



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**La comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de  
la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022**

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

**AUTORES:**

Lizarme Flores, Angel Max ([orcid.org/0000-0003-1955-2879](https://orcid.org/0000-0003-1955-2879))

Santiago Miraval, Melita Luz ([orcid.org/0000-0002-3281-0652](https://orcid.org/0000-0002-3281-0652))

**ASESOR:**

MBA. Paredes del Aguila, Jardiel ([orcid.org/0000-0001-5461-0929](https://orcid.org/0000-0001-5461-0929))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

Mi tesis la dedico con todo el amor y cariño a Dios y a mis padres Feliciano Flores Olarte y Javier Lizarme Rivas por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para mi futuro contribuyendo para el logro de mis objetivos. Dedico con todo mi corazón mi tesis a Dios y a mi madre Nieves Miraval Santos, quien ha estado a mi lado todo el tiempo apoyándome, enseñándome a valorar todo lo que tengo en la vida.

### **Agradecimiento**

A Dios, por ser mi guía y mi fortaleza, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto. Gracias a mi asesor el Mba. Jardiel Paredes del Águila, por la orientación, el soporte y discusión crítica que me permitió desarrollar mi tesis. Gracias a todas las personas que me apoyaron y me motivaron para poder llevar a cabo este trabajo.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS	38

## Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de Normalidad para la variable comunicación.	15
Tabla 2 Prueba de Normalidad de la variable desempeño laboral.	16
Tabla 3 Resultados de niveles de comunicación y desempeño laboral	17
Tabla 4 Prueba de Correlación Rho de Spearman entre comunicación y desempeño laboral	18
Tabla 5 Resultado de niveles de comunicación interna y el desempeño laboral	19
Tabla 6 Prueba de Correlación Rho de Spearman entre comunicación interna y desempeño laboral	20
Tabla 7 Resultado de niveles de comunicación externa y desempeño laboral	21
Tabla 8 Prueba de Correlación Rho de Spearman entre comunicación externa y desempeño laboral	22
Tabla 9 Resultado de niveles del proceso comunicativo organizacional y el desempeño laboral	23
Tabla 10 Correlación entre comunicación organizacional interna y desempeño laboral mediante la prueba de Rho de Spearman	24

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Gráfico Q – Q variable comunicación.	155
Figura 2 Gráfico Q – Q variable desempeño laboral.	166
Figura 3 Gráfico de barras niveles comunicación y desempeño laboral.	177
Figura 4 Gráfico de barras niveles comunicación interna y desempeño laboral.	199
Figura 5 Gráfico de barras niveles comunicación externa y desempeño laboral.	211
Figura 6 Gráfico de barras niveles del proceso comunicativo y desempeño laboral.	233

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, en analizar como la comunicación se relaciona con el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022. Este tipo de investigación es aplicada, tiene como diseño no experimental y su enfoque es cuantitativo. La población está constituida por 60 personales de ventas de la entidad. Por lo cual, se utilizó como instrumento el cuestionario para la recolección de datos mediante encuestas a los mismos trabajadores, dando resultados obtenidos, el 11,7% manifestó percibir un desempeño laboral medio y a la vez un nivel de comunicación bajo; asimismo, un 46,7% manifestó percibir un nivel de desempeño laboral medio y un nivel de comunicación medio. Por último, a través de la prueba de correlación Rho Spearman, se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,764 por esa razón, se aprobó la hipótesis alterna y se desestimó la hipótesis nula por lo que se comprueba que existe una correlación positiva alta entre la Comunicación y el desempeño laboral.

**Palabras clave:** La comunicación, desempeño laboral, vida social, interna, externa.

## **Abstract**

The present investigation had as a general objective, to analyze how communication is related to work performance in the sales area of the company Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022. This type of research is applied, has a non-experimental design and its approach is quantitative. The population is made up of 60 sales personnel of the entity. Therefore, the questionnaire was used as an instrument for data collection through surveys of the workers themselves, giving results obtained, 11.7% stated that they perceived an average job performance and at the same time a low level of communication; Likewise, 46.7% stated that they perceived a medium level of job performance and a medium level of communication. Finally, through the Rho Spearman correlation test, the correlation coefficient of 0.764 was obtained for that reason, the alternative hypothesis was approved and the null hypothesis was rejected, so it is verified that there is a high positive correlation between Communication and job performance.

**Keywords:** Communication, work performance, social life, internal ,external.

## I. INTRODUCCIÓN

Dentro de un contexto internacional, se pudo verificar que la comunicación es un sistema donde predomina el intercambio de información. Además, la crisis sanitaria mundial ha demostrado que la comunicación no es más una tarea optativa, sino una responsabilidad proactiva donde se determina el destino de quienes lo ponen en práctica (Hernández, 2021). Al mismo tiempo, se puede observar que, en las organizaciones, el crecimiento comunicacional y las estrategias son la clave principal dentro del desarrollo, ya que; aportan a que los objetivos profesionales se desarrollen de forma consecuente y teniendo similitudes a los objetivos y resultados de toda organización (Manrique, 2022).

En el Perú, debe tener en cuenta entre la comunicación interna y externa que ha desaparecido, porque se convirtió en una sola comunicación integrada. Hanna Houdali aconsejó evaluar el entorno político y social para predecir un potencial impacto externo antes de activar una medida comunicacional dentro de la empresa (Diario Externa, 2022). Por otro lado, los comunicadores se equivocan con la buena comunicación con una aprobación del mensaje. Asimismo, la comunicación interpersonal se identifica entre “dos” personas, en cambio la comunicación organizacional está involucrada con los puntos y de comunicación que existe adentro de una entidad (Robbins y Coulter, 2018).

En relación con lo descrito previamente, se desarrolló una investigación con los personales de venta de la empresa Salem SAC, dedicada al rubro de la comercialización de diversos productos bebibles y sus diferentes variedades. Donde la distribución física zonal cumple un importante papel que garantiza el servicio de reparto hasta los destinos de las tiendas minoristas.

El presente estudio presenta una justificación teórica, porque reúne aportes teóricos de varios autores más importantes en relación a las variables de estudio, que concluyeron y coincidieron que la comunicación en su gran mayoría se encuentra en un nivel bajo con relación al desempeño laboral. Dentro del rango práctico, los resultados de la investigación será una información valiosa para la empresa Comercializadora Salem S.A.C, lo cual apoyará a la prevención de problemas de coordinación en el área de ventas por medio de un sistema de comunicación y a su vez aplicando la retroalimentación a los colaboradores.

Asimismo, presenta una justificación metodológica, porque las metodologías usadas en esta investigación establecen un recurso valioso para las futuras investigaciones en el tema tratado por esta investigación (Bernal, 2010).

Dentro de los problemas encontrados en esta organización se puede señalar como problema principal ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, ¿Lima, 2022?

Respecto a lo anterior, se planteó el objetivo general: Analizar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022 y como objetivos específicos: (a) Analizar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral (b) Analizar la relación que existe entre la comunicación externa y el desempeño laboral (c) Analizar la relación que existe entre el proceso comunicativo organizacional y el desempeño laboral en la zona de ventas.

Asimismo, se expone los supuestos en estudio. Existe correspondencia relevante entre las variables en estudio. Y como supuesto nulo: Existe correspondencia no significativa entre comunicación interna y el desempeño laboral en la zona de ventas de la empresa en estudio.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro del marco de desarrollo se analizó y se identificó una gran similitud en relación a investigaciones de gran categoría que tuviesen relación al campo de estudio mencionado, que permitió recopilar información verídica y comprobada, es por ello que se reconocieron los siguientes antecedentes de nivel internacional, entre ellos se mencionan a los siguientes:

Según Aragadvay (2022) afirmó que su indagación poseyó como tema trascendental el análisis del ámbito interno del hospital de Riobamba en cuanto al sistema comunicacional interno y lo que influye al rendimiento entre los trabajadores del lugar, proponiendo algunas soluciones de cambio para los trabajadores en beneficio del Hospital, cuyo resultados más altos se muestran el 67% de los patrones de comunicación y satisfacción laboral; seguido del 62.5% de los patrones de comunicación y motivación laboral y lo más bajo resultó el 56.3% de la retroalimentación con satisfacción laboral. Concluyó que las variables estudiadas contienen una correlación positiva.

Compartiendo las ideas, se tiene a Curado et, al. (2022) sostuvieron que se realizó un estudio en el sector de servicios en Portugal con una muestra de 163 empleados, siguiendo la teoría del intercambio social para investigar los componentes que auxilian a la felicidad en el trabajo. Se utilizó un enfoque de Análisis de configuración borrosa (fsQCA) para identificar las combinaciones de condiciones que llevan a la presencia o ausencia de satisfacción. Los resultados indican que la satisfacción laboral se logra a través de la presencia simultánea de tres niveles de comunicación: organizacional, de líderes y entre pares. Por otro lado, se identificaron varios caminos que llevan a una baja satisfacción. Estos hallazgos contribuyen a enriquecer los conceptos del trueque social como punto de referencia para entender la compleja naturaleza de la satisfacción laboral y para ilustrar qué condiciones promueven la reciprocidad entre los colaboradores mediante un mayor nivel de complacencia.

