



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Comunicación interna y el Desempeño laboral de los  
Colaboradores en una Institución Financiera en  
Piura, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORES:**

Salazar Jauregui, Krystel Alejandra (orcid.org/0000-0002-7074-6436)

Sernaque Rivas, Olga (orcid.org/0000-0003-4997-5645)

**ASESOR:**

Dr. Garcia Merino, Luis Santiago (orcid.org/0000-0001-9392-2474)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Con cariño a mis padres, guías y apoyo continuo en este camino de retos y aprendizaje.

## Agradecimiento

A nuestros maestros y amigos, que con generosidad nos entregaron experiencia y sabiduría.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II.- MARCO TEÓRICO.....	5
III.- METODOLOGÍA .....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y Operacionalización .....	13
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos.....	19
3.6 Método de análisis de datos .....	19
3.7 Aspectos éticos .....	19
IV.- RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS.....	45

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable: Comunicación Interna .....	14
Tabla 2 Operacionalización de la variable Desempeño Laboral.....	15
Tabla 3 Instrumentos de recolección de datos .....	17
Tabla 4 Lista de juicio de expertos .....	18
Tabla 5 Coeficiente de Alfa de Cronbach de los cuestionarios .....	18
Tabla 6 Nivel de la variable comunicación interna dentro de la institución financiera en Piura, 2022.....	22
Tabla 7 Nivel de la variable comunicación interna -dimensión ascendente- dentro de la institución financiera en Piura, 2022.....	22
Tabla 8 Nivel de la variable comunicación interna -dimensión descendente- dentro de la institución financiera en Piura, 2022.....	23
Tabla 9 Nivel de la variable comunicación interna – dimensión horizontal- dentro de la institución financiera en Piura, 2022.....	23
Tabla 10 Nivel de la variable desempeño laboral dentro de la institución financiera en Piura, 2022.....	24
Tabla 11 Nivel de la variable desempeño laboral – dimensión rendimiento- dentro de la institución financiera en Piura, 2022.....	24
Tabla 12 Nivel de la variable desempeño laboral – dimensión eficiencia- dentro de la institución financiera en Piura, 2022.....	25
Tabla 13 Nivel de la variable desempeño laboral – dimensión eficacia- dentro de la institución financiera en Piura, 2022.....	25
Tabla 14 Nivel de la variable desempeño laboral – dimensión eficiencia- dentro de la institución financiera en Piura, 2022.....	26
Tabla 15 Nivel de la variable desempeño laboral – dimensión efectividad- dentro de la institución financiera en Piura, 2022.....	26
Tabla 16 Correlación entre la dimensión comunicación interna ascendente y la variable desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura.....	27
Tabla 17 Correlación entre la dimensión comunicación interna descendente y la variable desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022.....	28

Tabla 18 Correlación entre la dimensión comunicación interna horizontal y la variable desempeño laboral en una institución financiera en Piura, 2022..... 29

## Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1. Diagrama de diseño .....	12
Gráfico 2. Gráfica del comportamiento de las variables.....	29

## Resumen

La presente investigación, tuvo como finalidad determinar la relación entre la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022. Este estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo, fue de tipo básica, con alcance descriptivo correlacional, de corte transversal y diseño no experimental. Se ha trabajado con una muestra censal de 40 colaboradores, haciendo el uso de dos cuestionarios, que fueron sometidos a una prueba de validez y confiabilidad. Los resultados obtenidos evidenciaron que en cuanto al nivel de comunicación interna está siempre presente según el 57.5% de los encuestados, en cambio el nivel de desempeño laboral un 77% de los encuestados considera que siempre cumple con sus metas y tareas. Asimismo, se determinó que no hay una correlación significativa (Sig. 0.273) entre las variables estudiadas, por lo que no necesariamente a mejor comunicación interna se presenta un mejor desempeño laboral.

***Palabras claves:*** comunicación interna, desempeño laboral, rendimiento, efectividad.

## **Abstract**

The purpose of the present investigation was to determine the relationship between Internal Communication and the Labor Performance of the collaborators of a financial institution in Piura, 2022. This study was developed with a quantitative approach, it was of a basic type, with a descriptive correlational scope, of cross section and non-experimental design. We have worked with a census sample of 40 employees, using two questionnaires, which were subjected to a validity and reliability test. The results obtained showed that in terms of the level of internal communication it is always present according to 57.5% of the respondents, on the other hand, the level of work performance 77% of the respondents consider that they always meet their goals and tasks. Likewise, it was determined that there is no significant correlation (Sig. 0.273) between the variables studied, so better job performance is not necessarily better internal communication.

***Keywords: internal communication, labor performance, performance, effectiveness.***

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la forma en que nos comunicamos es un valor de primer orden dentro de toda organización, mejorar el ambiente institucional genera mayor productividad; se orienta al logro de objetivos, lo cual redundará en la rentabilidad de una empresa y en el desarrollo empresarial (Ramos et al, 2017).

González et al (2019) expresan que la comunicación interna nos permite atender al público interno en mejores condiciones, siendo el elemento más importante en un proceso de transformación empresarial; ya que el público interno es el que da coherencia y vida a las estrategias del negocio. Son las personas las que determinan los resultados y cultura de la institución.

Destacamos algunas opiniones sobre los estudios acerca de la comunicación interna a nivel internacional; en Colombia, Ocampo (2018) explica que cada vez es más evidente cómo la comunicación tiene un rol esencial al momento de la implementación, desarrollo y éxito de las políticas de cada empresa a nivel interno, ya que va a depender de la forma en que ésta se disponga para que especialmente los colaboradores interioricen los objetivos trazados. Por su parte Sumba et al (2022), en Ecuador, establece que el desempeño laboral es afectado por muchos factores, siendo uno de los más relevantes la deficiente comunicación interna, lo cual puede derivar en la aplicación de un liderazgo caracterizado por la autocracia que impide el aporte de ideas nuevas y reprime al colaborador para brindar un valor agregado a su trabajo diario, generando desmotivación y reducción en el desempeño en el trabajo.

En Perú, los estudios sobre comunicación interna han estado asociados frecuentemente al clima institucional y al desempeño laboral. Jauregui (2022) en su investigación arribó a la conclusión de que existe una correlación significativa entre las variables de estudio: comunicación interna y desempeño laboral, por lo que interpreta que si la comunicación interna (ascendente, descendente y horizontal) es óptima se podrá tener un clima laboral positivo y

por consecuencia un desempeño laboral eficiente. Considera además que las compensaciones son un eje motivador para que los colaboradores se esfuercen. En resumen, establece que a un clima positivo le corresponde una comunicación interna de buena calidad.

Finalmente, Garrido y Putnam (2018) sostienen que es imposible concebir un sistema social existente y permanente, apartado de la comunicación, lo cual no solo es aplicable al hombre en sociedad sino también a la empresa; le asigna a la comunicación la misma relevancia que tienen los aspectos financieros, de recursos humanos o de ventas en una organización. Recalca que esta realidad no siempre es percibida por los directivos, por lo que están convencidos que hace falta una comprensión de la gestión comunicacional que sostiene una estrategia empresarial, ya que ello es indispensable para que la última sea comprendida y asimilada por el colaborador.

En el ámbito nacional no existen investigaciones similares, por ello este estudio es la solución de un vacío científico, y nos abocaremos a ello desde el marco teórico establecido por Ramos et al (2017) para la variable comunicación interna; y desde Chiavenato (2017) para la de desempeño laboral; valorando las variables como elementos relevantes para el desarrollo y éxito de cualquier empresa (Maldonado, 2019); contextualizándolas en una empresa financiera.

En el departamento de Piura existen diversas instituciones financieras operando en el rubro de banca con productos innovadores y servicios que atienden a una población ávida de préstamos personales e institucionales, de créditos y de ahorro. Para ello cuentan con personal profesional, colaboradores que brindan un servicio a los clientes, bajo el anhelo de que su desempeño sea valorado por los superiores a través de un reconocimiento objetivo; pero esto no siempre es así, pues suele existir problemas de clima laboral generados en la verticalidad de las relaciones interpersonales, en la poca confianza de parte de la gerencia en los colaboradores o en la presión “hostigante” para el cumplimiento de metas, lo cual redundará de modo negativo en el desempeño del recurso humano.

En la institución financiera objeto de estudio se han desarrollado evaluaciones al personal y se han encontrado situaciones irregulares en el desempeño de los colaboradores tales como falta de iniciativa, falta de compromiso, desidia en el logro de objetivos y metas, etc.; problemática que, al parecer, es causada por la deficiente comunicación interna que se presenta entre la gerencia y los colaboradores. Como consecuencia de esta deficiente comunicación al interior de la institución se ha evidenciado que los colaboradores que laboran en la organización crediticia no se involucran en iniciativas propias de la institución, se percibe barreras comunicacionales entre el personal de las diversas áreas de la financiera; falta de motivación y compromiso, etc.

La presente investigación como problema general formuló la pregunta siguiente ¿Cómo se relaciona la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022?. A partir de allí, se plantearon las siguientes cuestiones específicas: a) ¿Cuál es el nivel de comunicación interna dentro de la institución financiera?, b) ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores? c) ¿Cómo se relaciona la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022?, d) ¿Cómo se relaciona la comunicación interna descendente y el desempeño laboral de los colaboradores?; y, e) ¿Cómo se relaciona la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores?.

Este estudio se justificó según los criterios teórico, práctico, social y metodológico de Hernández (2018). La justificación por su valor teórico consiste en que las variables no han sido abordadas en el marco de una empresa financiera, por lo que nuestro estudio cubre un vacío científico y abre camino a investigaciones futuras. La investigación se justifica por su conveniencia práctica, ya que sirve para conocer la relación de las variables en el contexto de una empresa del rubro financiero. Tiene relevancia social, porque beneficia a los operadores del sector privado, ya que los resultados facilitarán la implementación de estrategias para el desarrollo empresarial de este tipo de empresas. La utilidad metodológica se sustenta en que como anexos se

encuentran dos instrumentos elaborados por las autoras para la recolección de datos, que pueden adoptarse como paradigma para estudios futuros.

