



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN**

**Comunicación interna como estrategia para mejorar el
desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Jafi
Bike S.R.L. – Lima**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORA:

Sajami Cabrera, Josselyn Odeth (orcid.org/0000-0002-5350-9551)

ASESOR:

Dr. Villanueva Calderon, Juan Amilcar (orcid.org/0000-0002-0815-6443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mi madre, Claudia Cabrera, ya que sin su apoyo no hubiera logrado culminar una de mis metas, así mismo a mis abuelos Fidel y Perpetua, que siempre me han dado ánimo para poder seguir adelante y a mis hermanos, que son uno de mis motivos para poder esforzarme día a día.

Para finalizar dedico mi tesis en memoria de mis bisabuelos, Fredeslinda y Arturo.

La autora.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme vivir esta experiencia universitaria, agradezco a mi mamá por siempre estar a mi lado, darme la motivación y fuerza para seguir y a mi papá por su apoyo.

También agradezco a mi asesor el Dr. Juan Villanueva, por la paciencia y apoyo para poder realizar la investigación.

Así mismo quiero agradecer al Sr. Cesar Dávila por brindarme el apoyo y confianza de poder realizar mi investigación en su empresa.

La Autora.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO:.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS:	22
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIÓN.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
VIII.PROPUESTA.....	35
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1. Trabajadores de la empresa JAFI BIKE S.R.L. - Lima	18
Tabla 2. Validez del cuestionario.....	19
Tabla 3: Resultados de la dimensión comunicación intrapersonal (agrupado)	22
Tabla 4: Resultados de dimensión comunicación interpersonal (agrupado)	23
Tabla 5: Resultados de dimensión comunicación institucional (agrupado)	24
Tabla 6: Resultados de la variable comunicación interna (agrupado)	25
Tabla 7: Resultados de la dimensión actitudinales (agrupado)	26
Tabla 8: Resultados de la dimensión operacionales (agrupado).....	27
Tabla 9: Resultados de la variable desempeño laboral (agrupado)	28
Tabla 10: Dimensión: Comunicación intrapersonal	37
Tabla 11: Dimensión: Comunicación interpersonal	38
Tabla 12: Dimensión: Comunicación institucional	39
Tabla 13: Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta de Mejora.....	40
Tabla 14: Fechas de actividades para la ejecución de propuesta:	41
Tabla 12: Confiabilidad General del muestreo	58
Tabla 13: Confiabilidad del muestro de Comunicación Interna	58
Tabla 14. Confiabilidad del muestro de Desempeño Laboral	58

Índice de figuras

Figura 1: Comunicación Intrapersonal.....	22
Figura 2: Comunicación Interpersonal.....	23
Figura 3: Comunicación Institucional.....	24
Figura 4: Comunicación Interna	25
Figura 5: Dimensión Actitudinales	26
Figura 6: Dimensión Operacionales	27
Figura 7: Variable Desempeño Laboral.....	28

Resumen

La investigación realizada tiene como objetivo proponer estrategias enfocadas en mejorar el desempeño laboral de la empresa JAFI BIKE S.R.L – Lima. Teniendo como metodología un enfoque cuantitativo y según alcance es descriptiva propositiva, no experimental - transversal, la muestra fue aplicada los 18 colaboradores de la empresa, como técnica se utilizó una encuesta y como instrumento el cuestionario, que está compuesta de 28 preguntas, por las cuales para evaluar la comunicación interna se distribuye en tres dimensiones y para evaluar el desempeño laboral su distribución es en dos dimensiones, alcanzando un coeficiente de 0.933 de fiabilidad utilizando el SPSS y como herramienta de apoyo el Excel. Los resultados obtenidos determinaron que el desempeño laboral de la empresa como la comunicación interna se encuentran en un nivel bajo – medio, el desempeño con un porcentaje de 22% y 33% y la comunicación con un porcentaje de 22% y 16%, deduciendo que la empresa JAFI no ha desarrollado estrategias de comunicación interna de manera correcta para lograr mejorar el desempeño laboral. Para concluir, se tiene que diseñar una propuesta de las cuales permita mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JAFI, utilizando la comunicación

Palabras clave: Comunicación interna, Desempeño laboral

Abstract

The research carried out aims to propose strategies focused on improving the work performance of the company JAFI BIKE S.R.L - Lima. Using a quantitative approach as a methodology and according to the scope it is descriptive, non-experimental, the sample was applied to the 18 employees of the company, as a technique a survey was achieved and as an instrument the questionnaire, which is composed of 28 questions, by which to Evaluating internal communication is distributed in three dimensions and to evaluate job performance its distribution is in two dimensions, reaching a confidence coefficient of 0.933 using SPSS and Excel as a support tool. The results obtained determined that the company's job performance and internal communication are at a low - medium level, performance with a percentage of 22% and 33% and communication with a percentage of 22% and 16%, deducing that The JAFI company has not developed internal communication strategies correctly to improve work performance. To conclude, you have to design a proposal that allows you to improve the job performance of the employees of the JAFI company, using communication

Keywords: Internal communication, Work performance

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna dentro de las organizaciones cumple un rol muy importante ya que se necesita que la información entre las áreas y los colaboradores de la empresa sea fluida, clara y precisa. Como se sabe cada empresa tiene sus objetivos, estrategias, misión, visión, etc, es por ello que tanto la empresa y los que la conforman deben de tener una información clara y actualizada. La comunicación interna es fundamental en la empresa para evitar conflictos y así el desarrollo de la organización marche bien, tanto que abarca hasta el punto del desempeño de los colaboradores. El error de las empresas es el no tomar la comunicación interna con la importancia que se debería, para así poder mejorar varios aspectos, como la motivación, un buen clima laboral, el desempeño laboral y también la cultura organizacional.

Las organizaciones solo se han enfocado en lo que es resaltar en el mercado, ganarles a sus competidores, pero para ello debe de haber una mejoraría en su información y es por eso que se debe de comenzar con esta comunicación desde lo interno de la empresa y esta será refleja en lo externo de la organización que es el servicio que se le brinda a sus clientes.

Se debe tener en cuenta que la comunicación interna puede lograr mejorar o desarrollar un alto desempeño en sus trabajadores, ya que, si hay una buena comunicación, estos tendrán claro cuáles son sus funciones y podrán desarrollarlas de manera correcta y lograr así de que la empresa logra a cumplir sus objetivos.

Para Caicedo (2018), en una empresa de Ecuador, Rubbercom, en donde la problemática es muy notaria, ya que la mala comunicación que existe entre los colaboradores es muy notoria en su baja productividad de los colaboradores, así mismo al no desarrollarse una buena comunicación, se genera malos entendidos, conflictos, pérdida de tiempo al momento de desarrollarse las actividades laborales, generando de que los colaboradores se lleguen a sentir inconformes dentro de la organización. Es por ello que para mejorar el desempeño se implementará una estrategia de comunicación, para así lograr que dentro de la empresa se logre transmitir de manera correcta los objetivos de la empresa.

Según lo que comenta Marín (2019), en una empresa de Huancayo, la comunicación interna dentro de esta en la organización mayormente es escasa, ya que en la empresa opta por reuniones de trabajo que solo se desarrollan “de vez

en cuando” donde los acuerdos prácticamente no siempre llegan a ser claros y no son actualizados. Al igual que las actividades que cada área o trabajador debe realizar, generando que cada quien trabaje de manera individual, perdiendo la coordinación entre las áreas, por el mismo hecho de que no existe un medio suficiente para que ellos compartan la información, creando problemáticas como: nadie es responsable de tareas que no se terminaron de hacer, o toman decisiones de manera individual sin consultar con los demás y tomar una decisión en conjunto, las funciones se duplican generando una tardía tanto para los colaboradores como para la empresa.

Como en toda empresa hay varias problemáticas, una de ellas es el mal desempeño por parte de los colaboradores por lo que muchas veces con lleva al despido de estos, pensando que el problema son los colaboradores, pero si no existe una comunicación adecuada en la cual permita saber el porqué de algunos factores, se seguirá dando un mal desempeño, llevando así a que la productividad de la empresa sea baja, así hay varias situaciones como nos comenta Cruz (2019), de la problemática en una municipalidad de Puno, donde los colaboradores no manejan una adecuada comunicación interna y no tienen conocimiento sobre la misión, visión, normativas, valores, entre otros que originan una duda en sus funciones, generando una desmotivación al momento de desarrollar sus actividades de manera grupal, por lo que optan trabajar de manera individual. Existiendo también la falta de participación, de opinión, al momento de tomar las decisiones.

Al igual que en las diferentes empresas mencionadas que pasan por la misma problemática, se tiene a JAFI BIKE S.R.L. siendo una empresa dedicada a la importación, comercialización y venta de bicicletas, con más de 30 años dentro del mercado, llevando un servicio eficiente a sus clientes, con una variedad de modelos, ofreciendo también, repuestos, accesorios y hasta mantenimiento para las bicicletas, con el fin de lograr lo que se proponen como empresa.

Es por ello que, al realizar una observación dentro de la empresa, se halló la problemática que es la falta de comunicación entre las áreas funcionales de la empresa, que no existe una limitación de poderes, el desempeño por parte de los colaboradores, la falta de motivación y coordinación entre los colaboradores de la empresa, falta tener un poco más claro las estrategias, objetivos, entre otros, sobre

JAFI BIKE, para que cada trabajador se sienta identificado. De las cuales esta problemática se ha ido dando desde que se dio el cambio de gerente, donde la empresa solo se quiere enfocar en alzar sus ventas, dejando de lado los puntos clave como el desempeño de los colaboradores y la comunicación dentro de la empresa. JAFI BIKE incluso cuenta con áreas que son tercerizados, de las cuales la empresa debe de tener algún medio de comunicación para que tanto las áreas que son de la misma empresa como las tercerizados tengan interacción para compartir ideas, tomar decisiones, realizar estrategias entre otros, con el fin de realizar bien sus actividades y evitar una serie de conflictos. Teniendo en cuenta que al no solucionar lo que es la comunicación interna, este puede afectar en el rendimiento de los colaboradores, disminuyendo las ventas de bicicletas.

Por lo tanto, formulamos el problema: ¿De qué manera la comunicación interna como estrategia mejorará el desempeño laboral en la empresa JAFI BIKE? En cuanto a la justificación e importancia del estudio, cabe mencionar que la comunicación interna es de suma importancia en las empresas, ya que es un factor para lograr los objetivos que tiene la empresa.

Es por ello, que esta investigación se está realizando con el fin de estudiar las variables que se observaron a causa de la problemática hallada en la empresa JAFI BIKE, que son la comunicación interna y el desempeño laboral, dando una solución a la problemática y la relación de estas dos variables.

Esta investigación tiene una justificación teórica, basándose en el respaldo de los autores Roncal y Zelada (2017), en la cual nos dice que con el pasar del tiempo se ha ido tomando a la comunicación interna como una pieza importante dentro de las organizaciones con el fin de un mejor desempeño, logrando que los colaboradores puedan interactuar entre ellos, y saber cómo va su rendimiento dentro de la empresa. Además, se utilizará otros autores de las cuales complementaran en el marco teórico para así lograr a nuestro objetivo y poder enfocarnos en la problemática de la empresa JAFI BIKE S.R.L.

Así mismo, tiene justificación práctica, esta investigación tiene como fin poder solucionar la problemática que tiene la empresa JAFI BIKE, logrando aplicar la comunicación interna para mejorar el desempeño entre las áreas de la empresa y los colaboradores, y que estos logren una mejor productividad, teniendo bien definidas sus actividades y compartiendo entre ellos sus ideas, consultas, etc.

Además de que, al desarrollar bien sus actividades, realizar una interacción eficiente, podrán como empresa alzar sus ventas, tomar decisiones en conjunto, teniendo una buena comunicación interna, está será notoria en lo externo.

Por otro lado, tiene justificación social, como toda organización la empresa debe tener satisfechos a sus colaboradores, motivándolos, reconociendo sus méritos, brindándole información de cómo va su desempeño en la empresa. Para que así los colaboradores logran un buen trabajo y no haya desempleo, así JAFI BIKE, al tener más ventas, mejor productividad y siga bien posicionada en el mercado, podría brindar más oportunidad laboral.

Esta investigación es importante, ya que, se podrá reunir la información necesaria para poder desarrollar un plan que pueda beneficiar a la empresa JAFI BIKE S.R.L, mejorando el desempeño laboral teniendo una buena comunicación interna. Para eso, se ha planteado como Objetivo general: Proponer estrategias basadas en la comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE S.R.L., como Objetivos específicos: a) Establecer la comunicación de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE S.R.L. b) Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE S.R.L. c) Diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE.