Según Hancco et al. (2021), señalaron que las conexiones personales son de suma importancia en cualquier empresa debido a la interacción con individuos que poseen diferentes perspectivas, concepciones, percepciones o formaciones, las cuales obtienen un impacto efectivo o malo en el rendimiento laboral, y, por lo

tanto, pueden fomentar o entretener el beneficio de los objetivos de organizacionales. Con este propósito en mente, el estudio tiene como punto principal analizar la naturaleza de las correspondencias interpersonales entre los miembros del personal de los hoteles en la ciudad de Puno y establecer su rendimiento laboral. La metodología consiste en una exploración cuantitativo, con un alcance exploratorio-descriptivo y diseño no experimental. La población consta de cuarenta hoteles clasificados con tres estrellas, de los cuales se seleccionó una muestra de 16 hoteles que emplean a 84 participantes que serán encuestados. El análisis de datos se realizó mediante hojas de cálculo como también la herramienta estadística SPSS.

De tal manera que Musheke & Phiri (2021) indicaron que su estudio se enfocó en la trascendencia de la comunicación efectiva en el ejercicio dentro de las organizaciones y utilizó la teoría de sistemas para reconocer los componentes que influyen en la comunicación efectiva y diseñar un modelo para mejorar el desempeño organizacional. Los datos recopilados de 88 encuestados fueron analizados cuantitativamente utilizando análisis descriptivo y correlación de Pearson. Los datos procesados revelaron que existe una correlación entre las variables en estudio y que estadísticamente significativa entre la gestión y el canal de comunicación utilizado, habiendo también un vínculo entre el canal de comunicación utilizado y la comunicación efectiva, lo que tuvo un efecto positivo en el desempeño organizacional. La comunicación efectiva en la organización se considera un elemento crucial que promueve la colaboración y la toma de decisiones, lo que lleva a una mejora en el desempeño organizacional. Este estudio ilustra la trascendencia de la comunicación efectiva en las empresas y cómo los factores que la afectan pueden ser identificados y mejorados para promover el desempeño organizacional.

Por otro lado, Robles (2017) tuvo como objetivo en su desarrollo del conocimiento de mostrar un esquema relacionado a la administración de la felicidad que le permita perfeccionar la efectividad de las tareas del personal que trabaja en el departamento de producción de jabones de una industria ubicada en la localidad de Manta. Teniendo como método inductivo asociado con un enfoque cualitativo. Después de haber desarrollado una investigación bibliográfica sobre el rendimiento

laboral, presentando todas las estrategias para el personal de la empresa, como resultado elaboró una propuesta de gestión basados en cuatro factores como son comunicación, estimulación, compromiso y calidad de los procesos.

En su estudio de investigación, Aponte (2016) tuvo como obj. principal examinar la relevancia de la comunicación empresarial en los logros laborales de los trabajadores de la Cooperativa. Su investigación se clasifica como explicativa. Los hallazgos del estudio sugieren que entre la organización existe un análisis adecuado de las actividades realizadas por los trabajadores y que estos no están satisfechos con el nivel de salario que reciben. Concluyó, que la empresa está orientada en la búsqueda de dar soluciones, ofreciendo un contexto óptimo para los clientes internos, ocasionando cambios positivos en la organización de esta forma también mejorar el rendimiento de la entidad.

Según Castro, Escudero & Salazar (2023) mencionan que el obj. de su estudio fue establecer la correlación entre las variables laborales y de comunicación efectiva en la PNP de la ciudad de San Luis, durante el año 2016. Se utilizó una metodología cuantitativa, hipotético-deductiva y un boceto no experimental de nivel correlacional. Los datos procesados revelaron la existencia de relación relevante entre las variables en estudio, medida por el factor de correlación de Spearman ( $Rho \text{ Spearman} = 0,727$ ), indicando un nivel alto de relación. En conclusión, se puede afirmar que el desempeño laboral en la PNP durante el año en estudio, está altamente relacionado con la comunicación interna.

Es por ello que, Goicochea (2020), se propuso establecer una conexión entre la comunicación efectiva y el rendimiento laboral de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C. Su estudio se clasifica como básico y no experimental en términos de diseño. Los resultados obtenidos revelan una correlación significativa entre las variables en estudio en la entidad en cuestión. Basándose en las dimensiones teóricas, Goicochea concluye que existe una relación positiva entre la comunicación efectiva y la capacidad de los participantes para cumplir con sus funciones, lo que permite a la empresa tomar medidas necesarias para mejorar su desempeño general.

Asimismo, Plasencia (2020) analizó la conexión entre la comunicación organizacional interna y el rendimiento en el trabajo de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. La investigación se clasifica como descriptiva

correlacional y de diseño no experimental. Los resultados revelan una estrecha relación entre la calidad de la comunicación interna en la empresa y el desempeño laboral de los colaboradores, y se observaron diferentes tipos de comunicación interna que influyen en la transmisión de información y en el desempeño general de la empresa. En conclusión, la comunicación organizacional interna es un factor crítico que contribuye al éxito de la empresa y al desempeño laboral de sus colaboradores.

El propósito de la investigación llevada a cabo por Remicio (2020) fue establecer la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café del Perú, ubicada en el distrito de Miraflores, durante el año 2020. Esta investigación se clasificó como aplicada, descriptiva correlacional, de enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental riguroso. Los resultados obtenidos revelaron una alta correlación positiva entre las variables de estudio. En este sentido, se concluyó que la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores es altamente significativa. Asimismo, se evidenció que la comunicación es fundamental para el desarrollo de las actividades del personal en una entidad privada dedicada al negocio de restaurantes como lo es Café del Perú. En consecuencia, se puede afirmar que la comunicación es un factor crítico para el éxito y la eficiencia en la gestión de los recursos humanos en el sector gastronómico.

Por otro lado, Crispín (2019), fue quien planteó como objetivo en su investigación demostrar si la buena comunicación de una entidad ayuda a la mejoría del rendimiento laboral de los trabajadores en la entidad de Caja Piura de Lima sur. La metodología empleada en su investigación fue de tipo básico y de diseño no experimental, y se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo con nivel correlacional. El resultado que se obtuvo fue el siguiente: el 20% indicaron que el sistema comunicación se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 60% donde señalaron que el sistema comunicacional de la entidad se encuentra a un nivel medio, y, por último, el 20% de los colaboradores indicaron que el sistema de comunicacional de la entidad se efectuó en un nivel alto.

Por otro lado, Gonzales (2019) afirmó que el estudio se centró en la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral, y se utilizó un diseño de investigación descriptivo correlacional. Concluyó, que el escenario de la organización en cuanto a la comunicación se puede observar que los empleados expresan una indiferencia hacia los jefes inmediatos y de manera viceversa los jefes no toman interés en los comentarios y sugerencias del personal.

Asimismo, Roncal y Zelada (2017) tuvieron como obj. gen. fue de determinar la correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la empresa Gerencia de Avance Profesional (GAP). Utilizaron una mirada a la investigación no experimental realizando un corte transversal para recolectar datos y concluyendo de que la mejora de la comunicación interna en la organización puede conducir a un mejor desempeño laboral y a mantener estrategias de comunicación efectivas en la empresa. Además, encontraron que el 54.3% de los trabajadores encuestados aprobaron la implementación de nuevas estrategias para mejorar la comunicación interna y el desempeño laboral en GAP.

Con el fin de mencionar los enfoques conceptuales de la investigación respecto a las variables tratados en el presente trabajo se tiene:

Aguirre (2017) definió que la comunicación viene a ser la emisión de energía que afecta a un organismo, siempre en cuando sea entendida por el receptor; por lo cual la comunicación no se trata de una actividad pasiva, sino que comprende la colaboración e interacción de las dos partes. Asimismo, es una herramienta fundamental en una organización, ya que el directivo de una entidad se encuentra en constante comunicación con sus empleados.

Por otro lado, la comunicación es una necesidad humana donde permite comunicar necesidades básicas como el hambre, pero cabe resaltar que la comunicación no verbal posee un peso específico muy elevado.

Al mismo tiempo, Ariza (2021) manifestó que la comunicación es necesario para todas las personas, de esta forma se intercambia la información, por ende, sin comunicación no existiría la vida social. Además, comenta sobre las diversas formas de interactuar, ya sea de forma interna y externa, en donde la comunicación externa se efectúa entre los trabajadores de la compañía en el ambiente externo donde la comunicación comercial con el público objetivo es muy importante

basándonos en la finalidad de la compañía, sobre tener una buena imagen de la entidad y dar a conocer los productos a los clientes; para que la empresa alcance los objetivos mencionados debe organizar un plan de comunicación llevándose a cabo por medio de la publicidad, la venta personal y el marketing.

Por otro lado, la comunicación interna es la que tiene lugar dentro de la empresa cuyo objetivo principal es la coordinación de las actividades entre los trabajadores de la empresa. La comunicación integrada mantiene alerta en lo que dicen o dejan de opinar como los consumidores los proveen la mercadería (como los inversionistas, accionistas y trabajadores), implicando de forma directa en todo proceso de la entidad (Berceruelo et al., 2016).

Asimismo, el proceso comunicativo organizacional son canales y formas de comunicación que se realizan dentro de la organización tiene como objetivo de mantener y satisfacer a los clientes de esta forma mejorar las utilidades. Su importancia de la comunicación en cualquier parte del mundo, es básico para la comunicación efectiva, ya que es la clave fundamental en lograr todos sus objetivos planteados de la empresa, beneficiándose para cada una persona que forma parte de la entidad y así podrá tener buenos resultados en sus utilidades (Traverso, 2017).

Para Cuesta (2015), quien detalló que la evaluación del desempeño viene a ser todo aquel proceso principal para sistematizar el rendimiento de todo trabajador de una entidad manteniendo un buen clima laboral tomando en cuenta de todos los aspectos, así como la comunicación efectiva. La evaluación del desempeño laboral dentro de una organización está basada en la metodología estableciendo diversos factores de indicadores. Cabe precisar que la medición de toda empresa es poder obtener los resultados positivos tanto grupal o individual. También, Torres et al. (2019) detallaron que el desempeño laboral implica sostenerse de metodologías estableciendo indicadores donde ayude a la medición de la eficiencia y la eficacia que los trabajadores realizan en cada área de la empresa; permitiendo tener planes de desarrollo y otros objetivos primordiales, trayendo consigo múltiples beneficios.