En aras de dar respuesta a la problemática general, se determinó el siguiente objetivo general: Determinar la relación existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022; y de manera específica: a) Identificar el nivel de comunicación interna dentro de la institución financiera en Piura, 2022; b) Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022; c) Determinar la relación entre la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022; d) Determinar la relación entre la comunicación interna descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022; y, e) Determinar la relación entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022.

Considerando la información obtenida, se plantean las siguientes hipótesis:  
**H<sub>i</sub>**: Existe una la relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022: **H<sub>o</sub>**: No existe una la relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022.

## II.- MARCO TEÓRICO

En un trabajo de investigación es relevante conocer los antecedentes, estos son indispensables con la finalidad de profundizar sobre la temática elegida, asimismo evita escoger temas tratados ya, a fondo, así se logrará estructurar mejor la idea de investigación; de igual modo, nos ayuda a seleccionar la teoría desde la cual se abordará el objeto de la investigación (Hernández, 2018).

En lo que respecta al ámbito internacional, Calderón (2021) en Ecuador, efectuó una investigación con la finalidad de establecer el grado de comunicación interna, así como el nivel de conocimiento de rasgos culturales y físicos y la efectividad de la comunicación en la muestra de estudio; para ello aplicó enfoques cuantitativos y cualitativos; a partir de los resultados se afirma que es relevante la comunicación interna y la ejecución de una auditoría de comunicación para comprender la situación organizacional de una empresa y a partir de allí planificar estrategias de comunicación; de tal manera, se llegó a detectar debilidades a nivel de identidad y de instrumentos de comunicación en la muestra analizada, presentando posibles estrategias a aplicar para la solución.

Coello, A. (2021) en Ecuador, llevó a cabo un estudio científico para analizar como repercute la política de gestión del talento humano en el desempeño, para generar mejoras en la competitividad y lograr el desarrollo del negocio. La investigación se ejecutó con enfoque cuali-cuantitativo, es descriptiva, se recogieron los datos por medio de una encuesta; una de las dimensiones analizadas fue la comunicación interna. 170 trabajadores conformaron la muestra, a partir de datos recogidos se estableció que algunos colaboradores consideraban que no es adecuado el proceso de admisión de personal, asimismo, perciben que la comunicación descendente es inadecuada, que no satisface el sistema de compensaciones, por lo que el estudio contiene una propuesta de mejora como anexo.

Coello, J. (2020) en el mismo país vecino, efectuó un estudio orientado a determinar una metodología para planificar un sistema de incentivos, partiendo de las diferentes escalas remunerativas vigentes para lograr un progreso en el

desempeño de los trabajadores; si bien este estudio solo abordó la variable desempeño laboral, es necesario recalcar que entre las dimensiones a analizar como parte de los indicadores de desempeño laboral se midió la percepción de la comunicación interna que tiene el colaborador, por lo que se inició con la ejecución de un diagnóstico del estado del sistema remunerativo y de incentivos, del conocimiento y percepción que estos tienen de ello, para luego, presentar una propuesta. En el estudio realizado se concluyó que los incentivos no son un valor agregado que aumenta el desempeño, por lo que no constituyen la solución definitiva a problemáticas de productividad, considerando que sí es relevante procurar la mejora de la comunicación interna en sus diversas dimensiones.

Por su parte Díaz (2019) en México, investigó la intensidad o nivel del desempeño laboral y de la cultura organizacional. La tesis presenta un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y explicativo, se efectuó sobre una población de 127 empleados, seleccionando una muestra de 95, sobre la que se aplicó un cuestionario. Se llegó a determinar que el nivel de cultura organizacional permite predecir el desempeño laboral, se interpreta que uno de los aspectos que se debe fortalecer para lograr una cultura organizacional óptima, es la comunicación interna, y se concluye que el nivel de cultura organizacional que perciben los colaboradores incide lineal, positivo y moderadamente en la satisfacción laboral.

A nivel nacional destaca el estudio de Acosta (2021), cuya finalidad fue establecer el vínculo entre gestión administrativa y desempeño laboral de los maestros de un CETPRO de la ciudad del Callao. Como muestra se seleccionó a 30 docentes. La investigación se efectuó con método hipotético-deductivo, correlacional, no experimental y transversal. El cuestionario se usó como instrumento; y, permitió concluir que existe correlación buena entre las variables.

También, Barnett (2021), en nuestro país, ha llevado a cabo un estudio enfocado a establecer cuál es la forma como se vinculan comunicación interna y calidad de servicio. Es una investigación cuantitativa, de alcance correlacional, de corte transversal y no experimental. Se aplicó una encuesta a 90 trabajadores. La conclusión más relevante muestra que existe entre las variables una relación significativa.

Castro (2017), por su parte, ejecutó una investigación en aras de establecer el vínculo entre desempeño laboral y la variable comunicación interna en la institución policial peruana. Es una investigación hipotético-deductiva realizada a nivel correlacional, no experimental, usándose la encuesta como técnica, la misma que se desarrolló con escala de Likert, se practicó con una muestra de 120 policías. Los resultados arrojaron que la relación entre las variables es positiva, asimismo se concluyó que es alto su nivel de correlación.

Finalmente, García (2022) desarrolló un estudio con la finalidad general de establecer en qué grado las habilidades comunicativas inciden en el desempeño de los fiscalizadores municipales. Este estudio cuantitativo fue descriptivo, correlacional y no experimental. Se aplicó el cuestionario sobre una muestra censal de 30 fiscalizadores, encontrándose como resultado una alta correlación entre las variables, a mejores habilidades comunicativas, mejor desempeño laboral.

A nivel local y con categoría de tesis de postgrado tal como se exige en la guía no se ha podido encontrar estudio que aborde ambas variables, por lo que se justifica el desarrollo de nuestra investigación y la preocupación por parte de las universidades con sede local de fomentar a nivel de postgrado mayor interés en esta temática tan importante para el desarrollo de una empresa.

La teoría relacionada con comunicación interna sostiene que es el conjunto de procesos comunicativos que se desarrollan al interior de una organización, se orienta al cumplimiento de objetivos, a través de mensajes que deben fluir de modo eficiente al interno de la organización, generando satisfactorias relaciones entre sus miembros y un ambiente laboral agradable; asimismo, los subsistemas (empleados o colaboradores) por medio de la comunicación se sienten identificados y motivados para el desempeño de sus tareas y la consecución de resultados (Ramos et al, 2017).

Por su parte Charry (2018), tomando la definición clásica de Lucas (1997), nos instruye en que la comunicación, desde el punto de vista técnico, es un proceso por medio del que un grupo de significados adquiere la forma de

mensaje y es transmitido a un grupo de personas o a unas personas, de modo tal que el significado percibido debe ser el mismo que se intentó transmitir.

Finalmente Yomona (2018) concluye que la comunicación interna es un elemento importante y que su relevancia deriva de que los interlocutores hayan comprendido el significado del mensaje, ya que solo así se puede considerar que la comunicación se dio de modo adecuado porque el resultado que obtendremos será el que queremos; por lo que para esta investigadora los líderes, que son quienes transmiten la información, deben formarse en buenas prácticas de comunicación, para ejecutar un feedback adecuado a sus colaboradores, logrando la motivación de los mismos hacia el cumplimiento de metas y objetivos. Es necesario considerar que Ramos et al (2017), nos presenta la tipología de la comunicación interna en la organización, por lo que es posible identificar tres dimensiones: descendente, ascendente y horizontal, las cuales se corresponden respectivamente con aquella que fluye de los superiores a los subordinados, la que se da de subordinados hacia los superiores; y, la que se realiza entre miembros de la organización del mismo nivel.

Garrido y Putnan (2018) exponen la relevancia actual de la comunicación interna para las empresas, sosteniendo que los incrementos de los caudales de información y de datos, por la evolución tecnológica y la era disruptiva que vivimos, colocan al encargado de comunicar la estrategia de la empresa en un complejo escenario, siendo uno de los más grandes retos no el librar la batalla contra alguien o contra la competencia sino, en primer orden, resolver los requerimientos del stakeholder interno sin descuidar la respuesta al mandato de la estrategia.

En cuanto al desempeño laboral, este es definido como el comportamiento del colaborador evaluado encaminado al logro efectivo de objetivos, constituyendo la estrategia individual para alcanzarlos (Chiavenato, 2017).

González (2020), citando a Rodríguez (2015), indica que el desempeño laboral es parte de la estrategia de recursos humanos, comprende desde los lineamientos, compromisos y capacidades de cada uno de los individuos, para

el surgimiento de nuevas ideas, los cuales inciden en el desarrollo de la organización.

Para Batista et al (2020), el desempeño laboral son aquellas acciones y conductas desplegadas por los colaboradores que permiten alcanzar objetivos propuestos, que redundan en el éxito de las organizaciones.

Las dimensiones de desempeño laboral trabajadas en este estudio son rendimiento, eficiencia, eficacia y efectividad; en cuanto a sus definiciones la primera la hemos tomado de Olivera (2021), quien citando a Gabini y Salessi (2016), señala que es el constructo central de la configuración del trabajo actual, identificándolo con productividad, es decir es la posibilidad de producir una determinada cantidad de bienes o servicios.

La eficiencia es definida como uno de los elementos básicos que generan una ventaja competitiva, se mide por el nivel de costos de producción, productividad de mano de obra, la productividad del capital y el costo de la materia prima (Hill y Jones, 2019).

Respecto a la eficacia tomamos el aporte teórico de Chiavenato (2017) señala que la eficacia se evalúa a partir del logro de objetivos, mientras que la eficiencia se mide por la cantidad de recursos para cada unidad de producción; lo que nos lleva a aseverar que la eficiencia aumenta en función a la disminución de costos y recursos utilizados.

