



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral
de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. – Trujillo,
2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Acosta Mori, Ariana María del Mar (orcid.org/0000-0002-1364-8741)
Salinas Castillo, Juan Joel (orcid.org/0000-0002-9775-2246)

ASESORA:

Dra. Mosqueira Rodríguez, Guisella Balbina (orcid.org/0000-0001-6170-5838)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación dedicamos con todo amor a nuestros padres, por su apoyo incondicional, por ser el pilar fundamental a pesar de las dificultades nos siguen demostrando su apoyo y nos enseñan siempre que podemos lograr lo que nos proponemos.

A nuestros hermanos y familiares por su apoyo y consejos que nos brindan en cada momento que lo necesitamos.

A Dios, por la vida, protección y la oportunidad que nos brinda para seguir luchando por nuestros sueños.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos infinitamente a Dios por la vida, salud y bienestar que nos brinda cada día, por proteger a nosotros y nuestra familia de cualquier peligro que se presente y por ser quien nos da fuerzas para poder seguir adelante buscando el logro de nuestras metas.

A nuestros padres por siempre apoyarnos, por ser los mejores y estar pendiente de nosotros, por animarnos y enseñarnos los valores que se necesitan para ser un excelente profesional.

También agradecemos a nuestra asesora Dra. Mosqueira Rodríguez, Guisella Balbina por sus enseñanzas, conocimiento y apoyo que nos brinda para culminar este proyecto de investigación.

Agradecemos de manera especial a la Universidad César Vallejo por el recibimiento y la oportunidad que nos brinda para adquirir y desarrollar conocimientos necesarios para nuestro futuro.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Relación entre la comunicación interna con el desempeño laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023.....</i>	21
Tabla 2: <i>Nivel de comunicación interna de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023.....</i>	22
Tabla 3: <i>Nivel de las dimensiones de la comunicación interna de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023</i>	23
Tabla 4: <i>Nivel de desempeño laboral de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023.....</i>	24
Tabla 5: <i>Nivel de las dimensiones del desempeño laboral de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023</i>	25
Tabla 6: <i>Relación de las dimensiones de comunicación interna con el desempeño laboral de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023.....</i>	26

RESUMEN

En las organizaciones la comunicación interna resulta ser un factor imprescindible para los colaboradores en los distintos niveles de la organización debido a que su interacción permite conocer sus necesidades y deseos a través de sus quejas, opiniones, sugerencias y/o información; conociendo ¿qué?, ¿quién?, ¿para qué?, ¿a quién?, ¿cómo? y ¿cuándo se comunica?.

El objetivo general de esta investigación consistió en determinar la relación entre la comunicación interna con el desempeño laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023; respondiendo a la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Acuario SAC Trujillo, 2023?. El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, de tipo aplicada con un diseño no experimental, la población y la muestra estuvo conformada por 28 colaboradores de la empresa de transportes ACUARIO SAC. Finalmente, en los resultados se concluyó que las variables presentaron una correlación negativa moderada entre la comunicación interna y el desempeño laboral; lo que se determinó una relación significativa entre las variables, comprobando la existencia de una relación directa entre ellas, aceptando la hipótesis alterna.

Palabras clave: Comunicación interna, desempeño laboral, organización.

ABSTRACT

In organizations, internal communication turns out to be an essential factor for collaborators at different levels of the organization because their interaction allows them to know their needs and desires through their complaints, opinions, suggestions and/or information; knowing what?, who?, for what?, whom?, how? And when do you communicate?

The general objective of this research was to determine the relationship between internal communication with the work performance of the collaborators of Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023; answering the following question: What is the relationship between internal communication and the work performance of the employees of the Empresa de Transportes Acuario SAC Trujillo, 2023?. The focus of this research was quantitative, applied with a non-experimental design, the population and the sample consisted of 28 employees of the transport company ACUARIO SAC. Finally, in the results it was concluded that the variables presented a moderate negative correlation between internal communication and job performance; which determined a significant relationship between the variables, verifying the existence of a direct relationship between them, accepting the alternate hypothesis.

Keywords: Internal communication, job performance, organization.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones, hoy en día, se encuentran en escenarios VUCA (volatility, uncertainty, complexity and ambiguity), que, dada la naturaleza de las condiciones y situaciones difíciles, la comunicación interna resulta ser un factor imprescindible para los colaboradores en los distintos niveles de la organización debido a que su interacción permite conocer sus necesidades y deseos a través de sus quejas, opiniones, sugerencias y/o información; en otras palabras tienen que ser agentes multidireccionales, es decir, el de saber qué se comunica, quién comunica, para qué comunica, a quién, cómo y cuándo ; ya que a través de ella los receptores tendrán una adecuada recolección de información, procesamiento y respuesta; garantizando su participación en la mejora continua de la organización.

El desempeño laboral se relaciona principalmente al nivel de calidad que puede ofrecer el colaborador en cuanto al servicio de trabajo que, en conjunto, con sus competencias como profesional y las habilidades que maneja interpersonalmente, son vitales para incidir en el éxito de la empresa. Sin embargo, identificarse como parte de una institución, significa tener empleados motivados y comprometidos con el crecimiento y desarrollo de la organización; transmitiendo esa buena vibra a todos los agentes que le rodean.

Asimismo, en un estudio realizado a 380 colaboradores de mandos medios de empresas públicas y privadas productoras de servicios y bienes en Guayaquil, Ecuador, por la revista científica ECOCIENCI, perteneciente a la Universidad Tecnológica ECOTEC de Samborondón, Ecuador; se obtuvieron resultados de una relación positiva entre las estrategias de comunicación interna y compromiso laboral, siendo claves para la motivación intrínseca de cada colaborador. (Granja et al., 2021)

Por otro lado, según los resultados de las evaluaciones de desempeño laboral de evaluar.com (herramienta online para evaluación de talento humano y servicios), aplicadas a 6000 colaboradores de 50 empresas en distintos rubros (construcción, logística, telecomunicaciones, consumo masivo, sector público y organizaciones no gubernamentales (ONG) de diversas ciudades del Perú, donde se evaluó el liderazgo, toma de decisiones, la comunicación y entre otras habilidades; se determinó un alto nivel de compromiso de los colaboradores en sus puestos de trabajo, llegando al 82% de eficiencia. (El Peruano, 2014)

La empresa de transportes Acuario SAC, identificada con el RUC 20481623392, con dirección fiscal en Calle José Olaya # 1417, El Porvenir; inició sus operaciones en el año 2002, siendo el objetivo principal la prestación del servicio de transporte de carga por carretera, tales como B5 UV-S50 Diésel, B5 UV Diésel, Gasohol 97, Gasohol 95, Gasohol 90 y Gasohol 84, desde los distintos terminales del Perú. Tal como ocurre en la mayoría de las empresas de este rubro, esta no es la excepción, debido a que los colaboradores desconocen la comunicación interna de quién, para qué, cómo y cuándo comunicar a través de los diferentes canales de la organización, generando retrasos en su desempeño laboral por las funciones u/o tareas que se les designa y, por consiguiente, el cumplimiento de metas organizacionales.

El presente estudio resulta importante para el contexto empresarial, debido a que la comunicación interna garantiza que el personal conozca los peligros, riesgos, actos y condiciones subestándares a los que se encuentran expuestos, asimismo, conocer los objetivos de la organización a fin de contribuir con el cumplimiento del plan anual de seguridad, salud y mejora continua.

Por ello, en la investigación, se plantea el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023?

En el presente trabajo de investigación, se plantea los cinco tipos de justificación, según Sampieri (2014), las cuales son: por valor teórico, ya que se realiza con la finalidad de obtener información acerca de la relación de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Transportes Acuario SAC, esto a base de conocimientos y aportes teóricos que servirán para futuras investigaciones relacionadas a ambas variables; por implicaciones prácticas, debido a que permitirá resolver un problema cotidiano que impacta en el desempeño laboral; por metodología, donde esta investigación ha seguido un tipo y diseño para obtener una construcción completa, tomando una serie de elementos adecuados, las técnicas y los instrumentos validados para su correcta aplicación, y, por relevancia social, debido a que el resultado no solo abrirá un camino benéfico para la propia compañía, sino más bien, tiene alcance en la toma de decisiones con otros investigadores que tengan la curiosidad de seguir ampliando sus conocimientos con estas variables, que son de suma importancia para

interrelacionarnos entre colaboradores.

El presente trabajo de investigación desarrolla como objetivo general: determinar la relación entre la comunicación interna con el desempeño laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023. Se considera como objetivos específicos: a) Determinar el nivel de la comunicación interna de los colaboradores de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023. 2) Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023. 3) Determinar la relación de las dimensiones de la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023. 4) Presentar una matriz de comunicación interna a la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023. Asimismo, se considera como hipótesis alterna: H(a) La relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023, es directa. H(o) La relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023, no es directa.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, podemos mencionar a Panchana (2018), quien en su trabajo de investigación presenta como objetivo general evaluar la influencia de los elementos que logran permitir la mejora del desempeño laboral al interno de la gestión administrativa a través de un diagnóstico situacional. Utilizó un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, mediante un método inductivo y una población que al igual de la muestra se considera de manera no probabilística de 5 altos ejecutivos junto a 100 colaboradores encuestados. En el diseño de recolección se aplicó la técnica de entrevista y encuesta focalizada en funcionarios de mandos medios y primera línea. La herramienta utilizada como instrumento fue la guía de entrevista y cuestionario. Los resultados nos permiten entender que existen falencias para cumplir correctamente con una influencia positiva.

Veintimilla (2020), en su tesis, expone como objetivo general determinar la gestión administrativa para obtener un alto desempeño laboral, se utilizó una orientación cualitativa y cuantitativa, aplicando un nivel exploratorio, descriptivo y explicativo. La población se distribuye en 3 directivos, 11 personas de personal administrativo, 11 secretarias y 125 usuarios. Sin embargo, se concluye una inexistente comunicación entre las secretarias y departamentos de la empresa.

Medina (2020), en su investigación se tuvo como objetivo principal analizar la incidencia de la motivación en relación al desempeño laboral de los trabajadores de una empresa, el método utilizado es hipotético deductivo junto a una investigación de tipo teórica y aplicada. El enfoque fue de tipo cuantitativo, aplicando como técnica la encuesta y como población la totalidad del fenómeno en estudio, mientras que el número de muestra está conformado por el total de 35 colaboradores. Como conclusión se indica una incidencia positiva entre las variables, demostrando que toda acción en torno a la motivación influye directamente en manera proporcional en el desempeño de cada trabajador.

Cadena (2019), en su estudio nos presenta como objetivo general realizar un análisis a la relación entre la motivación y desempeño laboral, la metodología utilizada es cuantitativo, correlacional y descriptivo, además de tipo exploratorio que trabaja con la técnica de encuesta y la aplicación del cuestionario como instrumento para obtener la recolección de datos. Se tiene una población y muestra de 50 trabajadores que corresponden al sector operario de tiempo completo. Y, como

conclusión, existió una relación de las variables compartiendo un enlace mutuo para el completo desarrollo de las metas en la organización.

Córdova (2018), en su trabajo de investigación expuso como objetivo general determinar el grado de influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores. Presento un enfoque de tipo cualitativo y cuantitativo, junto a una modalidad de investigación bibliográfica – documental, el tipo de investigación fue descriptiva, explicativa y correlacional y utiliza como muestra un total de 50 trabajadores, trabajando con el total de la población que conforma. Se utilizó el instrumento de recolección de información encontramos las encuestas y cuestionarios, junto a la técnica de información primaria, también aplicando como técnica la observación y textos relacionados como instrumentos con la Comunicación Organizacional. El trabajo de investigación concluyo la existencia de una incidencia entre las variables, afectando directa e indirectamente el desarrollo de las actividades.

Como antecedente también presentamos a Maureen (2020), quien planteo en su tesis como principal objetivo inspeccionar la relación entre la comunicación interna efectiva y el desempeño de los empleados. Se aplicó un diseño de estudio descriptivo, además, de un estudio de caso donde los empleados deben responder preguntas. La población total fue de 180 empleados, en este estudio el tamaño de la muestra fue de 55 personas que representan el 30%. Se utilizó un muestreo no probabilístico y una técnica de cuestionario para recopilar información. Como conclusión se obtuvo una relación positiva entre ambas variables, fundamental para el crecimiento de la empresa.

En su estudio Mekulabai (2021) presentó como objetivo principal desarrollar un marco de comunicación efectivo que mejore el desempeño organizacional, utilizando un diseño de estudio de tipo descriptivo. La población a la que se dirigió este estudio consistió en todo el personal de tres empresas de consultoría de recursos humanos. Se utilizó la técnica de muestreo total con cada institución compuesta por 135 empleados. Las fuentes primarias de recolección de datos constituyeron la administración de cuestionarios. El instrumento de recopilación de datos utilizado en este estudio como base para recopilar, registrar y medir los datos que se requieren para proporcionar respuestas a nuestras preguntas de investigación fue un cuestionario. Además, el estudio confirmó que la comunicación

efectiva tiene un efecto positivo en el desempeño organizacional. Sin embargo, no hubo relación entre la gestión y el canal de comunicación utilizado.