La característica del desempeño laboral se basa en la simplicidad, ya que todo sistema debe ser sencillo y de fácil aplicación. Además, los sistemas de evaluación por objetivos abiertos miden los resultados de un grupo de personas en

un tiempo determinado y según los objetivos fijados de antemano. El sistema de evaluación mixto es la mezcla de los dos sistemas anteriores mencionados (Aguirre, 2017).

Por otro lado, la calidad de trabajo se fundamenta en el progreso de las condiciones de vida, contribuyendo a mejorar las capacidades específicas del desempeño laboral. Del mismo modo, para efectuar el ejercicio con los obj. de la organización se fundamenta en tres estrategias, así como especificar y limitar cada objetivo de la empresa, redactar el plan de acción de las metas en forma positiva y visualizar el éxito de cada meta propuesta. Por último, la motivación laboral dentro de la organización se da por varios factores, así como las condiciones de trabajo deben ser óptimos favorables y adecuadas, la comunicación interna debe ser sólida y la remuneración e incentivos deben ser acordes a los objetivos trazados por la entidad (Aguirre et al., 2017).

### **III. METODOLOGÍA**

Dentro de este apartado explicaremos la revisión del estado del arte con respecto a la implementación del método que se aplicó para el análisis de objeto en estudio, que a continuación detallamos.

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Para el estudio en mención, se utilizó el tipo de investigación aplicada, fundamentando en los hallazgos obtenidos en la investigación básica en las ciencias naturales y sociales. La finalidad de la investig. aplicada es resolver los problemas sociales, y en este caso se aplicó esta metodología para solucionar el problema objeto de estudio (Ñaupas et al., 2018).

Además, se utilizó un enfoque de investigación cuantitativo en este estudio. Según Bernal (2010), el enfoque cuantitativo se enfoca en evaluar las particularidades de los fenómenos benéficos y analizar una orden de postulados expresado en relación a las variables estudiadas de forma deductiva.

El método utilizado es correlacional no experimental, sin observarse la evidencia la manipulación de variables, observándose las relaciones que se presentaron naturalmente en su contenido y se recolectaron los datos en un solo momento y lugar específico.

Sostuvo Ñaupas et al. (2018), un estudio no experimental basado en el uso de símbolos, y conteniendo dentro el nivel de investigación correlacional, el cual permite establecer el nivel de correlación se da con las dos variables.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

El presente análisis describe las variables utilizadas en la investigación.

##### **Variable independiente: La comunicación**

Según, Robbins y Coulter (2018), quienes comentaron que la comunicación se refiere al proceso mediante el cual se transfieren y comprenden significados entre individuos. Aunque una comunicación perfecta puede ser difícil de lograr, ya que implica que el receptor entienda exactamente lo que el emisor desea transmitir,

la mejora en la comunicación puede ser beneficiosa para el desarrollo y apoyo de la comunicación dentro de una organización.

Se determina operacionalmente a las tres dimensiones los cuales son: (a) Comunicación interna, (b) Comunicación externa y (c) Proceso comunicativo organizacional.

Entre los indicadores, se tiene lo siguiente: a.1 (“técnicas de comunicación interno, relaciones interpersonales, escucha activa”); b.1 (“técnicas de comunicación en público, manejo de atención al cliente, aspectos de motivación con el público”); c.1 (“acciones de la comunicación empresarial, relaciones interpersonales con los colaboradores, comunicación y retroalimentación”)

### **Variable dependiente: Desempeño Laboral**

Tomando en cuenta la teoría determinada por Aguirre (2017), opinó que, el desempeño laboral es el rendimiento de los trabajadores con la institución, cuya medición es un sistema específico para cada individuo relacionados con el objetivo del puesto de trabajo. Asimismo, tener en cuenta la múltiple necesidad de la empresa y del trabajador.

Determinando la operacionalidad de la variable con respecto a sus dimensiones, ya que se divide en tres dimensiones los cuales son: (a) Calidad de trabajo, (b) Cumplimiento con objetivos de la empresa y (c) Motivación laboral.

Entre los indicadores, se tiene lo siguiente: a.1 (“compromiso con la institución, Capacidad del trabajo en equipo y Capacidad de negociación”); b.1 (“Incentivos por rendimiento, autorrealización al logro y compensación laboral”); c.1 (“Rendimiento y reconocimiento, Capacidad de desarrollo personal e impulsos de trabajos óptimos”)

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

Bernal (2010), quien citó a Francia (1988) y Jány (1994), indicó que La población es un conjunto de individuos, objetos, eventos o cualquier otra cosa que se estudia en una investigación y se define por las características que comparten.

El presente estudio de investigación se refiere a una población censal compuesta por 60 empleados del departamento de ventas de la empresa en

cuestión. Es importante destacar que, según Ramírez (2018), la muestra censal se caracteriza por incluir todas las unidades de investigación en el análisis, tal como lo establece Ramírez (1997).

Teniendo como criterios de inclusión a todos los trabajadores activo del área de ventas de la empresa comercializadora Salem SAC, que labora en la zona de Cercado de Lima. Asimismo, se excluye al personal de ventas que se encuentren de vacaciones o se encuentren con descanso médico.

Según Bernal (2010), quien definió que la parte representativa de la población será tomada como muestra y es elegida manteniendo los mismos atributos de la cual se obtiene la información para el proceso en estudio. De manera que, la muestra para la investigación está conformada por 60 colaboradores en su totalidad por ser una muestra censal.

Ñaupas (2014) detalló que el muestreo está basado, en la selección de un solo individuo para el estudio, ya que los individuos representan al grupo de la población, con un propósito de obtener información; asimismo el muestreo facilita al investigador ahorrar esfuerzos, tiempo y dinero. Sin embargo, en el presente informe no cuenta el muestreo porque se tomó la totalidad de la población por ser una muestra censal.

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

Ñaupas (2018) opinó que, para la recolección de datos se decide las técnicas más adecuadas, con el objeto de la verificación de hipótesis planteadas en la investigación; dentro de las técnicas se puede mencionar de acuerdo con los enfoques de la investigación, así como la técnica del cuestionario con su enfoque cuantitativo y como instrumento de investigación es la cédula de cuestionario.

En el presente estudio de investigación se aplicó como técnica de investigación la encuesta, en consecuencia, como instrumento de investigación usado es el cuestionario con 20 preguntas por cada variable. Además, se contó con un conjunto de ítems para recoger información necesaria que nos permitió explicar las variables del estudio.

Cabe resaltar, el instrumento que se aplicó fue de la escala de Likert, teniendo 5 alternativas que son: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre. La validación del instrumento fue evaluada por tres

expertos, especialistas en área de administración determinando la confiabilidad del instrumento.

Hernández y Mendoza (2018) indicaron que: la determinación de la confiabilidad de un instrumento de medición fue creado por Lee Cronbach, está basado en procesos matemáticos donde los coeficientes varían desde 0 a 1 y son calculados mediante el programa SPSS.

Para encontrar la confiabilidad del instrumento se calculó mediante al Alfa de Cronbach; donde se obtuvo el coeficiente Alfa de 0.944, que indica que se allega al valor máximo, esto quiere decir que es confiable y valido. Por lo tanto, la confiabilidad es excelente.

### **3.5 Procedimientos**

Es un conjunto de pasos para tener éxito en el trabajo de investigación, así como antes de la entrevista, durante la entrevista y después de la entrevista; ya que en primer lugar antes de llevarse a cabo la entrevista, el investigador debe emitir una solicitud a la empresa escogida como estudio de investigación; en segundo lugar es durante la entrevista donde no se debe discutir las opiniones del entrevistado ni sugerir respuestas; y finalmente del procedimiento es analizar las respuestas de los entrevistados (Ñaupas, 2014).

De manera que, el procedimiento se realizó por medio de una solicitud dirigida a la empresa Comercializadora Salem SAC donde se solicitó el permiso para realizar un estudio, cuya investigación fue autorizada por el jefe de área de ventas de la empresa comercializadora Salem SAC, donde se elaboró y aplicó el instrumento del cuestionario y se realizó de forma virtual donde se utilizó la plataforma google forms cuyo enlace fue enviado a los trabajadores que conformaron la muestra que son 60 del área de ventas; se procedió por el modo virtual por los motivos de la coyuntura sanitaria mundial del covid-19.

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

Según García (2016), sostiene que el método de poder analizar los datos se forma determinados intervalos, teniendo tabla de distribución de frecuencia, determinando rango de los datos, haciendo uso del programa Excel.

En ese sentido, se realizó representaciones con tablas de frecuencia, usando el SPSS 26. Cabe resaltar que son análisis estadísticos permitiendo realizar procedimientos sincronizados. Se aplicó la metodología inferencial para el tema a investigar mediante el ensayo de Spearman. Además, se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach para tomar en cuenta la confiabilidad del instrumento y puedan ser aplicados a la unidad en estudio.

### **3.7 Aspectos éticos**

En el apartado se tomó en cuenta con responsabilidad, respetando la autenticidad de los resultados y confiabilidad de los antecedentes nacionales e internacionales facilitando información para la investigación. Asimismo, se elaboró el estudio, cumpliendo los valores y principios éticos que se establecen en la Universidad César Vallejo (UCV) del 2023, los cuales son: justicia, beneficencia, autonomía, no maleficencia. Por último, los datos bibliográficos obtenidos para la presente investigación de revistas, diarios, libros, repositorios y otras fuentes virtuales se citaron de acuerdo a las normas actuales siendo la séptima edición de la Asociación Americana de Psicología.