Ha: Si se propone estrategias basadas en la comunicación interna entonces si mejorará el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JAFI BIKE

II. MARCO TEÓRICO:

En respecto al ámbito internacional tenemos al autor, Caicedo (2018), en su proyecto diseña una estrategia de comunicación para fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores, de la empresa Rubbercom en Ecuador, tendría como problemática la mala comunicación entre las áreas de la empresa y esto traería un impacto negativo en el desempeño de los colaboradores, en la cual su investigación es descriptiva correlacional – no experimental, aplicando como instrumento para la recolección de datos una encuesta la cual está conformada por 16 preguntas y se les realizó a 12 colaboradores de las cuales 4 eran del área administrativa y 8 del área operativo. Como resultados obtuvieron que al realizar una buena gestión de comunicación interna fortalecerá el desempeño laboral y esto traería crecimiento en la empresa.

En el artículo sobre la comunicación organizacional como estrategia para un buen desempeño laboral de una empresa de México, está enfocada en los beneficios que tiene la comunicación sobre el desempeño de los colaboradores, es por ello que es una investigación de tipo descriptivo no experimental, siendo una investigación exploratoria ya que los autores realizaron un revisión de literatura, tomando en cuenta los conceptos de otros autores, tiene como objetivo analizar la influencia que tiene la comunicación organizacional sobre el desempeño laboral, dentro de la comunicación se toma en cuenta la comunicación interna, de las cuales se encontró que la comunicación es fundamental dentro de una empresa, ya que aumenta y mejora el desempeño de los colaboradores, logrando así que se cumplan con las metas que la organización tienen plasmadas. (Vargas, Máynez y Gómez, 2018)

Según Nilka (2021), en su tesis sobre la comunicación interna efectiva, como pilar para el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de UDELAS, ubicado en Panamá, está investigación tiene una metodología de investigación tipo transversal, no experimental, teniendo como objetivo analizar la influencia que tiene la comunicación interna sobre el desempeño laboral de los administrativos de dicha empresa. De las cuales se escogió como instrumento una encuesta para medir estas variables, donde participaron 473 trabajadores, donde el resultado dio un 72% de nivel alto en comunicación interna efectiva y un 75.8%

de alto nivel en el desempeño laboral, de las cuales al analizar esta investigación se dice que la comunicación interna si influye al desempeño laboral.

Para Gaither (2012), en su artículo denominado “el papel de la comunicación interna y el efecto de compromiso en el empleado”, esta investigación tuvo como objetivo el desarrollar y evaluar el efecto que tiene la comunicación interna sobre el compromiso de los empleados de un Hospital de Estados Unidos, siendo una investigación descriptiva, de las cuales se implementó una encuesta a 477 colaboradores que pertenecían a 42 de los departamentos, se evaluó la comunicación entre los empleados del hospital, se obtuvo como resultado que solo el 22% estaba muy satisfecho con la comunicación interna que había en la empresa y el 51% estaba generalmente satisfecho, optando el 65% por una red de comunicación formal, como el correo electrónico y de eso se obtuvo un mayor impacto para impulsar a los empleados a tener un compromiso con su labor.

Los autores Solís, Álvarez y entre otros (2019), en su artículo tienen como objetivo elaborar un plan estratégico de comunicación interna, para fortalecer los procesos administrativos de una universidad ubicada en Babahoyo - Ecuador, teniendo una investigación descriptiva de tipo mixta, en la cual se utilizó como instrumentos de recolección de datos una encuesta y entrevista, tomándose en cuenta como participantes, a estudiantes, maestros, administrativos, etc, teniendo en total como muestra 112 participantes, según los resultados obtenidos se concluyó que la comunicación informal es la más utilizada, los canales de comunicación la institución no los tiene actualizados, ya que la comunicación interna es débil es el motivo por el cual los estudiantes, docentes, y empleados de la institución no están motivados al cambio.

En el ámbito nacional, en su tesis sobre la comunicación interna y el desempeño laboral de una corporativa de Puno (Manzano 2017), obtuvo como problemática de que la corporativa no contaba con un método de comunicación interna, por lo cual era una dificultad para que los colaboradores puedan mantenerse informados con respecto a las decisiones que se toman en la empresa, o las actividades que estos deben realizar, generando un mal desempeño por falta de información. Por lo cual, en su investigación descriptiva, implementando una encuesta a 11 trabajadores de la empresa en las cuales según una de las preguntas con respecto al tipo canal de comunicación que realizan dentro de la empresa, se

obtuvo un 72% por parte de los colaboradores, donde se desarrolla la comunicación informal, la cual mayormente estos se dejan “llevar” por los rumores, generando que la información sea manipulada.

Muñoz (2019), en su tesis “Uso de herramientas de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de una universidad de Cajamarca” de tipo correlacional no experimental, la cual desarrolló con el fin de determinar el impacto que tiene las herramientas de comunicación interna sobre el desempeño laboral, en donde se desarrolló una encuesta a 150 trabajadores, concluyendo que, es importante contar con herramientas de comunicación para lograr recibir la información adecuada para poder desarrollar de manera correcta las tareas que se le asigna a cada colaborador, por la cual la universidad cuenta con una herramienta de comunicación, que es el correo corporativo siendo una herramienta formal, generando así de que el desempeño de sus colaboradores sea positivo.

El autor Marín (2019), en su tesis denominada “Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores” que fue realizada en la empresa Novecentro Universal, que está ubicada en Huancayo, en la cual se desarrolló un estudio de investigación aplicativo con un grado descriptivo – explicativo, donde el autor quiere determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de dicha empresa. En la cual se realizó la recolección de datos a través de entrevistas a los 28 colaboradores de la empresa en donde se concluyó que la relación de los colaboradores es positiva, al igual que determinaron que la comunicación interna es importante dentro de una organización para un buen desempeño laboral por parte de los colaboradores.

Alfaro y Torre (2019) en su tesis a la cual nombró como “Influencia de las herramientas de la comunicación interna descendente en el desempeño laboral”, la cual se desarrolló dentro de la empresa Cineplanet de la ciudad de Cajamarca. En donde los autores optaron por realizar una encuesta en la empresa, seleccionando a 65 colaboradores, concluyendo que al implementar de manera correcta las herramientas de comunicación interna ayudarían a los trabajadores a mejorar su desempeño, ya que es una manera de que estos tendrán más clara la información con respecto a sus actividades, sintiéndose parte de la empresa.

Para los autores (Damián, Castillo y entre otros, 2021), en su artículo sobre la comunicación interna y el desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia del COVID -19 en Trujillo, de las cuales tienen como objetivo el determinar la relación entre sus dos variables, que son la comunicación interna y el desempeño de los profesionales sanitarios durante la pandemia a causa del COVID – 19, este artículo es de estudio descriptivo correlacional, ya que se contó con 100 profesionales para que sean encuestados, lo que la correlación de Pearson dio un 95% de confiabilidad. Donde se obtuvo un nivel alto de 51% en desempeño laboral y un nivel alto de 57% en comunicación interna. De las cuales se llegó a la conclusión de que durante la pandemia por el COVID 19, la comunicación interna se relaciona de manera directa con el desempeño laboral, ya que garantiza a los colaboradores de que realicen sus funciones de manera eficaz.

Así mismo, según Neyra (2020), en su tesis la cual presenta como “estrategia a la comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de una empresa de motos en Chiclayo”. En la cual su finalidad fue demostrar que al aplicar la comunicación interna como estrategia mejoraría el desempeño de los colaboradores de la empresa. Así mismo, su metodología fue pre experimental, ya que implementó una encuesta de 18 preguntas a los 30 colaboradores de la empresa para obtener la información necesaria. En la cual concluyó que la comunicación interna si mejora el desempeño laboral ya que al principio los trabajadores demostraban un desempeño bajo de un 30%, después de que se implementarán las estrategias de comunicación interna el desempeño de los colaboradores de la empresa aumento en un 51%, demostrando de que la comunicación interna es una pieza importante y estratégica dentro de una organización para obtener un buen desempeño laboral.

En el ámbito local, se tiene al autor Jorge (2018), que presenta su tesis “Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería Chantilly de Lurín” en donde se determinó una problemática ya que los colaboradores presentaban un desempeño bajo, es por ello, que tiene como objetivo determinar que relación existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la pastelería de Lurín. Su tipo de investigación es no experimental – transversal, la población estuvo conformada por

50 colaboradores en donde se aplicó el cuestionario, en donde se concluye que, a mayor comunicación interna, mayor será el desempeño laboral.

Según los autores Moreno y Villanueva (2021) en la tesis denominada, “gestión de comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de un call center ubicado en los Olivos en Lima”. De las cuales tiene como objetivo determinar la relación que existe entre las dos variables que son, la comunicación interna y el desempeño laboral, teniendo un enfoque cualitativo, de estudio correlacional. Para la recolección de datos se aplicó el cuestionario, de las cuales los autores obtuvieron que si existe relación entre las variables. En conclusión, si se llega a implementar la gestión de comunicación interna, se aumentaría/mejoraría el desempeño laboral. Es por ello que se recomienda, desarrollar un plan de comunicación interna, con el fin de mejorar la comunicación entre los colaboradores y la gerencia del call center y así mismo el desempeño de ellos.

La autora Ruiz (2022), en su tesis denominada “canales de comunicación interna, en la motivación laboral de los colaboradores de la municipalidad de Barranca – Lima”, como objetivo es determinar cuales son los efectos que tiene los canales de comunicación interna sobre la motivación laboral de los colaboradores de la municipalidad. Como metodología es de cuantitativa aplicada, de diseño no experimental. De población se tuvo a 398 personas, la muestra se conformó por 100 colaboradores, de las cuales se obtuvo como resultado que los canales de comunicación tienen un efecto considerable en el desempeño de los colaboradores, de las cuales se obtuvo en respuestas positivas un 79% esto quiere decir que los canales internos de comunicación son importantes para mejorar el desempeño y lograr los objetivos que tiene la municipalidad a corto plazo.

Para Moncada (2021), en su tesis “la comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral del personal de la policía, de Lima en el periodo 2016 – 2018”, teniendo como objetivo el determinar si la comunicación interna tiene influencia en el desempeño laboral del personal de la policía nacional de Perú, conociendo así el nivel de la comunicación que se da en el área estudiada. Siendo de enfoque mixto, donde se implemento la encuesta y entrevista para la recolección de datos, la población esta constituida por 34 policías. De las cuales se concluye que, la comunicación interna influye en el desempeño del personal policial, generando buenas relaciones entre el personal.

Según Vásquez (2021), en su tesis denominada como “la comunicación interna y el desempeño laboral en personal de construcción del distrito de la Molina, 2019”. De las cuales tiene como objetivo el determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de construcción en la Molina. Con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, la población estaba constituida por 101 colaboradores que pertenecen a la empresa de construcción. Para la recolección de datos se empleó la encuesta. Según los resultados obtenidos, si existe un nivel alto de relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa estudiada, de las cuales se obtuvo también un alto porcentaje en las dimensiones de comunicación interpersonal, intrapersonal e institucional.

En cuanto a los teorías relacionadas con el tema tenemos a la estrategia, este término viene desde hace muchos años atrás, fue en el ejército que se utilizó el término estrategia, para referirse de manera secreta a las ventajas que el enemigo no contaba, es por ello que el estratega Sun Tzu presenta ideas sobre ideas estratégicas, de las cuales aún siguen siendo estudiadas, es por ello que para tener una idea más clara sobre la estrategia, se toma en cuenta la definición de estrategia según Contreras (2013), como un aspecto resaltante e importante al momento de tomar una decisión, dentro de una organización ayuda a determinar los objetivos, asignando los recursos que serían necesarios para lograr las metas establecidas. Es decir, la estrategia es como respuesta a los cambios del entorno para reducir el riesgo y potencializar las oportunidades del futuro, un conjunto de acciones diseñadas para lograr un objetivo en particular, siendo creíbles, coherentes y centradas en superar los mayores obstáculos para lograr ese objetivo.

En cuanto a la comunicación interna, el autor Tessi (2013), se refiere a la comunicación interna como la comunicación que se da en toda empresa, ya que parte por los mensajes que se llegan a circular dentro de una empresa, ya sea de modo estratégico o no, la misma organización decide de qué manera emite la comunicación dentro de la empresa, ya sea de formal e informal, así mismo como la respuesta que generan sus integrantes.

Tessi nombra que la comunicación interna tiene un objetivo, el cual es, vincular a los integrantes de la empresa para un beneficio común, dándose por medio de mensajes escritos y orales, por capacitaciones y mediciones, no es una actividad

fácil, por lo mismo que los integrantes no tienen los mismos intereses, es por ello que se desarrollan estrategias de comunicación interna, para una relación entre los intereses de los integrantes.