En el ámbito nacional, tenemos a la investigación de Ramírez y Simón (2018), quienes en su tesis presentan como objetivo general determinar la existencia de una relación entre las variables, aplicando una investigación de tipo aplicada bajo un diseño no experimental-correlacional. Se utilizó como técnica una encuesta por medio de preguntas organizadas y como instrumento de recolección de datos un cuestionario con 26 preguntas relacionadas a la comunicación interna y 33 para desempeño laboral. Como resultado se obtuvo que el nivel de comunicación interna no es aceptable, determinado por un 43% de las encuestas que demuestran su mala aplicación, del mismo modo el desempeño laboral se ubica en un nivel no muy satisfactorio dado que 47% de los encuestados coinciden con un trabajo no eficiente. Aceptando la hipótesis que se plantea la existencia de una correlación significativa entre las variables de los trabajadores al interno de una empresa.

León y Ocrosopoma (2018), mediante su investigación nos muestra como objetivo general la determinación de la relación entre la comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores. El tipo de método de investigación fue un estudio descriptivo y correlacional, ya que detallo cómo se manifiesta todos los componentes y cómo se comportan al conocer y analizar el comportamiento de la otra variable relacionada. Se aplicó un enfoque cuantitativo bajo la recolección y análisis de datos. La población examinada estuvo conformada por los trabajadores que pertenecen al personal contratado con un total de 110. Además, se utilizó la estadística descriptiva y el método analítico dado que se realizó la desmembración de las variables en los indicadores y dimensiones para realizar el marco teórico. El análisis demostró que se acepta la hipótesis de trabajo, lo que concluye con una mala proporción de comunicación organizacional. Es por ello que bajo la primera variable y el desempeño laboral se ha obtenido que un 20.9% se encuentra en un nivel pésimo, un 40.7% regular y un 2.3% en un nivel bueno.

Mayumi (2019), en el análisis de su trabajo planteo como objetivo principal describir la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa. Presentó un estudio bajo un enfoque cuantitativo, comprobando y controlando cada variable de estudio, trabajando con un tipo de investigación aplicación, un nivel correlacional y un diseño de estudio no experimental. La población de análisis presento un total de 93 colaboradores, donde utilizó como técnica la encuesta para obtener la confiabilidad y validez del estudio y también como instrumento de recolección de datos se empleó el cuestionario para determinar la problemática bajo 32 preguntas. Como resultado se determinó una relación positiva moderada de Rho Spearman de 0.696 con un nivel de significancia de 0.000, en consecuencia, se indica que a mayor comunicación organizacional se obtendrá mayor desempeño laboral entre sus trabajadores.

Rojas y Vilches (2018), en su tesis presento como objetivo principal determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Se utilizó un enfoque cuantitativo, un tipo de investigación aplicada, un diseño no experimental y de nivel correlacional. La población total de análisis fue de 50 colaboradores que cumplen con las pautas de inclusión. La población de estudio participó en su totalidad, por ello el instrumento que se implementa es el cuestionario con 18 preguntas. Como resultado se muestra una correlación estadísticamente positiva entre las variables presentadas en la investigación de los trabajadores de la institución en estudio.

Marín (2019), en su investigación presento como objetivo general el determinar el grado de relación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores. La investigación fue de tipo descriptiva, de nivel relacional y de diseño no experimental- transversal. La población estuvo constituida por todos los trabajadores en los distintos niveles, con muestra total de 28 colaboradores. En base a la naturaleza del trabajo se utilizaron las técnicas de análisis documental y entrevistas a directivos, tomando en consideración técnicas de conteo y tabulación. La conclusión demuestra una relación positiva entre las variables que favorece el cumplimiento entre cada una de ellas.

Fabricius (2020), en su trabajo de investigación estableció como objetivo identificar y describir la comunicación interna que refleja las experiencias de los empleados en una organización en expansión. El tipo de estudio utilizado fue

descriptivo, ejecutando el estudio a toda la población objetivo, que está constituida por 50 empleados, que corresponde al mismo número de muestreo total. Para obtener los datos necesarios se utilizó la encuesta como instrumento. Los resultados muestran que la comunicación interna es vista como diferentes tipos de comunicación dentro de una empresa, lo que permite percibir una relación positiva entre las variables.

En la investigación Van Dongen (2020) sostuvo como objetivo principal determinar los problemas y desafíos que experimentan los docentes en relación con la comunicación efectiva. Se utilizó un estudio de investigación transversal, cuantitativo, descriptivo. Se elaboró y distribuyó un cuestionario a los usuarios analizados. Solo se utilizó una muestra por conveniencia ya que la población objetivo fue demasiado grande para investigar. Para este estudio no se utilizó muestreo, ya que la población era manejable. En conclusión, se requiere un mayor énfasis en el entrenamiento, la orientación, el desarrollo individual y en la comunicación relacionada con la tarea de cada persona que participó en el estudio.

En el presente estudio Mbhele (2017) presentó como objetivo principal determinar el papel que juega la comunicación interna en el logro del compromiso. Utilizando un estudio descriptivo, con una población de 2041 trabajadores y 300 trabajadores como muestra. Empleando el uso de cuestionarios para obtener la información de análisis. Se concluyó, en base a los resultados generales, la confirmación de que la comunicación interna juega un papel importante en el logro del compromiso de los empleados.

En el ámbito local, presentamos el trabajo de Hurtado (2014), que propuso como objetivo principal generar estrategias junto a un plan de comunicación interna que logre desarrollar el desempeño laboral de los trabajadores. La población total y muestra corresponde a 35 colaboradores de operaciones, mediante no experimental o investigación transversal y métodos tales como inductivo – deductivo, hipotético – deductivo y análisis - síntesis. La observación y las encuestas a los colaboradores fueron los métodos utilizados, aplicado al número total de muestra y elaborar un cuestionario con preguntas enfocadas en los objetivos de la investigación. Como resultados se obtuvo una relación negativa dado que las estrategias de comunicación no son adecuadas lo que provoca un retraso en los procesos produciendo insatisfacción por parte de los trabajadores y

a consecuencia un mal desempeño laboral.

De Los Rios (2021), en la elaboración de su investigación planteo como objetivo principal determinar la relación entre comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa. Presento un enfoque cuantitativo, no experimental, sin algún tipo de manipulación de ninguna variable y el tipo de diseño es transversal-correlacional. La población estuvo conformada por 500 operarios con una muestra de 100 cosechadores de palta, entre ellos hombres y mujeres de 23 a 35 años y para ello, considerando la técnica de muestreo no probabilístico. Como técnica se consideró la entrevista y el instrumento un cuestionario. Como resultado se presentó una aceptación de la hipótesis general demostrando una relación directa de efecto inmediato entre ambas variables.

Benites y Valverde (2021), en su estudio nos presentó como objetivo general la determinación del alcance de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la organización. Utilizó un enfoque cuantitativo junto a un diseño de investigación no experimental, cuenta además con una población y muestra de 40 colaboradores, aplicando la técnica de encuesta, y como instrumentos el cuestionario para la primera variable de comunicación interna y una matriz de evaluación de desempeño para la segunda variable. Obtuvo como resultados una correlación e influencia positiva por ambas variables al interno de la empresa gracias a buenas prácticas comunicativas y al desarrollo correcto de diálogo al interno de los diferentes niveles.

Gonzales y Gonzáles (2019) en su investigación muestro como objetivo general establecer una relación entre la variable de comunicación interna y desempeño laboral. Utilizó como muestra un total de 46 colaboradores equivalente a la población muestral, tomándolo como análisis el mismo número de población al ser reducido. Además, como técnicas implementan las encuestas y el análisis fundamental acompañados de un cuestionario aplicado como instrumento. Como conclusión informa sobre la relación existente entre las variables, siendo la primera aceptable por la limitada relación que existe entre las personas de cada área, al igual que el desempeño laboral, pero mostrando deficiencias en calidad, responsabilidad, productividad e iniciativa.

Pilco (2022), en su trabajo expuso como objetivo general determinar la relación existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución. La población investigó un total de 263 trabajadores, con una muestra de 120 en base a un muestreo no probabilístico circunstancial. La técnica usada fue el encuesta y formulario individual, uno por cada variable. Como resultado se obtuvo una relación directa entre ambas variables cumpliendo de igual manera con los objetivos específicos.

Es fundamental tener un conocimiento de los conceptos de diversos autores para lograr un alcance más enriquecido. Para la comunicación interna se presentan las siguientes definiciones:

La comunicación interna, según refiere Ongallo (2007), es el resultado de la cultura organizacional y parte fundamental de la administración actual, lo que permite completar la mejora de los cambios socio-políticos de una organización en manera de permitir la integración en todos los puestos de trabajo en la empresa.

Villanueva (2015), manifiesta el concepto de comunicación interna en relación directa con los empleados de la organización, enfatizando la importancia del intercambio de ideas o valores para generar motivación en los grupos de trabajo y fomentar la innovación.

También se menciona a Cervera (2015), quien refiere a la comunicación interna como una herramienta importante para desempeñar resultados positivos en la organización, favoreciendo un clima laboral positivo en todo el entorno.

Castro y Díaz (2020) en su artículo sustentan un concepto donde la comunicación interna influye de forma directa en la productividad, mediante la fidelización de todos los trabajadores, lo que contribuye a que se sienta parte de la empresa.

Según (2022) presenta la comunicación interna como un programa que transfiere toda la información entre los miembros para fortalecer la identidad organizacional y permitir una retroalimentación que proporcione un ambiente de trabajo positivo y cumpla las expectativas planteadas.

Solórzano (2018) expone que la comunicación interna se da para asegurar que la información se comprenda entre los empleados, para que todos comprendan de manera correcta su trabajo y desarrollarlos hasta obtener resultados positivos para la organización.

Asimismo, Alfaro y De la Torre (2019) la definen como un proceso multidireccional, promoviendo que todas las metas internas cumplan con su realización, incluyendo además el conocimiento de cómo es la empresa en su totalidad y de cuáles son sus funciones, para permitir la integración de todos los miembros.

La comunicación interna logra satisfacer el derecho de cada trabajador a la información, abordando además fines adicionales como el crecimiento de la imagen organizacional y la cultura empresarial según Charry (2018).

Mediante la investigación que presenta una relación directa con el proceso de comunicación al interno de una organización, encontramos la definición de Andrade (2005), que la expone como el conjunto de diligencias realizadas por los trabajadores a favor de la creación de una relación positiva entre todos sus miembros, mediante la aplicación de diversos medios informar a todos los miembros y que influya en la integración y motivación para el logro de las metas organizacionales.

Así mismo, presentamos teorías de diversos autores para enriquecer la investigación, tales como Berceruelo (2011) quien manifiesta que la comunicación interna es un concepto que consiste en transmitir un mensaje de un destinatario a un receptor, para lograr que se difunda de un lado a otro, dado que todos sus elementos son origen y destino de la información.

El autor antes referido, considera 3 tipos de comunicación, las cuales son:
Comunicación descendente: sucede al momento en que los niveles superiores envían mensajes a los niveles de la parte inferior, agregando información relacionada a algún tipo de trabajo específico o mensajes corporativos.

Comunicación ascendente: inicia de los niveles inferiores, circulando hacia arriba, se utiliza, principalmente, para quejas, inquietudes o sugerencias.

Comunicación horizontal: se realiza para los trabajadores del mismo nivel, para dinamizar la comunicación entre áreas iguales.

Se presentan las dimensiones de comunicación interna que se definen a continuación en base a Tessi (2004):

Comunicación intrapersonal: se relaciona al tipo de comunicación donde los sujetos codifican los mensajes que reciben para luego emitirlos a su entorno, realizándose en el centro cerebral de la persona, susceptibles a los cambios de su significado

por la influencia de su pensamiento, emoción o percepción.

Comunicación interpersonal: este modelo son mensajes que se emiten por parte de la organización a cada uno de sus colaboradores, creando vínculos y relaciones en base a su propia personalidad, además operan de forma activa analizando de manera personal en base a sus vivencias y estado personal.

Comunicación institucional: a nivel interno esta dimensión tiene el encargo de conocer a profundidad la identidad empresarial para difundir en el personal de trabajo, mediante una intención persuasiva para influir en los receptores.

En relación al desempeño laboral y sus definiciones, se tiene como referencia a los siguientes autores:

Chiavenato (2000) precisa el concepto de desempeño laboral como la agrupación de actividades o comportamientos de los colaboradores siendo fundamentales para el cumplimiento de las metas en toda organización. Afirmando un papel fundamental que tiene esta variable, siendo una fortaleza relevante para toda empresa.

Una definición de desempeño laboral bajo el criterio de Borman et al. (2003) debería ser útil para toda la gama de estrategias e intervenciones que al interno de la psicología industrial y de organización se podría utilizar para perfeccionar el desempeño humano al interno de las empresas.

La suma total de las tareas ejecutadas por un colaborador reúne como concepto al desempeño laboral según Fletcher (2022). Es necesario realizar un correcto control y seguimiento donde se plantean estándares que cuantifican la variable en términos objetivos y subjetivos y utilizar puntos de referencia para medir el nivel de expectativa durante el tiempo determinado.

Así mismo, Hernández (2015) define el desempeño laboral como un método de manifestación donde los humanos muestran sus habilidades y competencias para su desenvolvimiento al interno de la organización, ofreciendo un trabajo o servicio que le permita su incorporación mediante el aporte de sus conocimientos, experiencias, actitudes, entre otros aspectos que fomenten el llegar a las metas trazadas en cualquier área que influya positivamente de manera directa a la organización.