De manera más amplia, el autor señala que, en términos económicos, la eficacia es la capacidad de generar la satisfacción de una necesidad social a través de los bienes o servicios que proporciona. Por otro lado, la eficiencia se define como una relación técnica entre salidas y entradas; en este sentido, es la forma mejorada de realizar las cosas (método), para que los recursos (recursos humanos, materias primas, máquinas) se utilicen del modo más racional posible. Así podemos colegir que la eficiencia se relaciona con los medios, procedimientos y métodos adecuados que se organizan para asegurar el uso

óptimo de recursos. La eficacia se ocupa de los fines u objetivos organizacionales.

En cuanto a la dimensión efectividad, debemos indicar que Rojas et al (2018), citando a Mallo (1995), sostiene que esta última dimensión del desempeño en el trabajo la podemos definir como el cumplimiento de lo programado o el nivel en el que se han cumplido los objetivos; se afirma que, para medirla previamente, es necesario, se deben evaluar los niveles de eficacia y eficiencia.

Siendo eficacia y eficiencia características indispensables a evaluar para medir el desempeño laboral, y que juntas nos evidencian la efectividad de la organización, presentamos la siguiente ilustración extraída de Chiavenato (2017):

Gráfico 1. Relaciones entre eficacia y eficiencia

† Cuadro 1.4 Relaciones entre eficacia y eficiencia<sup>33</sup>

		Eficiencia (optimización en la utilización de los recursos disponibles)	
		Baja	Elevada
Eficacia (logro de los objetivos organizacionales)	Baja	Baja ganancia en la inversión, debido a que los recursos se utilizan de manera precaria (desperdicio de materiales, equipo, mano de obra y tiempo, con costos operacionales elevados).  Dificultad para alcanzar los objetivos operacionales (lo que redundará en la pérdida de mercado, bajo volumen de ventas, reclamaciones de los consumidores, perjuicios elevados).	Elevada ganancia en la inversión, debido a que los recursos se utilizan de manera intensiva y racional sin el menor desperdicio (gracias a métodos y procedimientos bien planeados y organizados), lo que redundará en costos operacionales bajos.  A pesar de esto, existe dificultad para alcanzar los objetivos organizacionales. Aunque las cosas estén bien hechas en la organización, el éxito organizacional es precario.
	Elevada	La actividad operacional es deficiente y los recursos se utilizan de manera precaria. Los métodos y procedimientos conducen a un desempeño inadecuado e insatisfactorio.  A pesar de esto, se logran los objetivos organizacionales, si bien el desempeño y los resultados pueden ser mejores. La organización obtiene ventajas en su ambiente (por medio de la conservación y ampliación del mercado, del volumen de ventas deseado, de la satisfacción del consumidor, del beneficio deseado).	La actividad se realiza bien, y el desempeño individual y departamental es bueno, debido a que los métodos y procedimientos son racionales. Las cosas están bien hechas, realizadas de la mejor manera, al menor costo, en el menor tiempo y con el menor esfuerzo.  La actividad produce resultados favorables para la organización, debido a que sigue una estrategia o táctica para lograr los objetivos que la empresa se planteó. Las cosas están bien hechas para lograr los objetivos que la empresa se propone, y que le aseguran, también, supervivencia, estabilidad o crecimiento.

<sup>33</sup> Adaptado de: Reddin, William J. *Administración por objetivos: el método 3D*. São Paulo, Atlas, 1978, pp. 22, 43 y 79.

<sup>34</sup> CHIAVENATO, IDALBERTO. *Administración: teoría, proceso y práctica*. Rio de Janeiro, Elsevier/Campus, 2006, p. 109.

Fuente: Chiavenato (2017)

A partir de la revisión de literatura Rojas et al (2018) afirma que se han establecido 10 factores como aquellos que influyen, principalmente, en la efectividad y productividad de un equipo de trabajo, basándose en Tohidi (2011), enlista los siguientes: liderazgo, formación y aprendizaje, sistemas de recompensa, tamaño del equipo, metas, motivación, modelos de efectividad, desigualdad salarial intragrupos, mediciones del equipo y TIC.

Como se puede apreciar se ha revisado la teoría suficiente que ha permitido una adecuada identificación de dimensiones e indicadores de las variables estudiadas en la presente investigación.

### III.- METODOLOGÍA

La metodología de la investigación responde a un enfoque cuantitativo, ya que trata sobre fenómenos que pueden ser medidos a través de técnicas estadísticas. (Sánchez, 2019).

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

La presente es una investigación aplicada, es decir, se dirige a la recolección de información sobre las categorías comunicación interna y desempeño laboral. (CONCYTEC, 2018)

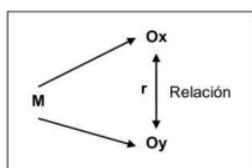
La investigación responde a un enfoque cuantitativo, ya que trata sobre fenómenos que pueden ser medidos a través de técnicas estadísticas. (Sánchez, 2019).

En cuanto al alcance es correlacional se dirige a vincular las variables y verificar el grado de vinculación de las mismas en determinado contexto. (Hernández et al., 2017).

##### 3.1.2. Diseño de la investigación

Nuestro estudio es no experimental, ya que las variables no han sido objeto de manipulación (Hernández et al, 2017). Por otro lado, cabe indicar que es una investigación transversal, ya que las variables se han evaluado en un punto específico y determinado en el tiempo. (Vega et al., 2021).

Gráfico 2. Diagrama de diseño



Fuente: elaborado por las autoras.

Dónde: M: muestra.

Ox: observación o medición de la variable comunicación interna.

r: Relación entre las variables.

Oy: observación o medición de la variable desempeño laboral.

### 3.2 Variables y Operacionalización

**Variable 1: Comunicación interna**, es una variable cualitativa ordinal.

**Definición conceptual:** procesos comunicativos que se ejecutan dentro de la organización, se dirige al logro de objetivos organizacionales por medio de mensajes que fluyan de modo eficiente en el interior, de satisfactorias relaciones entre sus miembros, un agradable ambiente laboral, entre otras cosas. Los subsistemas (empleados independientemente de su puesto), a través de la comunicación se sienten identificados y motivados para realizar su labor y así conseguir los resultados que el sistema requiere (Ramos et al, 2017).

**Definición operacional:** la variable comunicación interna ha sido evaluada con la aplicación de un cuestionario, las preguntas se ajustan a una escala ordinal de tipo Likert y formuladas en base a tres dimensiones: descendente, ascendente y horizontal.

**Dimensiones:** han sido tomadas de la teoría de Ramos et al (2017), quien nos presenta tres dimensiones: descendente, ascendente y horizontal. La primera corresponde con aquella que fluye de los superiores a los subordinados, la segunda es la que se da de subordinados hacia los superiores; y, la última es la que se realiza entre miembros de la organización del mismo nivel.

**Indicadores:** atención, confianza, retroalimentación, información, relación jefe – empleado, diligencia, compañerismo, coordinación, comunicación interpersonal.

- **Escala de medición:** ordinal, donde: 1. Mala, 2. Regular y 3. Buena.

Tabla 1 *Operacionalización de la variable: comunicación interna*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel de escala
<b>Comunicación Interna</b>	• Comunicación ascendente	- Atención - Confianza - Retroalimentación	1-5	Ordinal
	• Comunicación descendente	- Información - Relación jefe - Empleado - Diligencia.	6-12	
	• Comunicación horizontal	- Compañerismo - Coordinación. - Comunicación Interpersonal.	13-20	

*Fuente: elaboración propia*

**Variable 2: desempeño laboral**, es una variable cualitativa ordinal.

**Definición conceptual:** se trata del comportamiento del colaborador evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos. El aspecto principal del sistema reside en este punto. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos (Chiavenato, 2017).

**Definición operacional:** la variable desempeño laboral ha sido medida por medio de un cuestionario, cuyas preguntas se ajustan a una escala ordinal de tipo Likert y formuladas en base a 4 dimensiones: rendimiento, eficiencia, eficacia y efectividad.

**Dimensiones:** han sido tomadas de diversos autores, la dimensión de rendimiento es definida por Olivera (2021), quien citando a Gabini y Salessi (2016), señala que es el constructo central de la configuración del trabajo actual, identificándolo con productividad. La eficiencia es definida por Hill y Jones (2019) como uno de los elementos básicos que generan una ventaja competitiva. La

definición de eficacia Chiavenato (2017) la presenta como aquella cualidad del colaborador que se mide a partir del logro de objetivos. Y la efectividad Rojas et al (2018), citando a Mallo (1995), sostiene que se define como el cumplimiento de lo programado o el grado de cumplimiento de los objetivos.

**Indicadores:** en función al cargo, en función al área de trabajo, en función a la tecnología empleada, cumplimiento de planes, logro de objetivos y tareas, cumplimiento de metas, recursos, resultados, tiempo, toma de decisiones, solución de problemas.

- **Escala de medición:** ordinal, donde: 1. Mala, 2. Regular y 3. Buena.

Tabla 2 *Operacionalización de la variable Desempeño Laboral*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel de escala	
<b>Desempeño Laboral</b>	• Rendimiento	- Dependiendo al cargo	1-6	Ordinal	
		- Dependiendo del área de trabajo			
	• Eficiencia	- Dependiendo de la tecnología empelada	7-11		
		- Cumplimiento de planes			
	• Eficacia	- Logro de objetivos y tareas.	12-16		
		- Cumplimiento de metas			
	• Efectividad	- Recursos			
		- Resultados	17-20		
		- Tiempo			
		- Toma de decisiones			
			- Solución de		

*Fuente: elaboración propia*

---

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

#### **3.3.1. Población**

Según Hernández et al (2017), citando a Lepkowski (2008), el conjunto de todos los casos que coinciden en muchas especificaciones, es lo que se define como población. Por lo cual, la población de la presente investigación se compone de cuarenta (40) colaboradores que laboran en una financiera de la ciudad de Piura, 2022.