#### IV. RESULTADOS

Partiendo en el marco de trabajo se tomó en cuenta los datos extraídos por el instrumento tomados de la muestra.

Prueba de Normalidad de la variable comunicación.

Ho: La variable de comunicación muestra una distribución normal en sus datos.

H1: La variable de comunicación muestra una distribución no normal en sus datos.

Se estableció una significancia de 0,05.

##### Tabla1

*Prueba de Normalidad para la variable comunicación.*

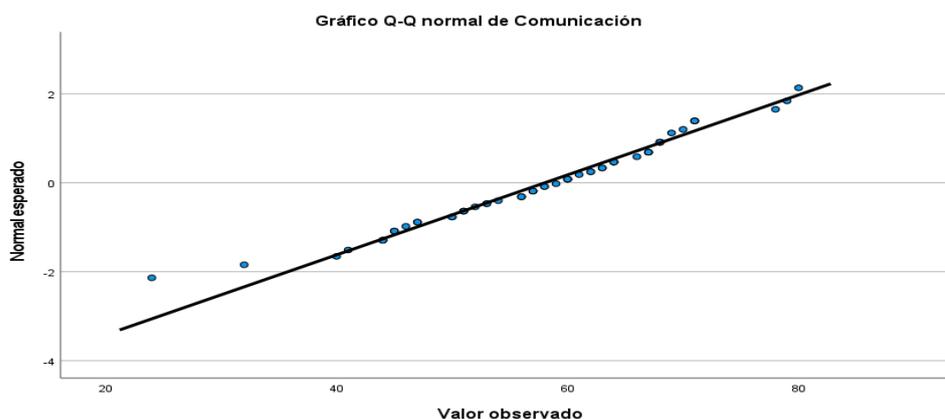
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación	,078	60	,200	,975	60	,261

**Nota.** Elaboración propia – SPSS 26.

**Interpretac.:** Se utilizó el ensayo de Kolmogorov-Smirnov para verificar la normalidad de la muestra, ya que esta constaba de más de 50 sujetos. El sig. fue  $0,200 > 0,05$ ; por lo tanto, no se rechazó el Ho, y se tiene evidencia estadística que la variable de comunicación muestra una distribución normal en sus datos.

##### Figura 1

*Gráfico Q – Q variable comunicación.*



**Nota.** Elaboración propia – SPSS 26.

**Interpret.:** Como se aprecia en el gráfico Q – Q de la variable comunicación, la mayoría de los puntos se concentran en torno a la línea recta; lo cual ratifica el resultado de la tabla 1; donde se evidenció que los datos de la variable comunicación presentan distribución normal.

## Prueba de Normalidad de la variable desempeño laboral.

Ho: La distribución de los datos de la variable de desempeño laboral es normal.

H1: La distribución de la variable desempeño laboral no es normal.

Se estableció una significancia de 0,05.

### Tabla 2

*Prueba de Normalidad de la variable desempeño laboral.*

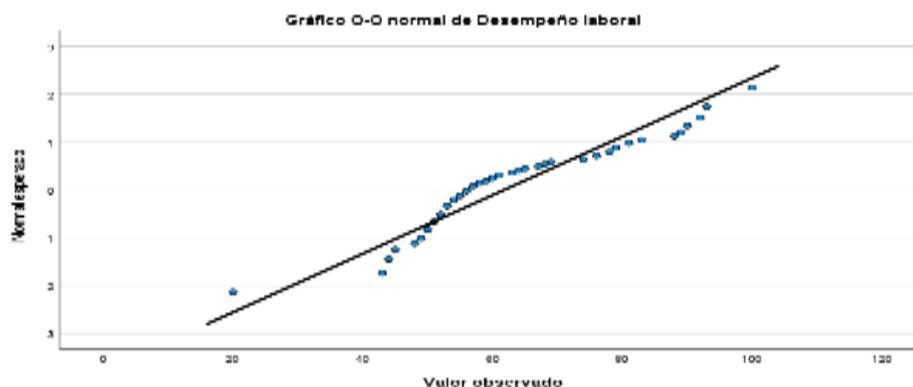
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desemp. Lab.	,165	60	,000	,920	60	,001

**Nota.** elaboración propia – SPSS 26.

**Interpret.:** Se utilizó el ensayo de Kolmogorov-Smirnov para verificar la normalidad de la muestra, ya que esta constaba de más de 50 sujetos. El sig. fue  $0,000 < 0,05$ ; por lo tanto, se rechazó el Ho, y se tiene evidencia estadística los datos de la distribución de la variable desempeño laboral no es normal.

### Figura 2

*Gráfico Q – Q variable desempeño laboral.*



**Nota.** Elaboración propia – SPSS 26.

**Interpret.:** Como se aprecia en el gráfico Q – Q de la variable desempeño laboral, los puntos presentan un patrón de agrupación distinto al de la línea recta; lo cual ratifica el resultado de la tabla 2; donde se evidenció que los datos de la variable desempeño laboral no presentan distribución normal.

En conclusión, para aplicar un ensayo paramétrico ambas variables deben presentar distribución normal; pero en este caso la variable comunicación presenta distribución normal, y la variable desempeño laboral no presenta distribución normal; al no cumplirse el supuesto paramétrico se optó por aplicar una prueba no paramétrica para las correlaciones, el ensayo fue del Rho de Spearman.

### Objetivo general

Analizar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022.

**Tabla 3**

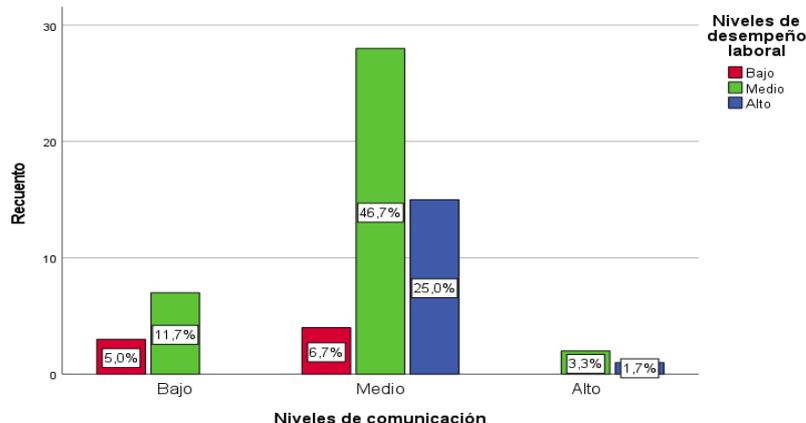
*Resultados de niveles de comunicación y desempeño laboral*

		Desempeño laboral				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Comunicación	Bajo	Recuento	3	7	0	10
		% del total	5,0%	11,7%	0,0%	16,7%
	Medio	Recuento	4	28	15	47
		% del total	6,7%	46,7%	25,0%	78,3%
	Alto	Recuento	0	2	1	3
		% del total	0,0%	3,3%	1,7%	5,0%
Total	Recuento	7	37	16	60	
	% del total	11,7%	61,7%	26,7%	100,0%	

**Nota.** Resultado de análisis de SPSS V.26

**Figura 3**

*Gráfico de barras niveles comunicación y desempeño laboral.*



**Nota:** Resultado de análisis de SPSS V.26

**Interp.:** Según se puede apreciar en la tabla 3 y la figura 3, de todos los encuestados, un 11.7% afirmó tener un desempeño laboral medio pero una comunicación baja, mientras que un 46.7% reportó tener un nivel medio tanto en desempeño laboral como en comunicación. Se destaca que hay una prevalencia del nivel medio en desempeño laboral con un 61.7% y una predominancia del nivel medio en comunicación con un 78.3%, según la percepción de los encuestados.

**Tabla 4**

*Prueba de Correlación Rho de Spearman entre comunicación y desempeño laboral*

		Comunicación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,764**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

**Nota:** Resultado de análisis de SPSS v.26

La tabla 4 muestra que hay una significancia de 0,000, lo que indica que la hipótesis nula debe ser rechazada, lo que significa que hay una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0,764, lo que sugiere que hay una relación positiva muy fuerte entre la comunicación y el desempeño laboral.

## Objetivo Específico 1

Analizar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022.