Así mismo la comunicación interna permite intercambiar información, ayudando para la construcción del conocimiento, siendo una manera de expresión de las personas, de las cuales promueve la comunicación social y genera la fiabilidad con el fin de mantener la identidad de una organización. (Marchiori, 2011).

El autor Vidarte (2019), dice que la comunicación es un proceso fundamental que existe en todas las organizaciones, ya que está compuesta por personas que realizan el intercambio de información y comunicación, al igual que la organización, comunica al tener que informar las actividades, responsabilidades, dentro y fuera de la empresa. (pág.38)

Godás (2005), nos dice que al haber una mala comunicación esto genera conflictos, es por ello que para una adecuada gestión de relaciones se debe tener una buena comunicación interna, teniendo en cuenta de que existen factores positivos y negativos.

Al hablar de comunicación se interpreta lo que es la interacción entre dos o más personas (el emisor y el receptor) con el fin de querer transmitir un mensaje, es por ello que se dice que tiene factores positivos y negativos, de ello depende del emisor, al momento de emitir un mensaje, ya que si no tiene las ideas claras esto puede ser un mensaje distorsionado, así mismo si el receptor no le presta la atención suficiente podría generar una interpretación diferente a lo que el emisor quiere dar a entender.

Para generar una buena comunicación interna se debe tener en cuenta que los canales de comunicación sean los adecuados, para que la información pueda ser de manera fluida, es por ello que dentro de una empresa es fundamental, ya que los colaboradores pueden expresar sus ideas y sentimientos hacia las personas que realizan las tomas de decisiones.

Según Brandolini, Gonzáles y Hopkins (2008), se refieren a la comunicación interna como una herramienta o técnica, que se utiliza como medio para lograr alcanzar un fin, donde lo que busca que haya una comprensión en los mensajes y una recepción clara y eficaz, logrando que el personal trabaje de manera organizada y enfoque sus actividades laborales con los objetivos que tiene

la empresa, así mismo generar vínculos entre los niveles jerárquicos que existen en una organización, ofreciendo un buen clima laboral. La comunicación interna es importante en todas las empresas, ya que genera una confianza entre los colaboradores de las organizaciones con respecto a sus actividades o funciones dentro de ella, es por ello que al ejecutar una buena comunicación interna o se evita de que dentro de las empresas se generen los malos entendidos, ya que estos son causados por no implementar fuentes que promuevan la circulación de mensajes e información

La comunicación interna permite:

- **La participación del personal:** Se impulsa el trabajo en equipo en donde los colaboradores se sientan comprometidos para lograr los objetivos dados por la empresa.
- **Armonizar las acciones de la empresa:** Es el delimitar los poderes, de que se genere una buena comunicación entre las áreas y niveles de mano, y no haya oposición de un área sobre otra.
- **Lograr un cambio de actitudes:** Al tener claro cuál es la meta u objetivos que la empresa tiene, se puede lograr obtener una actitud positiva, ya sea tomando decisiones de manera grupal o individual.
- **Mejora la productividad:** Al tener una comunicación interna clara y precisa, los colaboradores saben cuáles son los objetivos y sus actividades que estos deben realizar para desempeñar su labor, aumentando sus niveles productivos.

La empresa es quien determina que canales son adecuadas según su estrategia para generar una comunicación interna apropiada, (Brandolini, Gonzáles y Hopkins, 2009)

Sobre la metodología de la comunicación interna, Tessi (2013), señala la gestión de la palabra, como lo más relevante e importante para un buen desarrollo de una empresa y la competitividad de esta, en donde para lograr los objetitos propuestos, se debe saber, comprender y escuchar, por ello el autor plantea tres dimensiones, para estudiar la comunicación interna en las empresas: comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional.

De las cuales el autor Tessi proporciona un modelo para cada una de las dimensiones planteadas por él, "la gestión de la palabra escrita, que se manifiesta en la dimensión institucional, la gestión de la palabra oral, que se manifiesta en la

dimensión interpersonal y la gestión de la palabra pensada, que se manifiesta en la dimensión intrapersonal” (p. 21)

La comunicación intrapersonal es la principal ya que se refiere a la comunicación que se tiene con uno mismo, en la cual conocemos más sobre nuestros pensamientos, emociones, a través de un análisis que nosotros mismos nos realizamos, por la que no se hace el uso de palabras ya que todo se desarrolla en un dialogo interno.

La comunicación interpersonal, está basada en el intercambio de información con otra personal en la cual el emisor y el receptor son dos o más personas distintas, en la cual puede ser una comunicación verbal o no verbal.

La comunicación institucional, se da de modo organizado por una empresa de las cuales va dirigida a las personas que pertenecen a ella donde se realizan sus actividades, ya que dentro de toda organización debe haber un espacio dedicado a la relación con la comunidad, estableciendo relaciones de calidad entre la institución y los públicos con quienes se relaciona.

Con respecto al tema de desempeño laboral, desde hace años atrás se ha ido estudiando lo que es el desempeño laboral, por las cuales las organizaciones tenían como objetivo entender los aspectos que influyen en el crecimiento de las empresas, optando así estudiar esta disciplina. Es la eficacia que tienen los colaboradores al momento de desarrollar sus actividades, ya que estos demostrarían, sus habilidades, destrezas, contribuyendo a las competitividades de las organizaciones. (Bautista, Cienfuegos & Aquilar, 2020)

Para Chiavenato (2009), define al desempeño laboral como el comportamiento o las actividades de los empleados que son importantes para lograr con los objetivos de la empresa, en donde un buen desempeño laboral es lo más relevante que debe haber en una empresa. De las cuales determina que el desempeño esta dimensionado por dos factores: actitudinales y operativos.

- Factores actitudinales: Se basa en cómo está motivado la persona para lograr sus objetivos, vinculándose con el interés, deseo, necesidad y voluntad.
- Factores operativos: Es lo que concierne al trabajo, lo fundamental que se necesita en una persona o como demuestra está con el fin de generar un desempeño en sus funciones.

Desde el punto teórico el desempeño laboral está comprendidas por conductas encontradas en las observaciones de los empleados que colaboran para el logro de los resultados. (Campbell y Wiernik, 2015, citados en Pashanani, Gárate y Palomino, 2021)

Montalban (2018), plantea que el desempeño laboral esta influenciado por las expectativas que tiene un colaborador sobre su trabajo, las actitudes hacia sus logros y las ganas de querer estar en un buen ambiente, en sí el desempeño se relaciona con los conocimientos y habilidades que son la base de las acciones de un trabajador, para consolidar los objetivos de la empresa.

La evaluación del desempeño es un elemento en el cual ayuda a medir el desempeño de cada colaborador, con la finalidad de saber si este cumple con requisitos de su trabajo. Siendo un proceso que busca proporcionar un intercambio de ideas entre los colaboradores y el gerente.

Para ello dentro de una empresa los que pueden evaluar el desempeño son:

- El gerente: El gerente mayormente para poder evaluar el desempeño de sus colaboradores dentro de la empresa, este necesita la asesoría del área de Recursos humanos, es quien establece los criterios de evaluación para evaluar el desempeño.
- Equipo de trabajo: Se evalúa como un todo y el desempeño de cada miembro del equipo, para tomar las medidas necesarias para la mejora.
- Individuo y gerente: Se realiza con el fin de reducir la diferencia entre jerarquías, aquí el gerente logra evaluar a sus colaboradores y este a su gerente, ya que para que haya un buen desempeño en la empresa, el rango mayor debe ser quien desempeñe de manera correcta en la organización.
- Evaluación de 360: La evaluación de 360° es una de las más completas, ya que los que desarrollan la evaluación son el gerente, los compañeros, clientes, proveedores, en sí todas las personas que están alrededor.
- Evaluación hacia arriba: En esta forma es para calificar al gerente, es donde el equipo de trabajo evalúa al gerente, para saber de qué manera proporciona a sus colaboradores los medios necesarios para que lograr alcanzar los objetivos e incrementar la eficacia del equipo con el fin de mejorar sus resultados.

Así mismo para que exista un buen desempeño laboral, dentro de la empresa se deben realizar incentivos, ya que así el colaborador sabrá que las labores que él

está cumpliendo son apreciadas, llevándolo a que su desempeño vaya aumentando y mejorando. De las cuales para Peter y James (1961), dice, “que se distinguen tres tipos de organizaciones basadas en tres tipos de incentivos que son: material, solidario y con fines”. (pág. 133).

Pero para Pedraza, Amaya y Conde (2010), con respecto al sistema de evaluación, no da seguridad a que los colaboradores estén capacitados y aptos, lo que sigue ayuda a determinar la necesidad de capacitarlo, y que el principal interesado en que este sistema de evaluación se desarrolle es el gerente, ya que es quien mayormente evalúa y es responsable sobre el desempeño de los subordinados y la comunicación constante de los resultados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue de enfoque Cuantitativo, en la cual se aplicó una encuesta, de tipo de investigación según su orientación fue aplicada y según alcance descriptiva propositiva y con un diseño no experimental.

Según su orientación: Aplicada

Según Concytec (2020), comentó que el tipo de investigación aplicada, es la utilización de los conocimientos científicos como la metodología y tecnología para la solución de un problema o necesidad específica.

Según alcance: Descriptiva propositiva

Estela (2020), se refirió a la investigación descriptiva propositiva como un estudio en la cual se propone una solución a un problema pasando por una previa evaluación, por la cual fue una investigación básica, siendo una propuesta de cambio de las cuales se enfoca en las variables.

Este tipo de investigación se generó como una solución frente a un problema de las cuales se desarrolló un previo diagnóstico y una evaluación, en base al análisis de teorías que permitió fundamentar la propuesta. En sí la investigación descriptiva propositiva era una mezcla de lo que son las teorías existentes, relacionadas al hecho que es materia de la investigación, pretendieron dar una solución, desarrollando una iniciativa a la cual se le denominó propuesta.

Diseño de investigación:

Diseño: No experimental transversal

Según el autor Hernández (2014), nos afirmó que un diseño no experimental transversal, se basaba en manejar una variable de manera deliberada, en sí lo que se desarrollaba es que el fenómeno no se modifique, se vea tal cual en su contexto natural con el fin de ser analizados. En esta se podía observar las situaciones ya existentes, es por ello que las variables independientes eran observadas tal cual ya que no son modificadas.

En el diseño no experimental, la variable independiente no debería ser manipuladas, en muchos casos lo que se hace es que se observaban las variables, lo cual impedía que se pueda saber si la variable independiente tenía un efecto sobre la variable dependiente.

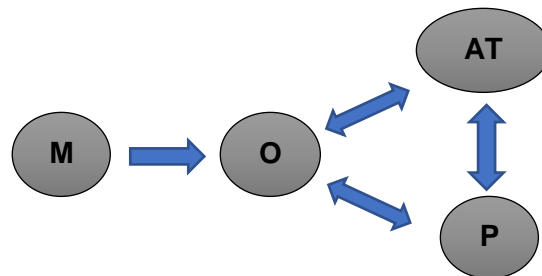
Donde:

M: Muestra

OI: Observación Inicial

AT: Análisis Teórica

P: Propuesta



3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente: Comunicación interna

Definición Conceptual:

Según Tessi (2013), se refería a la comunicación interna como la comunicación que se daba en toda empresa, ya que partía por los mensajes que se llegaban a circular dentro de una empresa, ya sea de modo estratégico o no, la misma organización decidió de qué manera se emitía la comunicación dentro de la empresa, ya sea de formal e informal, así mismo como la respuesta que generaban sus integrantes.

Definición Operacional:

Para la medición de la variable independiente que es la comunicación interna se tuvo que optar para la recolección de datos, la realización de una encuesta de las cuales está conformada por 28 preguntas en total, solo 16 de las preguntas

pertencen a la comunicación interna, donde se tuvo en cuenta las dimensiones: Comunicación interpersonal, intrapersonal e institucional. Este instrumento ha sido sometido a un criterio de validación por expertos, así mismo tendrá que pasar por una validación estadística, donde se conocerá el grado de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición Conceptual:

Para Chiavenato (2009), definió al desempeño laboral como el comportamiento o las actividades de los empleados que son importantes para lograr con los objetivos de la empresa, en donde un buen desempeño laboral es lo más relevante que debería haber en una empresa.

Definición Operacional:

Para medir la variable dependiente que es el desempeño laboral, se optó para la recolección de datos, la realización de una encuesta de las cuales estuvo conformada por 28 preguntas en total, solo 14 de las preguntas pertenecieron al desempeño laboral, donde se tuvo en cuenta las dimensiones: Actitudinales y Operacionales. Este instrumento se sometió a un criterio de validación por expertos, así mismo tuvo que pasar por una validación estadística, donde se conoció el grado de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Según Arias, Villasís & Miranda (2016), se refirió a la población como, “el conjunto de elementos, cuyas propiedades se van a estudiar, de las cuales de esta misma se hizo una elección para la muestra, cumpliendo con un proceso de criterios predeterminados”.

