



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Comunicación interna y capacitación de personal en la  
empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Carrasco Vera, Lili Yosari (orcid.org/0000-0002-0622-8343)  
Crispin Enciso, Helen Mitchely (orcid.org/0000-0002-6423-9358)

**ASESORA:**

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (orcid.org/0000-0002-7543-9275)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## DEDICATORIA

A nuestra familia, por brindarnos su apoyo incondicional en todo momento y la comprensión en este camino largo de nuestra formación profesional.

## AGRADECIMIENTO

A dios por darnos la vida y salud en cada paso de nuestras vidas.

A nuestra docente por sus sabios consejos, enseñanzas y lecciones guiándonos en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	14
3.1 Variables y operacionalización.....	15
3.2 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	18
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.4 Procedimientos .....	20
3.5 Método de análisis de datos .....	20
3.6 Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN .....	39
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES .....	45
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS .....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de frecuencia de la variable comunicación interna .....	22
Tabla 2. Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación descendente	23
Tabla 3. Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación ascendente ..	24
Tabla 4. Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación horizontal .....	25
Tabla 5. Distribución de frecuencia de la variable capacitación del personal.....	26
Tabla 6. Distribución de frecuencia de la dimensión transmisión de información.	27
Tabla 7. Distribución de frecuencia de la dimensión desarrollo de habilidades....	28
Tabla 8. Distribución de frecuencia de la dimensión desarrollo de actitudes .....	29
Tabla 9. Distribución de frecuencia de la dimensión desarrollo de conceptos .....	30
Tabla 10. Distribución de frecuencia de la dimensión competencias individuales	31
Tabla 11. Tabla de coeficiente de relación de Spearman .....	32
Tabla 12. Correlación entre la comunicación interna y capacitación de personal	33
Tabla 13. Correlación entre comunicación interna y transmisión de información.	34
Tabla 14. Correlación entre la comunicación interna y desarrollo de habilidades	35
Tabla 15. Correlación entre la comunicación interna y desarrollo de actitudes....	36
Tabla 16. Correlación entre la comunicación interna y desarrollo de conceptos..	37
Tabla 17. Correlación entre la comunicación interna y competencias individuales .....	38
Tabla 18. Tabla validación de expertos.....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de barras de la variable comunicación interna.....	22
Figura 2. Diagrama de barras de la dimensión comunicación descendente .....	23
Figura 3. Diagrama de barras de la dimensión comunicación ascendente .....	24
Figura 4. Diagrama de barras de la dimensión comunicación horizontal .....	25
Figura 5. Diagrama de barras de la variable capacitación del personal .....	26
Figura 6. Diagrama de barras de la variable transmisión de información.....	27
Figura 7. Diagrama de barras de la dimensión desarrollo de habilidades .....	28
Figura 8. Diagrama de barras de la dimensión desarrollo de actitudes.....	29
Figura 9. Diagrama de barras de la dimensión desarrollo de conceptos.....	30
Figura 10. Diagrama de barras de la variable competencias individuales.....	31

## RESUMEN

El presente trabajo se realizó en una entidad privada. Se obtuvo como objetivo general determinar qué relación existe entre la comunicación interna y capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A. Lima, 2022. Se realizó bajo una metodología de tipo básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 15 colaboradores quienes se encargan al desarrollo de soluciones informáticas, en el cual se aplicó un cuestionario en la escala de Likert. El análisis descriptivo e inferencia se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0,629 y una significancia bilateral de 0,12. Finalmente, se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre la comunicación interna y capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A. Lima, 2022.

**Palabras clave:** Comunicación interna, capacitación personal, teoría de las relaciones humanas, teoría del capital humano

## **ABSTRACT**

This work was carried out in a private entity. The general objective was to determine the relationship between internal communication and staff training in the company Docto Digital S.A. Lima, 2020. It was carried out under a basic type methodology, with a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design and a correlational level. The population consisted of 15 collaborators who are responsible for the development of computer solutions, in which a Likert scale questionnaire was applied. The descriptive and inferential analysis resulted in a Spearman correlation coefficient of 0.629 and a bilateral significance of 0.12. Finally, it was concluded that there is a significant relationship between internal communication and staff training in the company Docto Digital S.A. Lima, 2022.

Keywords: Internal communication, personal training, theory of human relations, theory of human capital



## I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna salió a la luz desde el siglo XX reconociéndose como una estrategia indispensable para el mundo empresarial, porque a través de ella se gestiona toda la funcionalidad de una organización planeando los objetivos y los pasos a seguir para lograrlos. Las empresas del rubro informático suelen implementar su propia tecnología de comunicación para sus colaboradores, estas herramientas ayudan a asignar los trabajos al personal.

En el contexto internacional la comunicación interna tiene un papel importante en las organizaciones como herramienta eficaz para el buen manejo y alcance de los objetivos propuestos. En el sector de servicios en pequeñas empresas de Ecuador se realizaron investigaciones sobre la importancia de la comunicación en donde se evidencio que un 41 % de las pymes emplean la tecnología como inversión, buscando fortalecer sus mecanismos de comunicación interna apoyándose en el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación como base fundamental de desarrollo en las organizaciones. Armijos et. al (2017). En España se observó que los departamentos de comunicación interna tienen el apoyo de la alta dirección, a pesar de ello, pese a la importancia que se le atribuye los departamentos invierten sus recursos en aspectos táctiles y técnicos evidenciando una falta de integración entre los departamentos, así como una falta de presupuesto destinado a comunicación interna. Aced y Miquel (2021).

Seguidamente, en España la empresa Bulegoak soluciones informáticas, ofrece servicios y productos para diferentes áreas y gestiones empresariales, tiene presencia en el mercado de más de 42 años, tiempo en el cual ha venido desarrollando una correcta gestión gerencial gracias a la comunicación interna que existe en la empresa. La comunicación interna y el desarrollo de constantes capacitaciones ha permitido que los colaboradores establezcan una base sólida y la empresa mantenga su posicionamiento como una de las mejores en el mercado español llegando a estar dentro de las 20 mejores empresas informáticas.

A nivel nacional, una gran cantidad de empresas peruanas no priorizan el reforzamiento de la comunicación interna, a pesar que cuentan con una gran infraestructura y gran número de colaboradores, no cumplir con los procesos empresariales dificulta el crecimiento de la organización, existen ya a la venta muchas tecnologías informáticas que ayudan a la comunicación interna, pero son pocos empresarios lo que invierten en estas tecnologías, según INEI (2018) indica que el 23,3% de las pymes usan el intranet en sus empresas. De la misma forma un 12,1% de estas organizaciones utilizan extranet para informar a sus colaboradores o realizar transacciones con un conjunto de organizaciones relacionadas por un interés empresarial en común. La cantidad de pequeñas y medianas empresas que utilizan las redes de intranet y extranet es baja.”

A nivel local la empresa Docto Digital S.A pertenece al rubro tecnológico en donde se dedicada al desarrollo de soluciones informáticas, ofrece sistematizar todos los procesos que una empresa realiza ejecutados a través de proyectos de ingeniería de software, diseñados desde la procreación, análisis, diseño hasta su construcción, adicional a ello cuenta con soporte y mejora continua, se encuentra en el mercado desde fines del año 2018, cuenta con 15 colaboradores, su cartera de clientes está integrada por pequeñas, medianas y grandes empresas.

Se ha observado una deficiente comunicación interna de la empresa generando dificultades en los procesos con un aumento en costos y tiempo a pesar de que esta cuenta con las herramientas tecnológicas para realizar una buena comunicación en sus canales, estas no son aprovechadas al máximo por la falta de capacitación de personal. En tal sentido, ante la existencia de estos hechos la comunicación interna en la empresa es deficiente, en donde los colaboradores que son la parte fundamental en toda organización no son motivados, capacitados y no se identifican con la empresa y los objetivos y metas establecidos. Bajo los argumentos antes mencionados, nace la necesidad de investigar el resultado de la Comunicación interna en la capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022.

Por consiguiente, toda investigación comienza con el reconocimiento de un problema, es decir aquel suceso que despertó el interés, es por ello que luego del análisis de la problemática, se ha procedido a abordar el siguiente problema general ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la capacitación de personal en la empresa Docto Digital S A, Lima, 2022? Y los específicos que son: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y transmisión de información en capacitación de personal en la empresa Docto Digital S A, Lima, 2022? ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y desarrollo de habilidades en capacitación de personal en la empresa Docto Digital S A, Lima, 2022? ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y desarrollo de conceptos en capacitación de personal en la empresa Docto Digital S A, Lima, 2022? ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y competencias individuales en capacitación de personal en la empresa Docto Digital S A, Lima, 2022?

De lo antes expuesto, la justificación de la investigación permitirá verificar el desarrollo del proceso del cual se busca conocer la relación entre la comunicación interna y capacitación del personal en la empresa Docto Digital, 2022. La justificación teórica para la primera variable se fundamenta mediante la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo. Asimismo, la teoría del capital humano de Becker para la segunda variable, las cuales serán de gran ayuda para encontrar la relación entre la comunicación interna y capacitación del personal de la empresa Docto Digital 2022, el cual podrá servir de información para organizaciones que puedan presentar problemas similares. La justificación práctica radica, que se pone a disposición de la gerencia y que esta tenga un efecto positivo entre todas las áreas de la empresa con una comunicación interna eficiente y compromiso de los colaboradores. De tal manera, la justificación metodológica está representada por un cuestionario de preguntas múltiples el cual puede ser empleado por organizaciones de similar servicio, el cual fue validado y se determinó el análisis de confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach para la obtención de resultados concisos. Podremos decir que con los resultados obtenidos se espera que sirvan como guía hacia los colaboradores del área de recursos humanos y comunicación de la empresa con una buena gestión. En cuanto a la justificación social, es brindar y dar a conocer la importancia del trabajo y la

correlación de las variables en estudio, adicional a ello que con los resultados la empresa pueda aplicarlos brindando nuevos conocimientos y habilidades a todos sus colaboradores.

Los objetivos nos permitirán dar acceso a la ruta de estudio que se presenta en modo breve de lo que se pretende llegar con la investigación y qué relación tiene con las actividades. Dado a ello se presenta el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022. Y como objetivos específicos: 1) Determinar, la relación, que existe, entre, la, comunicación, interna, y transmisión de información en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A Lima, 2022; 2) Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y desarrollo de habilidades en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022; 3) Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y desarrollo de actitudes en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A. Lima,2022; 4) Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y desarrollo de conceptos en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022: 5) Determinar la relación entre la comunicación interna y competencias individuales en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022.