Robbins (2004) menciona el desempeño laboral a la capacidad de lograr una correcta organización y coordinación de actividades que se adaptan y forman el comportamiento de las personas durante el proceso productivo.

Pineda, Salazar, Zaragoza y Silva (2023) en su artículo científico expone un concepto donde se considera como el grupo de actos y conductas que el colaborador tiene en su área en cualquier empresa, relacionándolo con todo lo asignado para que pueda desarrollar su trabajo.

En su publicación Hernández (2023) relaciona el desempeño laboral con las tareas que se asignan a los trabajadores, siendo los resultados un reflejo del cumplimiento de los objetivos planificados, ya que contribuyen a la realización de acciones que favorezcan la cultura organizacional.

Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020) lo sustentan como un sistema que se orienta al crecimiento del nivel de éxito de las empresas, donde son las actividades que realicen las que crean un valor e influyen en la organización ya sea de manera directa o viceversa.

Mendoza y Arriola (2022) sustentan al desempeño laboral como aquel instrumento de gran importancia que junto al trabajo de los colaboradores logran mejorar los procesos en todo tipo de organización y aumentar la productividad.

Ranaweera y Dharmasiri (2019) en su investigación definen al desempeño laboral como el conjunto de resultados obtenidos mediante el cumplimiento de los trabajos asignados a los empleados, garantizando la creación de una conexión entre ellos que permitan obtener mayor rentabilidad.

Asimismo, presentamos las bases teóricas de diversos autores para fortalecer el alcance de la investigación. En este caso se incluye al estudio realizado por Campbell (1990), considera al desempeño laboral presenta una relación directa con la realización un trabajo, siendo un medio para alcanzar el conjunto de metas al interno del rol que se desempeña en una organización. Siendo no solo una acción, sino una “actividad compleja”. Además, utiliza ocho patrones de factores que lo incorporan:

- Dominio de tareas específicas del trabajo: calidad de trabajo en las actividades que integran los requisitos técnicos básicos de un trabajo asignado.
- Dominio de tareas no específicas del trabajo: calidad de trabajo en las tareas

que no son exclusivas de la organización, pero son requeridas.

- Comunicaciones orales y escritas: Calidad de escritura o comunicación en audiencia de cualquier tamaño.
- Demostrar esfuerzo: cantidad de compromiso con las tareas del trabajo y nivel de persistencia e intensidad.
- Mantener la disciplina personal: Cuando una persona evita comportamientos negativos.
- Facilitar el desempeño en equipo: Nivel de apoyo y ayuda para permitir a sus compañeros la unificación eficaz.
- Supervisión: Nivel de influencia en los subordinados.
- Gestión y administración: Nivel de éxito en el establecimiento de objetivos organizacionales, monitoreo, control de gastos o búsqueda de recursos adicionales.

Así mismo, Hackman & Oldham (1975) presentan un estudio al desempeño laboral y sus características, mostrando como función principal la unión entre la satisfacción, la motivación laboral intrínseca y la productividad, viéndose altamente influenciados por la necesidad de crecimiento psicológico del empleado, además nos presentan una teoría donde la clave se encuentra principalmente en la tarea para obtener motivación por parte del personal, analizando el desarrollo de los elementos tales como satisfacción, interés y la percepción del cambio en base al rendimiento durante la realización de actividades.

Se presentan las dimensiones de desempeño laboral en base a la investigación de Chiavenato (2011):

Habilidades personales: se definen como las capacidades de cada colaborador, que dependen directamente de las vivencias y experiencias personales.

Habilidades profesionales: relacionadas con las competencias dentro una profesión, unificadas en un grupo formado por el conocimiento, competencia y actitud importante para el desempeño de las funciones en su organización.

Habilidades técnicas: son las destrezas junto a conocimientos que logran permitir al trabajador el desarrollo de tareas en áreas específicas al interno de su puesto laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, ya que se basa en la búsqueda de una predicción específica de comportamiento, siendo el fin principal de la investigación la práctica de todo el conocimiento teórico. (Stanovich, 2018)

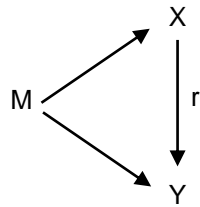
Según el enfoque fue cuantitativo, al respecto Baptista et al. (2018), indica que este método utiliza la agrupación de una base de datos para comprobar las hipótesis basado en una evaluación numérica y ponderación.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue de tipo no experimental, de corte transversal. En base a la definición de Hernández (2018), el estudio no experimental se define cuando se analiza a un grupo de sujetos pertenecientes a una variable independiente por selección autónoma sin construcción de situaciones, en este caso también se maneja de tipo corte transversal logrando realizar una recolección de datos e información en un momento preciso de esta manera describir las variables para verificar su relación con los sucesos.

Así mismo, fue de alcance descriptivo correlacional que busca un estudio en base a la selección de cuestiones agrupadas en series de esta manera medir cada una de ellos de forma independiente para obtener una descripción completo de lo que se investiga, además de tener como objetivo la medición de correlación entre las variable o conceptos que se presentan. (Hernández, 2018)

Esquema



Donde:

M: Colaboradores de Transportes ACUARIO SAC

X: Comunicación interna

r: relación

Y: Desempeño laboral

3.2 Variables y operacionalización

En base al desarrollo de la investigación se determinó las siguientes variables:

Variable 1: Comunicación Interna

- **Definición conceptual:**

Tessi (2012) define la comunicación interna como un “Instrumento útil para los colaboradores al interno de una empresa, que al obtener una consolidación máxima logran generar productividad; teniendo como objetivo la orientación hacia el crecimiento personal de las habilidades del trabajador” (p. 6).

- **Definición operacional:**

La variable comunicación interna se mide mediante las siguientes dimensiones: comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación institucional, referidas por Tessi (2004).

- **Dimensiones:**

Dimensión 1: Comunicación Interpersonal

Dimensión 2: Comunicación Intrapersonal

Dimensión 3: Comunicación Institucional

- **Indicadores:**

X1. Cognitivo y afectivo

X2. Salario y sentido

X3. Escuchar, empatía y emisión

- **Escala de medición:**

Ordinal.

Variable 2: Desempeño laboral

- **Definición conceptual:**

Chiavenato (2011) define el desempeño laboral como “La conducta del colaborador al interno de la empresa, enfatizando el concepto como un método individual que busca alcanzar de forma efectiva y eficiente los objetivos organizacionales”.

- **Definición operacional:**

La variable desempeño laboral se medirá en base a las siguientes dimensiones: habilidades personales, habilidades profesionales y habilidades técnicas, referidas por Chiavenato (2011).

- **Dimensiones:**

Dimensión 1: Habilidades personales

Dimensión 2: Habilidades profesionales

Dimensión 3: Habilidades técnicas

- **Indicadores**

X1. Remuneración y responsabilidad

X2. Toma de decisiones y asertividad

X3. Tecnología y manejo de conflictos

- **Escala de medición:**

Ordinal.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población:

La población estuvo conformada por los 28 colaboradores de la empresa Transportes Acuario S.A.C.

Tal como define Hernández (2014), la población se conoce como la agrupación de todas las situaciones específicas que se relacionan con series completamente detalladas, siendo necesario una presentación detallada de todos los elementos que le pertenecen de forma clara para permitir identificar sus parámetros de muestra.

3.3.2. Muestra:

La muestra fue censal, es decir, los 28 colaboradores de la empresa de Transportes Acuario S.A.C.

En base al concepto de Hernández (2014) lo define como un subconjunto que forma parte de la población.

3.3.3. Muestreo:

Debido a que la muestra fue censal, no se aplicó técnica de muestreo.

3.3.4. Unidad de análisis:

Conformada por cada colaborador de la empresa Transportes Acuario S.A.C. Hernández (2014) define la unidad de análisis como el objeto de estudio principal en la cual se enfoca la investigación y los procesos para su desarrollo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

La técnica que se utilizó en las variables de estudio fue la encuesta.

El concepto de Hernández (2014) nos menciona a la encuesta dentro de las técnicas utilizadas para lograr la medición correcta del comportamiento o los elementos que forman las variables.

Instrumentos:

El instrumento que se aplicó en el presente trabajo de investigación fue el cuestionario. Un cuestionario en base a lo redactado por Hernández (2014) se relaciona al grupo de preguntas que se utilizan para las variables presente en la investigación a medir. Siendo utilizadas en cualquier tipo de encuesta utilizando preguntas de tipo abiertas o cerradas.

Validez:

Por tratarse de encuestas recopiladas de otros autores, se necesitó la validación de expertos debido a que se manipularon los datos de los instrumentos obtenidos en los repositorios institucionales.

Confiabilidad:

Se realizó una prueba piloto, en la cual el instrumento a utilizar fue aplicado a una muestra para determinar la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, con un valor de ,944 en la primera variable de comunicación interna y ,947 en la segunda variable de desempeño laboral.

3.5 Procedimientos

En primer lugar, se remitió una carta de presentación a la empresa, solicitando el uso de la Información documentada; se realizaron coordinaciones para las fechas de trabajo sobre el levantamiento de datos. Se utilizaron fuentes idóneas para el desarrollo del marco teórico considerando una antigüedad no mayor a 5 años de los antecedentes, y se revisaron documentos contables para el análisis de las variables. Se procesó, analizó y comparó la información de los resultados y se redactaron las conclusiones y recomendaciones para los fines correspondientes.

3.6 Método de análisis de datos

En el presente trabajo de investigación se utilizó una hoja de cálculo de Microsoft Excel y Spss v. 25 para poder realizar el análisis estadístico de datos.

Para este método se utilizó dos tipos de análisis:

Análisis estadístico descriptivo. Se denomina descriptivo porque con los datos organizados en una matriz se puede construir tablas de distribución de frecuencias, tablas de doble entrada, figuras y medidas estadísticas de resumen.

Análisis estadístico inferencial. Se denomina inferencial puesto que permite contestar la hipótesis de investigación mediante la prueba de Rho de Pearson.

3.7 Aspectos éticos

Para el presente estudio se consideró los valores y principios éticos, reservando la información adquirida. Además, la redacción de la información se hizo empleando las normas APA según la Universidad César Vallejo y los textos citados se respaldaron con la correspondiente referencia, respetando así los derechos de autor.

Así mismo, se consideró los principios de código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo:

- a) Autonomía
- b) Beneficencia
- c) Competencia profesional y científica
- d) Cuidado del medio ambiente y biodiversidad
- e) Integridad humana
- f) Justicia
- g) Libertad

- h) No Maleficencia
- i) Probidad
- j) Respeto de la propiedad intelectual
- k) Responsabilidad
- l) Transparencia
- m) Precaución

IV. RESULTADOS:

Se presenta, a continuación, los resultados del objetivo general:

Tabla 1

Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023

Correlaciones			
		Comunicación Interna	Desempeño Laboral
Comunicación Interna	Correlación de Pearson	1	-.506**
	Sig. (bilateral)		0.006
	N	28	28
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-.506**	1
	Sig. (bilateral)	0.006	
	N	28	28

Nota. Información recolectada a una muestra de 28 colaboradores de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023.

Interpretación:

La tabla 1, mediante los datos obtenidos presentó un valor de -.506 (Rho de Pearson), demostró la presencia de una correlación negativa moderada entre las variables en análisis, es decir, una relación inversa. Además, el nivel de significancia presentó un 0.006 (p-valor <0.05) por lo que se determinó una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023.

Se presentan los resultados en base al objetivo específico 1:

Tabla 2

Nivel de comunicación interna de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023

Niveles	Comunicación Interna	
	fi	%
Bueno	21	75
Regular	7	25
Deficiente	0	0
Total	28	100

Nota. Información recolectada a una muestra de 28 colaboradores de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023.

Interpretación:

La tabla 2 demostró que un 75% de los miembros de Transportes Acuario S.A.C, presentó una comunicación interna con nivel bueno, que sobresale respecto a los otros niveles, dado que existe un alto nivel de participación y comunicación fluida entre el personal y el jefe de área. Evidenciando que una parte moderada de los trabajadores obtuvo un nivel regular con un valor de 25% en la variable, principalmente, porque consideran que no existe canales formales de comunicación debido a que no se tiene un orden organizado para transmitir la información.

Tabla 3

Nivel de las dimensiones de la comunicación interna de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023

Niveles	Comunicación Intrapersonal		Comunicación Interpersonal		Comunicación Institucional	
	fi	%	fi	%	Fi	%
	Bueno	26	92.9	23	82.1	14
Regular	2	7.1	5	17.9	10	35.7
Deficiente	0	0	0	0	4	14.3
Total	28	100	28	100	28	100

Nota. Información recolectada a una muestra de 28 colaboradores de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023.