- **Criterios de inclusión:**

- Colaboradores con vínculo laboral activo.
- Colaboradores que laboran de modo presencial.
- Contratados por más de 3 meses bajo el D. Leg. 728.

- **Criterios de exclusión:**

Colaboradores que se encuentran con licencia con goce de haber.

Colaboradores que se encuentran en período de vacaciones.

Colaboradores vulnerables que laboran en forma remoto.

#### **Unidad de análisis:**

Se consideró como unidad de análisis a los colaboradores del área de atención al cliente y ventas.

### 3.3.2. Muestra

Estamos frente a una muestra censal, por cuanto abarca todas las unidades de la población, lo cual es intencional debido al enfoque de la investigación. Se consideró como unidad de análisis a los 40 colaboradores.

### 3.3.3. Muestreo

El tipo de muestreo no probabilístico de tipo oportunista o por conveniencia. En los muestreos no probabilísticos o dirigidos, la finalidad no es la generalización en términos de probabilidad. También se les conoce como “guiadas por uno o varios propósitos”, pues la elección de los elementos depende de razones relacionadas con las características de la investigación. (Hernández et al., 2018).

## 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se ha utilizado la técnica de la encuesta, y como instrumento se elaboraron dos cuestionarios que son un conjunto de preguntas de cada variable, las cuales gozan de características como claridad, brevedad, sensibilidad y neutralidad. (Hernández et al., 2017).

Como se puede observar en los anexos y las matrices de operacionalización, los cuestionarios de cada variable constan de 20 ítems, formulado con escala de Likert con las opciones siempre, a veces, nunca.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos estarán dados por:

Tabla 3 *Instrumentos de recolección de datos*

<b>Variable de estudio</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>Comunicación interna</b>	Encuesta	Cuestionario
<b>Desempeño Laboral</b>	Encuesta	Cuestionario

*Fuente: elaboración propia*

**Validez:** según Hernández et al (2018) la validez se refiere al valor que se le otorga al documento elaborado para que sea aplicado a los participantes de una investigación. En este estudio el instrumento fue validado por 3 juicios de expertos, profesionales con maestría o doctorado en la especialidad o en estadística quienes, a través de un documento elaborado para tal fin, marcan aquellos ítems que consideran están adecuadamente formulados, empleando los criterios de pertinencia, claridad y relevancia.

Tabla 4 *Lista de juicio de expertos*

<b>Instrumentos</b>	<b>Expertos</b>	<b>Grado Académico</b>
Cuestionario de comunicación interna	Wilmer Castillo Márquez	Magister
	Emma Ramos Farroñan	Doctorado
Cuestionario de desempeño laboral	Manuel Velásquez Bermeo	Magister

*Fuente: elaboración propia*

**Confiabilidad:** se refiere a medir estadísticamente y a través de una prueba piloto (con una muestra de 20%) que tan confiable es el instrumento elaborado y validado. (Hernández, 2017). Para la confiabilidad del instrumento se aplicó el software SPSS versión 2.7, para el cálculo el grado de concordancia entre las preguntas y sus respuestas. Se realizó una prueba piloto a 15 colaboradores, en la que se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach, con un valor de 0,955 para la variable comunicación interna y 0,943 para desempeño laboral, demostrando alta confiabilidad positiva para ambas variables.

Tabla 5 *Coeficiente de alfa de Cronbach de los cuestionarios*

<b>Instrumentos</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nivel de consistencia</b>
Comunicación interna	0,955	Muy Alta
Desempeño laboral	0,943	Muy Alta

*Fuente: elaboración propia*

### **3.5 Procedimientos**

Teniendo presente que lo que se pretende es determinar la relación entre las variables comunicación interna y desempeño laboral, se ha iniciado analizando los antecedentes y las teorías previas identificando las variables a partir de ello, asimismo, se ha identificado dimensiones e indicadores; se elaboraron los instrumentos, fueron validados por los expertos, realizándose una prueba piloto; posteriormente, se han aplicado los instrumentos bajo la técnica de la encuesta, se han recogido los datos los cuales, los resultados se han interpretado, se han discutido los resultados contrastándolo con los antecedentes, y se ha arribado a conclusiones que se exponen en las hojas finales de esta investigación.

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

El presente trabajo de investigación empleó métodos cuantitativos y herramientas estadísticas para el análisis de datos. La información recopilada se ha almacenado en una base de datos en hojas de cálculo de Excel, sometiéndose al software SPSS versión N.º 27, según Questionpro (2022) SPSS, software que nos facilitará contar con tablas, gráficos con datos complejos. Hemos efectuado un análisis descriptivo a través de tablas de frecuencias. Asimismo, se han aplicado tabulaciones cruzadas para asociar las variables y dimensiones. Finalmente se ha utilizado la medida no paramétrica Rho Spearman para evaluar la relación de las variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

En la presente investigación se han seguido de modo estricto las teorías actuales de metodología de la investigación, se ha citado conforme a las normas APA, séptima edición, la información que se ha recolectado es para uso exclusivo de esta investigación, los datos no han sido adulterados, fraguados, ni modificados de modo alguno, se cuenta con la autorización de los encuestados para el recojo y el uso de la información, así como para el uso de su imagen en las tomas fotográficas recabadas, y se guardará la reserva sobre la identidad de los participantes. La presente se pondrá a disposición de la Universidad César

Vallejo para beneficio de la comunidad científica y para su publicación en el repositorio respectivo. Finalmente se precisa que esta investigación ha observado estrictamente los cuatro principios éticos: autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia, a efectos de cumplir con las cualidades que le permitan alcanzar el rigor científico.

## IV.- RESULTADOS

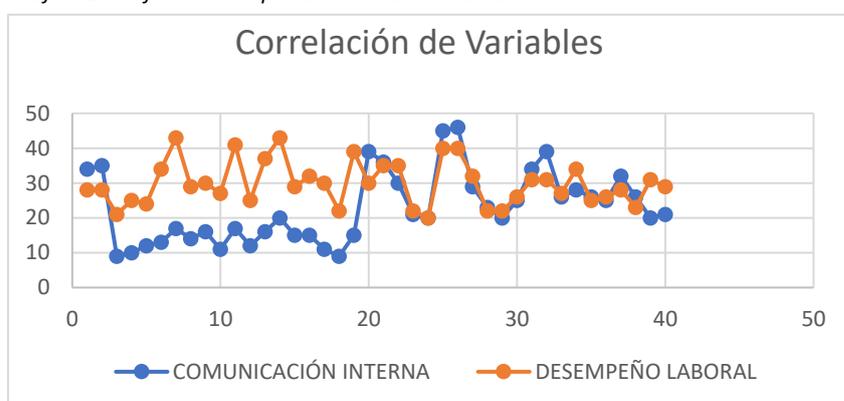
**Objetivo General:** determinando la relación existente entre las variables.

Aplicando la medida de dependencia no paramétrica Coeficiente de Rho Spearman, se obtuvo que el valor de  $r_s$  es: 0.27343.

**$R_s = 0,27343$ ,  $p ( 2 \text{ colas} ) = 0,08779$  .**

Lo cual implica que, según los estándares normales, la asociación entre las dos variables no se consideraría estadísticamente significativa; este resultado se corrobora al observar el comportamiento de las variables a través de los siguientes gráficos.

Gráfico 2. Gráfica del comportamiento de las variables



**Objetivo Específico 1: identificar el nivel de comunicación interna dentro de la institución financiera en Piura, 2022.**

Tabla 6 Nivel de la variable comunicación interna dentro de la institución financiera en Piura, 2022.

	<b>Calificación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Comunicación	A veces	13	32,5
Interna	Siempre	27	67,5
	Total	40	100,0

*Nota.* Aplicación del cuestionario a 40 colaboradores de la institución financiera en Piura, 2022.

**Interpretación:** en la tabla 6 se observa que el 67.5% de los colaboradores encuestados señalan que la comunicación interna es efectiva, siendo un porcentaje minoritario el que señala que a veces la comunicación es efectiva.

Tabla 7 Nivel de la variable comunicación interna -dimensión ascendente- dentro de la institución financiera en Piura, 2022.

	<b>Calificación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Comunicación	A veces	17	42,5
Interna	Siempre	23	57,5
Ascendente	Total	40	100,0

*Nota.* Aplicación del cuestionario a 40 colaboradores de la institución financiera en Piura, 2022

**Interpretación:** en la tabla 7 se observa que el 57.5% de los colaboradores encuestados señalan que siempre la comunicación con sus jefes inmediatos es efectiva, siendo solo un 42.5% los que señalan que a veces la comunicación es efectiva.

Tabla 8 *Nivel de la variable comunicación interna -dimensión descendente- dentro de la institución financiera en Piura, 2022.*

	<b>Calificación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Comunicación	A veces	16	40,0
Interna	Siempre	24	60,0
Descendente	Total	40	100,0

*Nota:* Aplicación del cuestionario a 40 colaboradores de la institución financiera en Piura, 2022.

**Interpretación:** el 60% de los colaboradores encuestados señalan que siempre la comunicación con sus jefes es adecuada, siendo solo un 40% los que señalan que a veces lo es.

Tabla 9 *Nivel de la variable comunicación interna – dimensión horizontal- dentro de la institución financiera en Piura, 2022.*

	<b>Calificación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Comunicación	A veces	19	47,5
Interna	Nunca	10	25,0
Horizontal	Siempre	11	27,5
	Total	40	100,0

*Nota.* Aplicación del cuestionario a 40 colaboradores de la institución financiera en Piura, 2022

**Interpretación:** de acuerdo a la tabla precedente una cuarta parte de los encuestados respondió que nunca se presentan conflicto entre los colaboradores, mientras que un importante 27.5% señaló que siempre y un 47% indicó que nunca se da el caso.