De las cuales para la población se seleccionó a 18 colaboradores de la empresa JAFI BIKE S.R.L.

Muestra:

Para la muestra no se tenía una cantidad establecida, pero esto debió ser delimitada de una correcta manera dependiendo de los objetivos que se querían alcanzar, la muestra se consideró como una parte de la población donde los datos

que se recolectaron se obtuvieron de la muestra. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, citados en Arias, 2020)

En la investigación no era necesario que se realice el estudio de muestra ya que la población era finita pequeña por la cual se trabajó con el total de colaboradores de la empresa JAFI.

Muestreo:

El muestro fue el proceso de selección para el estudio un número limitado de elementos de un conjunto más grande, esta se utilizaba cuando se tenía una población grande ya que el muestreo indicaba la cantidad de los elementos que representan la población. (Mejía 2005, citado en Arias, 2020)

No se realizó un muestro por lo que se trabajó con todos los colaboradores de la empresa, ya que la empresa era pequeña y la recolección de datos fue fácil y accesible.

Tabla 1. Trabajadores de la empresa JAFI BIKE S.R.L. - Lima

CARGO	Número de colaboradores
Gerente	1
Tecnología de la información	1
Área administrativa	3
Marketing	1
Servicio Técnico	2
Ventas por mayor	2
Venta Online	1
Vendedores	4
Logística	1
Almacén	2
Total	18

Fuente: *Elaboración propia*

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Arias (2020), la recolección de datos se basaba en usar las técnicas e instrumentos correspondientes y que estaban alineados al objetivo del estudio, por las cuales las técnicas podían ser un cuestionario o una entrevista, ya que funcionaron para recoger los datos de la muestra y el instrumento eran los elementos que usaba el investigador para obtener la información, mayormente se refería a las preguntas abiertas o cerradas, que se pueden usar tanto en una encuesta como en una entrevista.

Técnica: Encuesta

Como era una investigación cuantitativa, se realizó una encuesta, para la recolección de datos.

Según Feria, Matilla y Mantecón (2020), nos dijeron respecto a la encuesta, “que era el elemento de recolección de datos más utilizado en las investigaciones, compuesta por un conjunto de preguntas sobre una variable”.

La cual estuvo compuesta de 28 preguntas, por las cuales para la evaluación de la comunicación interna se distribuyó en tres dimensiones y para evaluar el desempeño laboral su distribución fue en dos dimensiones, que estuvo dirigido al personal de la empresa JAFI, así mismo la escala va desde: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre.

Validez:

La validación fue confirmada como una metodología que tenía muchas ventajas al evaluar y adaptar un instrumento de medición, en donde personas con trayectoria experta daban una revisión y su opinión, en donde lo evaluación según los criterios de validez y fiabilidad. (Robles y Rojas, 2015).

Dentro de ello, el instrumento de recolección de información fue validado a través del juicio de administradores expertos.

Tabla 2. Validez del cuestionario

Validación de cuestionario según expertos (Validez de contenido)		
Experto N° 1: Lic. Wilton Carpio Campos	28/28	1
Experto N° 2: Lic. Eduardo García Romero	28/28	1

FUENTE: *Elaboración propia*

Confiabilidad:

“Es la resistencia de una medida, que ayudaba a determinar el error de medición que puede existir en un instrumento de medición, ya sea en la varianza sistemática o la varianza al azar” (Kerlinger y Lee, 2022, citados en Quero 2010)

Se desarrolló una prueba piloto tomando a 5 colaboradores la empresa para saber que tan alta es la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, de las cuales el Alpha de Cronbrach general (tomando ambas variables) de ,933 de fiabilidad en un total de 28 ítems. (la tabla de confiabilidad en anexos)

3.5. Procedimientos

Se identificó la problemática dentro de la empresa Jafi Bike S.R.L., de las cuales se propuso la comunicación interna como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, en donde se tuvo que revisar artículos, tesis, libros, para adjuntar la información clara y precisa en donde se tuvo en cuenta los antecedentes locales, nacionales e internacionales, que es lo que abarcaba el punto de marco teórico y son fuentes necesarias ya que respaldaban la investigación. Luego se desarrolló el punto metodológico donde se determinó el tipo y diseño de la investigación, después se elaboró la operacionalización de variables, de las cuales sirvió para realizar la encuesta que es el instrumento de medición para calcular la comunicación interna y el desempeño laboral de la empresa JAFI BIKE, empleándose una prueba piloto, depende de los resultados determinaremos también si el cuestionario es confiable o no según el resultado del Alfa de Cronach.

3.6. Método de análisis de datos

Para ello se utilizará el programa estadístico SPSS y como herramienta de ayuda el programa Microsoft Excel, para así poder distribuir de manera segura los datos que se obtuvieron a través del cuestionario, así mismo el programa estadístico nos ayudará a determinar que tanto influye la variable independiente en la variable

dependiente, esto quiere decir que dependiendo de los resultados se podrá medir mejor los niveles de las variables y se llegará a contrastar la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Acevedo (2002), “eran estudios científicos que aportaban conocimiento de procedimientos modernos, contando con algunos criterios”, que describieron los más resaltantes:

Beneficencia: Como investigadora se debió de tener en consideración las decisiones que se tomaron los encuestados en este caso fueron los colaboradores de la empresa JAFI, ellos mismos decidían si quieren participar o no el cuestionario.

Consentimiento Informado: Los encuestados, en este caso fueron los colaboradores de la empresa JAFI, estaban informados sobre la finalidad que se tenía que aplicar la encuesta, dándoles a conocer que sería de forma anónima y que los datos que ellos nos brinden serían protegidos y de confiabilidad.

Justicia: A los participantes de la encuesta se les trató de manera equitativa, así mismo al momento del reclutamiento de los participantes, fueron tratados de igual y de manera justa.

IV. RESULTADOS:

Objetivo específico 1:

Establecer la comunicación de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE S.R.L.

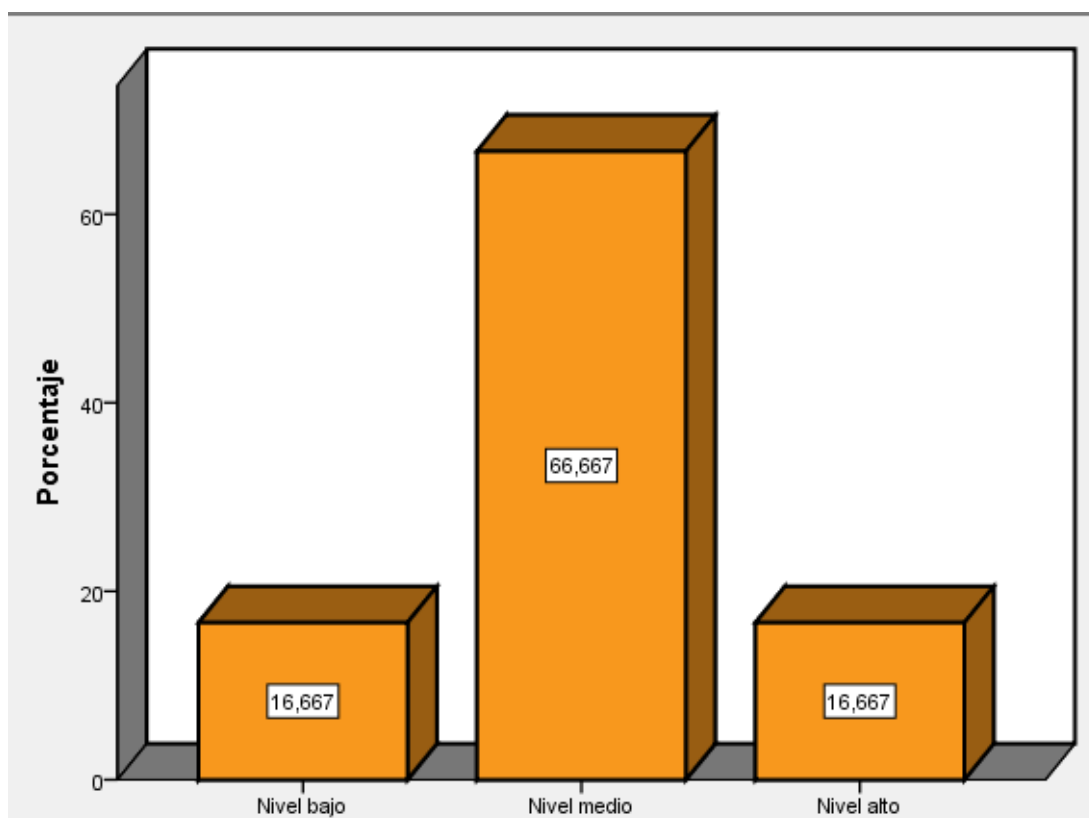
Tabla 3:

Resultados de la dimensión: comunicación intrapersonal (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel bajo	3	16,7	16,7
	Nivel medio	12	66,7	83,3
	Nivel alto	3	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del Software SPSS V.25

Figura 1: Comunicación Intrapersonal



Fuente: Tabla 3

En la figura n°1, los resultados estadísticos de la agrupación de la dimensión comunicación intrapersonal, se puede notar que está representada por un nivel medio de 67%, siendo un resultado moderado, de las cuales indica que los

colaboradores tienen una comunicación intrapersonal de manera personal, ya que incluso se obtuvo tanto un nivel alto como un nivel bajo de 17%.

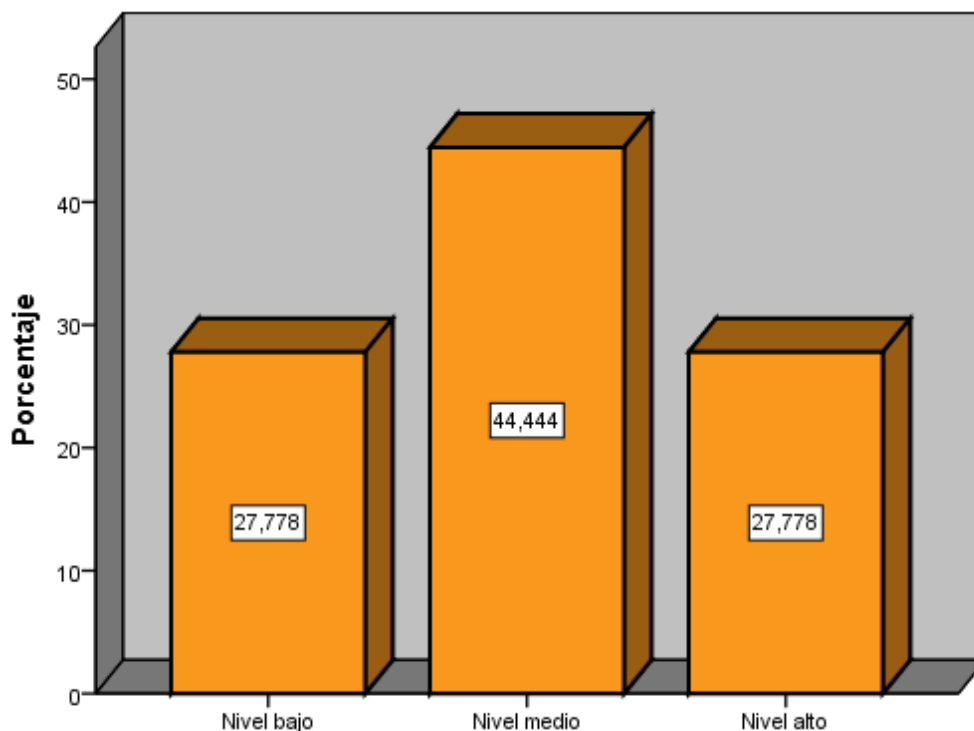
Tabla 4:

Resultados de dimensión: comunicación interpersonal (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel bajo	5	27,8	27,8
	Nivel medio	8	44,4	72,2
	Nivel alto	5	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del Software SPSS V.25

Figura 2: Comunicación Interpersonal



Fuente: Tabla 4

En la figura se puede notar que, según los resultados estadísticos de la agrupación de la dimensión de comunicación interpersonal, está representada con un nivel medio de 44%, siendo un resultado moderado y que indica que, si se da una comunicación interpersonal entre colaboradores, ya que el 28% tiene un nivel bajo y el otro 28% representa al nivel alto.