Interpretación:

La tabla 3 demostró que los empleados de Transportes Acuario S.A.C presentaron un 92.9% en comunicación intrapersonal con nivel bueno, evidenciando que existe responsabilidad y cumplimiento por parte de los trabajadores, además, se obtuvo un 7.1% con nivel regular ya que algunos consideran tener dificultad para resolver situaciones complejas y toma de decisiones. Se obtuvo un nivel bueno de 82.1% en la dimensión comunicación interpersonal dado que existe un cumplimiento y sentido de responsabilidad, además de percibir que sus ideas son tomadas en consideración y que se puede identificar las fortalezas entre trabajadores, presenta, además, un 17.9% en el nivel regular, ya que algunos perciben que no existe un trato igual con todos los trabajadores, así como la falta de reconocimiento por sus logros. También se muestra un 50% en el nivel bueno de la dimensión comunicación institucional, evidenciando que si se realizan campañas publicitarias y que se conoce a la empresa, pero también se presenta un 35.7% de nivel regular debido a que no se realiza una monitorización de los medios de comunicación y que la información no es siempre mediante canales formales. También se obtuvo un 14.3% de nivel deficiente, evidenciando que existe sentido de responsabilidad y toma de decisiones entre los colaboradores, pero perciben un trato diferenciado, la falta de campañas publicitarias y presentación de informes anuales.

Se presentan los resultados en base al objetivo específico 2:

Tabla 4

*Nivel de desempeño laboral de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. -
Trujillo, 2023*

Niveles	Desempeño laboral	
	fi	%
Bueno	17	60.7
Regular	11	39.3
Deficiente	0	0
Total	28	100.0

Nota. Información recolectada a una muestra de 28 colaboradores de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023.

Interpretación:

Según la tabla 4, se evidenció que un 60.7% de los miembros de Transportes Acuario S.A.C, presentó un desempeño laboral con un nivel bueno; relacionándose directamente con una aceptación en la remuneración recibida en base a la labor que desarrolla, además de encontrar un ambiente e infraestructura adecuados. El 39.3 % presentó un nivel regular, debido a que los colaboradores manifiestan no recibir capacitación sobre las adaptaciones al cambio y nuevos retos

Tabla 5

Nivel de las dimensiones del desempeño laboral de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023

Niveles	Habilidades personales		Habilidades profesionales		Habilidades técnicas	
	fi	%	Fi	%	fi	%
Bueno	18	64.3	17	60.7	18	64.3
Regular	8	28.6	10	35.7	8	28.6
Deficiente	2	7.1	1	3.6	2	7.1
Total	28	100	28	100	28	100

Nota. Información recolectada a una muestra de 28 colaboradores de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023.

Interpretación:

En base a la información que figura en la tabla 5, se observa, en relación a la dimensión habilidades personales, que los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C perciben, un nivel bueno de 64.3% y un nivel regular de 28.6%, lo que evidenció que existe una infraestructura y acondicionamiento adecuado para el desarrollo de sus actividades, pero se necesita mayor enfoque en la remuneración e incentivos para los trabajadores. Existe un nivel bueno de 60.7%, un 35.7% de regular y un 3.6% en deficiente según la dimensión de habilidades profesionales, el mayor nivel se ve relacionado con las oportunidades de aprendizaje óptimas que ofrece, la motivación por parte de las buenas condiciones de trabajo, pero se necesita capacitar a los trabajadores sobre los conceptos estratégicos fundamentales de la empresa. También se muestra un 64.3% en el nivel bueno de la dimensión habilidades técnicas, junto a un 28.6% de nivel regular y un 7.1% de nivel deficiente, se infiere la existencia de un elevado nivel de empatía, pero se puede reforzar en la concientización de los colaboradores y la preparación para asumir nuevos retos.

Se presentan los resultados en base al objetivo específico 3:

Tabla 6

Relación de las dimensiones de comunicación interna y el desempeño laboral de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023

		Desempeño Laboral
Comunicación Intrapersonal	Correlación de Pearson	-0.273
	Sig. (bilateral)	0.160
	N	28
Comunicación Interpersonal	Correlación de Pearson	-.472*
	Sig. (bilateral)	0.011
	N	28
Comunicación Institucional	Correlación de Pearson	-.534**
	Sig. (bilateral)	0.003
	N	28
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	
	N	28

Nota. Información recolectada a una muestra de 28 colaboradores de la empresa de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023.

Interpretación: En base al análisis de Pearson se encontró un valor de -0.273, lo que demostró una correlación negativa baja entre comunicación intrapersonal con el desempeño laboral, también se evidenció un -0.472 entre la comunicación interpersonal y la variable desempeño laboral, lo que indica una correlación negativa moderada entre ambas, por último, se observa un -0.534 entre comunicación institucional y el desempeño laboral lo que indicó una correlación negativa moderada.

Contrastación de hipótesis de investigación:

En base a la información se planteó las hipótesis que se indican a continuación:

H(a) La relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023, es directa. H(o) La relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023, no es directa. En base al análisis de los datos se acepta la hipótesis alterna, siendo la relación, entre la comunicación interna con el desempeño laboral, directa.

En relación al objetivo específico 4, se presenta la propuesta de matriz de comunicación interna:

N°	¿Quién Comunica? Emisor de la Información	¿Qué se comunica? Información relativa a:	Objetivo de la comunicación	¿A Quién comunica? Receptor de la información	¿Cuándo se comunica? Frecuencia	Evidencia de la comunicación
1	Gerente General	Nuevos conductores contratados	Oportuna programación de unidades para servicio de transporte	Jefe de Operaciones	Cada vez que se agrega nuevos clientes o se presentan cambios en las operaciones	Conductores asignados a las unidades de transporte
2	Jefe del SIG	Los Backup o copias de la información	Para que el gerente general guarde los datos del disco duro externo y se mantenga fuera de la empresa	Al Gerente general	Trimestral	-
3	Coordinador del SIG	Objetivos operativos y del SGSST	Los equipos de cómputo se encuentren disponibles para realizar el mantenimiento preventivo	A todos los colaboradores	De manera trimestral	No aplica por ser de manera verbal
4	Coordinador del SIG	Políticas del SIG	Que los colaboradores en general tengan conocimiento de la política de SST, política	A todos los colaboradores	Cuando se haya emitido la Política, luego según el	Registro de Asistencia

			ambiental, política de calidad y otras políticas que la organización tuviese		Programa anual de capacitaciones y cada vez que se presenten cambios en las mismas.	
5	Coordinador del SIG	Gestión de Riesgos	Que los colaboradores tengan conocimiento sobre los riesgos presentes en la organización, la manera de identificarlos, de prevenirlos y comunicarlos antes de su materialización	A todos los colaboradores	Cada vez que se identifiquen nuevos riesgos, se actualice la matriz IPER o la Matriz de riesgos y oportunidades.	Registro de Asistencia de IPERC
6	Coordinador del SIG	Procesos de investigación de incidentes, incidentes peligrosos, accidentes y accidentes fatales	Que los colaboradores tengan conocimiento de cómo se reportan los incidentes, incidentes peligrosos, accidentes y accidentes fatales que se presenten en la organización; así mismo que se conozca la manera de prevenirlos	A todos los colaboradores	Como mínimo 1 vez por año	Registro de Asistencia

7	Usuario del equipo	Falla en el equipo de cómputo	Reparar falla presentada en el equipo de cómputo lo antes posible	Coordinador de TI	Presentación de fallas internas en el grupo de cómputo	Verbal
8	Jefe de Mantenimiento	Unidades programadas para realizar mantenimiento preventivo	Oportuna programación de unidades para servicio de transporte	Jefe de Operaciones	Cada vez que se programan unidades para mantenimiento preventivo	-
9	Jefe de Mantenimiento	Disponibilidad de Unidades	Dar a conocer que unidades disponibles para realizar el servicio de transporte	Jefe de Operaciones	Antes de programar las unidades para el servicio al cliente	enviado al cliente con las unidades disponibles para carga
10	Jefe de Mantenimiento	Necesidad de remolcador para transporte de unidad con falla en ruta	Transportar la unidad con falla a base	Gerente General	Cada vez que una unidad requiera ser remolcada después de haber presentado falla en ruta	unidad remolcada en base
11	Jefe de Mantenimiento	Evidencia de compra de repuestos para reparar unidad	Constatar el gasto realizado por el conductor en repuestos para reparar unidad	Asistente Administrativo	Cada vez que se compra repuestos o materiales para reparar	Solicitud de materiales al proveedor mediante o

					la unidad cuando falla en ruta	mediante factura o boleta emitida por el proveedor
12	Jefe de Operaciones	Falla de unidad en ruta	Tomar las acciones necesarias para minimizar el impacto del suceso	Jefe de Mantenimiento	Cada vez que la unidad de transporte falla en ruta	-
13	Coordinador del SIG	Difusión de Requisitos Legales	Dar a conocer a los colaboradores sobre toda normativa legal aplicable a la empresa y cumplir con los requisitos de la misma	Colaboradores	Cada vez que se emita una nueva normativa legal aplicable a la empresa o modificatoria de la misma	Registro de asistencia
14	Asistente Administrativo	Ingreso de nuevo personal	Dar a conocer al personal los datos del nuevo colaborador para que posteriormente no haya confusión de coordinación	A los colaboradores	Cada vez que ingresa un nuevo colaborador	Pantallazo de la comunicación
15	Supervisor de Operaciones	Inspecciones realizadas	Se registren las observaciones encontradas en las inspecciones	Al Coordinador del SIG	Cada vez que se realice las inspecciones	Formatos de inspecciones

16	Asistente Administrativo	Plan Anual de Capacitaciones	Coordinar disponibilidad de los colaboradores para participar de las capacitaciones de todo el año	A todos los colaboradores	de manera semestral	Registro de Asistencia
17	Asistente Administrativo	Informe con la información de la evaluación de desempeño del personal	Contar con información para la toma de decisión sobre la gestión del personal (renovaciones, promociones, despidos, etc.)	Gerente General	Después de calificar cada registro de evaluación de desempeño	Cargo de Entrega
18	Solicitante	Requerimiento de personal con V°B° de Gerente General	Oportuno reclutamiento, selección y contratación de personal	Asistente Administrativo	Cuando se requiere reponer a una persona en un puesto de trabajo existente Cuando se requiera personal adicional para un puesto de trabajo existente o nuevo	Registro de Requerimiento de Personal
19	Evaluador del Desempeño de Personal	Retroalimentación al evaluado sobre los resultados que ha obtenido	Dar a conocer al evaluado los puntos en los que destaca y los que debe trabajar para mejorar su desempeño	Personal evaluado	Con frecuencia anual, después de que el evaluador complete el	Registro de evaluación de desempeño con las firmas del

					formato de evaluación del personal a su cargo	evaluador y evaluado
20	Asistente Administrativo	Datos de proveedor aprobado por la Gerencia para ingreso o retiro del mismo	Actualizar lista de proveedores críticos	Jefe del SIG	Cada vez que se aprueba a un proveedor para trabajar con la empresa	adjuntando el registro "Check List para la Selección de Proveedor" firmado por el Gerente
21	Asistente Administrativo	Informe de datos de la Evaluación del desempeño de los Proveedores Críticos	Contar con información para decidir si se continua la relación con el asociado de negocio	Gerente General	Semestral	Cargo de Entrega
22	Asistente Administrativo	Solicitud de retiro de proveedor de la Lista de Proveedores	Contar con proveedores con buen desempeño y romper vínculo de negocios con los proveedores que tienen un bajo desempeño	Gerente General	Cuando el conductor no cumple con lo requerido	Correo Electrónico

		Críticos				
		Aceptados				
23	Jefe del SIG	Resultados obtenidos en los objetivos del SIG e indicadores de gestión	Dar a conocer sobre el cumplimiento los objetivos e indicadores de gestión de cada área y tomar acciones para mejorar el desempeño de las mismas	Colaboradores	Mensual	-
24	Jefe del SIG	Documentos externos aplicables a la organización	Conocimiento y cumplimiento de los documentos externos	Todos los colaboradores	Cada vez que se emite un documento externo	y registro de asistencia de capacitación
25	Jefe del SIG	Documentos internos y formatos, nuevos o modificados, del SGC	Para conocimiento de los documentos nuevos o modificados	Colaboradores involucrados con el documento	Cada vez que se emite un documento interno o formato	Lista de distribución Registro de asistencia
26	Jefe del SIG	Registro "Matriz de Riesgos y	Conocer sobre los riesgos y oportunidades del SGC	Colaboradores involucrados	Anual	Lista de Distribución

Oportunidades del SGC"						
27	Jefe del SIG	Actividades para control de riesgos y oportunidades	Implementación de medidas para manejar riesgos y oportunidades	Todos los colaboradores	Anual	Cargo de Entrega
28	Jefe del SIG	Programa Anual de Auditorías Internas	Disponibilidad de las áreas para el desarrollo de las auditorías	Todos los colaboradores	Anual	Cargo de entrega
29	Jefe del SIG	Plan de Auditoría / Homologaciones	Disponibilidad de las áreas para llevar a cabo la auditoría programada y cumplimiento de los requisitos	Todos los colaboradores	Unos días antes de que se vaya a realizar una auditoría, en base al programa anual	Registro de difusión de documentos
30	Jefe del SIG	Informe de Auditoría	Conocer los resultados de la auditoría realizada y los hallazgos detectadas	Todos los colaboradores	Después de realizar la auditoría, cuando el auditor lo envía al Coordinador del SGC	Registro de difusión de documentos
31	Jefe del SIG	Solicitud de acciones correctivas o preventivas	Determinar causas y acciones para el cierre de los hallazgos detectados	Jefes de Área pertinentes al hallazgo	Cada vez que se existe una NC u Oportunidad de mejora detectada por los mismos jefes de	Registro en las acciones en los registros de las "SAC"