Respecto a las hipótesis, en función a los problemas y los objetivos planteados se formulan las siguientes hipótesis, tenemos como Hipótesis General: Existe relación directa entre la comunicación interna y la capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022. Y las hipótesis específicas: 1) Existe relación directa entre la comunicación interna y transmisión de información en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022; 2) Existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de habilidades en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022; 3) Existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de actitudes en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022; 4) Existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de conceptos en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022; 5) Existe relación directa entre la comunicación interna y competencias individuales en la

empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la realización de la investigación se consideró los siguientes trabajos previos nacionales e internacionales como artículos científicos, así también; enfoques conceptuales y bases teóricas que abarquen información relacionadas a las variables, que serán nuestra guía para el desarrollo de la investigación y que se evidenciará en lo realizado.

Entre los trabajos previos tenemos a Krywalski (2020) en su artículo titulado *The influence of internal communication satisfaction on employees' organisational identification: Effect of perceived organisational support*, tuvo como objetivo principal comprender mejor los procesos de la comunicación desde la perspectiva de los trabajadores y analizar como la satisfacción con la comunicación interna influyen en las actitudes y comportamientos de los colaboradores. Este estudio se realiza mediante un enfoque cuantitativo. Las hipótesis se probaron mediante una encuesta aplicada a 132 empleados, Llegando a concluir con la sugerencia que la comunicación interna de una organización es suma validez para fomentar la identificación organizativa de los trabajadores e indicando una relación significativa entre las variables en mención.

Según Villalobos (2018) en el estudio llamado *Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micros y pequeñas empresas en México*, el objetivo principal fue de lograr adaptar y validar el instrumento de comunicación interna, aplicando el análisis de componentes principales. La metodología se fundamentó en la revisión bibliográfica de temas concordantes a la comunicación interna y con un instrumento de medición que estuvo orientado a las Mypes de bajío de México. Se llegó a la conclusión que una muestra del sector de dicha región no le da la importancia debida a la comunicación interna en donde lograr de mejorar estas falencias traerán como resultados mejores los flujos de comunicación, mayores rendimientos en términos relacionados a la productividad y mayores beneficios económicos.

Además, Mestanza y Ubillus (2019) en su trabajo cuyo objetivo principal fue diagnosticar la vinculación que existe entre la comunicación interna y la cultura organizacional de un instituto de salud. Se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo

aplicada, la población estuvo compuesta por 120 trabajadores del Instituto, 40 colaboradores administrativos, 70 profesores y 10 colaboradores de mantenimiento. El instrumento usado fue la encuesta. Se concluyó que la comunicación interna tiene un total de 56 % donde no existe un adecuado manejo de los recursos humanos, asociado a malas relaciones interpersonales entre los trabajadores, escasez de compromiso y colaboración por la deficiencia en perspectivas de crecimiento y oportunidades, trayendo un resultado un aumento en las renuncias y en la creación de un sindicato conformado por trabajadores que quieren lograr su propio bienestar y no de la organización como un equipo de trabajo.

En el estudio de Pazmiño (2017) titulada *La comunicación interna y la imagen corporativa de un gobierno autónomo en Latacunga*, se planteó que el objetivo general fue analizar la influencia de la comunicación interna en la presencia Corporativa del Gobierno Autónomo, de enfoque cualitativo y cuantitativo y de tipo exploratorio - descriptivo y correlacional con una población conformada por 803 personas. Se concluyó que la corporación se había enfocado en comunicar sólo a lo externo es por ellos que existía deficiencia en la comunicación interna de dicha municipalidad. Los dirigentes tienen conocimientos de que existe deficiencias en las relaciones internas para que se pueda tener mayor producción, pero tienen desinterés por parte de los altos mando para que se incorporen mecanismos comunicativos, lo cual se deduce a que no tienen claro la identidad institucional o el compromiso con la institución y que no valoran el significado que tiene la comunicación para beneficiar la presencia institucional que por ser pública debe trabajarse en ese eje principal.

Tenemos a Bustillos y Vásquez (2020) en su tesis titulado *La comunicación interna y compromiso laboral en una empresa privada*. Planteó como objetivo primordial identificar la relación de la comunicación interna y el compromiso laboral en la empresa Molitalia. Fue un estudio de tipo básica, la población del estudio fue constituida por 35 colaboradores, la muestra se consiguió vía un muestreo censal y el instrumento el cuestionario. Se concluye evidenciando una buena relación directa entre las variables en mención.

Por otro lado, Del Castillo y Córdova (2019) en su tesis *La comunicación interna y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Es salud, 2018*, describe como objetivo de investigación diagnosticar la influencia entre la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores del área de cirugía, periodo 2018. Fue una metodología no experimental, la investigación fue de tipo aplicada, el nivel del estudio fue descriptiva correlacional. Como conclusión final se evidencio que la comunicación interna es deficiente, lo que conduce a que no se utilizan los medios adecuados para la correcta circulación de la información, evidenciando que la comunicación horizontal y vertical no permite la fluidez la comunicación además de ello, se evidencia que la falta de confianza entre los colaboradores y jefes superiores sea inoportuna.

En el contexto nacional, Uchuya (2021) en su estudio titulado *Capacitación de personal y productividad laboral en una institución en Lima 2021*. Se planteó como objetivo principal determinar la vinculación entre las variables mencionadas. La metodología fue básica, de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 250 personas, en el muestreo se utilizó la aplicación de fórmula para poblaciones finitas y la técnica aplicada fue la encuesta. Se concluyó que al evaluar el resultado Rho de Spearman, se obtuvo como resultado 0.725 evidenciando que existe una relación positiva entre la primera variable y productividad laboral.

Asimismo, Barrientos (2017) en su investigación *Capacitación de Personal y La Calidad de Servicio en un Banco Peruano en el cuarto trimestre 2016*. Su objetivo principal fue determinar como la capacitación a los colaboradores resalta en la calidad de servicio que ofrece el centro de contacto BCP. El método de este trabajo fue correlacional y explicativo, de diseño no experimental, la población fue compuesta por 100 asesores y se utilizó como técnica la encuesta. Se llegó a finalizar que las horas establecidas para capacitación del personal son de total importancia puesto que tendrá un efecto positivo en la calidad de servicio del centro de contacto BCP, se evidenció mediante la encuesta realizada que el 65% de colaboradores indican que la capacitación brindada ayuda a mejorar día con día la calidad de servicio.



Según Rojas (2019) en trabajo titulada *Capacitación y Desempeño Laboral de los trabajadores Administrativos de la gerencia en Andahuaylas*. Señaló como propósito principal de investigación reconocer la relación entre las variables de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Chanka. Fue un estudio de tipo descriptivo correlacional, se trabajó con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transeccional correlacional, la población fue compuesta por 73 colaboradores y se empleó el cuestionario. Se llegó a la conclusión general los resultados, se evidencia un coeficiente de correlación de 0,790\*\* y una significancia menor a 0,01, evidenciando una alta confianza del 99% reflejando una relación positiva alta entre las variables en mención de los trabajadores de la gerencia en Andahuaylas.

Asimismo, Chioma & Otuonye (2019) en su artículo titulado *The Impact of Workers training on The organizational performance of the staff of the ministry of labour and productivity, port harcourt, 2019*. Se propuso como objetivo principal examinar la relación entre la formación de los trabajadores y el desempeño organizacional en el Ministerio Federal de Trabajo y Productividad en Port harcourt. El método de estudio fue la encuesta descriptiva, la población estuvo conformada por 148 encuestados, se utilizó el muestreo aleatorio estratificado y un cuestionario con escala de Likert. Se concluyó que con el tiempo la formación se ha comenzado a considerar una política fundamental para el desempeño organizacional. Así lo atestigua el hecho de que se han realizado investigaciones y apoyo financiero en diversos contextos para promover la formación. Sin embargo, se observa que muchas organizaciones, especialmente en el sector público, no saben realmente si el dinero que dedican a capacitar a su personal es un gasto o una inversión.

Por último, tenemos a Cota y Rivera (2017) en su artículo *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. El método fue descriptivo, con un cuestionario de preguntas para medir las debilidades y oportunidades que existan en la organización. Se llegó a la conclusión que en la organización es necesario la aplicación de un programa de capacitación que permita conocer y evaluar aquellos aspectos relevantes, en donde la labor del supervisor es vital y dar seguimiento en los aspectos evaluados de los empleados, además de ello se debe de conferir el reconocimiento al colaborador, motivar para

que goce de estabilidad y mejores beneficios.

Por otro lado, es importante reconocer las teorías referidas a la comunicación interna, que serán el camino para el análisis de la realidad en estudio. Respecto a nuestra primera variable Cuenca y Verazzi (2018) mencionan la teoría de las relaciones humanas en la cual una empresa esta compuesta, en una misma estructura distintas particularidades relacionadas entre si por una colaboración y motivación por la obtención de un fin en comun. En donde el publico interno, personal de la empresa al cual de le debera informar e insensibilizar ya que es una necesidad vital. Promover nuevas relaciones de intercambio entre individuo individuo y tambien con la empresa con un diseño, implementación y desarrollo de politica de comunicación abierta que se vuelva central en toda organización. Este enfoque pugna por el desarrollo de la comunicación abierta, confianza entre los integrantes de una organización y el libre flujo de comunicación entre diversos canales.

Con respecto a la Teoría de La Comunicación Productiva citado por Álvarez (2018) cuyo autor principal de esta teoría es Abraham Nosnik nos dice que la comunicación empezó con una inquietud al percatarse que los procesos de aseguramiento de calidad en las organizaciones con procesos de comunicación a la inversa, no empiezan con el emisor queriendo transmitir algo a su receptor, sino que con las dudas e inquietudes de un emisor por querer saber qué es lo que el receptor quiere de él para poder cumplir con sus planes y objetivos productivos. Nosnik menciona tres niveles la primera hace referencia a la comunicación lineal se caracteriza por centrarse en la producción de mensajes o de información, la comunicación dinámica se encarga de hacer difusión o distribución de mensajes en redes o retroalimentación y el último nivel productivo se debe utilizar inteligentemente la información y retroalimentación para lograr cumplir con los propósitos de la convivencia humana.