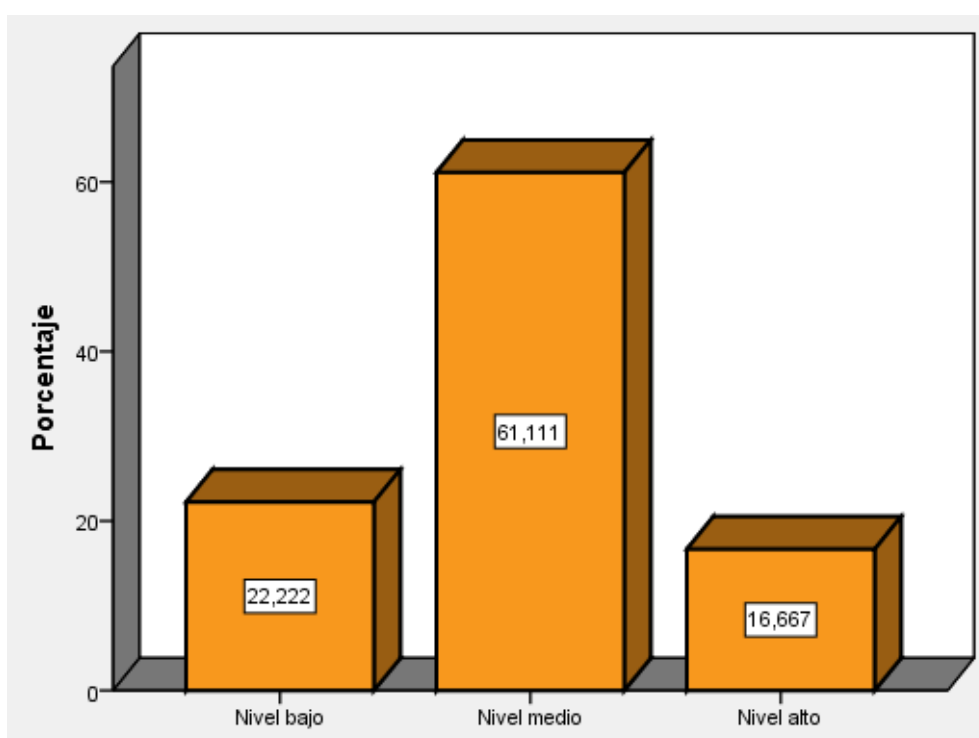
Tabla 5:

Resultados de dimensión: comunicación institucional (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nivel bajo	4	22,2	22,2	22,2
Nivel medio	11	61,1	61,1	83,3
Nivel alto	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del Software SPSS V.25

Figura 3: Comunicación Institucional



Fuente: Tabla 5

En la figura se puede notar que, según los resultados estadísticos de la agrupación de la dimensión de comunicación institucional, está representada con un nivel medio de 61%, siendo un resultado moderado y que indica que, la comunicación institucional no es buena por lo que el nivel que le sigue es el bajo con un 22% y un 17% que representa al nivel alto.

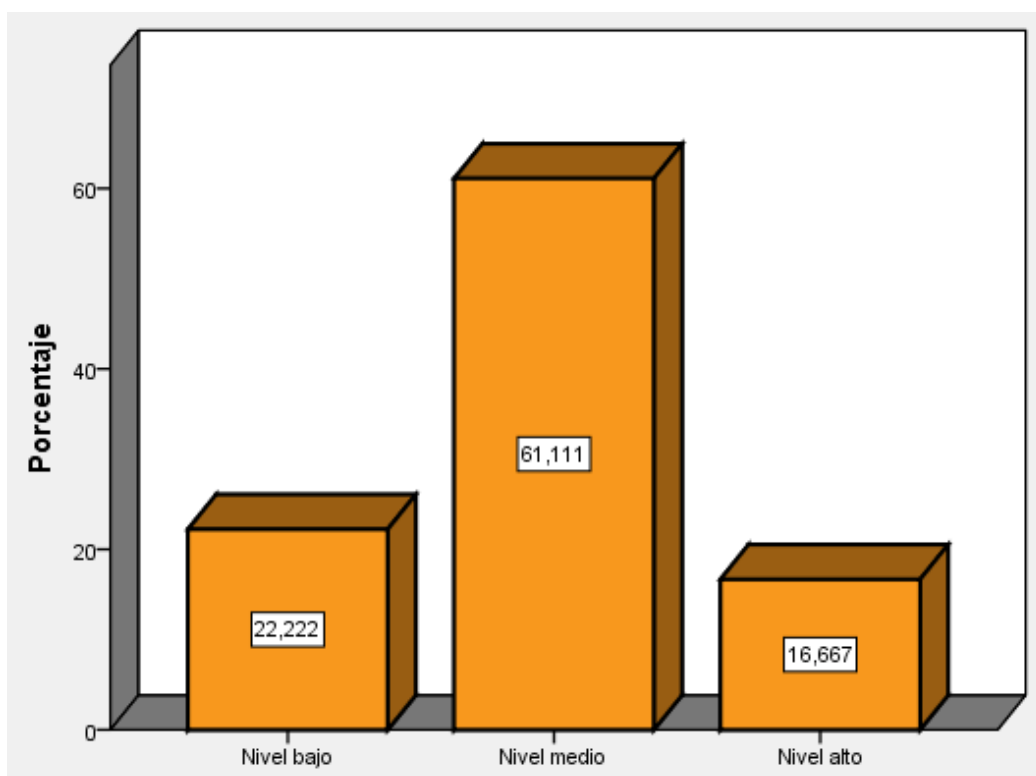
Tabla 6:

Resultados de la variable: Comunicación interna (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel bajo	4	22,2	22,2
	Nivel medio	11	61,1	83,3
	Nivel alto	3	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del Software SPSS V.25

Figura 4: Comunicación Interna



Fuente: Tabla 6

En la figura se puede observar que el nivel general de la variable Comunicación Interna, está situada en un nivel medio de 61% seguido por un nivel bajo de 22% y finalmente con un 16% en el nivel alto.

Por lo tanto, se ha deducido que en la organización no se están desarrollando estrategias adecuadas con respecto a mejorar la comunicación interna en la empresa, ya que el nivel que le sigue es el nivel bajo. Es por ello, que es necesario que se desarrollen estrategias enfocadas a mejorar el nivel de comunicación interna.

Objetivo específico 2:

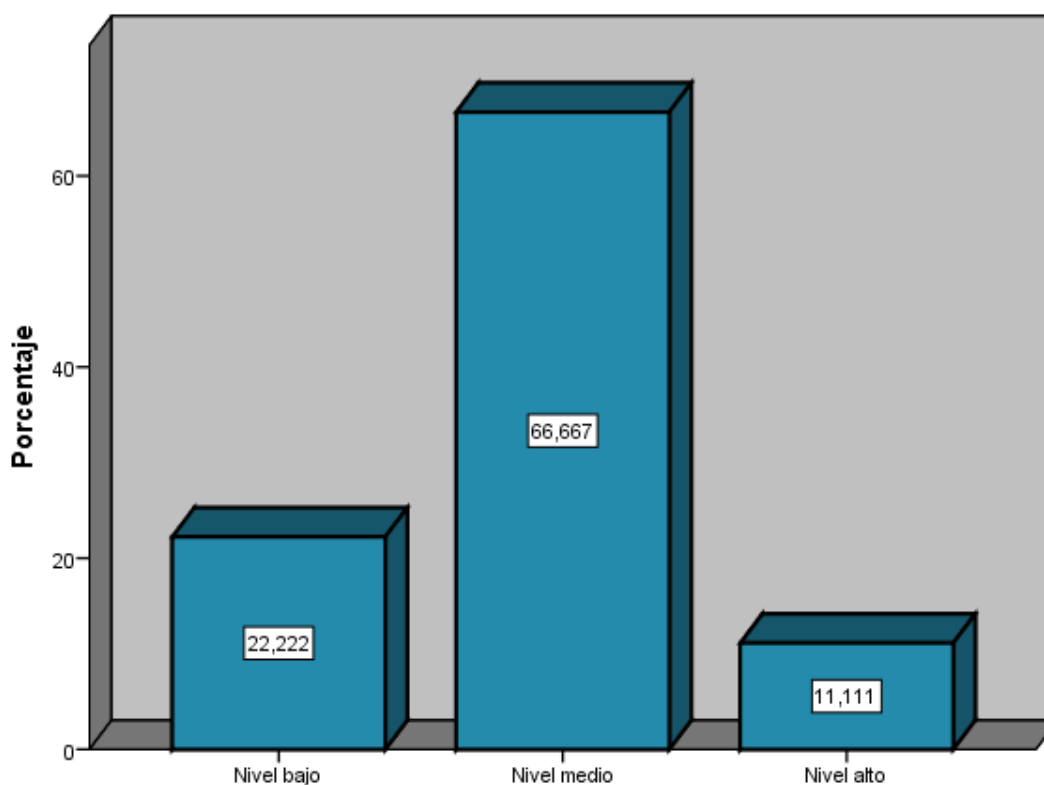
Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE S.R.L.

Tabla 7:

<i>Resultados de la Dimensión actitudinales (agrupado)</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel bajo	4	22,2	22,2
	Nivel medio	12	66,7	88,9
	Nivel alto	2	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del Software SPSS V.25

Figura 5: Dimensión Actitudinales



Fuente: Tabla 7

En la figura se puede notar que, según los resultados estadísticos de la agrupación de la dimensión actitudinales, está representada con un nivel medio de 67%, siendo un resultado moderado y que indica que, la dimensión actitudinal no es buena por

lo que el nivel que le sigue es el nivel bajo con un 22% y un 11% que representa al nivel alto.

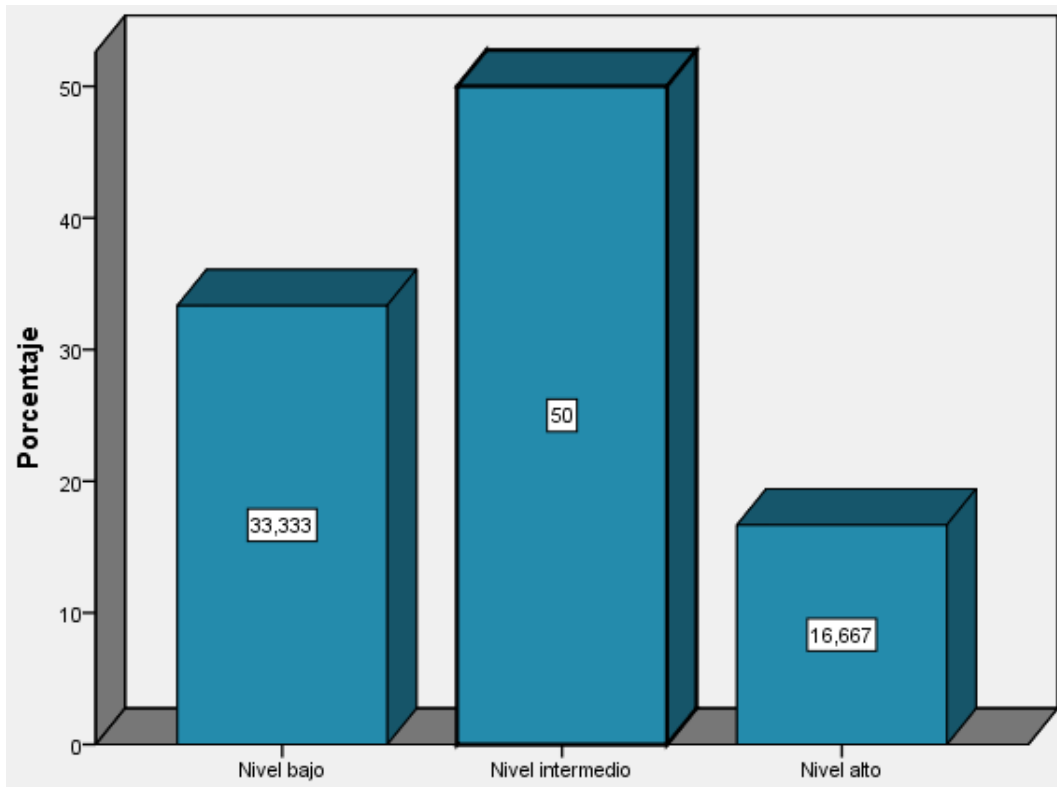
Tabla 8:

Resultados de la Dimensión: Operacionales (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nivel bajo	6	33,3	33,3	33,3
Nivel intermedio	9	50,0	50,0	83,3
Nivel alto	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del Software SPSS V.25

Figura 6: Dimensión Operacionales



Fuente: Tabla 8

En la figura se puede notar que, según los resultados estadísticos de la agrupación de la dimensión operacionales, está representada con un nivel medio de 50%, siendo un resultado moderado y que indica que, la operacionalidad no es buena

por lo que el nivel que le sigue es el nivel bajo con un 33% y un 16% que representa al nivel alto.