**Tabla 5**

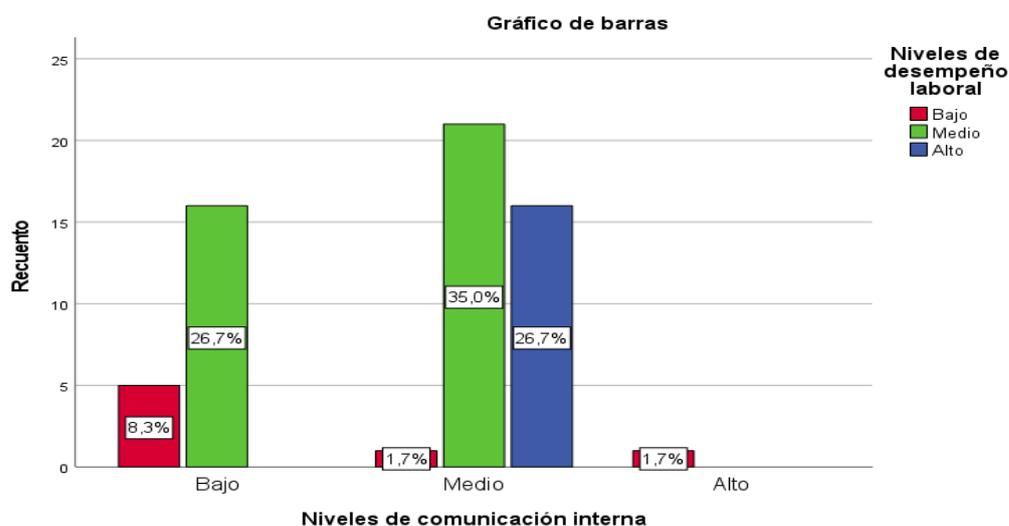
*Resultado de niveles de comunicación interna y el desempeño laboral*

		Niveles de desemp, lab.			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Niveles de comunicación interna	Bajo	Recuento	5	16	0	21
		% del total	8,3%	26,7%	0,0%	35,0%
	Medio	Recuento	1	21	16	38
		% del total	1,7%	35,0%	26,7%	63,3%
	Alto	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1,7%	0,0%	0,0%	1,7%
Total	Recuento	7	37	16	60	
	% del total	11,7%	61,7%	26,7%	100,0%	

**Nota:** Resultado de análisis de SPSS v.26

**Figura 4**

*Gráfico de barras niveles comunicación interna y desempeño laboral.*



**Nota.** Resultado de análisis de SPSS v.26

**Interpret.:** La tabla 5 y figura 4 muestran un 26,7% que percibió el encuestado, donde realiza más nivel medio de desempeño laboral y un nivel bajo en la comunicación, mientras que un 35,0% percibió un nivel medio en el análisis de estudio. Es importante destacar que la mayoría de los encuestados percibió un nivel medio de desempeño laboral, representando el 61,7% de la muestra, y un nivel medio de comunicación, que fue percibido por el 63,3% de los encuestados.

**Tabla 6**

*Prueba de Correlación Rho de Spearman entre comunicación interna y desempeño laboral*

			Desempeño laboral	Comunicación interna
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Comunicación interna	N	60	60
		Coeficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

**Nota.** Resultado de análisis de SPSS v.26

**Interpret.:** a tabla 6 muestra que hay una significancia de  $0,000 < 0,05$ , lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se confirma que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022. El coeficiente de correlación de Spearman de 0,647 indica que hay una relación moderadamente positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de ventas.

## Objetivo Específico 2

Analizar la relación que existe entre la comunicación externa y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022.

**Tabla 7**

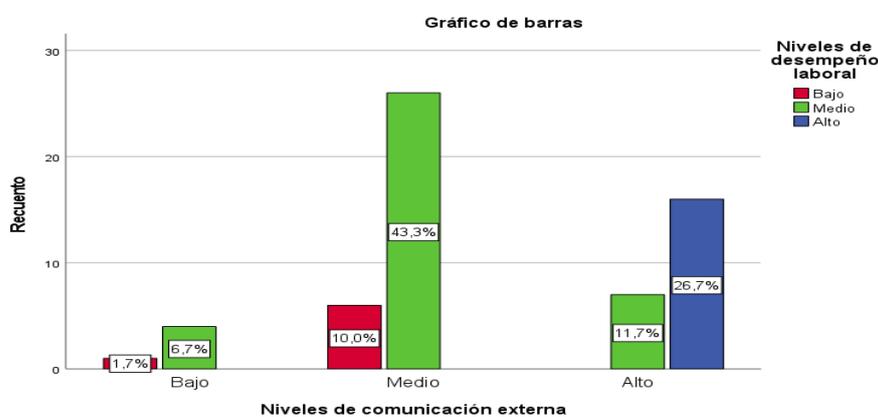
*Resultado de niveles de comunicación externa y desempeño laboral*

			Niveles de desempeño laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Niveles de comunicación externa	Bajo	Recuento	1	4	0	5
		% del total	1,7%	6,7%	0,0%	8,3%
	Medio	Recuento	6	26	0	32
		% del total	10,0%	43,3%	0,0%	53,3%
	Alto	Recuento	0	7	16	23
		% del total	0,0%	11,7%	26,7%	38,3%
Total		Recuento	7	37	16	60
		% del total	11,7%	61,7%	26,7%	100,0%

*Nota.* Resultado de análisis de SPSS v.26

**Figura 4**

*Gráfico de barras niveles comunicación externa y desempeño laboral.*



**Nota:** Resultado de análisis de SPSS v.26

**Interpret.:** Se observa en El grafico 5 y tabla 7 que un 100% de encuestados, quienes el 43,3% manifestó percibir un desempeño y comunicación medio; asimismo, un 26.7% manifestó observar un alto rendimiento entre lo estudiado. Se enfatiza un nivel medio de desempeño con un 61.7% y un predominio del nivel de comunicación medio con un 53,3% en la percepción de los encuestados.

**Tabla 8**

*Prueba de Correlación Rho de Spearman entre comunicación externa y desempeño laboral*

			Desempeño laboral	Comunicación externa
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Comunicación externa	Coefficiente de correlación	,778**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

**Nota.** Resultado de análisis de SPSS v.26

**Interpret.:** Se observa en la tabla 8 que existe una significancia de  $0,000 < 0,05$ ; por lo tanto, se rechazó el  $H_0$ , y se afirma que existe relación significativa entre la comunicación externa y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022. El coeficiente de correlación de Spearman fue 0,778 el cual indicó una relación positiva alta entre la comunicación externa y el desempeño laboral.

### Objetivo Específico 3

Analizar la relación que existe entre el proceso comunicativo organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022.

**Tabla 9**

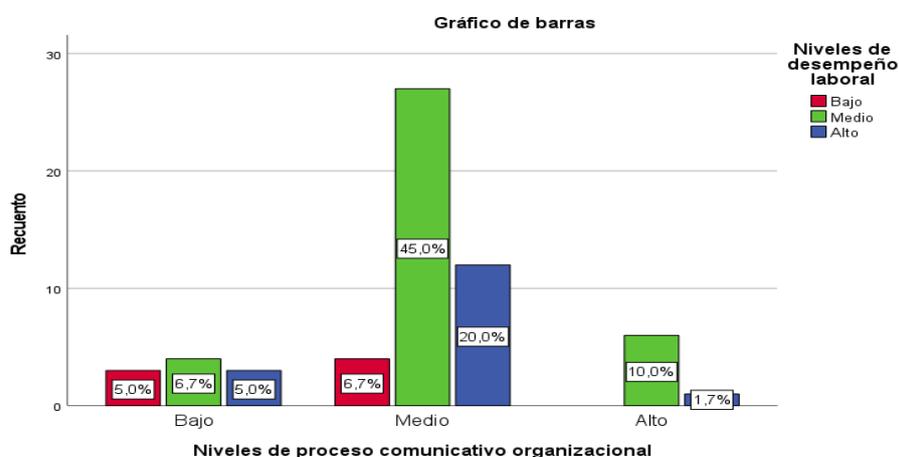
*Resultado de niveles del proceso comunicativo organizacional y el desempeño laboral*

			Desempeño laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Proceso comunicativo organizacional	Bajo	Recuento	3	4	3	10
		% del total	5,0%	6,7%	5,0%	16,7%
	Medio	Recuento	4	27	12	43
		% del total	6,7%	45,0%	20,0%	71,7%
	Alto	Recuento	0	6	1	7
		% del total	0,0%	10,0%	1,7%	11,7%
Total	Recuento	7	37	16	60	
	% del total	11,7%	61,7%	26,7%	100,0%	

**Nota:** Resultado de análisis de SPSS v.26

**Figura 5**

*Gráfico de barras niveles del proceso comunicativo y desempeño laboral.*



**Nota:** Resultado de análisis de SPSS v.26

**Interpret.:** como se observa en la tabla 9 y la figura 6, del 100% de encuestados, un 45,0% manifestó percibir un desempeño laboral medio y a la vez un nivel de comunicación medio; asimismo, un 10,0% manifestó percibir un nivel de desempeño laboral medio y un nivel de comunicación alto. Se pone énfasis en que existe un predominio del nivel medio de desempeño laboral con un 61.7% y un predominio del nivel de comunicación medio con un 71,7% en la percepción de los encuestados.

**Tabla 10**

*Prueba de Correlación Rho de Spearman entre proceso comunicativo organizacional y desempeño laboral*

			Desempeño laboral	Proceso comunicativo organizacional
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,284*
		Sig. (bilateral)	.	,028
		N	60	60
	Proceso comunicativo organizacional	Coeficiente de correlación	,284*	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	.
		N	60	60

**Nota.** Resultado de análisis de SPSS v.26

**Interpret.:** Se observa en la tabla 10 que existe una significancia de  $0,028 < 0,05$ ; por lo tanto, se rechazó el  $H_0$ , y se afirma que existe relación significativa entre el proceso comunicativo organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022. El coeficiente de correlación de Spearman fue 0,284 el cual indicó una relación positiva baja entre el proceso comunicativo organizacional y el desempeño laboral.

## V. DISCUSIÓN

Según los historiales mencionados, las teorías explicadas y los resultados obtenidos, se explica el planteamiento de la investigación. Dentro del marco de trabajo se tuvo como obj. gen. analizar la relación que existe entre las variables antes mencionadas, por lo que expresamos literalmente que; según los resultados alcanzados, el 11,7% manifestó percibir un desempeño laboral medio y a la vez un nivel de comunicación bajo; asimismo, un 46,7% manifestó percibir entre las variables niveles medios, de igual forma, según el fundamento de correlación Rho Spearman, se ha obtenido una correlación importante de 0,764, rechazando el supuesto nulo, de modo que se halla una correlación afirmativa muy fuerte entre la comunicación y el desempeño laboral.