En cuanto a la segunda variable se desarrollará con la Teoría del Capital Humano de Becker citado por Tovar (2017) refiere que el entrenamiento que ofrece la empresa se compone en dos tipos: primero la general y segundo la específica. La primera hace referencia a ello del cual se obtendrá los resultados generales, y

el segundo tipo puede ser utilizado por la empresa que pagó por la capacitación. Un ejemplo de entrenamiento general puede ser cuando la empresa paga a sus colaboradores un postgrado de una universidad, en cambio el específico es la capacitación que recibe el colaborador para que pueda tener un menor desempeño laboral. Becker afirmó que en el entrenamiento general el principal beneficiario son los colaboradores, una organización ofrecerá este tipo de capacitación si no le representa un gasto, porque considera que el trabajador puede tomar otras ofertas de trabajo y aplicar el aprendizaje que recibió y esto traería como consecuencia una pérdida para la empresa. Por otra parte, en la específica tiene un aumento en la productividad de la empresa donde se paga por la capacitación, es por ello que muchas empresas están dispuestas a aplicar el entrenamiento específico ya que se obtendrá algún tipo de ganancia. Se puede indicar que el tipo de entrenamiento aplicado hoy en día en muchas empresas es el específico donde se da como inducción donde se explica a los colaboradores todos los fundamentos donde se labora y se da generalmente cuando se inicia un periodo laboral con la organización.

Seguidamente, sobre la Teoría Burocrática, Max Weber por el año 1996 contribuyó con una estructura estructuralista en donde se describe las funciones de los colaboradores enfocándose en la eficiencia, teniendo una estructura con una jerarquía clara con la división de tareas, seleccionar al personal idóneo basándose en sus conocimientos, continuar capacitando por medio de la especialización para así poder aumentar la productividad en las organizaciones y que estas logren el éxito deseado.

A fin de conocer las variables en estudio tenemos a Muñiz (2017) citado por Oyarvide, Reyes & Montaña (2017) definiendo la comunicación interna como aquella comunicación que está orientada a los colaboradores o también llamados clientes internos. Se origina para dar respuestas a las necesidades presentadas en cada empresa de motivar a su equipo de colaboradores y de mantener o conservar a los mejores en un ambiente empresarial donde los cambios se dan de manera muy rápida. No olvidemos que lo que son las empresas se ve reflejado en su equipo de colaboradores, por consiguiente, motivar es obtener mejores resultados.

Por otro lado, Brandolini y otros (2009) hacen referencia que la comunicación interna es un mecanismo de gestión que también puede definirse como una técnica. Puede ser concebido como un procedimiento para lograr alcanzar una meta u objetivo, donde la única e indispensable prioridad es buscar la eficacia al momento de recibir la información y la correcta comprensión de los mensajes. Es el tipo de comunicación que está especialmente enfocada hacia los colaboradores de una empresa en general y nace con la obligación de generar un entorno productivo, armonioso y participativo.

Para Berceruelo (2014) la comunicación interna engloba un amplio registro de mensajes que tiene como fin transmitir motivación a los integrantes de un organismo y enriquecer su orgullo de identificación y pertenencia con la empresa.

La Comunicación interna busca lograr los objetivos y logros de una organización mediante mensajes que se puedan transmitirse de manera eficiente dentro de la empresa, existe buenas relaciones entre los colaboradores con buena cultura empresarial y la presencia de un ambiente agradable entre todos. Así mismo los colaboradores en general sin importar el cargo se sientan identificados con la compañía, motivados día con día para realizar sus labores de manera que los resultados sean lo que la empresa solicite.

Según Cuenca (2018) señala como un conglomerado de actividades de comunicación propuesto por la organización que este orientado a la creación y la conservación de buenas relaciones con y entre todos los miembros con el uso de varias técnicas o instrumentos de comunicación en donde estén informados, integrados y motivados al logro de las metas de la organización.

El investigador Ramos E (2017) señala que la comunicación interna, es aquella que desea encontrar la realización de los objetivos de cada organización, a través de diversos mensajes que se extiendan de forma eficiente al interior de la organización, y se logre un ambiente agradable a través de las relaciones satisfactorias de los colaboradores. (p. 20)

De Acuerdo con la variable capacitación del personal Attorresi (2009) citado por Camarena (2018) menciona que a través de la capacitación las actitudes de los

colaboradores cambian, puesto que este afronta constantemente diversas situaciones que le permiten adaptarse, desarrollarse y transformarse. Lo cual conlleva a estar en una constante actualización. Mediante la capacitación se logra el valor en todos los niveles humano, económico y laboral, dado que las capacitaciones también causan efecto en la sociedad generando aprendizajes no solo en los colaboradores sino para la vida.

También, Amador (2015) considera a la capacitación de personal como una secuencia educativa, llevando plasmado el objetivo principal de cambiar actitudes y conductas laborales en las labores diarias en el interior de una empresa contribuyendo a las labores en equipo donde crece la participación y responsabilidad.

La capacitación del personal tiene relación con el proceso de mejoramiento y crecimiento de aptitudes hacia miembros que conforman una organización, en donde al implementarse el colaborador invierte en sí mismo incrementando sus capacidades. (Chiavenato, 2011)

Asimismo, Munch (2014) hace referencia a la capacitación como la educación que se imparte a los miembros de una empresa, o de manera externa, con la clara y única finalidad de fortalecer y desarrollar habilidades, destrezas y competencias en el trabajo.

Según Dessler, G. (2006) citado por Valdivia, M (2019) la capacitación consiste en brindar y proporcionar las habilidades necesarias a todos los colaboradores para desempeñar un buen trabajo en una organización

### **III. METODOLOGÍA**

El presente capítulo está compuesto y describe el tipo y diseño de investigación, así también se definen las variables y dimensiones, población, muestra y muestreo. Se detallan la técnica y instrumento que se utilizó para la recolección de datos, procedimientos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

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

##### **Tipo**

Ander-Egg (2011) este tipo de investigación básica, es la cual, dentro del ámbito determinado de teorías sociales, estudia aspectos existentes en la realidad, seguido de la comprobación de hipótesis y la solución a distintos problemas existente en la sociedad.

El tipo fue básica, dado que se esperará facilitar información científica en marco a las variables de estudio mencionadas.

##### **Diseño de investigación**

Hernández *et. al.* (2014) establece como diseño no experimental aquel estudio que se elabora carente de manipulación de variables. Es decir, es una investigación que busca relacionar varias las variables de forma intencional para poder descubrir el efecto que causa una sobre otra variable. Lo que se aplica en un estudio no experimental es observar para luego ser analizadas las variables tal cual se dan en la realidad en su contexto natural.

El presente estudio fue no experimental de manera que no existió manipulación alguna de las variables comunicación interna y capacitación de personal.

##### **Enfoque de investigación**

(Hernández, 2018) define al enfoque cuantitativo como un orden consecutivo y que puede ser probado. Las etapas se deben seguir correctamente no podemos lastimar o excluir los pasos. Pero si podemos redefinir alguna etapa. Nace de unas

ideas que van agotándose y una vez agotadas se plantean objetivos y preguntas de estudio, se realiza el análisis y se fabrica una perspectiva teórica.

La presente investigación utilizó el enfoque cuantitativo puesto que se estableció la hipótesis que existe relación directa entre la comunicación interna y capacitación del personal y para su aprobación de utilizó la estadística obteniendo datos numéricos.

### **Nivel de investigación**

Hernández *et. al.* (2010) citado por Sampieri nos dice que la investigación correlacional tiene la finalidad de dar a conocer la vinculación que hay entre dos o más conceptos. En ese sentido, el nivel fue correlacional dado que el objetivo principal es determinar qué relación existe entre la comunicación interna y capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022.

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **Variable 1. Comunicación interna**

#### **Definición conceptual**

Berceruelo (2014) considera a la comunicación interna que engloba un amplio registro de mensajes que tiene como fin transmitir motivación a los integrantes de una organización y enriquecer su orgullo de identificación y pertenencia con la empresa.

#### **Definición operacional**

##### **Dimensión 1**

Comunicación Ascendente, es aquella comunicación se surge de los niveles inferiores de la empresa que circula de abajo para arriba generando una retroalimentación optima en donde se dinamicen las relaciones internas, es así que surgen como indicadores (a) nivel superior, aquella comunicación que viene desde los jefes superiores, alta gerencia y (b) nivel inferior, considerada como la comunicación recibida por los niveles bajos de una organización para la realización

eficaz de tareas.

## **Dimensión 2**

Comunicación descendente, se realizan cuando los niveles superiores envían mensajes a los niveles inferiores que aborda información relacionada con la ejecución de trabajos específicos, donde los indicadores surgen de los conceptos y son: (a) transmisión de información hacia los subordinados, donde hace referencia a los mensajes unilateral entre las áreas de una organización, (b) ejecución de funciones, se comunica el proceso administrativo que es fundamental para la realización de tareas y funciones, (c) información efectiva, donde el mensaje es transmitido de manera satisfactoria entre el emisor y receptor.

## **Dimensión 3**

Comunicación Horizontal, se produce entre las áreas de un mismo nivel y tenemos como indicadores (a) integración, considerada como el proceso de unidad de todos para la realización o ejecución, (b) calidad, trasmisión de mensajes claros y concisos entre todas las áreas, (c) agilidad, hace referencia al envío y recepción de mensajes, (d) facilidad, como aquella comunicación enviada por los canales sin interrupciones.

## **Variable 2. Capacitación del Personal**

### **Definición conceptual**

Según Chiavenato (2018) la capacitación es un procedimiento instructivo de corto plazo, procedimiento adaptado de manera sistemática y organizada, en el cual las personas adquieren nuevos conocimientos, fortalecen habilidades y aptitudes en función a los metas definidos.

### **Definición operacional**

#### **Dimensión 1**

Transmisión de información, es un total de conocimientos vital en el cual los colaboradores sepan que hacer, como cuando y donde, además de informaciones sobre la organización, clientes, políticas, servicios, reglas y reglamentos, como indicadores, (a) necesidad de información, los colaboradores requieren para poder realizar sus tareas de manera más eficiente logrando con ello el cumplimiento de



los objetivos y (b) nuevos conocimientos, aprendizaje que aumenta la capacidad o saberes de cada personal, permitiendo poder desarrollarse personalmente y en sus funciones.

### **Dimensión 2**

Desarrollo de habilidades, hace referencia a una capacitación orientada a la ejecución de las tareas y operaciones que se realizarán, tenemos como indicadores: (a) realización y operación de tareas, la ejecución de cada función asignada a cada colaborador, cumpliendo con los protocolos que se le solicita, (b) trabajo en equipo, conjunto de colaboradores para la realización de sus funciones, apoyándose unos a los otros para poder cumplir con los objetivos y metas propuestas.

### **Dimensión 3**

Desarrollo de actitudes, hace referencia al cambio de actitudes de los colaboradores de las negativas a positivas convirtiéndose en otras más favorables, tenemos como indicadores: (a) cambio de actitudes, sentimientos personales e internos de cada colaborador que se expresan a través de diferentes canales de comunicación, (b) sensibilidad entre compañeros, compañerismo entre los colaboradores, utilizando diferentes valores como empatía y respeto, (c) motivación laboral, capacidad para incentivar a cada trabajador a sentirse satisfecho e identificado con la organización, (d) interrelación social, permite a cada colaborador relacionarse de manera efectiva con otro colaborador o con todo su círculo social.