					Área o por alguna auditoría	
32	Jefe del SIG	Acuerdos tomados en la revisión por la dirección	Cumplimiento de los acuerdos tomados en la revisión por la dirección	Jefes de Área	Después de cada revisión por la dirección	Cargo de Entrega
33	Jefe del SIG	Datos del colaborador que dio positivo en la prueba de alcotest	Tomar las acciones correspondientes	Asistente Administrativo	Cada vez que el alcoholímetro arroje un resultado positivo de alcohol de un colaborador	Correo Electrónico
34	Dueño del Proceso	Difusión de nuevos documentos	Eficiente desarrollo de los distintos procesos de la empresa	Colaboradores involucrados con el documento	Cada vez que se emite un documento interno o formato	Registro de asistencia
35	Jefe de Operaciones	Resultados obtenidos de encuestas al cliente	Tomar acciones para incrementar la satisfacción del público	Participantes de la reunión	Anual	Acta de Reunión Informe con los resultados de las encuestas

36	Jefe de Operaciones	Informa resultado de evaluación de subcontratista	Contar con información para tomar la decisión si se seguirá trabajando con el subcontratista	Gerente General	Después de cada servicio que nos brinda el subcontratista	.
37	Asistente de GPS y Operaciones	Incidencia sore: Exceso de Velocidad y Paradas en Lugares no Autorizados	Subsanar incidencia a la brevedad	Área pertinente	Cada vez que se presenta una incidencia durante el transporte	No existe evidencia
38	Asistente de GPS y Operaciones	Tiempos y excesos de velocidad	Control del servicio brindado y de ser necesario realizar amonestaciones correspondientes a los conductores	Jefe de Operaciones y Áreas pertinentes	Al finalizar cada viaje de las unidades	No existe evidencia
39	Jefes de Área (1) Jefe de Operaciones (2)	No Conformidades detectadas	Evaluar y tomar medidas para el tratamiento oportuno de los inconvenientes	Jefe del SIG	1. Cada vez que un Jefe de Área detecta alguna observación dentro o en cualquier otra área. 2. Cuando se cumple	Registro de las SAC

					con el criterio de atención de reclamos	
40	Jefes o Responsables de Áreas	Procesos relacionados a su área	Efectivo desarrollo de las actividades del personal nuevo	Personal nuevo	Cada vez que ingresa un colaborador nuevo a laborar en la empresa	Registro de Inducción
41	Jefaturas o Gerencia	Detecta Hallazgo	Evaluar hallazgo y coordinar acciones para tratamiento del mismo	Jefe del SIG	Cada vez que se detecte un hallazgo	Registro de salidas no conformes
42	Conductor	Fallas presentadas	Realizar el mantenimiento correctivo oportuno a las unidades	Jefe de Mantenimiento / Asistente de Mantenimiento	Cada vez que la unidad llega a base Cada vez que se presenta fallas en la unidad	Registro "Reporte de Estado de Unidad"
43	Conductor	Solicitud de viáticos para viaje	Contar con los viáticos suficientes para realizar el viaje	Asistente Administrativo	Cada vez que se programa una unidad para viaje	No existe evidencia
44	Conductor	Datos de la unidad	Contar con el combustible suficiente para realizar el servicio de transporte	Asistente de GPS y Operaciones	Cada vez que se programa una unidad para viaje	No existe evidencia

45	Conductor	Guía de remisión	Control y trazabilidad del servicio brindado	Asistente de Guías	Al terminar cada viaje	No existe evidencia
46	Vigilante	Equipo de alcotest en mal estado	Reparar o comprar equipo de alcotest	Jefe del SIG	Cuando el equipo de alcotest este en mal estado	No existe evidencia
47	Vigilante	Colaborador o visitante sin identificación o con identificación disconforme	Dar V°B° para ingreso de colaborador o recibir visita en garita	Jefe inmediato de colaborador o receptor de visita	Cunado un Colaborador no cuenta con identificación o el visitante este con identificación disconforme	No existe evidencia
48	Vigilante	Cualquier incidencia o actividad sospechosa	Tomar medidas necesarias para prevenir, interrumpir o corregir cualquier incidencia o actividad ilícita	Comité BASC	Cunado un Colaborador no cuenta con identificación o el visitante este con identificación disconforme	No existe evidencia
49	Colaborador	Requerimiento de materiales	Desarrollo efectivo de las actividades del colaborador	Asistente de Logística	Cada vez que el colaborador identifique	Orden de Salida de Materiales

					la necesidad de materiales	
50	Colaborador	Salida no Conforme	Coordinar acciones para tratamiento de salida no conforme	Jefe de Operaciones	Cada vez que se detecte una Salida No Conforme	Registro de salida no conforme
50	Área responsable	Tratamiento de la salida no conforme	Tratar de manera correcta el hallazgo de una salida no conforme, evitando que esta se materialice y se convierta en reclamo.	Jefe de Operaciones	Cada vez que el jefe de operaciones se reúna con el área responsable.	Acciones a implementar escritas en el Registro de salida no conforme.
51	Colaborador	Propuesta de cambios organizacionales	Contar con información para decidir la implementación de nuevos cambios para la mejora del desempeño de la empresa	Gerente General	Cada vez que un colaborador determine necesidad de cambios	Registro "Propuesta de Cambios Organizacionales"
52	Colaborador	Cualquier ocurrencia de eventos no deseados en TI	Coordinar las acciones correspondientes para el tratamiento de estos eventos	Coordinador de TI	Cada vez que se presenta un evento no deseado en TI	No aplica por ser de manera verbal

53	Colaborador	Operaciones y Actividades sospechosas	Tomar las acciones adecuadas para prevenir o interrumpir alguna actividad ilícita	Gerente General	Cada vez que se identifica una operación y/o actividad sospechosa	No aplica por ser de manera verbal
54	Responsable del cambio	Informe de seguimiento a la implementación del cambio	Informar al Gerente General sobre el desarrollo de la implementación del cambio	Gerente General	Semanal o quincenalmente durante la implementación de cambios	Firma en el informe de seguimiento de la implementación del cambio
55	Responsable del cambio	Informe de resultado y lecciones aprendidas	Informar sobre el resultado de la implementación del cambio y lecciones aprendidas (negativas y positivas) del mismo, para aplicarlos en futuros cambios	Gerente General	Cunando se termine la implementación del cambio	Firma en el informe de seguimiento de la implementación del cambio

V. DISCUSIÓN

En la investigación según el análisis de la información se determinó una relación entre las variables comunicación interna y el desempeño laboral, con un coeficiente de Rho de Pearson equivalente al valor de -0.506, lo que demostró una correlación negativa moderada entre ambas variables. También, presentó un nivel de significancia de 0.006 (p -valor $< 0,05$) lo que equivale a una relación significativa entre ambas variables. Se comprueba la existencia de una relación directa entre las variables comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023, aceptando la hipótesis alterna. Este resultado se corrobora con Cervera (2015), quien refiere en su investigación a la comunicación interna como un instrumento de gran valor para el buen rendimiento de los trabajadores, el mismo que permitirá obtener resultados positivos en el crecimiento de una empresa. También coincide con el concepto de desempeño laboral de Hernández (2015), que según su estudio es un método de manifestación, siendo los usuarios quienes ejercen sus habilidades al interno de la empresa, incorporando sus experiencias, actitudes y conocimiento para llegar al cumplimiento de los objetivos. Por ello, se confirma que mientras se encuentre una óptima comunicación interna fluida y correcta en la organización, mejor será el desempeño por parte del colaborador.

En el objetivo específico 1, se demostró que los trabajadores de Transportes Acuario S.A.C presentaron un 75% de nivel bueno de comunicación interna, influenciado por la gran participación y comunicación efectiva que desarrollan. Además, se evidenció un 25% de nivel regular al interno de los colaboradores, dado que consideran no existe un orden en los canales utilizados para el manejo de la información. Los resultados se corroboran con Villanueva (2015), quien en su investigación afirmó que la comunicación interna presentó una relación con los trabajadores de forma directa en cualquier tipo empresa, resaltando la necesidad de promover la integración y motivación mediante el intercambio de principios, valores e ideas. También coincide con la investigación de Ongallo (2007), donde expone que la comunicación interna genera cambios en toda organización para incorporar los puestos de cada área. De esta forma, el análisis de la primera variable

es de gran valor, dado que nos permite organizar y coordinar las actividades de manera correcta, además de favorecer la integración de la empresa y la difusión de los mensajes en todas las áreas.

En el objetivo específico 2, se observó un valor total de 60.7 % de nivel bueno, evidenciando una conformidad en la remuneración, sueldo e incentivos por parte de la empresa, también encuentran un ambiente e infraestructura aceptable para el desarrollo de sus labores. Se observó un 39.3 % de nivel regular, debido a que es necesario capacitar sobre las incidencias a los cambios y adaptación a nuevos retos al interno del trabajo. Estos datos se relacionan con Chiavenato (2000), quien define al desempeño laboral como el total de actividades o comportamientos necesarios por parte del trabajador para obtener el cumplimiento de las metas en cualquier tipo de empresa, convirtiéndola en una fortaleza de ella misma. Además, se corrobora con Robbins (2004) que relacionó el desempeño laboral junto a la competencia para obtener un nivel de organización y coordinación correcto en la realización de actividades que moldean el comportamiento de los colaboradores durante el proceso de producción. Por ello, el desempeño laboral resulta factor importante de análisis para lograr el cumplimiento de manera efectiva de los trabajos asignados, pero sobre todo para promover el desarrollo como profesional de cada uno de los usuarios.

El objetivo específico 3 presentó, en base al análisis de Rho de Pearson, un valor de -0.273, representando una correlación negativa baja para la dimensión de comunicación intrapersonal y desempeño laboral, además se encontró un -0,472 entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral, representando una correlación negativa moderada entre ambas, también, se observó un -,<0534 entre la comunicación institucional y el desempeño laboral indicando una correlación negativa moderada. Evidenciando una asociación de las variables en sentido inverso, siendo cada dimensión favorable para el desempeño laboral. Estos resultados se comparan con la investigación de Tessi (2004) que presentó las dimensiones especificando que la comunicación intrapersonal tiene una relación donde los usuarios ejercen una codificación de los mensajes recibidos para posteriormente difundirlo, siendo fácilmente influenciados por sus emociones o

percepción actual. También se precisa a la comunicación interpersonal como un modelo donde los mensajes se manifiestan por parte de la empresa hacia sus trabajadores, lo que permite crear relaciones basadas en la personalidad de cada uno. Además, se hace mención a la comunicación institucional siendo necesaria para conocer la identidad de la empresa y potenciarla en todos los usuarios en ella. Se concluye que la comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional son importantes para fomentar el crecimiento del desempeño laboral, el rendimiento y el crecimiento de la empresa, de esta manera también se permite coordinar correctamente las actividades de los colaboradores.

En el objetivo específico 4, se elaboró una propuesta de matriz de comunicación (interna y externa), esta herramienta, mediante una adecuada implementación por parte de los responsables en emitir el mensaje, el método utilizado y los usuarios que deben recibir la información, ofrece como ventaja el progreso de la comunicación interna mediante la integración en todas las áreas correspondientes y la visualización completa de los datos formando un canal unificado en la empresa. Según Andrade (2005) expuso en su investigación de análisis sobre el valor de la comunicación interna como el grupo de actividades que se realizan por los empleados, aplicando diversos medios para mantenerlos informados y motivados para el logro de los objetivos trazados. Por ello, es importante el valor de esta propuesta para incrementar la comunicación interna y, por ende, mejorar el desempeño laboral en todos los miembros de la empresa de Transportes Acuario S.A.C.

VI. CONCLUSIONES

En base al objetivo general se determinó con la aplicación de Rho de Pearson obteniendo un valor de -0,506, lo que demostró una correlación negativa moderada entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Además, se presentó un nivel de significancia de 0,006 (p-valor <0,05) lo que se determinó una relación significativa entre las variables, comprobando la existencia de una relación directa entre ellas, aceptando la hipótesis alterna.

En relación al objetivo específico 1, mediante el análisis de la comunicación interna se presentó un 75% de nivel bueno, relacionado con la alta participación en el desarrollo de sus actividades y comunicación efectiva entre los compañeros de cada área, además de percibir una participación que favorece el cumplimiento de las labores asignadas.

Con respecto al objetivo específico 2, relacionado al estudio del desempeño laboral se demostró un 60.7 % en nivel bueno, dado que existe una aprobación en lo que corresponde a la remuneración, sueldo e incentivos que reciben los trabajadores, también ellos encuentran un ambiente e infraestructura adecuado para realizar sus labores, teniendo una distribución y acondicionamiento favorables para su desarrollo completo.

Referente al objetivo específico 3, se obtuvo un Rho de Pearson con un total de -0.273, siendo una correlación negativa baja entre la comunicación intrapersonal y desempeño laboral, también se presenta un -0,472 entre la comunicación interpersonal y la variable, demostrando una correlación negativa moderada. Respecto a la comunicación institucional y el desempeño laboral se demuestra un -0,534 lo que demuestra una correlación negativa moderada.

Con relación a la presentación una matriz de comunicación (interna y externa) en base al objetivo específico 4, esto permite agilizar el proceso de transmisión e intercambio de toda la información y datos correspondientes en la organización, desde quien emite el mensaje a quien lo recibe.