Por lo cual los resultados mantienen relación con la indagación de Crispín (2019), en donde obtuvo como resultado el coeficiente de relación de 0.811 revelando el grado compatible 0.000 menor a 0.05, donde demostró la correlación de su indagación. Coincidiendo ambos estudios concuerdan en la referencia de las variables de análisis, igualmente, las dos indagaciones utilizaron la relación Rho de Spearman para demostrar el supuesto y se comprobó entre ambos la relación entre las variables.

También, Goicochea (2020), en uno de sus historiales de su tesis de la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonot – Cajamarca 2020 concluye sobre la relación que se halla entre la comunicación y el sometimiento de sus funciones de los trabajadores de la empresa, siendo necesario tomar acciones a favor de la organización para la mejoría de la misma

Para obtener el grado de licenciado, Remicio (2020), en su estudio sobre la comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa café del Perú - Miraflores 2020. Se concluye que: la comunicación de lado de los manos superiores es muy imprescindible para dirigir las metas planteadas por la entidad, cabe resaltar sobre el lenguaje común y sencillo para facilitar la comprensión del mensaje.

De acuerdo con Traverso (2017), quien argumentó que la comunicación es muy vital en los negocios para la obtención de un buen desempeño laboral, desarrollando habilidades de comunicación efectiva entre los colaboradores.

Conforme a las confrontaciones hechas, se observa que hay relación con la Comunicación y el desempeño laboral.

Con respecto al primer objetivo específico se planteó analizar la relación que se halla con la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de ventas de la entidad Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022; conforme a los resultados recaudados, el 26,7% reveló percibir un desempeño laboral medio y a su vez un nivel de comunicación bajo; además, un 35.0% manifestó apreciar un nivel de desempeño laboral medio y un nivel de comunicación medio. Los resultados obtenidos fueron similares al estudio de Gonzales (2019), quien realizó una investigación sobre la comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la agropecuario Chimú SRL – Trujillo 2019, cuyos resultados del análisis se visualiza como resultando un 70% de los empleados resulta un nivel aceptable en la comunicación interna. Resume a la comunicación interna como un aspecto importante dentro de las organizaciones.

Para Robles (2017), quien realizó una propuesta de gestión apoyado en la calidad de los procedimientos sobre la base del factor comunicacional, creando una cultura y talento humano, mejorando el desempeño de los trabajadores. Como también, Plasencia (2020) en uno de los historiales de su tesis: comunicación organizacional interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL – Cajamarca 2020, obteniendo resultados positivos ya que hay una relación significativa con sus dimensiones de la comunicación organizacional interna y desempeño laboral, donde determinan que su variable y sus diversas formas de proporcionar la información en una empresa, tiende a vincularse con el desempeño ocupacional de los trabajadores.

Lo cual, en opinión de Aiza (2021), la comunicación interna en una organización es la base para representar una buena imagen externamente con el objetivo de realizar un buen trabajo previas coordinaciones entre los colaboradores de la empresa.

Por su parte, Berceruelo et al. (2016) fundamentaron que la comunicación es integrada y forma parte fundamental en todo proceso u actividad. La comunicación interna es una herramienta eficaz y una buena estrategia en la gestión empresarial, pero para efectuar la comunicación por dentro es necesario tener en cuenta las necesidades, incertidumbre y expectativas del receptor o trabajador.

De acuerdo con el segundo objetivo específico es analizar la relación que se encuentre de la comunicación externa y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022; de acuerdo a los resultados que se recogieron, el 43,3% manifestó percibir un desempeño laboral medio y a la vez un nivel de comunicación medio; asimismo, un 26.7% manifestó percibir un nivel de desempeño laboral alto y un nivel de comunicación alto.

Los resultados obtenidos fueron similares al estudio de Roncal y Zelada (2017) en su tesis de la comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa GAP – Trujillo 2017. Se concluye que la comunicación interna influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores. Además, la comunicación utilizada en la empresa es vertical descendente, es decir que la comunicación inicia desde los gerentes llegando hasta los vendedores.

En un antecedente de la tesis de Aragadvay (2022) influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba. Concluye que cuando la información se efectúa de forma correcta, la eficiencia y productividad de los colaboradores se ve reflejada en el éxito de la institución.

Asimismo, Cuesta (2015) comentó que la comunicación está ligada al desempeño laboral ya que es el proceso primordial en el rendimiento de cada colaborador de la entidad, midiendo resultados de objetivos definidos.

Del mismo modo, Torres (2019) indicó que la evaluación del desempeño laboral es un proceso que se realiza a base de las características de la entidad, asimismo se evalúa en base a las aptitudes de cada individuo y también se visualiza como afectaría al cumplimiento de los objetivos de la entidad, ya que el éxito depende del desempeño laboral.

Por último, Robbins (2018) indicó que los gerentes no cuentan con el control absoluto de su destino de la empresa, ya que el éxito depende del desempeño laboral de todos sus colaboradores.

El tercer objetivo específico consistió en analizar la relación entre el proceso comunicativo organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 45,0% de los encuestados manifestó percibir un nivel medio tanto de comunicación como de desempeño laboral, mientras que el 10,0% reportó percibir un nivel medio de desempeño laboral y un nivel alto de comunicación. Estos hallazgos están en línea con la investigación realizada por Aponte (2016) sobre la incidencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Ambato, Ecuador en 2016. La investigación concluye que la comunicación organizacional tiene un impacto significativo en el desempeño laboral y que, al contar con procesos de comunicación adecuados, se puede mejorar el desempeño en las tareas asignadas, lograr los objetivos de la empresa y fortalecer las relaciones entre los compañeros de trabajo.

Ariza (2021) indicó que la comunicación es imprescindible para la vida social, donde estamos en constante intercambio de información unos con otros, destacando que la comunicación es una necesidad humana. Asimismo, existen barreras de la comunicación que son obstáculos que se encuentran en el proceso de comunicación afectando negativamente, así como la barrera ambiental, verbal e interpersonal.

De acuerdo con la opinión de Aguirre (2017), quien consideró que la comunicación está ligada a las interpretaciones personales de los diferentes actores y la percepción juega un papel importante, la información que percibimos de nuestro entorno es captada por los sentidos e interpretada por nuestro cerebro y según nuestras experiencias anteriores; de esta forma podemos entender que cada individuo interpreta y percibe la realidad de manera diferente.

## VI. CONCLUSIONES

Abarca en el marco de trabajo los resultados obtenidos frente a los estados del arte revisados para concluir a los supuestos planteado.

Primera. El obj. gen. consistió en establecer la relación entre la comunicación y el ejercicio laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022. Para alcanzar este objetivo, se aplicó el ensayo de la correspondencia Rho Spearman, que arrojó un factor de correlación de 0,764 y una categoría de significancia de  $0,000 < 0,05$ . Estos resultados permitieron rechazar el supuesto nulo y aceptar el supuesto alternativo alterna, el cual indica que consta una correspondencia muy fuerte y positiva entre la comunicación y el ejercicio laboral en la empresa estudiada.

Segunda. De acuerdo con el obj. esp. 1, se estableció la correspondencia que halla entre la comunicación interna y el ejercicio laboral en el área de ventas en la Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022; de acuerdo con la ensayo de correlación Rho Spearman, por esa razón se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,647 estando en el nivel de significancia igual a  $0,000 < 0,05$ , por consiguiente, el ensayo de la supuesto alterno y se rechaza el supuesto nulo y se concluye que se encuentra una relación positiva moderada entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

Tercera. Por consiguiente, en cuanto al obj. esp. 2, se determinó el vínculo que existe con la comunicación externa y el ejercicio laboral en el área de ventas de la sociedad Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022; de acuerdo con la prueba de correlación Rho Spearman, por esa razón se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,778 estando en la categoría de significancia igual a  $0,000 < 0,05$ , por consiguiente, el ensayo del supuesto alternativo y se rechaza la hipótesis nula y se concluye que se halla una ilación positiva alta entre la comunicación externa y el desempeño laboral.

Cuarta. Finalmente, de acuerdo al obj. esp. 3, donde se determinó el nexo que existe entre el proceso comunicativo organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022; de acuerdo con el ensayo de la correlación Rho Spearman, por esa razón se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,284 estando en el nivel de

significancia igual a  $0,000 < 0,05$ , por consiguiente, se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula y se concluye que se encuentra una relación positiva baja entre el proceso comunicativo organizacional y el desempeño laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

Dentro del apartado se detalla las recomendaciones a las áreas involucradas de la empresa para mejorar y alcanzar sus objetivos estratégicos logrando así una mejor productividad y resultados planificados.

Primera: Se recomienda, a la empresa Comercializadora Salem SAC, en coordinación con el área de recurso humanos de implementar un plan de comunicación dirigido al personal responsable del área de ventas, con el propósito de consolidar y aumentar los mecanismos de comunicación entre los colaboradores; permitirá el mejor aprovechamiento del resultado de la evaluación de su trabajo laboral que permitirá cumplir satisfactoriamente con los objetivos de la empresa.

Segunda: Se recomienda, a la jefa de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC continuar y mejorar con los mensajes propuestos a transmitir acompañado de la retroalimentación, empatizando con un lenguaje sencillo enfocados en la emisión y recepción de la información brindada, de manera sencilla y asertiva, generando un buen clima laboral; de este modo se logrará un buen desempeño laboral y el cumplimiento con los procedimientos para una buena venta de los productos alcanzando los KPI de la empresa plasmados en su plan de trabajo.