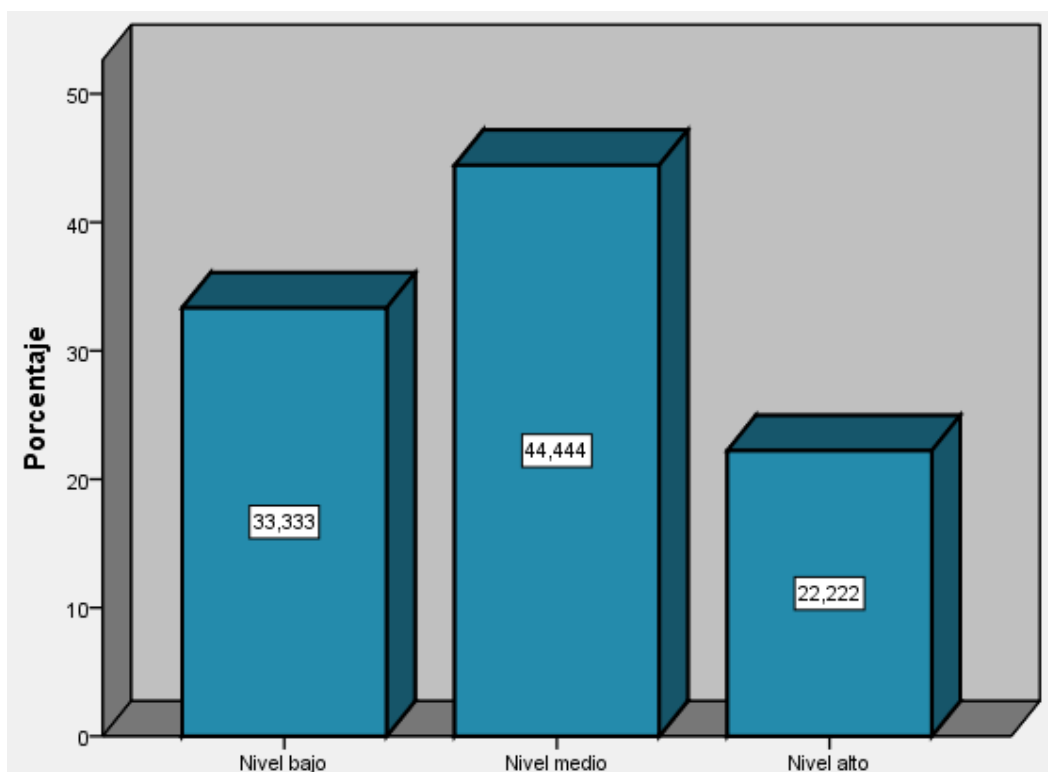
Tabla 9:

Resultados de la Variable: Desempeño Laboral (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nivel bajo	6	33,3	33,3	33,3
Nivel medio	8	44,4	44,4	77,8
Nivel alto	4	22,2	22,2	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del Software SPSS V.25

Figura 7: Variable Desempeño Laboral



Fuente: Tabla 9

En la figura se puede observar que el nivel general de la variable desempeño laboral, está situada en un nivel medio de 44% seguido por un nivel bajo de 33% y finalmente con un 22% en el nivel alto.

Por lo tanto, se ha deducido que en la organización no se están desarrollando estrategias adecuadas para mejorar el desempeño laboral en la empresa, ya que

el nivel que le sigue es el nivel bajo. Es por ello, que es necesario que se desarrollen estrategias enfocadas a mejorar el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo específico 1: Establecer la comunicación de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE S.R.L

Y según los datos recolectados de la muestra de investigación se ha determinado lo siguiente: Según los resultados obtenidos de los colaboradores de la empresa Jafi Bike, respecto a la variable comunicación interna se encontraron en un nivel regular con un 61%, un nivel bajo de 22% y un nivel alto de 17%. (Tabla 18). Así mismo de acuerdo a las dimensiones de la variable comunicación interna, la dimensión intrapersonal, se encontraron en un nivel regular con un 67%, un nivel alto de 17% y un nivel bajo de 17%, respecto a la dimensión de comunicación interpersonal se obtuvo un nivel regular con 44%, un nivel bajo de 28% y un nivel bajo de 28%. Y sobre la dimensión de comunicación institucional, se tiene un nivel regular de 61%, bajo 22% y alto 17%

Para ello, se puede deducir que el nivel de la empresa Jafi Bike S.R.L., se encuentra en condiciones de regular siendo necesario algunos ajustes para mejorar la comunicación interna en la empresa.

Los resultados que al ser comparados con lo encontrado por los autores Solís, Álvarez y entre otros (2019), en su artículo tienen como objetivo elaborar un plan estratégico de comunicación interna, para fortalecer los procesos administrativos de una universidad de Ecuador, plantearon proponer mejorar la comunicación interna de los colaboradores, por las cuales se realizó una encuesta y entrevista con el fin de saber la conducta que tienen los docentes y estudiantes de la universidad, en la cual según los resultados obtenidos, se concluyó que hay una comunicación interna baja por lo que los docentes y estudiantes realizan una comunicación informal, donde el mensaje que se quiere emitir no es claro creando hasta rumores y conflictos, de las cuales con lleva a que tanto docentes y estudiantes no se sientan motivados y pues el rendimiento sea bajo. Así mismo como en la empresa Jafi Bike, se tiene lo que es una comunicación interna media y baja, a causa de que, así como en la universidad de Ecuador los canales de comunicación no son determinados ni actualizadas, lo mismo pasa en la empresa Jafi, de las cuales se tiene que realizar estrategias efectivas, ya que al mejorar la comunicación interna se obtendrá una mejora en el desempeño de los colaboradores.

Además, Brandolini, Gonzáles y Hopkins (2008), se refieren a la comunicación interna como una herramienta, que se utiliza como medio para lograr alcanzar un fin, donde lo que busca que haya una comprensión en los mensajes y una recepción clara y eficaz, así mismo generando vínculos entre los niveles jerárquicos que existen en una organización y lograr realizar las actividades de manera eficiente.

Comparando los resultados con lo encontrado por el autor Vásquez (2021), en su tesis denominada, “la comunicación interna y el desempeño laboral en personal de construcción del distrito de la Molina”. Siendo de enfoque cuantitativo, se empleó una encuesta, de la cual se concluyó que es fundamental tener un alto porcentajes en las dimensiones como: la comunicación interpersonal, intrapersonal e institucional. Es por ello que se considera en mejorar la interacción de los colaboradores ya sea entre compañeros, con uno mismo o con los jefes, para que estos de desarrollen de manera correcta dentro de la empresa generando un buen desempeño.

Así mismo, Tessi (2013), en “la gestión de la palabra escrita” señala la gestión de la palabra, como lo más relevante e importante para un buen desarrollo de una empresa y la competitividad de esta, en donde se debe saber, comprender y escuchar.

De acuerdo al segundo objetivo específico: Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE S.R.L

Al procesar los datos recolectados de la muestra de investigación se ha determinado lo siguiente: Según los resultados obtenidos de los colaboradores de la empresa Jafi Bike, respecto a la variable desempeño laboral se encontraron en un nivel regular con un 44%, un nivel bajo de 33% y un nivel alto de 22% (Tabla 20). Así mismo respecto a las dimensiones de la variable de desempeño laboral, se obtuvo en la dimensión actitudinal, un nivel regular de 66%, nivel bajo de 22% y nivel alto de 11%, en la dimensión de operacionales, en nivel regular de 50%, nivel bajo de 33% y nivel alto de 17%.

Para ello, se puede deducir que el nivel de desempeño laboral en la empresa Jafi Bike S.R.L., se encuentra en condiciones de medio y bajo, siendo necesario aplicar las estrategias de comunicación interna que proponemos.

Resultados al ser comparados con lo encontrado por según (Damián, Castillo y entre otros, 2021), en su artículo sobre la comunicación interna y el desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia del COVID -19 en Trujillo. En la cual concluyó que la comunicación interna si mejora el desempeño laboral ya que al realizarse una buena comunicación estratégica se obtuvo un 57% de comunicación de las cuales aumento el desempeño de los colaboradores en un 51%, demostrando de que la comunicación interna es una pieza importante y estratégica dentro de una organización para obtener un buen desempeño laboral.

Así mismo, Campbell y Wiernik (2015), desde el punto teórico el desempeño laboral está comprendidas por conductas encontradas en las observaciones de los empleados que colaboran para el logro de los resultados.

De acuerdo al tercer objetivo específico: Diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE.

La estrategia que consistirá en mejorar los niveles de la variable dependiente de desempeño laboral de la empresa Jafi Bike, será elaborada a través del desarrollo de la propuesta enfocadas a las dimensiones de la variable independiente que es la comunicación interna. Por ende, se confirmará la hipótesis.

Para el cuarto objetivo: Validar las estrategias de comunicación interna por juicio de expertos teniendo en cuenta que las estrategias de comunicación interna mejorarán el desempeño laboral de los colaboradores.

Lo que se pretende es fijar las pautas que permitan establecer las estrategias de comunicación interna. La cual será validada y fiable, en la cual será determinada como cuestionarios, que se desarrollarán y validarán para la recolección de datos, en la elaboración de estrategias de la comunicación interna.

VI. CONCLUSIÓN

1. Según los resultados obtenidos, se concluye que, el desempeño de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE S.R.L. es una problemática ya que no todos los colaboradores de la empresa cuentan con un nivel alto, según cada dimensión, por lo que un bajo rendimiento en los colaboradores afectaría a la empresa en querer lograr sus objetivos como organización.
2. Se ha llegado a la conclusión que la comunicación de los colaboradores se encuentra en un nivel regular, ya que, según los resultados obtenidos, con respecto a cada dimensión los porcentajes están entre el nivel bajo y nivel regular, determinando así que en la empresa JAFI BIKE, la comunicación entre los colaboradores con sus superiores y entre ellos es regular, de las cuales se puede mejorar.
3. Del análisis de resultados sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE, se concluye que el desempeño de los colaboradores se encuentra en un nivel regular, ya que, según los resultados obtenidos, con respecto a cada dimensión los porcentajes están entre el nivel bajo y nivel regular, determinando así que en la empresa JAFI BIKE, tiene una deficiencia en el desempeño laboral a causa de que no hay una buena comunicación interna en la empresa.
4. Para finalizar, se tiene que diseñar una propuesta de las cuales permita mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JAFI, utilizando la comunicación, de las cuales al desarrollarse la propuesta se mejorará los niveles bajo – medio que se encuentra el desempeño de los colaboradores Jafi Bike S.R.L., de las cuales es importante utilizar las herramientas de comunicación, para obtener una comunicación clara y precisa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se le recomienda a la empresa JAFI BIKE S.R.L., Lima, estar más pendiente del desempeño de sus colaboradores, con el fin de reconocer cuales son las debilidades que estos presentan, para que así la empresa no se perjudique en poder lograr sus objetivos como empresa.
2. Así mismo, se le recomienda a la empresa que implemente una propuesta con respecto a la comunicación interna, en donde se tome en cuenta las herramientas de comunicación, talleres, autoevaluaciones, documentos formales, etc así los colaboradores tendrían claro lo que la empresa les quiere plasmar y esto permita que haya una mejora en el desempeño de los colaboradores.
3. También, se ha evidenciado que la comunicación interna tiene una relación con el desempeño laboral, de las cuales este material sirve para ser implementado en la organización, o realizar algunas mejoras, para darle solución a problemas que sean similares al desarrollo en esta investigación.
4. Para culminar, a los investigadores, se les da como recomendación que la continuación de la presente investigación, teniendo en cuenta su aplicación a otras realidades o en la misma estudiada. Es de mucha importancia que se tenga en consideración los factores influyentes, de tal manera que se logre una idea precisa de los resultados que se obtendrá.

VIII. PROPUESTA

8.1. Título

DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JAFI BIKE S.R.L. – LIMA

8.2. Presentación

Muchas empresas implementan estrategias con la finalidad de lograr sus objetivos, es por ello que al detectarse una deficiencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE, a causa de que no se desarrolla una buena comunicación, se propuso lo que es elaborar un plan enfocado en estrategias basadas en la comunicación interna, para así lograr de que se realice una comunicación formal y clara, con la finalidad de que los colaboradores tengan un buen desempeño laboral.

8.3. Resumen

La estrategia se enfoca en lo que es mejorar la comunicación de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE.

8.4. Introducción

Lo que se busca lograr con esta estrategia es de que en la empresa se genere una comunicación de manera correcta, donde los colaboradores tengan claro los mensajes que entre ellos se quieran dar y así mismo lo que sus jefes quieren comunicarles, para que así se genere un mejor desempeño, ellos como empleadores sepan de manera fija cuáles son sus funciones y evitar originar problemas como de que no cumplan con sus labores como se debe a causa de una mala comunicación.