VII. RECOMENDACIONES

Tomando en consideración los datos e información analizada durante el estudio, se consideran las siguientes recomendaciones para la empresa de Transportes Acuario S.A.C:

- Al Gerente General se le recomienda actualizar periódicamente la política de comunicación, participación y/o consultas, verificando una correcta difusión de la información, mediante carteles, afiches publicitarios, medios digitales, charlas, capacitaciones y entre otros, con la finalidad de influenciar de manera positiva en el desempeño laboral y mejora de resultados.
- También se recomienda promover una continua capacitación en los colaboradores en enfoque hacia las directrices estratégicas y adaptación al cambio (Puesto de trabajo, adquisición de nuevas tecnologías, adecuación o construcción de instalaciones y otros que consideren impactantes para la empresa), permitiendo aumentar el desempeño en las actividades que realicen, además de influir en el cumplimiento de metas asignadas.

Las siguientes recomendaciones se dirigen a los jefes de cada área al interno de la empresa:

- Se recomienda aumentar el reconocimiento de trabajo, en base a las actividades alcanzadas por cada colaborador, fomentando la motivación sin costo de inversión, con resultados favorables para el desempeño laboral y comunicación interna.
- Brindar una retroalimentación después de evaluar los objetivos de cada colaborador, para mejorar e incrementar el progreso de las variables.

- Llevar a cabo reuniones mensuales entre Jefes de área y personal operativo para promover la comunicación interna y crear un sentimiento de trabajo en equipo entre todos los trabajadores.
- Crear un tablero de anuncios para colocar noticias de importancia, específicas o urgentes. Siendo una herramienta útil que permita unificar y hacer que los trabajadores se involucren con la organización al tener conocimiento de todas las novedades de la empresa, del sector, entre otros. De esta manera, mejorar la comunicación interna.

REFERENCIAS

- Alfaro, R. y De La Torre, C. (2019). *Influencia de las herramientas de comunicación interna descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplanet Cajamarca 2018*. [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte, Cajamarca]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22024>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. & Aguilar, E.J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor Agregado*, 7(1), 109 - 121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Benites, N. S. y Valverde, G. K. (2021). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77302/Benites_DNS-Valverde_MGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cadena, E. K. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha*. [Tesis de titulación, Pontificia Universidad Católica de Ecuador] Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2877>
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información*, 29(3). https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/e_pi.2020.may.24/50506
- Charry, H. (2018). La gestión de la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en el Sector Público. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 9(1), 25 – 34. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449856234001>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. (Novena edición). México: McGraw-Hill. https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recur_sos_humanos_-_chiavenato.pdf

- Córdova, F. E. (2018). *Comunicación Organizacional y el desempeño Laboral en la empresa Electrocercos del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua*. [Tesis de titulación, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27526>
- De los Ríos, A. M. (2021). *Comunicación organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una agroindustria de Trujillo*. [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30649/De%20Los%20ORios%20Alcalde%20Manuel%20Alberto.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- El Peruano. (2014). *Medir el desempeño laboral genera mejores y más beneficios*. <https://elperuano.pe/noticia/24029-medir-el-desempeno-laboral-genera-mejoras-y-mas-beneficios>
- Fabricius, M. (2020). *Internal communication from the perspective of the worker*. file:///C:/Users/GLP%20BYP/Downloads/Fabricius_Michael.pdf
- Gonzales, L. S. y Gonzáles, C. P. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo I Semestre 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Antenor Orrego]. Repositorio de la Universidad Antenor Orrego. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5827>
- Gonzales, P. J. (2021) *Comunicación Interna y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de C.S San Francisco durante el año 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio de la Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2183/Paucar-Gonzales-Juli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Granja, G.; Morales, J.; Noboa, M.; Paredes, M. (2021). *Relación entre las estrategias de comunicación para los empleados y el compromiso laboral*. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/download/492/361/1576>
- Hackman, J. & Oldham, G. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159 – 170.. <https://motamem.org/wp->

[content/uploads/2019/02/Hackman-Oldham-1975-Development-of-the-JDS.pdf](https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2019/02/Hackman-Oldham-1975-Development-of-the-JDS.pdf)

- Hernández, S. R. (2018). *Metodología de la Investigación*. (Sexta edición) <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, T. J. (2023). Desempeño laboral y bienestar social en las organizaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 8 - 9. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8890860.pdf>
- Hurtado, A. R. (2014). *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 Española. Trujillo, Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2818/ramos_kely.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Leon, S. M. y Ocrosopoma, J. C. (2018). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26537/Leon_SMR-Ocrosopoma_JCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marin, V. L. (2019). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6960/1/IV_FC_E_308_TE_Marin_Vilchez_2019.pdf
- Maurin, M. M. (2020). *Effective internal communication and employee performance – A case of the Anglican church of Kenya Makeuni Diocese*. <http://repository.daystar.ac.ke/bitstream/handle/123456789/3357/Effective%20Internal%20Communication%20and%20Employee%20Performance-%20A%20Case%20of%20The%20Anglican%20Church%20of%20Kenya%20Makueni%20Diocese.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Mbhele, S. (2017). *Internal communication on employee achievement and engagement within a South African government*.
file:///C:/Users/GLP%20BYP/Downloads/Mbhele_Internal_2017.pdf
- Medina, R. R. (2020). *Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización ALITECNO S.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Guayaquil]. Repositorio de la Universidad Católica de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15846>
- Mekulaia, M. (2021). *Effective Communication on Job Performance Based on Systems Theory*. <http://dspace.unza.zm/handle/123456789/7343>
- Mendoza, J. & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057 – 6073.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3165/4836>
- Ongallo, C (2007). *Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. (Segunda edición).
https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/manual_de_comunicacion_guia_para_gestionar_el_conocimiento_la_informacion_y_las_relaciones_humanas_en_empresas_y_organizaciones-carlos_ongallo.pdf
- Pachana, T. M. (2019). *El desempeño laboral y la gestión administrativa en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS en la provincia de Santa Elena, año 2018*. [Tesis de titulación, Universidad Península de Santa Elena]. Repositorio de la Universidad Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4902>
- Pérez, S. (2022). *El impacto de la comunicación interna en el comportamiento organizacional en la empresa Corporación Vega S. A. C., en el periodo 2021 – 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12465/1/IV_FCE_308_TE_Perez_Pisco_2022.pdf

- Pilco, V. R. (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp - Zona Registral n° v – Sede Trujillo, 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86913>
- Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W. & Silva, G. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *Commercium plus*, 5. <https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commerciumpius/article/view/638/893#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20laboral%20se%20define, en %20el%20puesto%20de%20trabajo>.
- Ramírez, D. K. & Simón, R. M. (2018). *Comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lucki Motors del Perú S.R.L. de la ciudad de Tarapoto, Año 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio de la Universidad Nacional de San Martín. <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3204/ADMINISTRACION%20-%20Karen%20Misshell%20Ram%c3%adrez%20Dextre%20%26%20%20Miguel%20%c3%81ngel%20Sim%c3%b3n%20R%c3%ados.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Ranaweera, C. & Dharmasiri, A. (2019). Generation Y and their Job Performance. *Sri Lankan Journal of Management*, 21(2). https://www.researchgate.net/publication/330358965_Generation_Y_and_Their_Job_Performance
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (Décimo tercera edición). https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf
- Rojas, G. M. (2019). *La comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, plataforma comercial de movistar, Ate 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39483>

- Rojas, R. R. (2018). *Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral del personal de puesta de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio de la Universidad Privada Norbert Wiener. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UWIE_a9f2773338b5344780fc3f9e2cc53e27
- Tessi, M. (2012). *Comunicación interna integrada*. (Primera edición). Santiago, Chile. [https://books.google.com.pe/books?hl=it&lr=&id=WpPFDwAABAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Tessi,+M.+\(2012\).+Comunicaci%C3%B3n+interna+integrada+\(+primera+ed.\)+Santiago,+Chile.&ots=L0kKhp0D2u&sig=VljNn9GXGFIPVq0VvhXyQwi2Ans#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=it&lr=&id=WpPFDwAABAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Tessi,+M.+(2012).+Comunicaci%C3%B3n+interna+integrada+(+primera+ed.)+Santiago,+Chile.&ots=L0kKhp0D2u&sig=VljNn9GXGFIPVq0VvhXyQwi2Ans#v=onepage&q&f=false)
- Van Dongen, J. (2020). The results show that internal communication is seen as different types of communication within a company. file:///C:/Users/GLP%20BYP/Downloads/VanDongen_BA_BMS.pdf
- Veintimilla, P. E. (2020). *La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de la secretaria que laboran en la empresa agrícola PRIETO S.A. del Cantón Pasaje*. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Machala]. Repositorio de la Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/4862>
- Villanueva, E. E. (2015). *Relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública*. <http://ojs.correspondenciasy analisis.com/index.php/Journalcya/article/view/196/174>
- Zavaleta, S. (2018). *Comunicación interna e imagen corporativa en el público interno de la dirección de mantenimiento de una institución de Aeronaves del Callao, año 2018*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres, Lima]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4344>

ANEXOS:

Anexo 1: *Tabla de Operacionalización de Variables*

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: COMUNICACIÓN INTERNA	Tessi (2012) define la comunicación interna como “una herramienta que sirve de ayuda a los integrantes de una organización, que al consolidarse generan productividad; cuyo objetivo es orientarse al desarrollo máximo de las habilidades de cada persona”. (p. 6).	La variable comunicación interna se medirá a través de las dimensiones: Comunicación Intrapersonal, Comunicación Interpersonal y Comunicación Institucional referidas por Tessi (2004).	Comunicación intrapersonal	Cognitivo y afectivo	Ordinal
			Comunicación interpersonal	Salario y sentido	
			Comunicación institucional	Escuchar, empatía y emisión	

<p>V2: DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>Chiavenato (2011) define, el desempeño laboral como “el comportamiento de la persona en el cargo que ocupa dentro de una organización, es decir, una estrategia individual encaminada a alcanzar con efectividad y eficiencia los objetivos planteados”. (p. 98).</p>	<p>La variable desempeño laboral se medirá a través de las dimensiones: Habilidades personales, Habilidades profesionales y Habilidades técnicas referidas por Chiavenato (2011).</p>	<p>Habilidades personales</p>	<p>Remuneración y responsabilidad</p>	<p>Ordinal</p>
			<p>Habilidades profesionales</p>	<p>Toma de decisiones y asertividad</p>	
			<p>Habilidades técnicas</p>	<p>Tecnología y manejo de conflictos</p>	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación:

La Comunicación Interna y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. – Trujillo, 2023

Investigador principal, Autores:

Salinas Castillo, Juan Joel (orcid.org/0000-0002-9775-2246)

Acosta Mori, Ariana María del Mar (orcid.org/0000-0002-1364-8741)

Asesora:

Dra. Guisella B. Mosqueira Rodríguez

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: La Comunicación Interna y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. – Trujillo, 2023, cuyo propósito es determinar la relación de la Comunicación Interna con el Desempeño Laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. - Trujillo, 2023. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobada por la autoridad correspondiente de la Universidad César Vallejo y el permiso de la empresa

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente **30 minutos**, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesora: Mosqueira Rodríguez Guisella Balbina, al correo electrónico **gbmosqueira@ucvvirtual.edu.pe** o al correo del Comité de Ética de la escuela profesional: ética-administración@ucv.edu.pe , o al correo de la escuela profesional.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

Cuestionario 1: Comunicación interna

Estimados sres. (as) de la empresa de Transportes ACUARIO SAC:

Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio; por lo que solicitamos que sus respuestas sean reales y objetivas.

1. Señale su género		F	M	
2. Marque su modalidad contractual	Nombrado	CAP	CAS	
3. Indicar su nivel:	Directivo	Profesional	Técnico	Auxiliar
4. Tiempo en la institución:	1-5	6-10	11 a más	
Marque a que intervalo de edad pertenece:	20-30	31-40	41 a más	

Lee cada una de las interrogantes y selecciona una de las alternativas que consideras apropiada a tu opinión, seleccionando la respuesta que escogiste MARCA con una "X"

Escala de valores

Nunca	Muy pocas	Algunas	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
FACTOR 1: Comunicación intrapersonal					
1. ¿Usted dice claramente lo que piensa?					
2. ¿Logra lidiar con facilidad situaciones difíciles?					
3. ¿Encuentra soluciones creativas ante cualquier posible problema?					
4. ¿Usted analiza los pro y contra antes de tomar una decisión?					
5. ¿Toma responsabilidad por sus acciones en las actividades que realiza?					
6. ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?					
FACTOR 2: Comunicación interpersonal					
7. ¿En su empresa se valora los niveles de desempeño y se reconoce el cumplimiento de sus logros?					
8. ¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal y el jefe de área?					
9. ¿Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo?					
10. ¿La participación de sus compañeros de trabajo permite que realice mejor las actividades asignadas?					
11. ¿Puede identificar sus fortalezas mediante la comunicación con sus compañeros?					
12. ¿Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo?					
13. ¿Existe un trato igual para todos los colaboradores?					
FACTOR 3: Comunicación institucional					

14.	¿Su organización presenta informes anuales?					
15.	¿En su organización realizan campañas publicitarias?					
16.	¿Conoce los valores de la empresa?					
17.	¿Se realiza una monitorización de los medios de comunicación que manejan?					
18.	¿Cree usted que conoce a fondo la empresa?					
19.	¿La información que se brinda siempre es a través de los canales formales de comunicación?					
20.	¿La empresa fomenta y promueve la comunicación interna?					