Tercera: El área de recursos humanos deberá de manera permanente programar talleres en el área de ventas relacionados a la comunicación asertiva, con la intención de mejorar trabajo y tengan una comunicación más fluida y que genera un buen clima laboral, desarrollando técnicas para transmitir los mensajes de manera asertiva al cliente interno y externo para lo cual se recomienda las técnicas den “No se”, “Uso del lenguaje verbal”, “Controla las emociones”, “afrentar critica”, “afirma o pregunta claramente”, entre otros.

Cuarta: Se sugiere, que la jefa del área de ventas impulse las relaciones interpersonales, fomentando el acercamiento entre los trabajadores y los supervisores o jefes inmediatos; por medio de creación de canales de

comunicación adecuados, provocando de esta manera la interacción social entre los miembros, que ayudará a no tener ningún tipo de dificultad de comunicación, para el cual implementara políticas de tiempo de respuesta y herramientas adecuadas para la emisión y recepción de la misma.

## REFERENCIAS

- Anderson, D. (2016). *Organization development*. Edition SAGE Publications Maggie Stanley.
- Aponte, D. (2016). *La comunicación organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Limitada de Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Archivo digital. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25078>
- Aragadvay, M. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba*. [Tesis de magister, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil sistema de posgrado maestría en gerencia en servicios de la salud]. Archivo digital. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17744>
- Ariza, F. (2021). *Comunicación y atención al cliente*. Ediciones Mc Graw Hill
- Armstrong, M. (2021). *Armstrong's handbook of strategic human resource management*. Edition published in Great Britain and the United States in 2021 by Kogan Page Limited.
- Armas, Y. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Ediciones samborondon.
- Berceruelo, B. (2016). *Comunicación Empresarial*. Edición Estudio de la comunicación
- Bernal, C. (2010). *Metodología de investigación*. Ediciones Pearson educación.
- Brue, S. (2017). *Contemporary Labor Economics*. Edition Mc Graw Hill Education.
- Budd, J. (2017). *Labor Relations*. Editions McGraw-Hill Education
- Cardoso, L. (2020). *Informe evaluación del desempeño laboral*. Ediciones comisión Nacional del Servicio Civil CNSC.
- Carranza, A. (2017). *Motivación, eficacia y desempeño laboral en tu equipo*. Ediciones edenred.

- Castro Castro, R. M., Escudero Vílchez, F. E., & Salazar Llerena, S. L. (2023). Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 908-927. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4446](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4446)
- Cézanne, C., Loufrani-Fedida, S., Luu, P. & Saglietto, L. (2019). L'influence de la communication interne d'entreprise sur l'engagement des salariés au travail : les apports de l'enquête réponse 2011. *Revue de gestion des ressources humaines*, 114, 31-51. <https://doi.org/10.3917/grhu.114.0031>
- Crispín, M. (2019). *comunicación organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la caja Municipal de ahorro y crédito Piura de la agencia villa el salvador – 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1841>
- Cuesta, A. (2015). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Edición Macro.
- Cuesta, A. (2018). *Manual para la evaluación del desempeño laboral*. Edición Macro.
- Curado, C., Henriques, P. L., Jerónimo, H. M., & Azevedo, J. (2022). The Contribution of Communication to Employee Satisfaction in Service Firms: A Causal Configurational Analysis. *Vision*, 0(0). <https://doi.org/10.1177/09722629221101157>
- Externa, C. (2022, Agosto 20). Influencers a la interna: El uso del video cobra más relevancia para el liderazgo del CEO. *Semana Económica*. <https://www.proquest.com/newspapers/influencers-la-interna-el-uso-del-video-cobra-más/docview/2704811576/se-2>
- Fernández, E. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Edición Paraninfo, S.A.
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.
- Garrido, F (2018). *Comunicación organizacional*. Ediciones comunitica 2018
- Goicochea, Y. (2020). *Relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la*

- ciudad de Cajamarca - 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/26457>
- Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación*. Ediciones Teseo.
- Gonzales, S. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la agropecuaria chimú S.R.L. Trujillo I semestre 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego Facultad De Ciencias Económicas Escuela Profesional De Administración]. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5827>
- Hanco Gomez, M. S., Carpio Maraza, A. ., & Laura Castillo, Z. J. . (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 12(3), 186–194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernández, H. G. (2021). *La Comunicación Responsable como dimensión de estudio en la literatura científica: Estado de la cuestión*. *Revista de la Red Académica Iberoamericana de Comunicación*, 12 (1). <https://revistapangea.org>
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Ediciones Mcgraw-hill interamericana.
- Jingdong, C. (2018). *Organizational Transition and Systematic Governance*. Editions Springer Nature
- Manrique, G. (2022, mayo 22). Crece la importancia de la comunicación estratégica en las empresas. La prensa Panamá. <https://www.proquest.com/blogs-podcasts-websites/crece-la-importancia-decomunicación-estratégica/docview/2668089572/se-2?accountid=37408>
- Marcus, P. (2017). *The psychoanalysis of Career choice, jobperformance, and satisfaction*. Edition by Cenveo Publisher Services.
- Musheke, M. and Phiri, J. (2021) The Effects of Effective Communication on Organizational Performance Based on the Systems Theory. *Open Journal of*

Business and Management, 9, 659-671.  
<https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.92034>.

- Nandram, S. (2015). *Organizational Innovation by Integrating Simplification*. Edition Management for Professionals <http://www.springer.com/series/10101>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación diseño y ejecución*. Ediciones de la U
- Ñaupas, H. (2014; 2018). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U – Transversal.
- Ochoa, C. (2019). *Diseño y análisis en investigación*. Ediciones IMC International marketing & communication, S.A.
- Oehri, M. (). *Us and EU external labor governance*. Editions published by Springer Nature. <http://www.springer.com/series/14438>
- Palacios, L. (2020). *Estrategias de comunicación empresarial*. Edición primavera.
- Placencia, Y. (2020). *Comunicación organizacional interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa menú Express E.I.R.L de Cajamarca, 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/29494>
- Priyanka, S. (2018). *The well – Being of the labor force in colonial Bombay*. Editions Springer Nature.
- Pucheu, J. (2021). *Gestión de la productividad y el desempeño*. Ediciones Uc.
- Ramírez, A. (2018). *Estrategias metodológicas del docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Especialidad Contabilidad - Informática del Instituto Superior Tecnológico Estatal Quillabamba Filial Pichari – Cusco, 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle] Repositorio institucional UNE. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2465>
- Rasmus, D. (2022). *Organizational cognition*. Edition Bernard burnes.
- Raymond, N. (2020; 2016). *Employee Training & Development*. Edition McGraw-Hill Education.

- Remicio, P. (2020). *Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa café del Perú, Miraflores - 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1367>
- Robles, C. (2017). *propuesta de un modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área de jabonería de una empresa industrial de la ciudad de manta*. [Tesis de maestría, Universidad Espíritu Santo Facultad de Postgrados Guayaquil - Ecuador]. <http://repositorio.uees.edu.ec/123456789/2258>
- Robbins, S. P y Coulter, M. (2018). *Administración*. Edición Pearson Educación
- Roncal, R. y Zelada, J. (2017). *La Comunicación Interna Y Su Incidencia En el Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Gap De Trujillo en el 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/12268>
- Sarmiento, C. (2020). *Máximo desempeño personal*. Edición fonolibro.
- Torres, K. (2019). *La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores*. Edición Quito
- Traverso, P. (2017). *Comunicación Efectiva como elemento de éxito en los negocios*. Edición MSc. Nadia Aurora González Rodríguez - Departamento de Publicaciones.
- Uechi, E. (2020). *Business Automation and Its Effect on the Labor Force*. Editions by Apex CoVantage. <http://taylorandfrancis.com>
- Villafañe, J. (2015). *La comunicación empresarial y la gestión de los intangibles en España y Latinoamérica*. Edición Gedisa S.A
- Waters, J. (2017). *Laboring and Learning*. Editor-in-Chief. <http://www.springer.com/series/13414>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comunicación	Robbins (2018) La comunicación es la transferencia y comprensión de significados. La comunicación perfecta, si existe tal cosa, ocurre cuando se transmite un pensamiento o una idea y el receptor lo capta y lo comprende exactamente como el emisor espera que lo haga. Además, contribuyen al desarrollo y al apoyo de la comunicación organizacional.	Se define operacion almente ya que se divide en tres dimension es los cuales son: Comunica ción interna, Comunica ción externa y Proceso comunicat ivo organizaci onal	Comunicación interna	Técnicas de comunicación interno <hr/> Relaciones interpersonales <hr/> Escucha activa	ordinal
			Comunicación externa	Técnicas de comunicación en publico <hr/> Manejo de atención al cliente <hr/> Aspectos de motivación con el publico	
			Proceso comunicativo organizacional	Acciones de la comunicación empresarial <hr/> Relaciones interpersonales con los colaboradores <hr/> Comunicación y retroalimentación	

<b>Variab les</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacion al</b>	<b>Dimensi ones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medici ón</b>
Desempeño laboral	Según Aguirre (2017) y Armstrong (2021) opinan que el desempeño laboral es el rendimiento de los empleados en la organización, cuya medición es un sistema específico para cada individuo relacionados con el objetivo del puesto de trabajo. Asimismo, tener en cuenta la múltiple necesidad de la empresa y del trabajador.	Se define operacion almente ya que se divide en tres dimension es los cuales son: Calidad de trabajo, Cumplime nto con objetivos de la empresa y Motivación laboral	Calidad de trabajo	Compromiso con la empresa	ordinal
				Capacidad de trabajo en equipo	
				Capacidad de negociación	
				Cumplim ento con objetivos de la empresa	Incentivos por rendimiento
					Autorrealizaci ón al logro
					Compensació n laboral
			Motivaci ón laboral	Rendimiento y reconocimient o	
				Capacidad de desarrollo personal	
				Impulsos de trabajos óptimos	

## **Anexo 02**

### **Instrumento de recolección de datos**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

#### **Cuestionario**

**CARRERA:** CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.

**TEMA:** La comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022

#### **INSTRUCCIONES:**

La respuesta del cuestionario que tiene en sus manos, servirá para conocer la relación que existe de la comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima, 2022. Por eso, es necesario que conteste TODAS las preguntas.