### **Dimensión 4**

Desarrollo de conceptos, esta dirigida a elevar el nivel de abstracción y al desarrollo de ideas y conceptos en donde las personas piensen en términos globales y estratégicos, así tenemos como indicadores: (a) desarrollo de ideas o conceptos, a cada colaborador plasmar su imaginación de manera clara para informar sus ideas siendo estas desarrolladas de manera positiva para la compañía, (b) nivel de experiencia, conocimiento o vivencia que adquirió el colaborador en el transcurso de su formación en todos los ámbitos de su vida, (c) creatividad, ideas que nacen a través de la imaginación muchas de ellas son cosas nuevas o un adicional a las cosas ya existentes.

### **Dimensión 5**

Competencias individuales, se trata de la creación y desarrollo de competencias

duraderas en las personas para elevar su conocimiento, habilidades y juicios frente a situaciones, como indicadores tenemos: (a) aportes, mejoramiento o aumento en un proceso para poder cumplir con un fin específico, (b) desarrollo de competencias, la superación de cada colaborador, potenciando sus conocimientos, permitiendo mayores oportunidades y crecimientos laborales, (c) adaptabilidad a cambios, asumir nuevos retos en el ámbito laboral, ya sean estos cambios por ambiente natural o por obligación, demostrando ante ello la resistencia.

### **Escala de medición**

Las variables de estudio fueron medidas mediante la escala ordinal de tipo Likert.

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

#### **Población**

En el trabajo en mención se contó con una población de 15 colaboradores los cuales forman parte de la empresa estudiada, y siendo este objeto clave para el desarrollo de esta, los cuales tienen los siguientes perfiles: el área de administración está compuesta por 2 colaboradores, el área de ventas por 6 colaboradores, el área de TI está compuesta por 6 personas, el área de atención al cliente por 1 persona, sumando en total 15 colaboradores en la empresa

#### **Criterios de inclusión**

Se consideró al total de los colaboradores de la empresa Docto Digital conformada por: 2 colaboradores del área de Administración, 6 del área de ventas, 6 colaboradores del área de TI, una persona en el área de atención al cliente.

#### **Criterios de exclusión**

No se consideró exclusiones, dado que todos los colaboradores estuvieron dispuestos a participar en la investigación.

#### **Muestra Censal**

La muestra es censal dado que se trabajó con el 100 % de los colaboradores y la

empresa está conformada con un total de 15 colaboradores en Docto Digital S.A.

### **Unidad de análisis**

Se consideraron como unidad de análisis a los trabajadores de la empresa Docto Digital S.A. de Lima, 2022.

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

### **Técnicas de recolección de datos**

En el presente trabajo se utilizó la encuesta. Según Baena Paz (2017, p.82) hace referencia que la encuesta es la aplicabilidad de un cuestionario a una porción representativa del universo que estamos investigando.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Se manejó un cuestionario para la obtención de datos, conformado por un total de 28 preguntas. Los instrumentos son aquellos que se utilizarán para recopilar información. Valderrama (2015)

Bernal (2016) nos dice que el cuestionario es un grupo de interrogantes planteadas para recopilar datos necesarios que tienen como meta lograr los objetivos de un proyecto de investigación. Se trata de un plan formal en donde se recaba información de todo el análisis del objeto de estudio y del problema de investigación.

### **Validez**

En el presente estudio el instrumento fue validado por tres jurados especialistas de Administración de la Universidad César Vallejo quienes dieron la aprobación para aplicar el cuestionario. (ver anexo 3)

Hernández (2018) define la validez como la falta de sesgo, en otras palabras, es el nivel que el instrumento puede medir a una variable, por ejemplo, un instrumento válido para medir gestión de ventas debe medir gestión de ventas

debe medir esto y no liderazgo.

### **Confiabilidad**

Zuraman (2017) Define como la falta de error aleatorio, en otras palabras, es el nivel de libertad que tienen las mediciones de la desviación producida por errores causales, por otro lado, la confiabilidad de una medida es la que garantiza su repetibilidad.

Al realizar la aplicabilidad mediante el Alfa de Cronbach se visualizó un resultado confiable en la medición de las variables. En concordancia, al análisis de confiabilidad, la respuesta fue de 0,965 en la primera variable y 0,962 para la segunda variable; según el rango de los valores de alfa de Cronbach, el instrumento es de medición para ambas variables. (Ver anexo 4)

### **3.5 Procedimientos**

Para la realización de las tesis primero se hicieron las coordinaciones con las autoridades de la empresa Docto Digital S.A para la aplicabilidad del estudio de investigación recopilación de datos de la empresa, luego se procederá a encuestar a los colaboradores y la obtención de sus respuestas para la cual se usará un formulario de 28 preguntas que será aplicada a los colaboradores vía online mediante Google con una escala de Likert, el link de dicha encuesta fueron enviadas mediante WhatsApp con fácil acceso a los 15 colaboradores de la empresa Docto Digital S.A.

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

El metodo de análisis de datos que se adaptó para el presente trabajo fue la estadística descriptiva. La estadística descriptiva e inferencial tiene como principal objetivo describir los datos y valores que se hayan obtenido de cada variable. Hernández (2014).

En la presente investigación se empleó la estadística descriptiva con la finalidad de analizar los datos e interpretarlos para la obtención de los resultados respectivos y inferencial dado que se buscó establecer la asociatividad entre las

variables mencionadas.

### **3.7 Aspectos éticos**

En el presente trabajo se garantizó que no hubo plagio en cuanto en su englobado en donde se respetó la propiedad de los documentos y acata el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo. Teniendo en cuenta los artículos correspondientes y archivos siendo citados de acuerdo al formato del Manual APA. Por consiguiente, los datos previamente recolectados son ciertos y verídicos en donde no se evidenció manipulación en la información obtenida respetando los códigos internacionales de ética y el Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

Hernández (2018) es aquel que debe detallar las cualidades, propiedades y perfiles de personas, grupos o cualquier otro evento que tenga que estar sometido a un análisis. es decir, se recolectan datos a través de diferentes medios como variables, dimensiones, conceptos o la composición del problema a investigar dicha información de reportados y analizada.

#### Variable 1. Comunicación interna

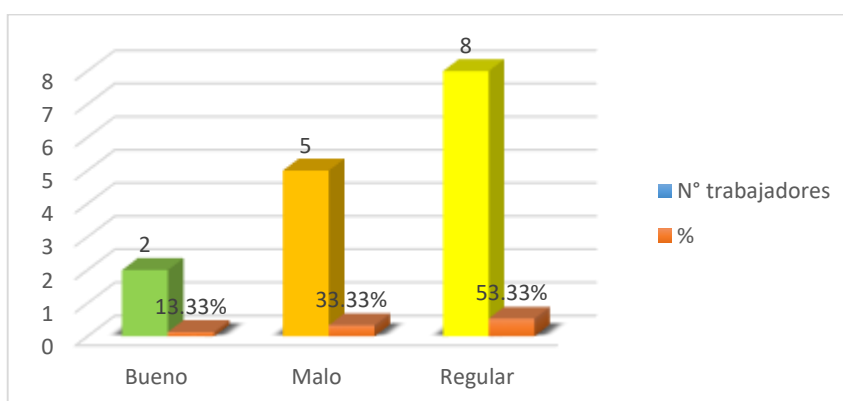
**Tabla 1**

*Distribución de frecuencia de la variable comunicación interna*

Nivel	N° trabajadores	%
Bueno	2	13.33%
Malo	5	33.33%
Regular	8	53.33%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 1**

*Diagrama de barras de la variable comunicación interna*



Para la tabla y figura anterior se visualiza que según el 53,33% de la empresa docto

digital determinan que la variable en estudio es regular, el 33,3% la determinan como malo y el 13,33% la determina como buena.

## Dimensión 1. Comunicación descendente

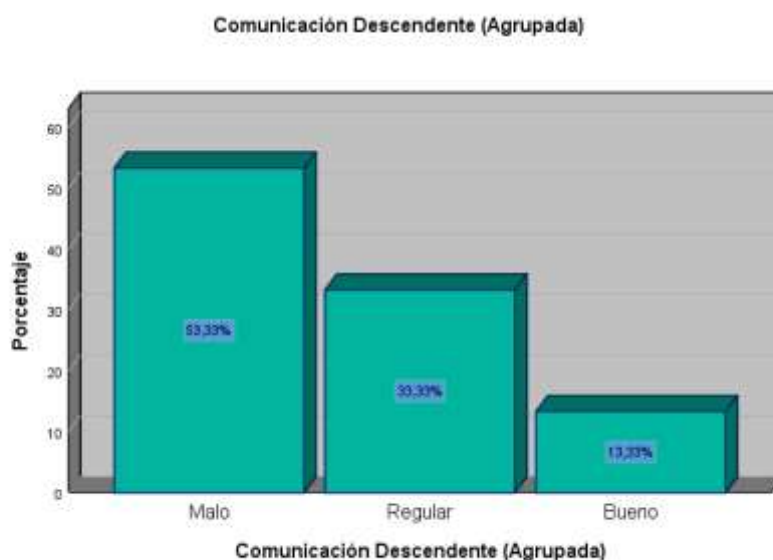
**Tabla 2**

*Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación descendente*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	8	53,3	53,3	53,3
	Regular	5	33,3	33,3	86,7
	Bueno	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Diagrama de barras de la dimensión comunicación descendente*



La tabla y figura anterior, se puede percibir que la dimensión de la empresa en estudio es mala según 53,33 % de los encuestados, el 33,3% perciben como regular y el 13,3 % perciben que es bueno.

## Dimensión 2. Comunicación Ascendente

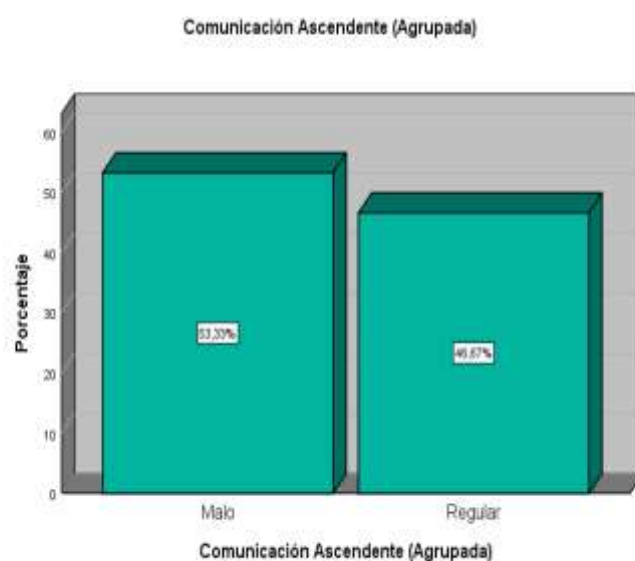
**Tabla 3**

*Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación ascendente*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	8	53,3	53,3	53,3
	Regular	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 3.**

*Diagrama de barras de la dimensión comunicación ascendente*



Para la tabla y figura anterior, se percibe que la comunicación ascendente es mala según 53,33 % de los colaboradores y el 46,67% perciben que es regular.