Cuestionario 2: Desempeño laboral

Estimados Sres. (as) de la empresa de Transportes ACUARIO SAC:

Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio; por lo que solicitamos que sus respuestas sean reales y objetivas.

1.	Señale su género		F	M	
2.	Marque su modalidad contractual	Nombrado	CAP	CAS	
3.	Indicar su nivel:	Directivo	Profesional	Técnico	Auxiliar
4.	Tiempo en la institución:	1-5	6-10	11 a más	
Marque a que intervalo de edad pertenece:		20-30	31-40	41 a más	

Lee cada una de las interrogantes y selecciona una de las alternativas que consideras apropiada a tu opinión, seleccionando la respuesta que escogiste MARCA con una "X"

Escala de valores

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Factor 1: Habilidades personales					
1. ¿Considera que la remuneración recibida, por el desempeño de su labor, es suficiente para cubrir sus necesidades personales y familiares?					
2. ¿El sueldo que percibe está acorde a la labor que desempeña en la empresa?					
3. ¿Las reglas, normas y procedimientos de la organización limitan su desempeño como trabajador de la empresa?					
4. ¿La infraestructura de la empresa favorece las condiciones laborales para su desempeño?					
5. ¿La estructura, distribución y acondicionamiento de los espacios físicos favorecen su desempeño laboral?					
6. ¿Se otorgan incentivos y/o recompensas que beneficien el clima laboral dentro de la empresa?					
7. ¿Los jefes de área de la empresa poseen la capacidad de influir en el personal para alcanzar los objetivos y metas empresariales?					
Factor 2: Habilidades profesionales					
8. ¿La empresa ofrece oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional?					
9. ¿Las condiciones de trabajo, el entorno y el trato que recibe de los jefes de área son factores que lo motivan a desempeñar mejor su labor?					
10. ¿Las decisiones tomadas dentro de la organización son realizadas únicamente por la Gerencia General?					

11. ¿Los jefes de área de la empresa toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para tomar decisiones?					
12. ¿Considera usted que, al participar en la toma de decisiones de la organización, incrementaría su compromiso institucional?					
13. ¿Las actividades programadas y realizadas por la institución son compartidas por usted?					
14. ¿Tiene conocimiento de la visión, la misión, los objetivos y las metas de la organización?					
15. ¿Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que facilitan la convivencia en el entorno laboral?					
16. ¿El flujo de la comunicación se realiza en todos los sentidos (ascendente, descendente y horizontalmente)?					
Factor 3: Habilidades técnicas					
17. ¿Existe empatía con sus compañeros de trabajo?					
18. ¿Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindarle apoyo innovador?					
19. ¿Se concientiza a los colaboradores sobre las incidencias positivas del cambio, así como también de las secuelas negativas?					
20. ¿La Gerencia General demuestra su compromiso con la innovación mediante una comunicación interna y externa?					
21. ¿Ante los cambios, la Gerencia General prepara al personal para asumir nuevos retos?					

Anexo 3: Matriz de evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La Comunicación Interna y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. – Trujillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mg. Jesús Palacios Rodríguez	
Grado profesional:	Maestría () X	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional X ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Acosta Mori, Ariana Maria del Mar y Salinas Castillo, Juan Joel
Procedencia:	La Libertad, Trujillo, Perú
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de transportes ACUARIO S.A.C.
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 21 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Comunicación Interna
Tessi (2012) define la comunicación interna como un instrumento útil para los colaboradores al interno de

una empresa, que al obtener una consolidación máxima logran generar productividad; teniendo como objetivo la orientación hacia el crecimiento personal de las habilidades del trabajador (p.6).

- **Variable 2:** Desempeño laboral
Chiavenato (2011) define el desempeño laboral como la conducta del colaborador al interno de la empresa, enfatizando el concepto como un método individual que busca alcanzar de forma efectiva y eficiente los objetivos organizacionales.

Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación Interna	Dimensión 1: Comunicación Interpersonal Dimensión 2: Comunicación Intrapersonal Dimensión 3: Comunicación Institucional	Tessi (2012) define la comunicación interna como un instrumento útil para los colaboradores al interno de una empresa, que al obtener una consolidación máxima logran generar productividad; teniendo como objetivo la orientación hacia el crecimiento personal de las habilidades del trabajador (p.6).
Desempeño Laboral	Dimensión 1: Habilidades personales Dimensión 2: Habilidades profesionales Dimensión 3: Habilidades técnicas	Chiavenato (2011) define, el desempeño laboral como “el comportamiento de la persona en el cargo que ocupa dentro de una organización, es decir, una estrategia individual encaminada a alcanzar con efectividad y eficiencia los objetivos planteados”. (p. 98).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “La Comunicación Interna y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. – Trujillo, 2023” elaborado Acosta Mori, Ariana Maria del Mar y Salinas Castillo, Juan Joel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Comunicación interna

- Primera dimensión: Comunicación intrapersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cognitivo y afectivo	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Salario y sentido	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación institucional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Escuchar, empatía y emisión	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
	20	4	4	4	

Variable del instrumento: Desempeño laboral

- Primera dimensión: Habilidades personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Remuneración y responsabilidad	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	

- Segunda dimensión: Habilidades profesionales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Toma de decisiones y asertividad	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

- Tercera dimensión: Habilidades técnicas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tecnología y manejo de conflictos	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
	21	4	4	4	



.....
Mg. Jesús Palacios Rodríguez
(Grado, Nombres y Apellidos del juez)
DNI N° 41639320

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La Comunicación Interna y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. – Trujillo, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mg Hugo Manuel Cervantes Mendoza	
Grado profesional:	Maestría (<input type="checkbox"/>)	Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>)	Social (<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Acosta Mori, Ariana Maria del Mar y Salinas Castillo, Juan Joel
Procedencia:	La Libertad, Trujillo, Perú
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de transportes ACUARIO S.A.C.
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 20 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 21 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Comunicación Interna

Tessi (2012) define la comunicación interna como un instrumento útil para los colaboradores al interno de una empresa, que al obtener una consolidación máxima logran generar productividad; teniendo como objetivo la orientación hacia el crecimiento personal de las habilidades del trabajador (p.6).

- **Variable 2:** Desempeño laboral
Chiavenato (2011) define el desempeño laboral como la conducta del colaborador al interno de la empresa, enfatizando el concepto como un método individual que busca alcanzar de forma efectiva y eficiente los objetivos organizacionales.

Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación Interna	Dimensión 1: Comunicación Interpersonal Dimensión 2: Comunicación Intrapersonal Dimensión 3: Comunicación Institucional	Tessi (2012) define la comunicación interna como un instrumento útil para los colaboradores al interno de una empresa, que al obtener una consolidación máxima logran generar productividad; teniendo como objetivo la orientación hacia el crecimiento personal de las habilidades del trabajador (p.6).
Desempeño Laboral	Dimensión 1: Habilidades personales Dimensión 2: Habilidades profesionales Dimensión 3: Habilidades técnicas	Chiavenato (2011) define, el desempeño laboral como “el comportamiento de la persona en el cargo que ocupa dentro de una organización, es decir, una estrategia individual encaminada a alcanzar con efectividad y eficiencia los objetivos planteados”. (p. 98).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “La Comunicación Interna y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. – Trujillo, 2023” elaborado Acosta Mori, Ariana Maria del Mar y Salinas Castillo, Juan Joel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel



Variable del instrumento: Comunicación interna

- Primera dimensión: Comunicación intrapersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cognitivo y afectivo	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Salario y sentido	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación institucional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Escuchar, empatía y emisión	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
	20	4	4	4	



Variable del instrumento: Desempeño laboral

- Primera dimensión: Habilidades personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Remuneración y responsabilidad	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	

- Segunda dimensión: Habilidades profesionales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Toma de decisiones y asertividad	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

- Tercera dimensión: Habilidades técnicas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tecnología y manejo de conflictos	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
	21	4	4	4	



.....
(Mg, Hugo Manuel Cervantes Mendoza)
DNI N° 41034487

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La Comunicación Interna y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. – Trujillo, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mg. Miguel Elías Pinglo Bazán	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Acosta Mori, Ariana María del Mar y Salinas Castillo, Juan Joel
Procedencia:	La Libertad, Trujillo, Perú
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de transportes ACUARIO S.A.C.
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 21 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Comunicación Interna

Tessi (2012) define la comunicación interna como un instrumento útil para los colaboradores al interno de una empresa, que al obtener una consolidación máxima logran generar productividad; teniendo como objetivo la orientación hacia el crecimiento personal de las habilidades del trabajador (p.6).



- **Variable 2:** Desempeño laboral
Chiavenato (2011) define el desempeño laboral como la conducta del colaborador al interno de la empresa, enfatizando el concepto como un método individual que busca alcanzar de forma efectiva y eficiente los objetivos organizacionales.

Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación Interna	Dimensión 1: Comunicación Interpersonal Dimensión 2: Comunicación Intrapersonal Dimensión 3: Comunicación Institucional	Tessi (2012) define la comunicación interna como un instrumento útil para los colaboradores al interno de una empresa, que al obtener una consolidación máxima logran generar productividad; teniendo como objetivo la orientación hacia el crecimiento personal de las habilidades del trabajador (p.6).
Desempeño Laboral	Dimensión 1: Habilidades personales Dimensión 2: Habilidades profesionales Dimensión 3: Habilidades técnicas	Chiavenato (2011) define, el desempeño laboral como “el comportamiento de la persona en el cargo que ocupa dentro de una organización, es decir, una estrategia individual encaminada a alcanzar con efectividad y eficiencia los objetivos planteados”. (p. 98).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “La Comunicación Interna y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. – Trujillo, 2023” elaborado Acosta Mori, Ariana María del Mar y Salinas Castillo, Juan Joel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.



o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Comunicación interna

- Primera dimensión: Comunicación intrapersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cognitivo y afectivo	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Salario y sentido	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación institucional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Escuchar, empatía y emisión	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
	20	4	4	4	

Variable del instrumento: Desempeño laboral

- Primera dimensión: Habilidades personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Remuneración y responsabilidad	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	

- Segunda dimensión: Habilidades profesionales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Toma de decisiones y asertividad	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

- Tercera dimensión: Habilidades técnicas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tecnología y manejo de conflictos	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
	21	4	4	4	



MIGUEL ELIAS PINGLO BAZAN
40717454

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 4: Resultado de similitud del programa Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&lang=es&s=1&o=2134062777&u=1088032488

feedback studio Juan Joel Salinas Castillo La comunicación inter... /null 12 de 367

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. – Trujillo, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:
Salinas Castillo, Juan Joel (orcid.org/0000-0002-9775-2248)
Acosta Mori, Ariana María del Mar (orcid.org/0000-0002-1364-8741)

ASESORA:

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

20

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %	>
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %	>
4	repositorio.continental... Fuente de Internet	<1 %	>
5	repositorio.ute.edu.ec	<1 %	>

Página: 1 de 48 Número de palabras: 11174 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Anexo 5: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

ALFA DE CRONBACH: Comunicación interna

Tabla 1

Estadísticas de confiabilidad del Instrumento de la variable Comunicación Interna.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	20

En la tabla 1, se presenta en el resultado de la Prueba del Alfa de Cronbach, realizado al cuestionario de la primera variable comunicación interna con un índice de ,944, clasificándose como **alta confiabilidad**, lo que permite a los ítems ser aplicados a otras unidades de análisis.

ALFA DE CRONBACH: Desempeño laboral

Tabla 2

Estadísticas de confiabilidad del Instrumento de la variable Desempeño Laboral.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	21

En la tabla 2, se presenta en el resultado de la Prueba del Alfa de Cronbach, realizado al cuestionario de la primera variable desempeño laboral con un índice de ,947, clasificándose como **alta confiabilidad**, lo que permite a los ítems ser aplicados a otras unidades de análisis.