**Objetivo específico 2: identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022.**

Tabla 10 *Nivel de la variable desempeño laboral dentro de la institución financiera en Piura, 2022.*

	<b>Calificación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Desempeño Laboral	A veces	8	20,0
	Nunca	1	2,5
	Siempre	31	77,5
	Total	40	100,0

*Nota.* Aplicación del cuestionario a 40 colaboradores de la institución financiera en Piura, 2022

**Interpretación:** los resultados nos muestran que una mayoría relevante, equivalente al 77%, ha respondido que realiza el trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado, siendo solo un 2.5 que considera que nunca procede de esa forma.

Tabla 11 *Nivel de la variable desempeño laboral – dimensión rendimiento- dentro de la institución financiera en Piura, 2022.*

	<b>Calificación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Desempeño Laboral	A veces	8	20,0
	Siempre	32	80,0
Rendimiento	Total	40	100,0

*Nota.* Aplicación del cuestionario a 40 colaboradores de la institución financiera en Piura, 2022.

**Interpretación:** en la tabla que antecede se puede observar que 32 de los encuestados han señalado que cumplen con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeñas y 8 respondieron que a veces; por lo que resalta que ningún encuestado señaló nunca cumplir, lo que nos permite interpretar que desde la perspectiva del colaborador cumple a cabalidad sus funciones.

Tabla 12 *Nivel de la variable desempeño laboral – dimensión eficiencia- dentro de la institución financiera en Piura, 2022.*

	<b>Calificación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Desempeño	A veces	9	22,5
Laboral	Siempre	31	77,5
Eficacia	Total	40	100,0

*Nota.* Aplicación del cuestionario a 40 colaboradores de la institución financiera en Piura, 2022.

**Interpretación:** de acuerdo con los resultados que se muestran en la tabla 12, el 77.5% de las unidades de análisis han mencionado que siempre logran los objetivos y tareas propuestas, siendo solo 9 encuestados que respondieron que a veces sucede ello.

Tabla 13 *Nivel de la variable desempeño laboral – dimensión eficacia- dentro de la institución financiera en Piura, 2022.*

	<b>Calificació n</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Desempeño	A veces	15	37,5
Laboral	Nunca	3	7,5
Eficacia	Siempre	22	55,0
	Total	40	100,0

*Nota.* Aplicación del cuestionario a 40 colaboradores de la institución financiera en Piura, 2022

**Interpretación:** se evidencia de los resultados recogidos que el 55% de encuestados han respondido que las metas son cumplidas de manera frecuente y solo un 7.5% han contestado que nunca.

Tabla 14 *Nivel de la variable desempeño laboral – dimensión eficiencia- dentro de la institución financiera en Piura, 2022.*

	<b>Calificación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Desempeño	A veces	18	45,0
Laboral	Nunca	1	2,5
Eficiencia	Siempre	21	52,5
	Total	40	100,0

*Nota.* Aplicación del cuestionario a 40 colaboradores de la institución financiera en Piura, 2022

**Interpretación:** conforme se aprecia en cuanto al cumplimiento de objetivos y metas en el tiempo planificado un 52.5 % de los encuestados han respondido que siempre, 45% han señalado que a veces y solo 2.5% de los encuestados ha indicado que nunca, por lo que se interpreta que el grupo analizado lleva un comportamiento adecuado en cuanto a cumplimientos oportunos.

Tabla 15 *Nivel de la variable desempeño laboral – dimensión efectividad- dentro de la institución financiera en Piura, 2022.*

	<b>Calificación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Comunicación	A veces	12	30,0
Interna	Nunca	2	5,0
Efectividad	Siempre	26	65,0
	Total	40	100,0

*Nota.* Aplicación del cuestionario a 40 colaboradores de la institución financiera en Piura, 2022

**Interpretación:** se evidencia de los resultados recogidos que solo dos de los encuestados han respondido que nunca las metas con cumplidas de acuerdo con lo planificado, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores comprendidos en este estudio dan fe del cumplimiento de metas.

**Objetivo específico 3: determinar la relación entre la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022.**

Tabla 16 *Correlación entre la dimensión comunicación interna ascendente y la variable desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura.*

			Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna ascendente	Coefficiente de correlación	<b>0,309</b>
		Sig. (bilateral)	0,096
		N	40

*Nota.* Aplicación del cuestionario sobre Desempeño Laboral a 40 colaboradores de la institución financiera en Piura, 2022.

**Interpretación:** en la tabla 16 se observa la prueba de Rho de Spearman entre la dimensión comunicación interna ascendente y desempeño laboral, donde se observa una significancia bilateral de 9.6%, se corrobora que es mayor al 5%, por ende, se concluye que no existe relación entre la dimensión Comunicación Interna Ascendente y la variable Desempeño Laboral en una institución financiera en Piura, 2022.

**Objetivo específico 4: determinar la relación entre la comunicación interna descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022.**

Tabla 17 *Correlación entre la dimensión comunicación interna descendente y la variable desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022.*

			Desempeño Laboral	
Rho	de	Comunicación	Coefficiente de correlación	<b>0,503</b>
Spearman		Descendente	Sig. (bilateral)	0,005
			N	40

*Nota.* Aplicación del cuestionario sobre Desempeño Laboral a 40 colaboradores de la institución financiera en Piura, 2022.-

**Interpretación:** la tabla 17 se observa la prueba de Rho de Spearman entre la dimensión Comunicación Descendente y la variable Desempeño Laboral, donde se observa una significancia bilateral de 0.5%, se corrobora que es menor al 5%, por ende, se concluye que no existe relación entre la dimensión comunicación descendente y la variable desempeño laboral en una empresa financiera en Piura, 2022.

**Objetivo 5: determinar la relación entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022.**

Tabla 18 *Correlación entre la dimensión comunicación interna horizontal y la variable desempeño laboral en una institución financiera en Piura, 2022.*

			Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna Horizontal	Coeficiente de correlación	<b>0,424</b>
		Sig. (bilateral)	0,019
		N	30

*Nota. Aplicación del cuestionario sobre Desempeño Laboral a 40 colaboradores de la institución financiera en Piura, 2022*

**Interpretación:** en la tabla 18 se observa la prueba de Rho de Spearman entre la dimensión Comunicación Interna Horizontal y la variable Desempeño Laboral, donde se observa una significancia bilateral de 1.9%, se corrobora que es menor al 5%, por ende, se concluye que no existe relación entre la dimensión Comunicación Interna Horizontal y la variable Desempeño Laboral en una institución financiera en Piura, 2022.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En cuanto al objetivo general, y al haberse determinado que de acuerdo a la muestra evaluada no existe relación significativa entre las variables, podemos afirmar que nuestros resultados difieren de los obtenidos por Acosta (2021), quien concluyó que existe una correlación buena entre la gestión administrativa de la comunicación interna y el desempeño laboral en la institución estudiada; Barnett (2021), que determinó la existencia de una relación significativa entre comunicación interna y calidad de servicio en la organización donde se llevó a cabo el estudio, ello producto de un buen desempeño laboral. Asimismo, difieren nuestros resultados de los alcanzados por Castro (2017), quien llegó a establecer la existencia de relación positiva entre las variables; por García (2022) y por Barriga (2022), quienes encontraron como resultado una alta correlación entre las variables. Finalmente, nuestro resultado dista de lo encontrado en su estudio Ocampo et al (2018), quien determinó una alta correlación positiva entre la comunicación interna y el logro de objetivos y metas de los colaboradores de la empresa que estudió.

Respecto del nivel de comunicación interna, de acuerdo a nuestros resultados se advierten deficiencias en las mismas, ya que no hay una uniformidad en las respuestas de los colaboradores, lo cual es fácilmente percibido en las respuestas a ítems como el 1, 8, 9, 10 y 11 del primer cuestionario; lo cual coincide con el resultado alcanzado por Calderón (2021), quien llegó a establecer que existen debilidades a nivel de comunicación interna y planteo estrategias a aplicar para la solución; del mismo modo coincidimos con Coello, A. (2021), cuyos resultados determinaron que algunos empleados no consideraban adecuado el proceso de comunicación, ni percibían de forma satisfactoria el sistema de compensaciones de la empresa, para lo cual se procedió a emitir una propuesta de mejora.

Asimismo, es pertinente señalar que en nuestro estudio las deficiencias detectadas en el nivel de comunicación interna, coinciden con lo detectado por Acedo y Miguel (2021) en su estudio donde se advirtió falta de integración en la comunicación interna y escasez en el presupuesto destinado a implementar

estrategias para fortalecerla, lo cual incide de manera negativa en el desempeño laboral. De igual modo, coincidimos con los resultados alcanzados por Tamariz (2021) que, si bien determinó una buena comunicación en una de sus dimensiones, consideró que se debe mejorar en las dimensiones ascendente y descendente a efectos de visualizar mejores resultados en el desempeño laboral, valorando que solo de esa forma la empresa se convierte en una fuente de generación constante de valor para todos sus actores, clientes, colaboradores y accionistas.

En cuanto al nivel de desempeño laboral de los colaboradores, de acuerdo a nuestros resultados se aprecia el cumplimiento de metas y objetivos planteados en tiempo oportuno de modo regular, tal como se pueden advertir en las respuestas a los ítems del 10 al 17 del instrumento de desempeño laboral; resultado que coincide con el obtenido por Olivera(2021), quien halló en su zona de estudio un desempeño laboral de nivel regular caracterizado por deficiencias en algunos factores como la comunicación interna, así como desorden en procesos, falta de liderazgo, entre otros.