### Dimensión 3. Comunicación Horizontal

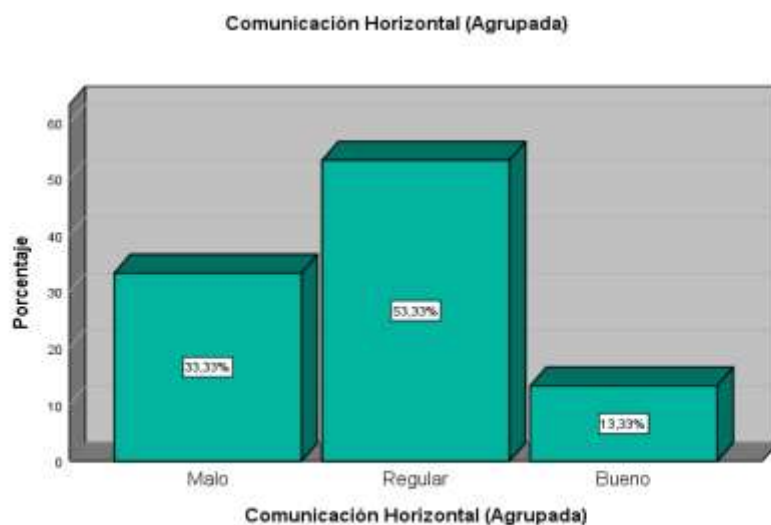
**Tabla 4**

*Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación horizontal*

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	5	33,3	33,3
	Regular	8	53,3	86,7
	Bueno	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0

**Figura 4**

*Diagrama de barras de la dimensión comunicación horizontal*



En la tabla y figura anterior, se evidencia el 33,33% de los colaboradores de la empresa en mención perciben que la comunicación horizontal es mala. El 53,33% perciben que es regula y el 13,33% la perciben como buena.

## Variable 2. Capacitación del personal

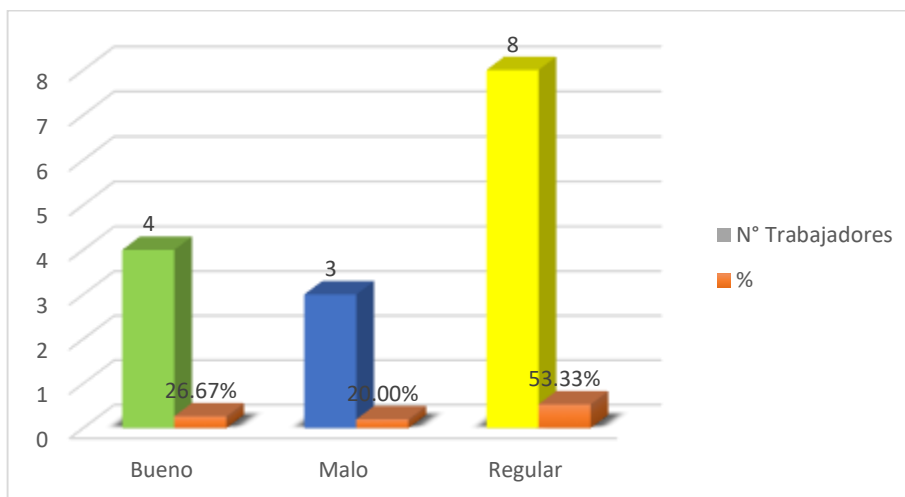
**Tabla 5**

*Distribución de frecuencia de la variable capacitación del personal*

Niveles	N° Colaboradores	Porcentual
Bueno	4	26.67%
Malo	3	20.00%
Regular	8	53.33%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 5**

*Diagrama de barras de la variable capacitación del personal*



Para la tabla y figura anterior evidencian que la variable en estudio es regular según el 53,33% de los encuestados, el 20,00% la perciben como mala y el 26.67% la perciben que es buena.

## Dimensión 1. Transmisión de información

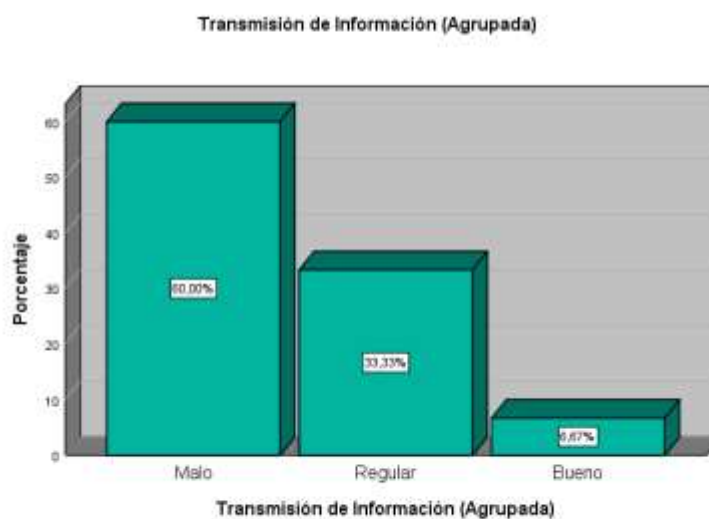
**Tabla 6**

*Distribución de frecuencia de la dimensión transmisión de información*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	9	60,0	60,0	60,0
	Regular	5	33,3	33,3	93,3
	Bueno	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Diagrama de barras de la variable transmisión de información*



La tabla y figura anterior se percibe que la transmisión de información es mala según 60,0 % de los colaboradores, el 33,3% la perciben que es regular y el 6,7 % la perciben que es bueno.

## Dimensión 2. Desarrollo de Habilidades

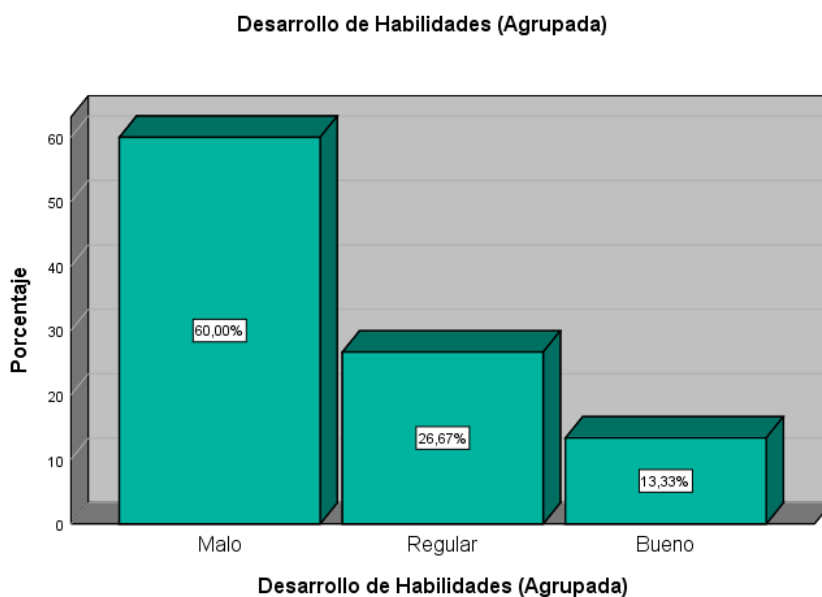
**Tabla 7**

*Distribución de frecuencia de la dimensión desarrollo de habilidades*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	9	60,0	60,0	60,0
	Regular	4	26,7	26,7	86,7
	Bueno	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Diagrama de barras de la dimensión desarrollo de habilidades*



La tabla y figura anterior se evidencia el desarrollo de habilidades es malo según el 60,0% de los colaboradores, el 26,7% la percibe que es regular y el 13,3 % la percibe que es bueno.

### Dimensión 3. Desarrollo de Actitudes

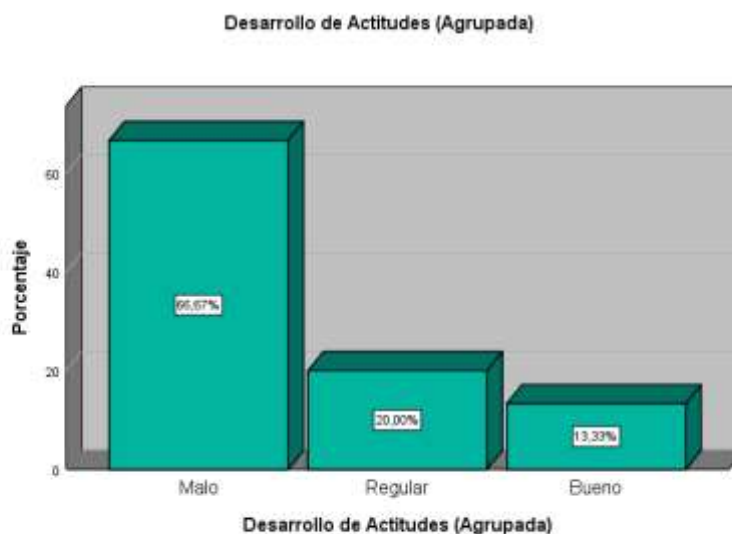
**Tabla 8**

*Distribución de frecuencia de la dimensión desarrollo de actitudes*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	10	66,7	66,7	66,7
	Regular	3	20,0	20,0	86,7
	Bueno	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 8**

*Diagrama de barras de la dimensión desarrollo de actitudes*



La tabla y figura anterior evidencian que la dimensión en estudio es malo según 66,7% de los colaboradores, el 20,0% perciben que es regular y el 13,3 % perciben que es bueno.

