicio de expertos)

N°	Nombre del experto	Apreciación
01	MG. Muños Ocas Alcides	Si es aplicable, la variable guarda concordancia con los instrumentos
02	Lic. Arévalo Arévalo, José Gabriel	Instrumento apto para ser aplicado
03	MBA. Fasanando Puyo Tercero	Instrumento validación, conforme para su aplicación

**6. Fiabilidad (Alfa de Cronbach):** Para determinar el grado de confiabilidad del instrumento se recurrió al Alfa de Cronbach, el cual dio como resultado un valor de 0.892 demostrando un nivel alto de confiabilidad.

## Instrumentos de recolección de datos

### **CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y RENDIMIENTO LABORAL**

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 tiene finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (      ) NO (      ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo medir la Comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Agroindustrias “G y M” Pucacaca- Picota. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

#### **DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:**

##### **Género:**

- a) Masculino                      b) Femenino

##### **Edad:**

- a) 20 a 30    b) 31 a 40    c) 41 a 50    d) 51 a más

##### **Grado de instrucción:**

- a) Nivel secundario  
b) Nivel Técnico Superior  
c) Nivel Universitario

##### **Área de trabajo:**

- a) Área de administración  
b) Área de producción  
c) Área de ventas

**Instrucciones:** Marque una X en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es la siguiente:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	ÍTEMS DE COMUNICACIÓN INTERNA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Comunicación formal</b>						
01	Se le comunica oportunamente información relevante sobre los sucesos que transcurren dentro de la empresa.					
02	Su jefe le informa sobre los próximos eventos que se ven a desarrollar dentro de la empresa.					
03	Su jefe promueve reuniones dentro de la empresa con el fin de intercambiar ideas e información importante.					
04	Cuando se realizan reuniones, usted informa a su superior sobre los percances y/o problemas que subyacen dentro de su área.					
05	Con qué frecuencia usted brinda información importante a sus demás compañeros.					
06	Usted mantiene una postura de respeto ante las opiniones y perspectivas que emiten sus compañeros de trabajo.					
07	Considera usted que la comunicación entre los colaboradores de la empresa es adecuada.					
08	Considera usted que sus compañeros se organizan eficientemente para solucionar los problemas detectados.					
<b>DIMENSIÓN: Comunicación informal</b>						
09	Considera usted que sus compañeros gastan gran parte de su jornada laboral conversando sobre asuntos personales.					
10	Considera usted que sus demás compañeros pierden mucho tiempo hablando por celular.					
11	Considera usted que la información que recibe es clara y no se presta para doble interpretaciones.					
12	Usted se comunica utilizando un lenguaje claro y prudente, con el fin de no causar malos entendidos.					
13	En la empresa se realiza un adecuado feedback con la finalidad de asegurar que el mensaje transmitido se haya entendido de manera correcta.					
14	Considera usted que la falta de canales formales de comunicación distorsiona la esencia del mensaje.					
<b>DIMENSIÓN: Canales de la comunicación interna</b>						
15	Considera usted que es importante que se realice una					

	comunicación directa (jefe- colaborador) con el fin de solucionar los inconvenientes en menor tiempo.					
16	En la empresa se realiza reuniones paulatinas entre todos los colaboradores a fin de tratar temas importantes para el crecimiento empresarial.					
17	La empresa informa a través de boletines y revistas asuntos relevantes referidos a su accionar, como por ejemplo, metas alcanzadas, entrada de nuevos productos, etc.					
18	La empresa posee un dominio propio de correo electrónico donde se difunde información relevante a todos los colaboradores.					
19	Considera usted que la comunicación por teléfono es el canal más eficiente para propagar información.					
20	En las reuniones que se realizan dentro de la empresa se informa de manera clara y precisa los puntos a tratar.					

Fuente: Adaptado de Ríos, C. (2017) "Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016"

Nº	ÍTEMS DE RENDIMIENTO LABORAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Motivación</b>						
01	La empresa Agroindustrias "G y M" Pucacaca- Picota ofrece condiciones seguras y saludables para que los trabajadores puedan desarrollar sus actividades de rutina sin inconvenientes.					
02	Usted se encuentra conforme con las condiciones laborales que le ofrece la empresa Agroindustrias "G y M" Pucacaca- Picota.					
03	La comunicación dentro de la empresa Agroindustrias "G y M" Pucacaca- Picota es fluida.					
04	La empresa Agroindustrias "G y M" Pucacaca- Picota brinda estabilidad laboral a su fuerza de trabajo.					
<b>DIMENSIÓN: Calidad</b>						
05	La empresa Agroindustrias "G y M" Pucacaca- Picota realiza programas de supervisión al personal en aras de conocer el cumplimiento de los objetivos.					
06	Usted se esfuerza por cumplir con las metas que se le han delegado dentro del plazo establecido.					
07	Usted asume la responsabilidad de sus actos frente a situaciones negligentes.					
08	Usted cumple satisfactoriamente con las normas establecidas por la empresa a fin de generar un ambiente de trabajo adecuado.					
09	En la empresa Agroindustrias "G y M" Pucacaca- Picota existe respeto entre compañeros.					
<b>DIMENSIÓN: Eficacia</b>						
10	Los resultados obtenidos por el personal corresponden a los objetivos que se han planeado.					