De igual manera, coincidimos en hallazgos con Coello, J. (2020), quien recalcó que son muchos los factores cuyas deficiencias inciden en el desempeño laboral, tal como los incentivos salariales que son un valor agregado que en algunos casos puede aumentar el desempeño del trabajador, pero no constituye la solución definitiva ni única a los problemas relacionados con la productividad o el desempeño laboral, valorando como relevante mejorar la comunicación interna en sus diversas dimensiones, incluyendo en ello el trabajo coordinado en equipo, caracterización que también se ha evidenciado en nuestro estudio. De otro lado también coincidimos con Díaz (2019), cuyos resultados determinaron que el grado de la cultura organizacional es predictor del desempeño laboral, considerando que uno de los aspectos que se debe fortalecer para lograr que sea óptima; sin aseverar que sea el único ni exclusivo, es la comunicación interna, concluyendo que el grado de la cultura organizacional percibido por los empleados de la institución estudiada tiene un grado de influencia lineal positiva moderada en el grado de la satisfacción laboral, es decir son un conjunto de

elementos que a una vez inciden en el desempeño laboral y que confluyendo logran el resultado deseado, no lo logran de modo aislado.

En esta línea coincidimos con Cedeño (2021) que en su estudio llegó a determinar que hay otros factores importantes que influyen en el desempeño laboral, como lo es el clima organizacional, en nuestro caso se refleja en la percepción que el colaborador tiene del ambiente laboral que lo rodea. De igual modo Gimenez et al (2018) considera que muchos factores influyen en el desempeño laboral, una de ellas es la comunicación y en esta a su vez muchas condiciones la generan, y deben ser tomadas en cuenta en toda estrategia de mejora organizacional. No menos relevante constituyen los estudios de Pullupaxi (2018) y de Ramírez & Zavaleta (2017), quienes determinaron que unidos a factores como la comunicación interna, buen ambiente laboral, sistema remunerativo razonable, influye en el desempeño laboral el nivel de estrés y la inteligencia emocional, respectivamente, que el colaborador perciba; por lo que las estrategias para mejorar el desempeño deben ser integrales y deben comprender incluso soluciones de salud y bienestar del trabajador. De otro lado, Sumba y Moreno (2022), identifican a la comunicación interna, al lado del liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, entre otros; como los factores que inciden en el desempeño laboral.

En nuestro estudio se advierte que la comunicación interna ascendente presenta deficiencias, pero pese a ello se cumplen las metas y objetivos, con oportunidad, lo cual redundaría en el desempeño laboral; por ello se advierte la existencia de una relación no significativa entre esta dimensión y la variable desempeño laboral; sin embargo, ante este resultado debemos tener en cuenta que Garrido y Putnan (2018) exponen la relevancia actual de la comunicación interna para las empresas, sosteniendo que hoy más que nunca, ante los incrementos de caudales de la información y de datos, de la evolución tecnológica y por la era disruptiva que vivimos, es importante que se priorice resolver los requerimientos del stakeholder interno en cuanto a comunicación, sin descuidar la respuesta al mandato de la estrategia. En este aspecto es importante destacar nuestra coincidencia con Charry (2018) quien sostiene la

relevancia de la gestión de la comunicación interna para lograr un mejor desempeño laboral y con ello mejorar el clima organizacional.

En lo que respecta a la comunicación interna descendente y el desempeño laboral de los colaboradores que han formado parte de nuestra muestra se advierten insatisfacciones, que se evidencian en que los colaboradores no asumen de manera uniforme que se comuniquen las decisiones, estrategias y políticas desde los directivos; pero, pese a ello, se evidencia que se cumplen metas y objetivos, esto se refleja en la inexistencia de una relación significativa entre la dimensión mencionada y la variable desempeño laboral; en este extremo es pertinente considerar que Yomona (2018) concluye en su estudio, que la comunicación interna es un elemento importante y que su relevancia deriva de que los interlocutores hayan comprendido el significado del mensaje, en consecuencia, siguiendo esta teoría, las deficiencias detectadas deben ser desvanecidas con estrategias de los líderes quienes deben formarse adecuadamente en técnicas de comunicación e implementar estrategias que comprendan ejercicios de feedback para mejorar el cumplimiento de metas y objetivos.

En cuanto a la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral, vemos que en el grupo humano estudio, si bien existen a veces conflictos entre colaboradores, el desempeño laboral no se ve afectado, habiéndose verificado que los colaboradores están motivados hacia la consecución de resultados, al respecto se debe tener presente que Ramos et al (2017), que fortalecer la comunicación interna tiene como efecto más importante la consecución de resultados.

Nuestros resultados no niegan la relevancia de la comunicación interna, incluso es fácilmente deducible que se ha logrado determinar que la dimensión horizontal en el caso concreto está presente en el encuestado como un factor importante para el cumplimiento de objetivos y metas, aunque no es el único; lo cual se colige de modo directo de la respuesta brindada por los encuestados en el ítem 16 del cuestionario de desempeño laboral; coincidiendo con Chiavenato(2017), González (2020), citando a Rodríguez (2015), Charry (2018)

y con Ramos et al (2017) que nos presentan la comunicación interna como un proceso importante en la organización a efectos de transmitir adecuadamente las estrategias para el cumplimiento de metas. En lo que se refiere a esta dimensión es importante destacar que nuestros resultados corroboran el estudio de Rojas et al (2018) que ha profundizado en la importancia de los trabajos en equipo y la eficacia y eficiencia que se obtiene de aplicarse esta estrategia, lo cual redundará en el desempeño laboral y en la rentabilidad de una empresa.

En cuanto al desempeño laboral podemos indicar que nuestros resultados, en lo que respecta al cumplimiento de metas que se advierte constante y aceptable en los encuestados, corroboran las teorías de Batista et al (2020), Olivera (2021), citando a Gabini y Salessi (2016), y (Hill y Jones, 2019), quienes han sostenido la relevancia de un desempeño adecuado del colaborador, en base a la generación de condiciones que la organización previamente define y provee a efectos de que el camino hacia el cumplimiento de metas no se vea perturbado, y se traduzca en la generación de valor tanto para el mercado al que se dirige la empresa (cliente externo), para el cliente interno (colaborador) y para el empresario.

En cuanto a las dimensiones de eficacia y eficiencia de la variable desempeño laboral, nuestros resultados han corroborado la presencia de un desempeño laboral con esas características, por lo que se ha corroborado la teoría de Rojas et al (2018), citando a Mallo (1995), que refiere que el desempeño laboral se define como el cumplimiento de lo programado o el grado de cumplimiento de los objetivos, por lo tanto para determinarlo se debe medir previamente la eficiencia y eficacia, lo cual en nuestro estudio se ha realizado pudiendo colegirse que el desempeño laboral desde esas dimensiones se encuentra presente en la muestra estudiada.

Es importante destacar que la gestión adecuada de una comunicación interna va más allá de la simple medición de resultados eficientes o eficaces, pues requiere de la necesaria mirada del trabajador como ser humano, lo cual se evidencia en las preguntas y respuestas que hemos obtenido de los colaboradores encuestados, nuestros resultados desde una mirada global

corroboran la conclusión a la que arribó Thelen (2020), quien señaló que el empleado juega un papel fundamental en el desempeño de la organización y el omitir su relevancia en cualquier tipo de estrategia, ya sea de liderazgo, logística, remunerativa o de comunicación puede afectar el éxito de la organización de diferentes maneras.

Nuestros resultados corroboran la teoría de Garrido y Putnan (2018) que sostiene que los colaboradores deben estar conscientes de las orientaciones estratégicas que se pretende hayan asumido como propias a partir de una comunicación interna de calidad, pero que estas no son las respuestas a todos los obstáculos o problemáticas con las que a diario se enfrentarán, sino que son un marco referencial para resolver e innovar, lo cual redundará a toda la empresa, por lo que el refuerzo permanente de las directivas estratégicas de comunicación, resulta fundamental para mejorar el desempeño laboral.

## VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo general: el Coeficiente de Rho Spearman que se obtuvo es de: 0.27343, lo cual nos indica que la relación entre las variables no es significativa, lo cual nos lleva a colegir que a parte de la comunicación interna en el escenario de estudio hay otros factores que inciden en el desempeño laboral con mayor significancia.
2. En lo que respecta al primer objetivo específico: el nivel de comunicación interna, en sus 3 dimensiones, dentro de la institución financiera es percibida por más del 60% como adecuada.
3. En cuanto al segundo objetivo específico: el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la institución financiera analizada no presenta deficiencias relevantes, pues más del 70% considera que la metas y objetivos se cumplen de modo óptimo y oportuno.
4. Respecto del tercer objetivo específico: la relación entre la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral no es significativa atendiendo al Coeficiente de Rho Spearman obtenido (0.096), corroborado con los resultados mostrados, lo cual coincide con advertir que, pese a las deficiencias de la comunicación ascendente, el cumplimiento de metas y objetivos no se ve afectado.
5. En lo referente al cuarto objetivo específico: la relación entre la comunicación interna descendente y el desempeño laboral no es significativa atendiendo al coeficiente obtenido (0.005), podemos colegir que pese a que los colaboradores perciben deficiencias en la comunicación descendente; cumplen metas y objetivos.
6. Finalmente, la relación entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral sigue la misma suerte, no es significativa, de acuerdo con el coeficiente obtenido (0.019); ya que los encuestados manifiestan la existencia de conflictos entre pares, pero a la vez valoran y actúan a favor

del trabajo en equipo, y resaltan el cumplimiento permanente de metas y objetivos.