## Dimensión 4. Desarrollo de Conceptos

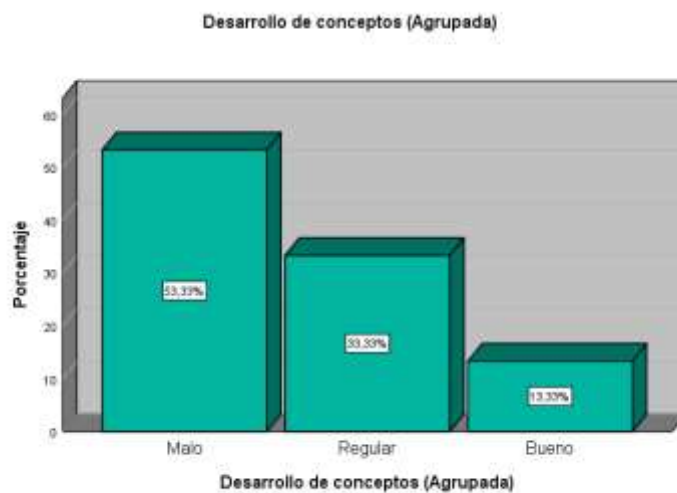
**Tabla 9**

*Distribución de frecuencia de la dimensión desarrollo de conceptos*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	10	66,7	66,7	66,7
	Regular	3	20,0	20,0	86,7
	Bueno	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 9**

*Diagrama de barras de la dimensión desarrollo de conceptos*



La tabla y figura anterior evidencia que el desarrollo de conceptos es malo según 66,7% de los colaboradores, el 20,0% la perciben como regular y el 13,3 % perciben como bueno.

## Dimensión 5. Competencias Individuales

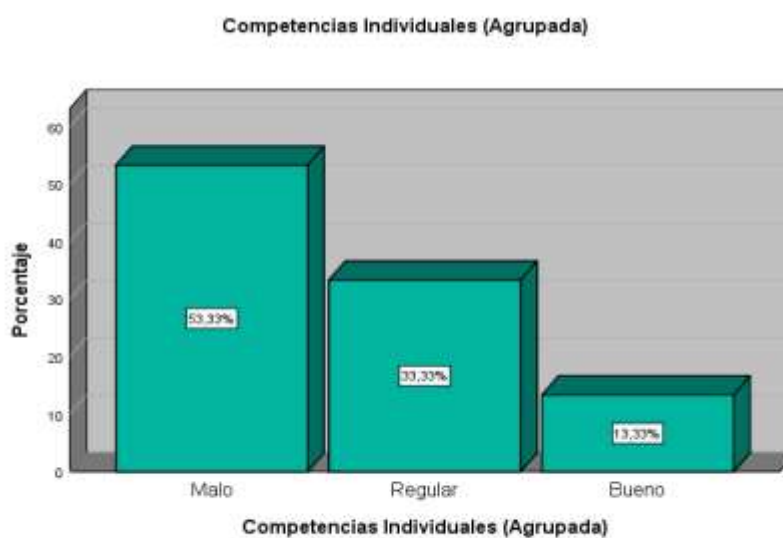
**Tabla 10**

*Distribución de frecuencia de la dimensión competencias individuales*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	8	53,3	53,3	53,3
	Regular	5	33,3	33,3	86,7
	Bueno	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 10**

*Diagrama de barras de la variable competencias individuales*



La tabla y figura anterior se acata que las competencias individuales son malo según 53,3% de los colaboradores, el 33,3% la perciben que es regular y el 13,3 % la percibe que es bueno.

## 4.2 Análisis inferencial

Hernández (2018) considera al análisis inferencial como aquello que nos va a permitir realizar generalizaciones de la muestra a la población. Se usa para la aprobación de hipótesis y estimar parámetros. En donde su base principal es el concepto de distribución muestral.

**Tabla 11**

*Tabla de coeficiente de relación de Spearman*

<b>Valores</b>	<b>Significado</b>
-1.00	Correlación negativa grande
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0.00	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0. 39	Correlación positiva baja
0.4 a 069	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente: Martínez et al. (2009)*



## Nivel de significancia

Regla de decisión

Si Sig. Bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Si Sig. Bilateral mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

## Prueba de hipótesis general

**H<sub>0</sub>**: No existe relación directa entre la comunicación interna y la capacitación del personal en la empresa Docto Digital SA, Lima, 2022

**H<sub>1</sub>**: Existe relación directa entre la primera variable y la capacitación del personal en la empresa Docto Digital SA, Lima, 2022

**Tabla 12**

*Correlación entre la comunicación interna y capacitación de personal*

		Comunicación Interna	Capacitación del Personal
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,629*
		N	15
	Capacitación del Personal	Coefficiente de correlación	,629*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	15

En la tabla anterior se observa un nivel de significación obtenido de ,012 es menor a ,05 por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, evidenciando que si existe relación directa entre la comunicación interna y la capacitación del personal en la empresa Docto Digital SA, Lima, 2022. Igualmente, el coeficiente de correlación es de .629 convirtiéndose en una correlación positiva considerable.

### Prueba de hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre la comunicación interna y la transmisión de información en la empresa Docto Digital SA, Lima, 2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre la comunicación interna y la transmisión de información en la empresa Docto Digital SA, Lima, 2022

**Tabla 13**

*Correlación entre comunicación interna y transmisión de información*

			Comunicación Interna	Transmisión de Información
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
	Transmisión de Información	Coeficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	15	15

En la tabla anterior se observa un nivel de significación de ,001 es menor a ,05 por lo que se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que, si existe relación directa entre la comunicación interna y la transmisión de información en la empresa Docto Digital SA, Lima, 2022. De igual forma, el coeficiente de correlación es de .757 lo que se convierte en una correlación positiva muy sólida.

## Prueba de hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de habilidades en la empresa Docto Digital SA, Lima, 2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de habilidades en la empresa Docto Digital SA, Lima, 2022

**Tabla 14**

*Correlación entre la comunicación interna y desarrollo de habilidades*

			Comunicación Interna	Desarrollo de Habilidades
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
Desarrollo de Habilidades	Desarrollo de Habilidades	Coefficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	15	15

En relación a lo anterior observamos un nivel de significación obtenido es ,001 menor a ,05 por lo que se acepta la hipótesis alternativa; es decir, si existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de habilidades en la empresa Docto Digital SA, Lima, 2022. De igual manera, el coeficiente de correlación es de .783 lo que deriva en una correlación positiva muy fuerte.

### Prueba de hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de actitudes en la empresa Docto Digital SA, Lima, 2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de actitudes en la empresa Docto Digital SA, Lima, 2022

**Tabla 15**

*Correlación entre la comunicación interna y desarrollo de actitudes*

		Comunicación Interna	Desarrollo de Actitudes
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,530*
		N	,042
<hr/>		15	15
	Desarrollo de Actitudes	Coeficiente de correlación	,530*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,042
<hr/>		15	15

De acuerdo a la tabla anterior se observa un nivel de significación de ,042 menor a ,05 por lo que se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que, si existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de actitudes en la empresa Docto Digital SA, Lima, 2022. De igual manera, el coeficiente de correlación es de .530 lo que se interpreta en una correlación positiva considerable.

#### Prueba de hipótesis específica 4

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de conceptos en la empresa Docto Digital SA, Lima, 2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de conceptos en la empresa Docto Digital SA, Lima, 2022

**Tabla 16**

*Correlación entre la comunicación interna y desarrollo de conceptos*

			Comunicación Interna	Desarrollo de conceptos
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,550*
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	15	15
	Desarrollo de conceptos	Coeficiente de correlación	,550*	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	15	15

Según la tabla anterior observamos que el nivel de significación obtenido es de ,034 menor a ,05 por lo que se acepta la hipótesis alternativa; es decir, si existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de conceptos en la empresa Docto Digital SA, Lima, 2022. De igual manera, el coeficiente de correlación es de .550 lo que se interpreta en una correlación positiva considerable.

## Prueba de hipótesis específica 5

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre la comunicación interna y competencias individuales en la empresa Docto Digital SA, Lima, 2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre la comunicación interna y competencias individuales en la empresa Docto Digital SA, Lima, 2022

**Tabla 17**

*Correlación entre la comunicación interna y competencias individuales*

			Comunicación Interna	Competencias Individuales
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,557*
		Sig. (bilateral)	.	,031
		N	15	15
	Competencias Individuales	Coeficiente de correlación	,557*	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	15	15

Para la tabla anterior observamos que el nivel de significación es ,031 menor a ,05 por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa; es decir, si existe relación directa entre la comunicación interna y competencias individuales en la empresa Docto Digital SA, Lima, 2022. De igual manera, el coeficiente de correlación fue de .557 lo que se traduce en una correlación positiva considerable.

## V. DISCUSIÓN

En el presente trabajo se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022. Para ello se ejecutó la prueba de hipótesis en el cual el grado de relación fue de .629 resultado que expresa una correlación positiva muy considerable. Asimismo, se evidencia una sig= 0,000. Por otro lado, la comunicación interna según el 53,33% del total de encuestados indican que es regular, al igual que la capacitación de personal el 53,33% consideraron que se encuentra en nivel regular.

En tal sentido en el estudio Mestanza & Ubillus (2019) en su estudio cuantitativo correlacional en el cual su objetivo fue identificar la relación existente entre la comunicación interna y la cultura organizacional del Instituto Cayetano Heredia, se concluyó que los colaboradores indicaron que la comunicación interna es mala con un 56% de todos los encuestados, debido al mal manejo del área de recursos humanos de la institución, por ello se evidencio que lograr el éxito en la relación comunicación-cultura organizacional es necesario establecer claramente políticas, objetivos, estrategias y planes de comunicación adaptados a cada organización. Al igual que Del Castillo & Córdova (2019) en su estudio identificaron que la comunicación interna es regular en el hospital Essalud 2018 a que no se emplea los canales necesarios para la trasmisión de la información, es decir no existe una comunicación horizontal ni vertical que permite fluir la comunicación, así mismo la falta de confianza entre colaboradores y superiores hace que la información sea deficiente e inadecuado , evidenciando que para mejorar se debe fortalecer la comunicación en el interior de una organización con la utilización de estrategias eficaces, mediante una oportuna entrega de la información a las áreas y órganos de línea, así mismo los superiores deben de gestionar reuniones programadas o calendarizadas en donde se informe y corrija las acciones que no ayudan a cumplir los objetivos y metas planteados.

Correspondiendo al primer objetivo específico se planteó determinar la relación que existe entre la comunicación interna y transmisión de información en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A Lima, 2022, En la hipótesis se mostró que el coeficiente de correlación fue de .757 lo cual se deduce en una en una relación muy fuerte. Además, la significancia fue igual a 0,000; los resultados se ven reflejados en la dimensión transmisión de información está en un bajo nivel según el 60% de los encuestados, habiendo encontrado esto mencionamos el estudio de Bustillos y Vásquez (2020) estudio basado en la teoría de Melewar, et al. (2017) queriendo demostrar la relación entre las dos variables mencionadas en la empresa Molitalia. Concluyó que, si existe relación directa entre las variables, siendo el coeficiente de correlación de .860 y el sig bilateral 0,000. Por otro lado, según el 71,43% de los encuestados la comunicación interna es buena y el compromiso laboral se encuentra en un nivel alto.