Se trata de un cuestionario ANÓNIMO, de respuesta VOLUNTARIA. Toda la información se utilizará exclusivamente para los objetivos específicos establecidos en la investigación. Ni en la respuesta, ni en la forma de distribución y de recogida, ni en el informe de resultados podrá ser identificada ninguna persona de forma individualizada. La respuesta es INDIVIDUAL. Por eso le pedimos que responda sinceramente cada una de las preguntas, sin debatir con nadie, y siga las instrucciones de cada una de ellas. Las preguntas tienen diversas opciones de respuesta y tienes que señalar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor tu situación.

Esta introducción del cuestionario supone una garantía legal para la persona que trabajará en esta evaluación, por ende, asume y cumple los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e información personal. Los cuestionarios se destruirán una vez se coordinen los aspectos correspondientes.

Muchas gracias por su colaboración.

Por favor, lea detenidamente y marque con un "X".

El significado de cada número es:

1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=Algunas veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre

<b>Variable independiente (V.I.): La comunicación</b>							
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>Nº</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Comunicación interna	1	Se me dificulta mucho iniciar una conversación para ofrecer algún producto					
	2	Cuando lo necesito busco ayuda con otra persona para encontrar una solución.					
	3	Cuando se trata de trabajar en equipo, me es difícil integrarme al grupo de trabajo.					
	4	Escucho con atención cuando se me pide realizar un trabajo.					
	5	Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros para realizar un trabajo.					
	6	Me es difícil expresar mis puntos de vista a los demás.					
Comunicación externa	7	En una negociación siempre hablo de las cosas que son de interés para ambos.					
	8	Existe la facultad de aportar ideas de cómo realizar mejor el trabajo					
	9	Cuando no entiendo una orden, pido que se me vuelva a explicar.					
	10	En el trato con los clientes se utiliza un lenguaje especializado.					
	11	En la conversación escucho atentamente a los clientes.					
	12	En la negociación tengo la tendencia a hablar más que la otra persona.					
	13	Es importante aprender de la experiencia.					
Proceso comunicativo organizacional	14	En ocasiones no pongo atención cuando estoy conversando con otros.					
	15	Trato deliberadamente de ocultar, callar, o disimular mis propias fallas ante los demás					
	16	Me es difícil admitir mi error cuando sé que me he equivocado en algo					
	17	Cuando se trata de negociar manejo todos mis intereses sobre los de la otra persona.					
	18	La explicación que se me da para la realización de los trabajos es suficiente					
	19	La comunicación que hay en el grupo es demasiado formal					
	20	Me gusta expresar abiertamente mis preocupaciones y problemas lo más rápido posible.					

Variable dependiente (V.D.): Desempeño laboral							
DIMENSIÓN	Nº	ITEM	1	2	3	4	5
Calidad de trabajo	21	Efectúa retroalimentación el responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño.					
	22	Existe la oportunidad de expresar sus opiniones en el grupo de trabajo					
	23	Existe relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo					
	24	Existe organización de trabajo en el área.					
	25	Recepcionan de la información clara y suficiente para desarrollar correctamente su trabajo					
	26	Existe claridad en los objetivos y metas					
	27	Se brinda definiciones bien claras de sus funciones y responsabilidades.					
Cumplimiento con objetivos de la empresa	28	Distribución equitativa de cargas de trabajo.					
	29	Desarrollan las capacidades en el puesto de trabajo.					
	30	Realizan la retroalimentación oportuna sobre su desempeño laboral.					
	31	Existe solución eficaz de problemas por parte del responsable del área					
	32	Delegan eficazmente las funciones de responsabilidad por parte del responsable del área.					
Motivación laboral	33	Realizan la inclusión y participación del personal en la toma de decisiones del área.					
	34	Las condiciones ambientales para desarrollar actividades diarias					
	35	Existe coordinación con su jefe y subalternos					
	36	Realizan capacitaciones necesarias para desempeñar correctamente su trabajo					
	37	Existe la colaboración de sus compañeros para sacar adelante una tarea o actividad					
	38	Existe el respeto entre los compañeros de trabajo					
	39	Existe Coordinación adecuada con otras áreas de trabajo					
	40	Se efectúa la integración y participación dentro de un equipo de trabajo					

### Anexo 3

#### Carta de presentación

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo  
de Investigación

SEÑOR FLORES ARREDONDO RAUL ANTONIO  
GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA SALEM SAC

Yo; LIZARME FLORES, ANGEL MAX identificado con DNI No. 72141723 y con domicilio en Av. Miraflores 2591 La Libertad; y SANTIAGO MIRAVAL, MELITA LUZ identificado con DNI No. 45972327 y con domicilio en Calle Guayana 268 el Parral Mz. P Lt. 13 del Distrito de Comas; a Ud. digo:

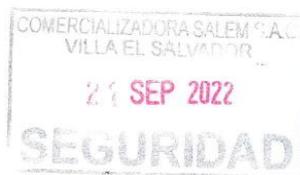
Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración y Gestión de Empresas, y estando en un Proyecto de Investigación en la Universidad César Vallejo, solicito a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación en su institución sobre "La Comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas" para optar el grado de Licenciado en Administración.

POR TANTO:

Señor Gerente General de la empresa Comercializadora SALEM SAC, solicito a Ud. se sirva acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Lima, 20 de septiembre del 2022

  
LIZARME FLORES ANGEL MAX  
DNI No. 72141723



  
SANTIAGO MIRAVAL MELITA LUZ  
DNI No. 45972327

## Anexo 4

### Primera validación de instrumento de investigación



#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA  
Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
Especialidad : MBA  
Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
Autor (s) del instrumento (s): LIZARME FLORES ANGEL MAX y SANTIAGO MIRAVAL MELITA LUZ

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: LA COMUNICACIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: LA COMUNICACIÓN					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: LA COMUNICACIÓN					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

MBA. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA  
Reg. CLAD N° 06472

Ciudad de Lima, 14 de Octubre de 2022

## Anexo 5

### Segunda validación de instrumento de investigación



#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA

Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad : MBA

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): LIZARME FLORES ANGEL MAX y SANTIAGO MIRAVAL MELITA  
LUZ

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Ciudad de Lima, 14 de Octubre de 2022

  
MBA. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA  
Reg. CLAD N° 06472

## Anexo 6

### Tercera validación de instrumento de investigación



#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: KERWIN JOSE CHAVEZ VERA

Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad : MBA

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): LIZARME FLORES ANGEL MAX y SANTIAGO MIRAVAL MELITA  
LUZ

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: LA COMUNICACIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: LA COMUNICACIÓN					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: LA COMUNICACIÓN					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**INSTRUMENTO APLICABLE**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Ciudad de Lima, 18 de Octubre de 2022

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

## Anexo 7

### Cuarta validación de instrumento de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: KERWIN JOSE CHAVEZ VERA

Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad : MBA

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): LIZARME FLORES ANGEL MAX y SANTIAGO MIRAVAL MELITA LUZ

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

##### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**INSTRUMENTO APLICABLE**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Ciudad de Lima, 18 de Octubre de 2022

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

## Anexo 8

### Quinta validación de instrumento de investigación



#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: AFRICA DEL VALLE CALANCHEZ  
Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
Especialidad : MBA  
Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
Autor (s) del instrumento (s): LIZARME FLORES ANGEL MAX y SANTIAGO MIRAVAL MELITA LUZ

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: LA COMUNICACIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: LA COMUNICACIÓN				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: LA COMUNICACIÓN				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

##### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**INSTRUMENTO APLICABLE**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42**

Ciudad de Lima, 18 de Octubre de 2022

Dra. África Calanchez Urribarra  
CE. 000573626  
Docente investigadora

## Anexo 9

### Sexta validación de instrumento de investigación



#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: AFRICA DEL VALLE CALANCHEZ

Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad : MBA

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): LIZARME FLORES ANGEL MAX y SANTIAGO MIRAVAL MELITA LUZ

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

##### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

##### INSTRUMENTO APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Ciudad de Lima, 18 de Octubre de 2022

Dra. Africa Calanchez Urribarai  
CE. 000573626  
Docente investigadora

## Anexo 10

**Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad de la empresa Comercializadora Salem SAC**



### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Autorizo a los estudiantes Lizarme Flores Angel Max, identificado con DNI 72141723 y Santiago Miraval Melita Luz, identificada con DNI. 45972327, Bachilleres de la carrera profesional de Administración de Empresas, para el uso de información del área de ventas de la empresa Comercializadora SALEM SAC, para fines educativos y que pueda realizar su tesis con satisfacción en la prestigiosa universidad Cesar Vallejo.

Lima, 7 de noviembre de 2022

Edith Rodríguez Flores  
Jefe de Ventas



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, PAREDES DEL AGUILA JARDIEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "La comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Comercializadora Salem SAC, Lima,2022", cuyos autores son SANTIAGO MIRAVAL MELITA LUZ, LIZARME FLORES ANGEL MAX, 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 cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 27 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PAREDES DEL AGUILA JARDIEL <b>DNI:</b> 01090536 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5461-0929	Firmado electrónicamente por: PAREDESD18 el 27- 01-2023 21:30:52

Código documento Trilce: TRI - 0529249