## VII. RECOMENDACIONES

- En la empresa estudiada es recomendable efectuar un diagnóstico solo de la comunicación interna, a efectos de verificar los diferentes factores que inciden en ella y así obtener un panorama más profundo del nivel de la misma en la zona de estudio.
- Si bien en la empresa analizada no existe una incidencia directa de la comunicación interna en el desempeño laboral, no se puede negar su relevancia para sostener un adecuado ambiente laboral, por lo que resulta recomendable implementar un plan de estrategias para afianzar y fortalecer la comunicación interna en todas sus dimensiones.
- Se recomendable verificar otros elementos que inciden en el desempeño laboral, a efectos de reforzar aquellos que tengan un impacto directo en el desempeño, orientando las estrategias al desarrollo económico de la empresa.
- A nivel de postgrado es recomendable promover mayor cantidad de estudios que se orienten a establecer la relación entre las variables, a efectos de que, cumpliendo con las guías universitarias, resulte más factible encontrar antecedentes que sirvan de parámetro para la ejecución de investigaciones de este tipo.
- Es recomendable promover, desde el ámbito universitario, la generación de investigaciones con enfoque mixto que aborden estas variables, lo cual permitirá obtener una visión más clara de las causas de la escasa significancia de la relación entre las variables, a su vez nos facilitará conocer cuáles son las variables que de modo directo inciden en el desempeño laboral en una institución financiera, lo que finalmente posibilitará la presentación de propuestas adecuadas para la mejora del desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Araujo, M. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Caracas.
- Bendezú, S. (2016). La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao. Tesis para optar el grado de Licenciado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima, Perú.
- Boza, D. (2022). Desempeño laboral y compensaciones en colaboradores del Banco Ripley S.A. Lima 2020 (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Briones, G. (1998). Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales. (3ª.ed.) México: Trillas.
- Caballero, A. (2017). Metodología de la Investigación Científica. Lima – Perú. Udegraf S.A.
- Campos, J. (2016). La importancia de la comunicación en la empresa. Grupo Femxa. Obtenido de <https://www.grupofemxa.es/la-importancia-de-la-comunicacion-en-la-empresa/>
- Capuano, A. (2017). Evaluación de desempeño: desempeño por competencias. Revista invenio, 7(13), 139-150.  
<https://www.redalyc.org/pdf/877/87713710.pdf>
- Castro, R. (2017). Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016. Retrieved from. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22029/Castro\\_CRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22029/Castro_CRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Condori, R (2020) Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019. Tesis Universidad Peruana Unión. En [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4195/Ron\\_y\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4195/Ron_y_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). Reglamento de calificación, clasificación, y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación Tecnológica. Reglamento RENACYT. Obtenido de [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Charry , Hr. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*,9(1), 25-34. Recuperado en 22 de septiembre de 2019. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arctext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arctext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es)
- Chávez, E. (2019). Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo. Tesis para obtener el grado de Bachiller. Lima – Perú: Universidad Peruana La Unión. En <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033/3555>
- Chiavenato, I. (2017). Administración de los Recursos Humanos. McGraw-Hill. <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Chiavenato.pdf>
- Félix, A. (2014). La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. Una visión histórica. *Historia y Comunicación Social*, 195-210.
- Gamarra, G (2022) Comunicación organizacional y satisfacción laboral en analistas administrativos de una empresa peruana de transporte terrestre, Lima - 2021 Tesis Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/4b698c77-5651-4018-8dc4-d1a1c5599500/full>
- Giménez M, Castellano E, Prado V. Empatía, inteligencia emocional y comunicación en enfermería: efecto moderador de los factores

organizacionales. Rev. Latino-Am Enfermagem [revista en Internet]. 2020 [ cited 8 Dic 2020 ] ; 28: [aprox. 22p]. Available from:

<https://www.scielo.br/j/rlae/a/dPkjvNYxtzYk8KFfcN XQrxH/?lang=es>.

González, M., Moirano, P. & Brandolini, A. (2019). Cultura en acción. Comunicar para transformar las organizaciones. Salta: EUCASA. Coed. Consultora ABCOM.

<https://play.google.com/store/books/details?id=gJatDwAAQBAJ>

Gonzales, S & Gonzales, P (2019) Comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo I Semestre 2019. Tesis Universidad particular Antenor Orrego. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5827>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. México D.F., México: Mc Graw Hill Education.

Hernández, R., Méndez, S., & Mendoza, C. (2017). Fundamentos de investigación. México D.F: Mc Graw-Hill Interamericana S.A.

Hidruogo, J., & Pucce, D. (2016). El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios – Pimentel. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/2285>

Izaga, P (2021) La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública. Tesis Universidad Ricardo Palma.

[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/4074/T030\\_41262297\\_T%20IZAGA%20PASTOR%2C%20PEDRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/4074/T030_41262297_T%20IZAGA%20PASTOR%2C%20PEDRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Moncada, S (2019) 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. en

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8461/mocada\\_fsm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8461/mocada_fsm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Moreno, M. A. (2007). Propuesta de un programa de comunicación interna para la alcaldía del municipio autónomo Acevedo. Venezuela: Universidad Central de Venezuela. Obtenido de 243 <http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/1627/1/Tesis%20de%20Grado%20con%20ultimos%20arreglos%20%28final%29.pdf>

Neif, Vanga, & Ruiz. (2018). Ética empresarial y el desempeño laboral en organizaciones de alta tecnología. *Revista Venezolana de gerencia*, 427-428.

Nieto, L. (2022). Relación de la comunicación interna con el clima organizacional del organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento durante la pandemia de 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Comunicación Social]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Ocampo, D., Jacobo, N. y Castaño, E. (2018). La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de empleados de una empresa del sector de servicios. *Revista Luciérnaga / Comunicación*. Medellín, Colombia: Facultad de Comunicación Audiovisual – Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid & Facultad de Ciencias de la Comunicación. Año 10, N° 20 págs. 113-126.

Petri, H. L. (2016). *Motivación Teoría, investigación y aplicaciones*. España: En thomson. <https://latam.casadellibro.com/libro-motivacion-teoriainvestigacion>

Ramos, K (2019) Estrategias de comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Agencia España. En

<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2818>

- Ramos, W., Paredes, M. y Lema, L (2017) Comunicación Organizacional. Ecuador. Primera edición. COMPAS Grupo de Capacitación e Investigación Pedagógica.
- Robbins, S. y Judge, T. (2018). Comportamiento organizacional (12ª ed.). Pearson Educación
- Román Quispe, M. (2019). Relación entre el desempeño laboral y el estrés en los colaboradores de boticas Inkafarma del Distrito El Agustino turno tarde, Octubre – Diciembre 2018. Lima –Perú: Universidad María Auxiliadora
- Roncal, R. y Zelada, J. (2017). La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa GAP de Trujillo. Tesis para optar el Título de Licenciado. Lima – Perú: Universidad Privada del Norte.
- Saboya, M. (2016). Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la Universidad Nacional de San Martín, en la ciudad de Tarapoto, año 2016. Retrieved from.
- Salas, R. (2017). Las competencias y desempeño laboral en el sistema nacional de salud. Ciudad de La Habana.
- Torvá, A. (2018). Manual de Relaciones Públicas, Comunicación y Publicidad". Citado por (José Daniel Barquero y Mario Barquero).
- Thelen, P. (2020). Internal communicators' understanding of the definition and importance of employee advocacy. *Public Relations Review*, 46(4). <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101946>
- Uchupe, K. y Vásquez, E. (2019). La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Lamas en la región San Martín. Tesis para optar el grado de Bachiller. Lima – Perú: Universidad Peruana La Unión.
- Velásquez, A. y Rey, N. (2017) Metodología de la investigación científica. San Marcos: Lima pp.67-69.

Yomona, E. (2017). La comunicación interna y su relación con la motivación laboral de los colaboradores administrativos de Nexus Group Restaurants S.A.C. Retrieved from [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4651/1/yomona\\_rer.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4651/1/yomona_rer.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de operacionalización

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA
<b>Variable 01:</b> <b>Comunicación Interna</b>	Dimensión 1: Comunicación ascendente	Atención Confianza Retroalimentación	1,2,3,4,5	Ordinal
	Dimensión 2: Comunicación descendente	Información Relación jefe empleados Diligencia	6,7,8,9,10,11,12	
	Dimensión 3: Comunicación horizontal	Compañerismo Coordinación Comunicación interpersonal	13,14,15,16,17,18,19 y 20.	
<b>Variable 02:</b> <b>Desempeño Laboral</b>	Dimensión 1 Rendimiento	Dependiendo al cargo Dependiendo del área de trabajo Dependiendo de la tecnología empelada	1,2,3,4,5,6	Ordinal
	Dimensión 2: Eficiencia	Cumplimiento de planes Logro de objetivos	7,8,9,10,11	

		Logro de tareas		
	Dimensión 3: Eficacia	Cumplimiento de metas Recursos Resultados	12,13,14,15,16	
	Dimensión 4: Efectividad	Tiempo Toma de decisiones Solución de problemas	17,18,19 y 20.	

**ANEXO 2**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y Diseño de Investigación
Comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022.	<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Tipo: aplicada</p> <p>Diseño: no experimental, de Corte Transversal.</p> <p>Nivel: descriptiva correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <p>Diagrama de muestra: M = { Ox, r, Oy }            M = muestra            Ox = variable 1 – Comunicación Interna            Oy = variable 2 – Desempeño laboral</p> </div>
	¿Cómo se relaciona la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022?	Determinar la relación existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022.	<p><b>Hi:</b> existe una la relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño Laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022.</p> <p><b>Ho:</b> no existe una la relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño Laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022.</p>	
	<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	

	<p>a) ¿Cuál es el nivel de comunicación interna dentro de la institución financiera en Piura, 2022?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022?</p>	<p>a) Identificar el nivel de comunicación interna dentro de la institución financiera en Piura, 2022.</p> <p>b) Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura.</p> <p>C) Determinar la relación entre la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022.</p>	<p>a) Existe relación significativa entre la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022.</p> <p>b) Existe relación significativa entre la comunicación interna descendente y el desempeño Laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022.</p> <p>c) Existe relación significativa entre la comunicación interna horizontal y el desempeño</p>	<p>r : relación</p> <p><b>Técnica e instrumento:</b> Encuesta - Cuestionario</p> <p><b>Población Muestra:</b> 40 colaboradores de una institución financiera.</p>
--	---	---	--	---

	<p>d) ¿Cómo se relaciona la comunicación interna descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022?</p> <p>e) ¿Cómo se relaciona la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022?</p>	<p>d) Determinar la relación existente entre la comunicación interna descendente y el desempeño Laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022.</p> <p>e) Determinar la relación existente entre la comunicación interna horizontal y el desempeño Laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022.</p>	<p>Laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022.</p>	
--	--	--	---	--

## ANEXO 3:

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### Cuestionario comunicación interna

Área donde labora: ..... Edad: .....  
Sexo: ..... ESTIMADO COLABORADOR La presente encuesta tiene por objetivo recopilar información sobre la comunicación interna en la institución dónde vienes laborando; lo que necesitamos es que respondas de manera espontánea y sincera, a fin de que podamos tomar medidas y mejorar la comunicación en esta institución: ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?,

SI ( ) NO ( )

**Instrucciones:** lea detenidamente cada ítem y coloque un aspa (X) en la alterativa de respuesta que considere pertinente.