Respecto al segundo objetivo específico se propuso Determinar la relación que existe entre la primera variable y desarrollo de habilidades en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022. En donde se mostró que el coeficiente de correlación fue de .783 deduciendo una relación muy fuerte. En adición, la significancia es igual a 0,000 evidenciando que si existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de habilidades en la empresa Docto Digital S.A Lima, 2022, también estos resultados se ven reflejados en la dimensión desarrollo de habilidades está en un nivel muy malo según el 60% de los encuestados. Además, Uchuya (2021) evidencio en su estudio cuantitativo, diseño no experimental correlacional, determinar la relación entre la capacitación del personal y eficacia de la productividad en una institución del Estado, con resultados de eficacia, indicando que el 55% está de acuerdo con las condiciones laborales; sin embargo, se presentan valores entre 41% y 39% en relación a la distribución de los recursos, estaba en la opción algo de acuerdo. Además, se puede mencionar que el resultado Rho de 0. 701, con una correlación positiva considerable, entre la capacitación del personal y la eficacia de la productividad en una institución del Estado.



En cuanto al tercer objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y desarrollo de actitudes en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A. Lima, 2022. En la hipótesis se mostró con un grado correlacional de .530 traduciéndose en una relación muy fuerte. Además, la significancia fue igual  $0,000 \leq 0,05$  evidenciando que si existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de actitudes en la empresa Docto Digital S.A Lima, 2022, también estos resultados se ven reflejados en la dimensión desarrollo de actitudes está en un nivel malo según el 66,7% de los encuestados. Según Krywalski (2020) en su artículo que planteo como objetivo principal comprender mejor los procesos de la comunicación interna desde la perspectiva de los trabajadores y analizar como la satisfacción con la comunicación interna influyen en las actitudes y comportamientos de los trabajadores. Este estudio se realiza mediante un enfoque cuantitativo. Las hipótesis se probaron mediante una encuesta aplicada a 132 empleados, Llegando a concluir con la sugerencia que la comunicación interna de una organización es de vital importancia para fomentar la identificación organizativa de los trabajadores e indicando que existe una relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el apoyo organizativo.

En cuanto al cuarto objetivo se Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y desarrollo de conceptos en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022. En la hipótesis se mostró un grado correlacional de .550 traduciéndose en una relación muy fuerte. Además, la sig:  $0,000 \leq 0,05$  también estos resultados se ven reflejados en la dimensión desarrollo de conceptos está en un bajo nivel según el 66,7%de los encuestados. Cota & Rivera (2017) en su artículo La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. El método de estudio fue descriptivo, con un cuestionario de preguntas para medir las debilidades y oportunidades que existan en la empresa. se llegó a la conclusión que en la empresa es necesario la aplicación de un programa de capacitación que permita conocer y evaluar aquellos aspectos relevantes, en donde la labor del supervisor es vital y dar seguimiento en los aspectos evaluados de los empleados, además de ello se debe de conferir el reconocimiento al colaborador, motivar para que goce de estabilidad y mejores

beneficios.

Respecto al quinto objetivo Determinar la relación entre la comunicación interna y competencias individuales en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022. En la hipótesis se mostró un grado correlacional de .550 traduciéndose en una relación muy fuerte. Además, la sig:  $0,000 \leq 0,05$ ; también estos resultados se ven reflejados en la dimensión competencias individuales está en un bajo nivel según el 53,3% de los encuestados. Según Rojas (2019) fue un estudio de tipo descriptivo correlacional, se trabajó con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, transeccional correlacional, la población estuvo conformada por 73 colaboradores y se utilizó el cuestionario. Se llegó a la conclusión general de los resultados, en donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho 0,790\*\* y una significancia de a 0,01, evidenciando una alta confianza del 99% reflejando una relación positiva alta entre capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka, Andahuaylas.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

En el presente estudio se determinó la asociatividad entre la comunicación interna y capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022, con un coeficiente de correlación de ,629; indicando un nivel positivo considerable; también se obtuvo un sig 0,12. Asimismo, el 53,33% de los encuestados manifiesta que la comunicación interna es regular y la capacitación de personal como malo.

### **Segunda**

Con respecto al primer objetivo específico se determinó que existe relación directa entre la comunicación interna y la transmisión de información en capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022, evidenciando un coeficiente de correlación ,757 con una correlación positiva muy sólida, adicional se obtuvo un sig 0,001. Asimismo, los resultados evidenciaron que la dimensión transmisión de información es malo según el 60,00 % de los encuestados

### **Tercero**

De acuerdo al segundo objetivo específico se determinó existencia entre la comunicación interna y desarrollo de habilidades en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022, con un coeficiente de correlación de ,783 indicando una correlación positiva muy fuerte, con sig ,001. Asimismo, los resultados evidenciaron que la dimensión desarrollo de habilidades es de nivel malo según el 60,00 % de los encuestados.

### **Cuarto**

Refiriéndonos al tercer objetivo específico se determinó que existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de actitudes en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022, con un coeficiente de ,530 manifestando una correlación positiva considerable con sig ,042. En cuanto a la dimensión desarrollo de actitudes el 20,00 % de los encuestados indicaron que es de nivel regular.

### **Quinto**

Con respecto al cuarto objetivo específico se determinó que existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de conceptos en capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022, evidenciando un nivel de correlación de ,550 indicando un nivel positivo considerable con sig ,034. Asimismo, los resultados arrojaron que la dimensión desarrollo de conceptos es de nivel malo según el 53,33 % de los encuestados.

### **Sexto**

Refiriéndonos al quinto objetivo general se determinó que existe relación directa entre la comunicación interna y competencias individuales en la capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022, con un grado de correlación de ,557 evidenciando un nivel positivo considerable con sig ,031. Asimismo, los resultados indican que la dimensión competencias individuales es de nivel regular según el 33,33 % de los encuestados.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se recomienda a la gerencia de la empresa utilizar la comunicación interna como una alternativa esencial para mejorar la capacitación del personal en todas las áreas de la empresa, mediante reuniones que permitan que los colaboradores estén instruidos con toda la información que muchas veces es muy cambiante. Además, deben realizarse cronogramas semanales de capacitación en los cuales estén presentes la gerencia con el fin de que todos manejen la misma información.

### **Segunda**

Por otro lado, se recomienda establecer canales de comunicación interna que permita la transmisión de información adecuada para cada colaborador, para que de esta manera se llegue a manejar la misma información por todos. También se sugiere realizar reuniones de confraternidad, que permita que los colaboradores compartan sus experiencias, historias y aprenda a escuchar a los demás, esto fortalecerá el compañerismo, creando un buen ambiente laboral.

### **Tercera**

Además, se recomienda que la gerencia sepa reconocer el desarrollo de habilidades de cada colaborador y que estas sean reconocidas y apoyadas, logrando tener colaboradores con ganas de seguir en mejorar sus falencias. Por otro lado, después de cada capacitación los jefes de las distintas áreas, controlen lo aprendido en las capacitaciones y estos se vean reflejados en el desarrollo de habilidades, esto también permitirá saber cuáles son los puntos que se deben reforzar.

### **Cuarta**

Se recomienda utilizar la comunicación interna para lograr un adecuado ambiente laboral y de esta manera se logre un buen desarrollo de actitudes por parte de los colaboradores, por ejemplo, tendríamos empleados motivados, alegres empáticos, entre otras actitudes, que fortalezcan la productividad y también la empresa transmita una buena imagen a sus clientes, porque se sentirán satisfechos con las

atenciones.

### **Quinta**

Por otro lado, se recomienda a la gerencia utilizar sus servicios como herramientas que permita lograr una comunicación eficaz, es decir la creación de una academia virtual, donde los colaboradores tengas acceso las 24 horas, para poder despejar cualquier duda, logrando el buen desarrollo de conceptos. Y para la recaudación de la información necesaria para la academia virtual se tome en cuenta los diferentes niveles de jerarquía.

### **Sexta**

También se recomienda que la comunicación interna se utilice para lograr las metas y objetivos, fomentando con ello las competencias individuales y estas se vean reflejadas en los resultados. Además, se debe establecer las metas claras para que los colaboradores tengan una orientación definida de lo que se quiere lograr.

## REFERENCIAS

- Aced Toledano, C. y Miquel Segarra, S. (2021). La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 12(2), 245-261. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=8&sid=442c1fd0-96fa-42e3-b79d->
- Ander-Egg (2011) Aprender a investigar: nociones básicas para la investigación social. - 1a ed. - Córdoba: Brujas, 2011.
- Álvarez Marín, N. (2017). La comunicación productiva: Una modelización para la microempresa. *Revista de Ciencias Sociales*, 1(159), 145-166. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/153/15358736009/html/>
- Armijos Buitrón, V. A., Costa Ruiz, M. P., y Paladines Benite, J. E. (2017). Uso de tecnologías de la información y comunicación en la gestión de la comunicación interna en el sector servicios del Ecuador. *CISTI (Conferencia Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información)*, 1, 2376-2381. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=5&sid=442c1fd0-96fa-42e3-b79d->
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3ra. Edición). Grupo Editorial Patria.
- Barrientos López, V. Z. (2017). *La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1788>
- Berceruelo, B. (2014). *Nueva comunicación interna en la empresa*. Valencia, España: Biblioteca Recursos Humanos. Obtenido de <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/140801ARF-ESTUDIO-interior-comuni-interna-1.pdf>
- Berceruelo, B. (2014) Comunicación Empresarial Incluye 33 ideas para una comunicación empresarial de éxito 1ª edición. Obtenido de <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp->

- content/uploads/2018/01/Libro-Comunicaci%C3%B3n-Empresarial.pdf
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación* (Cuarta Edición ed.). Colombia: Pearson.
- Brandolini, A., González Frigolí, M., y Hopkins, N. (2009). *Comunicación Interna*. Argentina: Editorial DIRCOM. Obtenido de <https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/view/978/965/3193-1>
- Bustillos Villalta, R. A., y Vásquez Huamán, A. (2020). *Comunicación interna y compromiso laboral en la empresa Molitalia Cercado de Lima, 2020*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38324/Bustillos\\_VRA-Vasquez\\_HA-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38324/Bustillos_VRA-Vasquez_HA-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Cáceres, S. (2016). *Comunicación Interna, Pilar de la Estrategia Organizacional*. Santiago de Chile, Chile.
- Camarena Adame, M. (2018). Capacitación en las Pyme dirigidas por mujeres en la ciudad de México. *Universidad y Empresa*, 21(37), 76-107. doi:<http://dx.doi.org/10.12804/revistas.uosario.edu.co/empresa/a.6467>
- Chioma Obi, J., y Otuonye Arugu, N. (2019). The impact of workers training on the organizational performance of the staff of the mystery of labor and productivity, Port Harcourt. *African Journalist Online*, 27(2). Obtenido de <https://www.ajol.info/index.php/ifep/article/view/190510>
- Chiavenato (2007) Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (Octava edición). Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Cota Luévano, J. A., y Rivera Martínez, J. L.(2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *Revista Técnica Administrativa*, 16(2). Obtenido de [www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm](http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm)
- Cuenca, J., y Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la comunicación*. Barcelona, España: Editorial UOC. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=mxSzDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hles&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=mxSzDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hles&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)