Anexo 6: Autorización de aceptación del Gerente General de la empresa de Transportes



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

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20481623392
EMPRESA DE TRANSPORTES ACUARIO SAC	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Liz Maristela Loyola Zavaleta	18184005


Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
La Comunicación Interna y su relación en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Transportes ACUARIO SAC Trujillo, 2023	
Nombre del Programa Académico:	
Proyecto de Investigación	
Autor:	DNI:
Salinas Castillo, Juan Joel (orcid.org/0000-0002-9775-2246)	75385224
Acosta Mori, Ariana María del Mar (orcid.org/0000-0002-1364-8741)	75568384

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

Lugar y Fecha: Trujillo, 19 de septiembre de 2022

Firma y Sello: 
Liz M. Loyola Zavaleta
GERENTE GENERAL

(Titular o Representante legal de la Institución)

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

Anexo 7: Base de datos - Comunicación Interna

Comunicación Interna																												
	Comunicación intrapersonal						Comunicación interpersonal								Comunicación Institucional								TOTAL					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20								
1	3	3	4	4	4	5	23	bueno	2	2	4	3	3	2	3	19	regular	1	2	3	4	1	2	2	15	deficiente	57	regular
2	5	3	4	4	5	5	26	bueno	2	3	4	5	4	3	1	22	regular	1	1	5	1	5	3	3	19	regular	67	regular
3	4	3	4	4	5	5	25	bueno	3	5	4	4	4	4	3	27	bueno	4	3	5	3	3	3	4	25	regular	77	bueno
4	5	5	4	5	5	5	29	bueno	5	5	5	5	5	5	5	35	bueno	4	5	5	5	4	5	5	33	bueno	97	bueno
5	4	3	4	4	5	4	24	bueno	2	2	4	4	3	3	1	19	regular	1	1	3	2	3	3	2	15	deficiente	58	regular
6	4	4	4	4	4	4	24	bueno	4	4	4	4	4	4	4	28	bueno	2	2	3	3	4	4	4	22	regular	74	bueno
7	5	5	5	5	5	5	30	bueno	3	5	5	5	5	5	5	33	bueno	1	2	2	3	5	4	4	21	regular	84	bueno
8	4	5	5	5	4	4	27	bueno	5	5	4	4	4	4	5	31	bueno	2	3	4	4	5	5	5	28	bueno	86	bueno
9	5	5	4	4	4	5	27	bueno	3	5	5	5	5	5	5	33	bueno	5	4	4	3	4	4	4	28	bueno	88	bueno
10	5	5	4	3	4	4	25	bueno	4	3	4	4	4	3	4	26	bueno	4	4	4	4	4	4	4	28	bueno	79	bueno
11	4	4	5	5	5	5	28	bueno	5	4	5	5	5	5	5	34	bueno	5	5	5	5	5	5	5	35	bueno	97	bueno
12	5	5	4	5	5	5	29	bueno	5	4	4	5	5	5	5	33	bueno	5	5	5	5	5	5	5	35	bueno	97	bueno
13	5	5	5	5	5	5	30	bueno	5	5	5	5	5	5	5	35	bueno	5	5	5	5	5	5	5	35	bueno	100	bueno
14	4	5	5	5	4	5	28	bueno	5	4	4	5	5	5	4	32	bueno	5	4	4	4	4	4	4	29	bueno	89	bueno
15	5	5	5	5	5	5	30	bueno	5	5	5	5	5	5	5	35	bueno	5	5	5	5	5	5	5	35	bueno	100	bueno
16	4	3	4	4	5	4	24	bueno	2	2	4	4	3	3	1	19	regular	1	1	3	2	3	3	2	15	deficiente	58	regular
17	5	5	4	3	4	4	25	bueno	5	3	4	4	4	3	4	27	bueno	4	5	4	4	5	4	4	30	bueno	82	bueno
18	4	4	5	5	5	5	28	bueno	5	4	5	5	5	5	5	34	bueno	5	5	5	5	5	5	5	35	bueno	97	bueno
19	5	5	5	5	5	5	30	bueno	3	5	4	5	5	5	5	32	bueno	1	4	2	3	5	4	4	23	regular	85	bueno
20	5	5	5	5	5	5	30	bueno	5	5	5	5	5	5	5	35	bueno	5	5	5	5	5	5	5	35	bueno	100	bueno
21	5	5	5	5	5	5	30	bueno	3	5	5	4	5	5	5	32	bueno	1	2	4	3	5	4	4	23	regular	85	bueno
22	4	5	5	5	4	4	27	bueno	5	5	4	4	4	4	5	31	bueno	2	3	4	4	5	5	5	28	bueno	86	bueno
23	4	3	4	4	5	5	25	bueno	3	5	4	4	4	4	3	27	bueno	4	3	5	3	4	3	4	26	bueno	78	bueno
24	4	3	4	4	5	4	24	bueno	2	2	4	4	3	3	1	19	regular	1	1	3	2	3	3	2	15	deficiente	58	regular
25	4	4	3	3	4	4	22	regular	4	4	4	4	4	4	4	28	bueno	2	2	3	3	4	4	4	22	regular	72	regular
26	4	5	5	4	5	5	28	bueno	3	5	5	5	4	5	5	32	bueno	1	2	2	3	5	4	4	21	regular	81	bueno
27	4	4	5	4	4	4	25	bueno	4	5	4	4	4	5	4	30	bueno	2	2	3	3	4	4	4	22	regular	77	bueno
28	3	3	3	4	5	4	22	regular	3	4	4	4	4	3	4	26	bueno	3	3	4	3	3	3	4	23	regular	71	regular

BUENO	26
REGULAR	2
DEFICIENTE	0
Total	28

BUENO	23
REGULAR	5
DEFICIENTE	0
Total	28

BUENO	14
REGULAR	10
DEFICIENTE	4
Total	28

BUENO	21
REGULAR	7
DEFICIENTE	0
Total	28

Base de datos – Desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL																													
	Habilidades personales								Habilidades profesionales												Habilidades técnicas							TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7		P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16		P17	P18	P19	P20	P21						
1	3	4	3	4	4	3	4	25	regular	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34	bueno	4	4	4	4	4	20	bueno	79	bueno
2	4	3	4	4	4	4	3	26	bueno	4	4	4	4	4	3	4	5	5	37	bueno	5	4	5	5	2	21	bueno	84	bueno
3	4	4	4	4	5	5	5	31	bueno	4	4	4	4	4	3	2	4	4	33	regular	5	5	5	4	2	21	bueno	85	bueno
4	3	4	4	4	4	4	5	28	bueno	5	5	5	4	4	4	4	4	39	bueno	4	5	4	4	2	19	bueno	86	bueno	
5	5	5	5	5	5	5	5	35	bueno	5	5	5	5	5	5	5	5	45	bueno	5	5	5	5	5	25	bueno	105	bueno	
6	4	4	4	4	5	5	5	31	bueno	5	5	5	5	5	4	5	4	43	bueno	5	5	4	4	3	21	bueno	95	bueno	
7	4	4	4	4	4	4	5	29	bueno	5	5	5	5	5	4	5	5	44	bueno	5	5	4	4	4	22	bueno	95	bueno	
8	3	3	2	3	3	4	4	22	regular	4	4	4	4	3	2	2	4	31	regular	4	4	4	4	4	2	18	regular	71	regular
9	5	5	5	5	5	5	5	35	bueno	4	4	5	5	5	5	5	5	43	bueno	5	5	5	5	5	25	bueno	103	bueno	
10	4	4	4	4	4	4	5	29	bueno	3	3	3	3	4	4	2	4	31	regular	5	5	5	5	3	23	bueno	83	bueno	
11	2	1	4	2	2	1	4	16	deficiente	2	2	4	4	3	3	1	3	25	regular	4	2	1	2	1	10	deficiente	51	regular	
12	4	5	5	5	4	5	5	33	bueno	5	4	5	5	5	5	4	5	42	bueno	1	4	4	4	4	17	regular	92	bueno	
13	4	4	4	4	4	3	4	27	bueno	4	3	3	4	4	4	4	4	34	bueno	1	4	3	3	2	13	regular	74	regular	
14	3	3	3	4	4	2	2	21	regular	2	3	4	2	2	2	1	2	20	deficiente	4	1	2	4	4	15	regular	56	regular	
15	1	1	1	1	5	1	3	13	deficiente	3	5	5	3	5	3	5	3	35	bueno	3	1	3	5	4	16	regular	64	regular	
16	5	5	5	5	5	5	5	35	bueno	5	5	5	5	5	5	5	5	45	bueno	5	5	5	5	5	25	bueno	105	bueno	
17	4	4	4	4	4	4	5	29	bueno	3	3	3	3	4	4	2	4	31	regular	5	5	5	5	3	23	bueno	83	bueno	
18	4	1	4	2	3	1	4	19	regular	3	2	4	4	3	3	1	3	26	regular	4	2	1	2	1	10	deficiente	55	regular	
19	4	4	4	4	4	4	5	29	bueno	5	5	5	5	5	4	5	5	44	bueno	5	5	4	4	4	22	bueno	95	bueno	
20	4	4	4	4	4	3	4	27	bueno	4	3	3	4	4	4	4	4	34	bueno	1	4	3	3	2	13	regular	74	regular	
21	4	4	4	4	4	4	5	29	bueno	5	4	5	5	5	4	5	5	43	bueno	5	5	4	4	4	22	bueno	94	bueno	
22	2	2	3	4	4	1	4	20	regular	4	4	3	4	4	4	2	4	32	regular	5	4	4	4	5	22	bueno	74	regular	
23	4	4	4	4	5	5	5	31	bueno	5	4	4	4	4	3	2	4	34	bueno	5	5	5	4	2	21	bueno	86	bueno	
24	5	5	5	5	4	5	5	34	bueno	5	4	5	5	3	5	5	5	42	bueno	5	4	5	5	5	24	bueno	100	bueno	
25	4	4	4	4	5	4	5	30	bueno	5	5	4	5	5	4	5	4	42	bueno	5	5	4	4	3	21	bueno	93	bueno	
26	4	1	4	2	3	1	4	19	regular	3	2	4	4	3	3	1	3	26	regular	4	2	3	2	2	13	regular	58	regular	
27	2	3	3	4	4	1	4	21	regular	4	4	3	4	4	3	2	4	31	regular	5	4	4	4	2	19	bueno	71	regular	
28	3	4	2	3	3	4	4	23	regular	4	4	4	4	3	2	3	4	32	regular	4	4	4	4	2	18	regular	73	regular	

BUENO	18
REGULAR	8
DEFICIENTE	2
Total	28

BUENO	17
REGULAR	10
DEFICIENTE	1
Total	28

BUENO	18
REGULAR	8
DEFICIENTE	2
Total	28

BUENO	17
REGULAR	11
DEFICIENTE	0
Total	28

Anexo 8: Baremos

VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA

Baremo	
Comunicación Intrapersonal	
Max.	30
Min.	6
Rango	24
Amplitud	8
BUENO	30
REGULAR	22
DEFICIENTE	14
Baremo	
Comunicación Interpersonal	
Max.	35
Min.	7
Rango	28
Amplitud	9
BUENO	35
REGULAR	26
DEFICIENTE	16
Baremo	
Comunicación Institucional	
Max.	35
Min.	7
Rango	28
Amplitud	9
BUENO	35
REGULAR	26
DEFICIENTE	16
Baremo	
COMUNICACIÓN INTERNA	
Max.	100
Min.	20
Rango	80
Amplitud	27
BUENO	100
REGULAR	73
DEFICIENTE	47

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Baremo	
Comunicación Intrapersonal	
Max.	35
Min.	7
Rango	28
Amplitud	9
BUENO	35
REGULAR	26
DEFICIENTE	16
Baremo	
Comunicación Interpersonal	
Max.	45
Min.	9
Rango	36
Amplitud	12
BUENO	45
REGULAR	33
DEFICIENTE	21
Baremo	
Comunicación Institucional	
Max.	25
Min.	5
Rango	20
Amplitud	7
BUENO	25
REGULAR	18
DEFICIENTE	12
Baremo	
DESEMPEÑO LABORAL	
Max.	105
Min.	21
Rango	84
Amplitud	28
BUENO	105
REGULAR	77
DEFICIENTE	49

Anexo 9: Constancia de realización de Proyecto de Investigación en la Empresa de Transportes ACUARIO S.A.C.

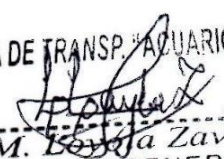
CONSTANCIA DE PROYECTO DE INVESTIGACION

El que suscribe, LIZ MARISTELA LOYOLA ZAVALETA, Gerente General de TRANSPORTES ACUARIO S.A.C. con RUC 20481623392 ubicado en CAR.PANAMERICANA SUR NRO. 530 C.P. CURVA DE SUN LA LIBERTAD - TRUJILLO – MOCHE otorga la presente constancia a:

Juan Joel Salinas Castillo identificado con código Orcid 0000-0002-9775-2246 y Ariana María del Mar Acosta Morí identificado con código Orcid 0000-0002-1364-8741, estudiantes de X ciclo de la carrera de Administración de empresas de la Facultad de ciencias empresariales de la Universidad Cesar Vallejo.

Quienes han realizado la ejecución de su proyecto de investigación con título “La comunicación Interna y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. – Trujillo, 2023” tendientes a la obtención del título profesional, aplicando una muestra de 28 colaboradores.

Se expide la presente, para los fines que considere conveniente.

EMPRESA DE TRANSP. "ACUARIO" S.A.C.

Liz. M. Loyola Zavaleta
GERENTE GENERAL

Trujillo, 15 de Mayo de 2023

Anexo 10: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Acuario SAC Trujillo, 2023? P1: ¿Cuál es el nivel de la Comunicación Interna de los colaboradores de la Empresa de	Determinar la relación de la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Acuario SAC Trujillo, 2023. a) Determinar el nivel de la Comunicación Interna de los colaboradores de la Empresa de Transportes Acuario SAC Trujillo, 2023. 2) Determinar el nivel de	Hipótesis general: (Ha) La comunicación interna se relaciona de manera directa en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa	V1: COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicación intrapersonal Comunicación interpersonal Comunicación institucional	Tipo de Investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Descriptivo Diseño de Investigación: No experimental – Corte Transversal. Población: Colaboradores de



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA BALBINA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Transportes Acuario S.A.C. – Trujillo, 2023", cuyos autores son SALINAS CASTILLO JUAN JOEL, ACOSTA MORI ARIANA MARIA DEL MAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

TRUJILLO, 04 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA BALBINA DNI: 18095897 ORCID: 0000-0001-6170-5838	Firmado electrónicamente por: GBMOSQUEIRA el 07-07-2023 12:45:53

Código documento Trilce: TRI - 0570808