11	Usted organiza sus actividades de acuerdo a las necesidades actuales de la empresa.					
12	La empresa Agroindustrias "G y M" Pucacaca- Picota utiliza canales de comunicación eficientes para informar oportunamente al personal.					
13	En la empresa Agroindustrias "G y M" Pucacaca- Picota existe una buena organización del espacio de trabajo acorde a las exigencias del cargo.					
<b>DIMENSIÓN: Eficiencia</b>						
14	La empresa Agroindustrias "G y M" Pucacaca- Picota realiza capacitaciones constantes con el fin de fortalecer las capacidades, conocimientos y competencias de los trabajadores.					
15	Las capacitaciones desarrolladas por la empresa se establecen de acuerdo a las necesidades reales que posee.					
16	Usted optimiza los recurso que se le han confiado, con el fin de no incurrir en sobrecostos.					
17	Usted desarrolla sus funciones utilizando técnicas innovadoras que aceleren la obtención de resultados idóneos.					
18	La empresa Agroindustrias "G y M" Pucacaca- Picota propicia la creatividad y reflexión en la realización de sus actividades.					

Fuente: Adaptado de Pacherras, C. (2021) "Gestión administrativa y desempeño laboral en los colaboradores del Poder Judicial de Moyobamba, 2020"

### ANEXO 03:

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la Organización: Agroindustrias "G y M"	RUC: 10406605324
TIENE COMO NOMBRE COMERCIAL: AGROINDUSTRIAS G Y M RAZON SOCIAL: AGRONDUSTRIAS G Y M S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal: Carlos Alberto Rengifo Pinchi	
Nombres y Apellidos Carlos Alberto Rengifo Pinchi	DNI: 40660532

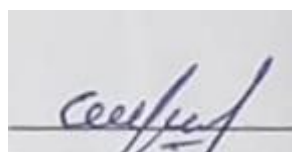
### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa AGROINDUSTRIAS "G Y M" PUCACACA-PICOTA , 2022"	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Lilian Nohelia Rengifo Maco Andy Mendoza Pérez	DNI: 73425034 70160654

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Pucacaca, 03 de Mayo del 2022



Firma: \_\_\_\_\_

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**

## ANEXO 04:

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA REALIZAR UNAS ENCUESTAS Y PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización: Agroindustrias "G y M"	RUC: 10406605324
TIENE COMO NOMBRE COMERCIAL: AGROINDUSTRIAS G Y M RAZON SOCIAL: AGRONDUSTRIAS G Y M S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal: Carlos Alberto Rengifo Pinchi	
Nombres y Apellidos Carlos Alberto Rengifo Pinchi	DNI: 40660532

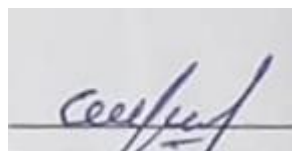
#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa AGROINDUSTRIAS "G Y M" PUCACACA-PICOTA , 2022"	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Lilian Nohelia Rengifo Maco Andy Mendoza Pérez	DNI: 73425034 70160654

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Pucacaca, 03 de Mayo del 2022



Firma: \_\_\_\_\_

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**

## ANEXO 05:

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA NUESTRA PRUEBA PILOTO Y PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización: LAS 3 ROSAS	RUC: 10683456346
TIENE COMO NOMBRE COMERCIAL: LAS 3 ROSAS RAZON SOCIAL:	
Nombre del Titular o Representante legal: ROSITA MARIA CONDOR GARCIA	
Nombres y Apellidos ROSITA MARIA CONDOR GARCIA	DNI• 68345634

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7<sup>o</sup> literal 'T' del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo autorizo [ I, no autorizo [ I publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa AGROINDUSTRIAS "G Y M" PUCACACA-PICOTA , 2022"	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Lilian Nohelia Rengifo Maco Andy Mendoza Pérez	DNI: 73425034 70160654

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto. para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente a] autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Pucacaca, 03 de Octubre del 2022

Firma.



(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7<sup>o</sup>, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

**Anexo N.º 6 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN**

**Ficha de evaluación de los proyectos de investigación**

Título del proyecto de Investigación: "Comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa AGROINDUSTRIAS "G Y M" PUCACACA-PICOTA , 2022"

Autor/es: Lilian Nohelia Rengifo Maco y Andy Pérez Mendoza

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Pucacaca-Picota-San Martin

<b>Criterios de evaluación</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>No precisa</b>
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
<b>II. Criterios éticos</b>				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

---

Mgtr. Macha Huamán Roberto  
**Presidente**

---

Dr. Fernández Bedoya Víctor Hugo  
**Vicepresidente**

---

Dra. Ramos Farroñán Emma  
Verónica  
**Vocal 1**

---

Mgtr. Huamaní Paliza Frank  
David  
**Vocal 2 (opcional)**

**Anexo N.º 7 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS  
DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN  
INVESTIGACIÓN**

**Dictamen del Comité de Ética en Investigación**

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado ""Comunicación interna y el rendimiento laboral en colaboradores de la empresa AGROINDUSTRIAS "G Y M" PUCACACA-PICOTA , 2022"" , presentado por los autores Lilian Nohelia Rengifo Maco y Andy Pérez Mendoza, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable( ) observado( ) desfavorable( ).

10 de junio de 2022

---

Mgtr. Macha Huamán Roberto  
**Presidente del Comité de Ética en Investigación**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**

C/c

• Sr., Dr..... investigador principal



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, TARRILLO PAREDES JOSÉ, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis Completa titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN COLABORADORES DE LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS G Y M PUCACACA-PICOTA, 2022", cuyos autores son PEREZ MENDOZA ANDY, RENGIFO MACO LILIAN NOHELIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 01 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
TARRILLO PAREDES JOSÉ <b>DNI:</b> 40223528 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3229-3189	Firmado electrónicamente por: JOTARRILLOP el 14- 12-2022 11:12:37

Código documento Trilce: TRI - 0465626