3. Nunca
2. A veces
1. Siempre

Nunca (N)	A veces (AV)	Siempre (S)
3	2	1

		ENUNCIADOS			3	2	1
		COMUNICACIÓN INTERNA			N	AV	S
Ascendente	1. Mantenemos comunicación empática con los jefes.						
	2. La comunicación con los jefes inmediatos es efectiva.						
	3. La gerencia confía en los canales de comunicación existentes						
	4. La confianza en la comunicación es reciproca						

	5. Se suele hacer reuniones de trabajo para coordinar actividades con frecuencia			
Descendente	6. Los jefes comunican el Manual de Organización y Funciones			
	7. Los jefes sociabilizan las políticas de trabajo y objetivos de la empresa			
	8. Los jefes motivan el trabajo que realizo.			
	9. Existe adecuada comunicación con los jefes.			
	10. Existe buzón de sugerencias a disposición del colaborador.			
	11. Los directivos al momento de la toma de decisiones valoran nuestras sugerencias.			
	12. Los jefes comunican las decisiones y la atención de sugerencias.			
Horizontal	13. El trabajo en equipo es una práctica común en el trabajo que se realiza en la empresa.			
	14. Existe cooperación al momento de resolver problemas laborales.			
	15. Se presentan conflictos entre colaboradores que afecta el cumplimiento de metas.			
	16. La gerencia se preocupa permanentemente por mejorar el desarrollo organizativo de sus colaboradores.			
	17. La gerencia promueve la integración y solidaridad en los procesos de gestión.			
	18. La solidaridad siempre está presente en nuestros actos.			
	19. La opinión del resto si me importa.			
20. Si alguien maneja mejor los conocimientos nos orienta.				

## CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Área donde labora: ..... Edad: .....  
 Sexo: ..... ESTIMADO COLABORADOR La presente encuesta tiene por objetivo recopilar información sobre el desempeño laboral dentro su institución dónde vienes laborando; lo que necesitamos es que respondas de manera espontánea y sincera, a fin de que podamos tomar medidas y mejorar la comunicación en esta institución. ESTA NO ES UNA EVALUACION DE SU TRABAJO.

¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

SI ( ) NO ( )

**Instrucciones:** lea detenidamente cada ítem y coloque un aspa (X) en la alterativa de respuesta que considere pertinente.

- 3. Nunca
- 2. A veces
- 1. Siempre

Nunca (N)	A veces (AV)	Siempre (S)
3	2	1

ENUNCIADOS		3	2	1
DESEMPEÑO LABORAL		N	AV	S
Rendimiento	1. Realizo el trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.			
	2. Las funciones que cumpla están previstas en el MOF			
	3. La división de las áreas de trabajo es adecuada.			
	4. Cada área de trabajo es evaluada constantemente			
	5. La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral.			

	6. Se nos capacita constantemente en el uso de software contable y financiero			
Eficiencia	7. Me identifico con la misión de mi organización			
	8. Cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.			
	9. Cumplo con las políticas y estrategias dispuestas por la empresa.			
	10. Logro los objetivos y tareas propuestas.			
	11. Estoy motivado por la empresa para el cumplimiento de objetivos.			
Eficacia	12. Las metas son cumplidas de acuerdo a lo planificado			
	13. Las metas son cumplidas de manera frecuente.			
	14. Se cuenta con recursos en calidad, cantidad y tiempo adecuados para el logro de metas.			
	15. El cumplimiento de metas y objetivos es recompensado mediante premios y bonos al personal.			
	16. Reconocemos los resultados como reflejo del esfuerzo conjunto de todos los miembros del equipo.			
Efectividad	17. Los objetivos y metas se cumplen en el tiempo planificado			
	18. La gerencia toma en cuenta las opiniones del personal en la toma de decisiones.			
	19. Existen conflictos entre áreas.			
	20. Ante un problema, se coordinan las acciones y soluciones en equipo			

## Anexo 4

### La confiabilidad de las variables

#### CONFIABILIDAD 1

Resultados de la confiabilidad y validez para el instrumento cuestionario sobre comunicación interna

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
<b>Casos</b>	<b>Válido</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>
	<b>Excluido</b>	<b>0</b>	<b>,0</b>
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,955	20

Valores	Criterio de confiabilidad
Menos de 0.20	Ligera
0,21 - 0,40	Baja
0,41 - 0,70	Moderada
0,71 - 0,90	Alta
0,91 - 1,00	Muy alta

A nivel del instrumento cuestionario sobre comunicación interna compuesto de 20 ítems el alfa obtenida es de ,955 lo que de acuerdo a la tabla valorativa de Cronbach define que el mismo posee una muy alta confiabilidad. En síntesis, el

instrumento posee confiabilidad útil para el recojo de la información precisa a fin de alcanzar los objetivos propuestos en el proyecto.

## CONFIABILIDAD 2

Resultados de la confiabilidad y validez para el instrumento de investigación  
Cuestionario sobre desempeño laboral

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
<b>Casos</b>	<b>Válido</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>
	<b>Excluido</b>	<b>0</b>	<b>,0</b>
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,943	20

Valores	Criterio de confiabilidad
Menos de 0.20	Ligera
0,21 - 0,40	Baja
0,41 - 0,70	Moderada
0,71 - 0,90	Alta
0,91 - 1,00	Muy alta

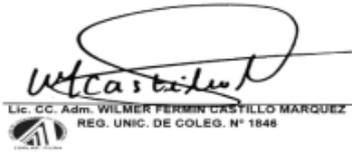
El análisis de alfa de Cronbach para el instrumento referido a cuestionario sobre desempeño laboral compuesto de 20 ítems; evidencia que la totalidad de los ítems ostentan un buen nivel de confiabilidad, estando en el rango de ,943, y en

general confiabilidad útil para el recojo de la información precisa a fin de alcanzar los objetivos propuestos en el proyecto.

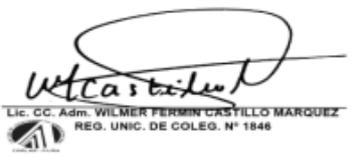
## Anexo 5

### Validación de los instrumentos de juicio de expertos

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA
Objetivo del instrumento	comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022
Nombres y apellidos del experto	Mg. Wilmer Fermín Castillo Márquez
Documento de identidad	02820631
Años de experiencia en el área	22
Máximo Grado Académico	Mag Administración de la Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	IESTP "JUAN JOSE FARFAN CESPEDES"-SULLANA
Cargo	Jefe de Unidad Académica
Número telefónico	944629082
Firma	 Lic. CC. Adm. WILMER FERMIN CASTILLO MARQUEZ REG. UNIC. DE COLEG. N° 1846
Fecha	17/11/2022

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
Objetivo del instrumento	comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022
Nombres y apellidos del experto	Mg. Wilmer Fermín Castillo Márquez
Documento de identidad	02820631
Años de experiencia en el área	22
Máximo Grado Académico	Mag Administración de la Educación
Nacionalidad	Peruano
Institución	IESTP "JUAN JOSE FARFAN CESPEDES"-SULLANA
Cargo	Jefe de Unidad Académica
Número telefónico	944629082
Firma	 Lic. CC. Adm. WILMER FERMIN CASTILLO MARQUEZ REG. UNIC. DE COLEG. N° 1846
Fecha	1/7/11/2022

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE COMUNICACION INTERNA
Objetivo del instrumento	comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022
Nombres y apellidos del experto	Emma Verónica Ramos Farroñán
Documento de identidad	4054530
Años de experiencia en el área	13
Máximo Grado Académico	Post Doctorado en Didáctica de la Investigación Científica
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente Tiempo Completo
Número telefónico	979655045
Firma	
Fecha	11 de octubre del 2022

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
Objetivo del instrumento	comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022
Nombres y apellidos del experto	Emma Verónica Ramos Farroñán
Documento de identidad	4054530
Años de experiencia en el área	13
Máximo Grado Académico	Post Doctorado en Didáctica de la Investigación Científica
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente Tiempo Completo
Número telefónico	979655045
Firma	
Fecha	11 de octubre del 2022

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA
Objetivo del instrumento	comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022
Nombres y apellidos del experto	Manuel Ignacio Velásquez Bermeo
Documento de identidad	41040096
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente tiempo parcial
Número telefónico	901763492
Firma	
Fecha	11/10/2022

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
Objetivo del instrumento	comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera en Piura, 2022
Nombres y apellidos del experto	Manuel Ignacio Velásquez Bermeo
Documento de identidad	41040096
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente tiempo parcial
Número telefónico	901763492
Firma	
Fecha	11/10/2022



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, GARCIA MERINO LUIS SANTIAGO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los Colaboradores en una Institución Financiera en Piura, 2022", cuyos autores son SALAZAR JAUREGUI KRYSTEL ALEJANDRA, SERNAQUE RIVAS OLGA, 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.

PIURA, 01 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GARCIA MERINO LUIS SANTIAGO <b>DNI:</b> 16799025 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9392-2474	Firmado electrónicamente por: LGARCIAME2878 el 07-01-2023 01:19:47

Código documento Trilce: TRI - 0464856