8.5. Problema

8.5.1. Formulación del problema

¿De qué manera la comunicación interna como estrategia mejorará el desempeño laboral en la empresa JAFI BIKE?

8.6. Justificación

Esta investigación es beneficiosa para la empresa Jafi Bike, ya que presenta un plan estratégico en la comunicación interna, que dará solución a la problemática, que, según los resultados obtenidos, se encuentra en un nivel bajo-medio de desempeño laboral de los colaboradores.

8.7. Objetivo de la propuesta

8.7.1. Objetivo General

Proponer estrategias basadas en la comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE S.R.L.

8.7.2. Objetivos específicos

- Establecer la comunicación de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE S.R.L.
- Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE S.R.L.
- Diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE.

8.8. Desarrollo de la propuesta

Tabla 10: Dimensión: Comunicación intrapersonal

Estrategias	Objetivos	Actividades	Procedimientos	Fecha	Duración	Lugar	Responsables	Presupuestos
Taller 1: Desarrollar la comunicación intrapersonal de los colaboradores	Los colaboradores logran conocer, identificar sus habilidades, emociones, capacidades y así fortalecerlas.	Se realizarán charlas (6 sesiones) de las cuales cada sesión se desarrollará un tema diferente, así mismo. Será realizado al inicio la sala de reuniones para hacer uso del proyecto después será en el patio de la empresa al aire libre, así los colaboradores podrán relajarse y estar más cómodos.	Paso 1: Se realizará el listado de temas que será realizado en cada sesión Paso 2: Al iniciar la sesión se les hará entrega de lapiceros, lápices, hojas y folletos. Paso 3: Se proyectará un video por cada sesión para que tengan un breve conocimiento sobre que tratará cada sesión. Paso 4: Desarrollo de la sesión (exposición/explicación del tema) Paso 5: En el patio se realizará dinámicas relacionadas al tema. Paso 6: Se realizará una metacognición. Paso 7: Cada colaborador terminara dando un aporte.	1era semana de enero 2023	1 hora mínimo, máximo 1 hora y 30 minutos	Sala de reuniones y patio de la empresa Jafi Bike	Psicóloga	S/.500 por las 6 sesiones
				2da semana de enero 2023				
				3era semana de enero 2023				
				4ta semana de enero 2023				
				1era semana de febrero 2023				
2da semana de febrero 2023								

Tabla 11: Dimensión: Comunicación interpersonal

Estrategias	Objetivos	Actividades	Recursos	Fecha	Hora	Lugar	Responsables	Presupuestos
Implementar herramientas de comunicación	Mejorar el desempeño de los colaboradores, a través del intercambio de información, ideas, datos, etc.,	La empresa obtendrá un correo corporativo, todos los colaboradores tendrán acceso, donde podrán compartir información y esté quedará registrado.	Correo corporativo Red Wi-fi	Diariamente – enero 2023	Durante el horario de trabajo	Empresa JAFI BIKE	Jefe de área Asistentes	S/.123.00
		Reuniones corporativas: se logrará una comunicación más directa, donde los colaboradores podrán opinar y ser escuchados, así mismo podrán compartir información de cómo va su rendimiento laboral.	Proyector Pizarra Plumones Agendas Lapiceros y lápices Agua Vasos descartables	Semanal – enero 2023	1 hora a 2 horas			S/.452.00

Tabla 12: Dimensión: Comunicación institucional

Estrategias	Objetivos	Actividades	Recursos	Fecha	Hora	Lugar	Responsables	Presupuestos
El MOF y EL RIT	Tanto como el gerente y los colaborados, tengan conocimiento sobre cuáles son los objetivos y normas que hay en la empresa y también cuáles son sus funciones exactas para poder lograr un buen desempeño en la empresa.	El empleador tiene que entregarles a sus colaboradores tanto el reglamento interno como el manual de funciones y así estos decir si están en de acuerdo o desacuerdo con el reglamento y manual.	Imprenta	Enero 2023	-----	Empresa JAFI BIKE	Administrador	S/.300.00

Tabla 13: Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta de Mejora

Servicios				
N°	Descripción		Cantidad	Costo (S/.)
1	Taller 1: Desarrollar la comunicación intrapersonal de los colaboradores	Psicólogo	01	500.00
2	Herramientas de comunicación	Correo corporativo	01	23.00
		Wi – Fi	01	100.00
		Plumones	04	12.00
		Pizarra	01	80.00
		Agendas	18	180.00
		Caja de hojas bond	01	120.00
		1 caja de Lápices	01	20.00
		1 caja de Lapicero	01	15.00
		Vasos	100	5.00
		Botella de agua	10	20.00
3	MOF Y MIF	Imprenta	18	300.00
TOTAL (S/.)			11	1,364

Diagrama de Gantt:

Tabla 14: Fechas de actividades para la ejecución de propuesta:

Descripción	2023											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Taller 1: Desarrollar la comunicación intrapersonal de los colaboradores	X	X						X				X
Herramientas de comunicación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
MOF Y MIF	X							X				

REFERENCIAS

- Acevedo, I. (2002). Aspectos éticos en la investigación Científica. Scielo, Ciencia y enfermería, Vol. 08. Núm. 01. Chile. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532002000100003&script=sci_arttext
- Alfaro, R., & Torre, C. (2019). Influencia de las herramientas de comunicación interna descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplanet Cajamarca 2018. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Escuela profesional de administración. Universidad Privada del Norte. Cajamarca, 2019.
- Arias. J. (2020). Proyecto de tesis: Guía para la elaboración. 1era edición digital. [Libro electrónico]. Arequipa, Perú. Deposito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Arias. J. (2020). Métodos de investigación Online – Herramientas digitales para recolectar datos. 1era edición digital. [Libro electrónico]. Arequipa, Perú. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-06461. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2237/1/AriasGonzales_MetodosDeInvestigacionOnline_libro.pdf
- Arias. J., Villasís. M. y Miranda. M. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. Revista Alergia México. vol. 63, núm. 2. Pp. 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bautista. R., Cienfuegos. R., Aquilar. J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. ReserchGate Vol. 10. Núm. 4. Universidad Peruana Carrera Central. Lima, Perú. https://www.researchgate.net/publication/348144181_El_desempeno_laboral_desde_una_perspectiva_teorica
- Brandolini. A., Gonzáles M & Hopkins, N (2008). *Comunicación interna: recomendaciones y errores frecuentes*. 1era edición. Libro. Buenos Aires,

Argentina. La crujía Ediciones, 2008.
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caicedo Lombeida, Anabel Priscila. (2018). Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RUBBERCOM. Ecuador: Ambato.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2468>

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. 3era edición. Libro. Monterrey, México. Editor McGraw Hill. 2009.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

Concytec (2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación (I+D). Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. 2020.
file:///C:/Users/user/Downloads/2020.09.22_formuacionProyectos_CONCYTEC%202020.pdf

Contreras, E. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. Redalyc, Núm. 35, pp. 152 – 181. Universidad del norte. Colombia, 2013.
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>

Cruz, R. (2019). Comunicación Interna y Desempeño Laboral de la municipalidad del centro poblado de alto Puno 2019. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Ciencias de la comunicación. Escuela Profesional de ciencias de la comunicación social. Universidad Nacional de Altiplano. Puno, 2018.

Damián-Foronda J, Castillo-Saavedra E, Reyes-Alfaro C, Salas-Sánchez R, Ayala-Jara C. (2021) Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. Trujillo. Medisur [revista en Internet]. 2021 [citado 2021 Jul 23]; 19(4):[aprox. -624 p.].
<http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v19n4/1727-897X-ms-19-04-624.pdf>

- Estela. R. (2020). Investigación propositiva. Investigación aplicada IV. Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, 2020. La Perla, Trujillo. Noveno ciclo.
<https://es.calameo.com/books/006239239f8a941bec906>
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didáctica Y educación ISSN 2224-2643*, 11(3), 62–79.
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- Gaither, C. (2012). The Role of Internal Communication and the Effect on Employee Engagement.
<https://scholarworks.bellarmino.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=tdc>
- Godás, L. (2005). La comunicación interna. Elsevier, Vol.25. Núm. 6. Pp. 188 – 122. 2005.
<https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-la-interna-13076825>
- Hernández. R. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta edición. Libro. México. Editor McGraw Hill. 2014.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jorge, J. (2018). Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería Chantilly S.A.C. – Lurín 2018. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Escuela académico Profesional de Administración. Universidad Autónoma del Perú. Lima, 2018.
- Manzano. H. (2017). *“La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias puno y juliaca-2016”*. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Escuela profesional de administración. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, 2017.
- Marchiori, M. (2011). Comunicación Interna: Una visión más amplia en el contexto de las organizaciones. *Ciencias de la información*. Vol. 42. Núm. 2.

Universidad Estadual Londrina, Brasil.
<http://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/view/305>

Marín, L. (2019). *Influencia de la Comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novecentro Universal SAC*. sede El Tambo-Huancayo. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Escuela académico Profesional de Administración. Universidad Continental. Huancayo, 2019

Moncada, S. (2021). La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral del personal policial en el área de investigación de lavado de activos de la policía nacional del Perú en la ciudad de Lima, en el periodo 2016 – 2018. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Gestión de Recursos Humanos. Universidad San Martín de Porres. Lima, 2021.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8461/moncada_fsm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montalban, Y. (2018). Desempeño laboral de los trabajadores y la satisfacción del cliente del gimnasio Life SPA and Fitness S.R.L. Piura – 2016. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Escuela profesional de administración. Universidad Nacional de Piura. Perú, 2018.
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1207/ADM-MON-CAR-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moreno, W., & Villanueva, A., (2021). Gestión de comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad César Vallejo. Lima, 2021.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78867/Villanueva_PAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz, A. (2019). Impacto del uso de herramientas comunicacionales internas en el nivel de desempeño de trabajadores de una universidad privada en Cajamarca, 2018 (Tesis de maestría). Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23110>

- Neyra. I. (2020). *Estrategias de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral en la empresa Korea Motos SRL*. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Escuela académico Profesional de Administración. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo, 2020.
- Nilka. C. (2021). *Comunicación interna efectiva, pilar para el desempeño laboral del personal administrativo de UDELAS – Panamá*. Tesis para obtener Maestría en Comunicación Estratégica. Decanato de Postgrado. Universidad Especializada de las Américas. Panamá, 2021.
- Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). *Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura*. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 12(3), 163–174.
<https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. *Revista de Ciencia Sociales*. Vol. 16. Núm. 3.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Peter B. Clark y James Q. Wilson, “*Incentive Systems: A Theory of Organizations*”, *Administrative Science Quarterly*, vol. 6, núm. 2, septiembre de 1961, pp. 129-166.
<https://www.jstor.org/stable/2390752>
- Quero, M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbrach*. *Revista Telos*, Vol. 12. Núm. 2. Pp. 248 – 252. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín. Venezuela.
<https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Robles, P. y Rojas, M. (2015). *La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada*. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada de la Enseñanza de las lenguas*. Nebrija Universidad. Roma, 2015.

https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf

Roncal, RJ y Zelada JC (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 licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte.

Ruiz, C., (2022). *Los canales de comunicación interna en la motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca – Lima 2022*. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Universidad San Martín de Porres, Lima, 2022.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10945>

Solís, P., Álvarez, C., Gómez, M. y Cortez, J. (2019). *Plan estratégico de comunicación interna para fortalecer los procesos administrativos de la universidad técnica de Baboyo*. Extensión Quevedo. Dialnet, Vol. 4, Núm 6. Ecuador,
<file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-PlanEstrategicoDeComunicacionInternaParaFortalecer-7368583.pdf>

Tessi, M. (s.f.). *Autor del sistema de comunicación 1A*, Manuel Tessi.
<http://manueltessi.com/autor/>

Tessi, M. (2013). *Comunicación Interna en la práctica*. 1era edición [Libro electrónico] Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica, 2013.
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ZZtfAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT31&dq=tessi+2013+comunicacion+interna+&ots=YdeUpNAIfN&sig=yqIkKVfbH5VWBG2bHfUoPD267ns#v=onepage&q=tessi%202013%20comunicacion%20interna&f=false>

Vargas, M., Máñez, A., Gómez, K. (2018). *Comunicación organizacional como estrategia para un buen desempeño laboral*. ResearchGate, Vol. 6, Núm. 11. México,
[file:///C:/Users/user/Downloads/Comunicacionorganizacionalcómoestrategiaparaunbuendesempeolaboral%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Comunicacionorganizacionalcómoestrategiaparaunbuendesempeolaboral%20(4).pdf)

Vásquez, P. (2021). *Comunicación Interna y desempeño laboral en personal de obra del sector construcción en La Molina, 2019*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos. Universidad Ricardo Palma. Escuela de Post Grado. Lima, 2021. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4816/M-COMP-T030_46661900_M%20%20%20VASQUEZ%20MORALES%20PATRICIA%20JHAZMIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vidarte, J., (2019). *La comunicación interna y su relación con el clima organizacional en las instituciones públicas*. Caso: Consejo Nacional de la Magistratura. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Escuela profesional de administración. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú, 2019. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10372/Vidarte_rj.pdf?sequence=3

ANEXOS

INSTUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Cuestionario:

Estimado (a) Colaborador (a), este cuestionario es parte de un trabajo de investigación para saber el nivel de comunicación interna y el desempeño laboral en la Empresa JAFI BIKE S.R.L., espero pueda ayudarme completando esta encuesta.

Sírvase leer atentamente las preguntas que siguen y valore indicando con un "X" según su preferencia. Tenga en cuenta que:

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

¡Muchas gracias por su colaboración!

Género	F		M
Edad	20-30 años	31-40 años	40 a más
Indique el área al que pertenece:			

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Tiene muy bien definidas sobre las actividades y las responsabilidades de su puesto?					
2	¿Tiene la preparación necesaria para realizar su trabajo?					
3	¿Piensa lo que va a decir antes de emitir una comunicación?					
4	¿Sabe escuchar y expresarse de manera calmada en vez de hablar impulsivamente?					
5	¿Sabre expresar de manera clara lo que piensa?					
6	¿Usted aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente?					
7	¿En su centro de labores intercambia información relacionada respecto con sus funciones?					
8	¿Se comunica con sus compañeros utilizando los canales de comunicación formales?					
9	¿El comunicarse con sus compañeros de trabajo, le ayuda a realizar mejorar sus funciones?					
10	¿Hay una comunicación eficaz y de manera fluida con los colaboradores de las diversas áreas funcionales?					
11	¿Es buena la comunicación entre los colaboradores de la organización?					
12	¿Existen espacios que favorecen al encuentro y comunicación con los directivos?					
13	¿Usted transmite información libremente y se comunica con su jefe directo?					
14	¿Le brindan la información necesaria para poder cumplir con sus actividades laborales?					
15	¿La información que recibe de su jefe siempre es a través de los canales de comunicación formales?					
16	¿Es sencillo coordinar trabajos con compañeros de otras áreas?					

17	¿Usted tiene un comportamiento adecuado dentro de su centro de labores?					
18	¿Usted coopera para otorgar un servicio de calidad?					
19	¿Usted toma iniciativa, aportando ideas y colaborando voluntariamente en cualquier momento?					
20	¿Usted toma la iniciativa para solucionar un problema dentro de la empresa?					
21	¿Usted llega puntual a su centro de labor?					
22	¿Usted como trabajador cumple con las funciones asignadas?					
23	¿Usted posee conocimiento suficiente para elaborar sus funciones dentro de su área asignada?					
24	¿Usted cuida las instalaciones y las mantiene en óptimas condiciones?					
25	¿Usted frecuentemente excede a la cantidad de trabajo asignada por su jefe?					
26	¿Usted actúa con rapidez ante las actividades que les asignen sus superiores?					
27	¿Ante errores y dificultades que se dan dentro de la empresa usted y sus compañeros trabajan en equipo y cooperan en la búsqueda de soluciones?					
28	¿Consulta con sus compañeros de trabajo antes de tomar una decisión dentro de la empresa?					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Proyecto: Comunicación interna como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Jafi Bike S.R.L. – Lima

1.	NOMBRE DEL JUEZ	WILTON CARPIO CAMPOS
2.	PROFESIÓN	ADMINISTRACIÓN
	GRADO ACADÉMICO	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN / DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	25 AÑOS
	CARGO	JEFE DE GRADOS Y TÍTULOS
3.	NOMBRE DEL JUEZ	EDUARDO GARCIA ROMERO
4.	PROFESIÓN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
	GRADO ACADÉMICO	LICENCIADO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	4 AÑOS
	CARGO	GERENTE GENERAL EN ORGANIC CENTER SAC
5.	NOMBRE DEL JUEZ	ANDREA ELIZABETH OLANO MESTANZA
6.	PROFESIÓN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
	GRADO ACADÉMICO	LICENCIADA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	7 AÑOS
	CARGO	JEFE DE ÁREA ADMINISTRATIVA
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Comunicación interna como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Jafi Bike S.R.L. – Lima		
7. DATOS DEL TESISTA		
7.1.	NOMBRES Y APELLIDOS	Josselyn Odeth Sajami Cabrera
7.2.	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
8.	INSTRUMENTO EVALUADO	1. Cuestionario (X)
9. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL:</u> Proponer estrategias basadas en la comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE S.R.L.	
	<u>ESPECÍFICOS:</u> a) Diagnosticar la comunicación de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE S.R.L. b) Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE S.R.L.	

	<p>c) Diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JAFI BIKE.</p> <p>d) Validar la propuesta por juicio de expertos teniendo en cuenta que las estrategias de comunicación interna mejorarán el desempeño laboral de los colaboradores.</p>	
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Comunicación Interna</p>		
Nº	10. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
<p>DIMENSIÓN: Comunicación Intrapersonal</p>		
01	<p>01.- ¿Tiene muy bien definidas sobre las actividades y las responsabilidades de su puesto?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
02	<p>2.- ¿Tiene la preparación necesaria para realizar su trabajo?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>3.- ¿Piensa lo que va a decir antes de emitir una comunicación?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>4.- ¿Sabe escuchar y expresarse de manera calmada en vez de hablar impulsivamente?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>5.- ¿Sabre expresar de manera clara lo que piensa?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

06	6.- ¿Usted aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN: Comunicación Interpersonal		
07	7.- ¿En su centro de labores intercambia información relacionada respecto con sus funciones? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	8.- ¿Se comunica con sus compañeros utilizando los canales de comunicación formales? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	9.- ¿El comunicarse con sus compañeros de trabajo, le ayuda a realizar mejor sus funciones? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
10	10.- ¿Hay una comunicación eficaz y de manera fluida con los colaboradores de las diversas áreas funcionales? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	11.- ¿Es buena la comunicación entre los colaboradores de la organización? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN: Comunicación Institucional		
12	12.- ¿Existen espacios que favorecen al encuentro y comunicación con los directivos? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
13	13.- ¿Usted transmite información libremente y se comunica con su jefe directo? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:

14	<p>14.- ¿Le brindan la información necesaria para poder cumplir con sus actividades laborales?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
15	<p>15.- ¿La información que recibe de su jefe siempre es a través de los canales de comunicación formales?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
16	<p>16.- ¿Es sencillo coordinar trabajos con compañeros de otras áreas?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral		
DIMENSIÓN: Actitudinales		
17	<p>17.- ¿Usted tiene un comportamiento adecuado dentro de su centro de labores?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
18	<p>18.- ¿Usted coopera para otorgar un servicio de calidad?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
19	<p>19.- ¿Usted toma iniciativa, aportando ideas y colaborando voluntariamente en cualquier momento?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
20	<p>20.- ¿Usted toma la iniciativa para solucionar un problema dentro de la empresa?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
21	<p>21.- ¿Usted llega puntual a su centro de labor?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

22	22.- ¿Usted como trabajador cumple con las funciones asignadas? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN: Operacionales		
23	23.- ¿Usted posee conocimiento suficiente para elaborar sus funciones dentro de su área asignada? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
24	24.- ¿Usted cuida las instalaciones y las mantiene en óptimas condiciones? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
25	25.- ¿Usted frecuentemente excede a la cantidad de trabajo asignada por su jefe? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
26	26.- ¿Usted actúa con rapidez ante las actividades que les asignen sus superiores? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
27	27.- ¿Ante errores y dificultades que se dan dentro de la empresa usted y sus compañeros trabajan en equipo y cooperan en la búsqueda de soluciones? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:
28	28.- ¿Consulta con sus compañeros de trabajo antes de tomar una decisión dentro de la empresa? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A (28) D ()
---------------------------	----------------

11. COMENTARIOS GENERALES:

1er Juez: Todo bien.

2do Juez: está correcto, abarca bien las variables de investigación. Sugiero como opción tomar un poco más la comunicación entre gerencia y colaboradores con niveles inferiores en la organización

y determinar si tienen una comunicación clara, constante y recíproca entre sí, con la intención de ver si realmente existe una comunicación integral si no, sugerir mejoras en este aspecto

3er Juez: Todo bien.

12. OBSERVACIONES:


1er Juez: Ninguna

2do Juez: Ninguna

3er Juez: Ninguna



Juez Experto N°1
DNI: 80565745
CAL N° 36450



Juez Experto N°2
DNI: 72021243
CAL N°



Juez Experto N°3
DNI: 72314623
CAL N°

Tabla 12: Confiabilidad General del muestreo

Tablas de confiabilidad (Alfa de Cronbach)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	28

Tabla 13: Confiabilidad del muestro de Comunicación Interna

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	16

Tabla 14. Confiabilidad del muestro de Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,715	12

CARGO DE LA CARTA DE PRESENTACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chiclayo, 16 de junio del 2022

CARTAN° 0033-2022-UCV-CH-EPA

Señor:

César A. Jesús Dávila
JAFI BIKE S.R.L.
Chiclayo. -



9/6
DNI 10039425

ASUNTO: Presentación de estudiantes

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chiclayo y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela Profesional de Administración ha previsto en su plan de estudios, el desarrollo y ejecución de soluciones con un enfoque científico el cual se ejecuta, a través de sus proyectos de investigación.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle le brinde facilidades al estudiante del IX ciclo: **SAJAMI CABRERA, JOSSELYN ODETH** con DNI N°:72055518 y así pueda desarrollar su investigación titulada "Comunicación interna como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Jafi Bike S.R.L., Lima." en el tiempo que crea conveniente, y que busca solución en el área que guarda relación directa con la especialidad de Administración, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación de su formación profesional.

La información que solicitara será eminentemente con fines académicos y nuestros estudiantes están advertidos que cualquier información que adquieran deberán guardar absoluta confidencialidad. De ser aceptada, sírvase informarnos al correo administracion.cix@ucv.edu.pe

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente, me despido.

Atentamente,

Mgtr. César E. Pinedo Lozano
Coordinador de la Escuela de Administración

JAFI BIKE S.R.L.
RUC 20096222993

CÉSAR A. JESÚS DAVILA
Gerente General

CARTA DE PRESENTACIÓN POR LA EMPRESA



JESÚS ALIAGA FABIAN INDUSTRIAL BIKE S.R.L
Importación y venta de bicicletas, repuestos y accesorios en general.
RUC: 20296222993

“Año del Fortalecimiento de la soberanía Nacional”

Lima, 13 de julio del 2022

Mgtr. Cesar E. Pinedo Lozano
Coordinador de la escuela de Administración
Universidad César Vallejo

Presente. –

Asunto: Aceptación para desarrollo del Proyecto de Investigación

Sirva la presente para saludarlo muy cordialmente y aprovechar la oportunidad para adjuntarle la carta de autorización para que la Srta. practicante SAJAMI CABRERA, JOSSELYN ODETH, pueda usar información de mi representada para poder desarrollar su trabajo de investigación.

Sin nada más que informar quedo atento

Atentamente,

JAFI BIKE S.R.L
RUC: 20296222993

.....
CESAR ALFREDO JESÚS DÁVILA
Gerente General

Cesar Alfredo Jesús Dávila
Gerente General

Av. Luna Pizarro 130, La Victoria – Lima
Telf. (01) 3310098 / Whatsapp 964 017406

Av. 2 de Mayo 565, San Isidro – Lima
Telf. (01) 3239812 / Whatsapp 961 010502



@bicicletasjafi



www.jafibike.com

ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20296222993
JAFI BIKE S.R.L	
Nombre del Titular o Representante legal:	
César A. Jesús Dávila	DNI: 20039425

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Comunicación interna como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Jafi Bike S.R.L. – Lima	
Nombre del Programa Académico:	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:

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

Lugar y Fecha:

JAFI BIKE S.R.L
RUC: 20296222993

.....
CÉSAR A. JESUS DAVILA
Gerente General

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLANUEVA CALDERON JUAN AMILCAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Jafi Bike S.R.L. – Lima", cuyo autor es SAJAMI CABRERA JOSSELYN ODETH, 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.

CHICLAYO, 29 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLANUEVA CALDERON JUAN AMILCAR DNI: 41400923 ORCID: 0000-0002-0815-6443	Firmado electrónicamente por: VVALDERONJ el 29- 11-2022 22:02:06

Código documento Trilce: TRI - 0462288