- Colegio de Bachilleres (2004) Capacitación y desarrollo de recursos humanos Prolongación Rancho Vista Hermosa Núm. 105 Col. Ex Hacienda Coapa Delegación Coyoacán, C.P. 04920, México, D.F. Obtenido de [https://repositorio.cbachilleres.edu.mx/wpcontent/material/compendios/quinto/cap\\_des\\_rh.pdf](https://repositorio.cbachilleres.edu.mx/wpcontent/material/compendios/quinto/cap_des_rh.pdf)
- Del Castillo Naranjo, D. S., y Córdova Tello, F. S. (2019). *La comunicación interna y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Es salud, periodo 2018*. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Lima. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3496/ADMINISTRACION%20->
- Gallardo Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la investigación. Manual Informativo Interactivo* (Primera Edición ed.). Huancayo: Universidad Continental.
- Grupo BPMO (2007) Comunicación empresarial 2.0. La función de las nuevas tecnologías sociales en la estrategia de comunicación empresarial. Obtenido de <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/162/8/978-84-611-9437-7.pdf>
- D'Alessio Ipinza Fernando A. (2008) El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia. Pearson Educación de México S.A. De C.V., 2008
- Guevara L. (2006) Comunicación estratégica para las organizaciones Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/49492.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Sexta Edición). México.
- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática*. (2018). Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1719/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1719/libro.pdf)
- Krywalski Santiago, J. (2020). The influence of internal communication satisfaction on employees' organisational identification: Effect of perceived organisational support. *Journal of Economics & Management*, 42(4), 70-98. <https://doi.org/10.22367/jem.2020.42.04>
- Mestanza Ahumada, R. d., & Ubillus Carbonel, M. F. (2019). *Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional del Instituto Cayetano Heredia*.

- Instituto Cayetano Heredia, Chiclayo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2220/TL\\_MestanzaAhumadaRocio\\_UbillusCarbonelMaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2220/TL_MestanzaAhumadaRocio_UbillusCarbonelMaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejía. A y Montoya A (2010) Capacitación integral del talento humano por competencias, orientada hacia la innovación tecnológica y el mejoramiento productivo. Clave para el desarrollo de la competitividad empresarial. Modelo para pymes, Cali, Colombia. Obtenido de <http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3744/1/TalentoHumano.pdf>
- MI Docto Digital*. (s.f.). Obtenido de <http://midoctodigital.com/>
- Oyarvide Ramírez, H., Reyes Sarria, E., y Montaña Colorado, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresa. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3(4), 296-309. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6174479.pdf>
- Pazmiño Crespo, E. P. (2017). *La comunicación interna y la imagen corporativa del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Latacunga*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25336/3/Erika%20Polet%20Pazmi%20Crespo%20-%20TESIS%202017.pdf>
- Quispe- Otacoma, A. L., Padilla Martínez, M. P., Telot González, J. A., y Nogueira Rivera, D. (2017). Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de pymes comerciales. *Revista Ingeniería Industrial*, 38((1)). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362017000100008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000100008)
- Rojas Aparco, N. (2019). *Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia sub regional Chanka, Andahuaylas - 2019*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Obtenido de <https://1library.co/document/zxve7xvy-capacitacion-desempeno-laboral-trabajadores-administrativos-gerencia-regional-andahuaylas.html>
- Sampieri, R. y Mendoza C. (2018). Metodología de la Investigación Las rutas cuántica, cualitativa y mixta.
- Tovar Meléndez, B. A. (2017). La teoría del capital humano llevada a la práctica en las ciudades de aprendizaje. *Noesis, Revista de Ciencias Sociales y*

- Humanidades*, 26(51), 45 - 46. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/859/85945861003.pdf>
- Traverso, P., Williams, B. y Palacios I. (2017) La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios. Obtenido de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/comunicacion-efectiva.pdf>
- Uchuya Vargas, J. D. (2021). *Capacitación del personal y productividad laboral en una institución del Estado, Lima 2021*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61671>
- Valderrama Mendoza, S. (2015). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. Editorial San Marco.
- Valdivia Tasilla, M. E. (2018). *La capacitación en la gestión del talento humano*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/886/TRABAJO%20ODE%20INVESTIGACION%20Valdivia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Villalobos Escobedo, A. (2018). Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, caso zona bajío México. *UPGTO Management Review*, 3(2). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559163>
- Ramos R. Washington; Paredes S. Mauricio; y Terán A Paulina; Iema II Luis (2017) *Comunicación Organizacional*. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicacion%20organizacional.pdf>

## ANEXOS: Anexo 1. MATRIZ OPERACIONAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Comunicación Interna</b>	La comunicación interna abarca un amplísimo repertorio de mensajes que contribuyen a motivar a los miembros de una plantilla y a fortalecer su orgullo de pertenencia e identificación con la organización. Berceruelo (2011)	Comunicación Descendente	transmisión de información hacia los subordinados	Ordinal
			ejecución de funciones	
			información efectiva	
		Comunicación Ascendente	nivel superior	
			nivel inferior	
		Comunicación Horizontal	integración	
			calidad	
			agilidad	
			facilidad	
		<b>Capacitación de personal</b>	la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, en el cual las personas adquieren conocimientos, se desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. Chiavenato (2018)	
Nuevos conocimientos				
Desarrollo de Habilidades	Realización y operación de tareas			
	Trabajo en equipo			
Desarrollo de Actitudes	Cambio de Actitudes			
	Sensibilidad entre compañeros			
	Motivación laboral			
	Interrelaciona social			
Desarrollo de Conceptos	Desarrollo de ideas y conceptos			
	Nivel de experiencia			
	Creatividad			
Competencias Individuales	Aportes			
	Desarrollo de competencias			
	Adaptabilidad a cambios			

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos de la variable comunicación interna

Introducción

El presente trabajo es de carácter anónimo y forma parte del trabajo de investigación titulado: *Comunicación interna y capacitación del personal de la empresa Docto Digital S.A, 2022.*

Instrucciones

Lea cada enunciado y marque con una equis (x) la alternativa que considere correcta. Se le agradece ser lo más sincero posible considerando las siguientes alternativas de respuestas: 5= Totalmente de acuerdo; 4= De acuerdo; 3= Indiferente; 2= En desacuerdo; 1= Totalmente en desacuerdo.

<b>Variable 1 Comunicación Interna</b>						
	<b>Dimensión 1: Comunicación Descendente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La comunicación de los subordinados es una fortaleza en cada área facilitando que se cumpla la misión organizacional					
2	Los altos mandos transmiten una información clara que permite ser comprendida por los subordinados.					
3	La gerencia dialoga con los trabajadores sobre los requerimientos y expectativas laborales					
4	Se detallan específicamente las funciones a ejecutar por los colaboradores					
5	Los altos mandos transmiten la información necesaria por medios adecuados para el correcto cumplimiento de funciones					
	<b>Dimensión 2: Comunicación Ascendente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	Existen canales que faciliten la comunicación ascendente de manera eficaz					
7	Manifiesta sus opiniones e ideas ante las actividades realizadas					
	<b>Dimensión 3: Comunicación Horizontal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	Los altos mandos realizan reuniones de confraternización que permiten interactuar de manera horizontal con todos los colaboradores de la organización.					
9	Los altos mandos realizan proyectos que permiten incentivar a todos los colaboradores a fortalecer la comunicación y nuevas ideas para mejora de la organización					
10	La calidad de la comunicación entre los colaboradores es clara y precisa para asegurar la correcta ejecución de los procesos					
11	La agilidad de la transmisión de mensajes es el resultado de la buena comunicación entre las áreas					
12	El uso de herramientas tecnológicas es fundamental para agilizar la información y que esta llegue a tiempo logrando los objetivos planteados.					
13	En la empresa se han establecido mecanismos para facilitar la comunicación entre las diversas áreas					

## Instrumento de recolección de datos de la variable Capacitación del personal

### Introducción

El presente trabajo es de carácter anónimo y forma parte del trabajo de investigación titulado: *Comunicación interna y capacitación del personal de la empresa Docto Digital S.A, 2022.*

### Instrucciones

Lea cada enunciado y marque con una equis (x) la alternativa que considere correcta. Se le agradece ser lo más sincero posible considerando las siguientes alternativas de respuestas: 5= Totalmente de acuerdo; 4= De acuerdo; 3= Indiferente; 2= En desacuerdo; 1= Totalmente en desacuerdo.

<b>Variable 2 Capacitación del personal</b>						
	<b>Dimensión 1: Transmisión de Información</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	La información transmitida en las capacitaciones satisface las necesidades de información					
15	Los colaboradores con las capacitaciones recibidas obtienen nuevos conocimientos					
	<b>Dimensión 2: Desarrollo de Habilidades</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	La capacitación fortalece el desarrollo de habilidades en la ejecución de tareas					
17	Se organizan en trabajos en equipos para promover sus actividades					
	<b>Dimensión 3: Desarrollo de Actitudes</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	El correcto manejo de las actitudes de los colaboradores es resultado de la buena capacitación y asesoramiento.					
19	En las capacitaciones se incentiva a la sensibilidad de sus compañeros de trabajo					
20	La motivación laboral de los colaboradores se fortalece con capacitaciones constantes.					
21	La interrelación social entre todos los colaboradores de trabajo es practicada en las capacitaciones					
	<b>Dimensión 4: Desarrollo de conceptos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	Los colaboradores logran desarrollar claramente sus ideas a través de la capacitación					
23	La capacitación permite que se compartan las experiencias vividas de manera directa					
24	La retroalimentación a los colaboradores aumenta el nivel de creatividad de cada uno					
	<b>Dimensión 5: Competencias Individuales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	Los colaboradores aportan con sus ideas sin limitaciones gracias a las retroalimentaciones					
26	Los aportes y conocimiento que los colaboradores transmiten es el resultado de las capacitaciones recibidas					
27	El adecuado desarrollo de competencias por parte de los colaboradores es logrado a través de las capacitaciones					
28	Los colaboradores están instruidos para adaptarse a los cambios con resultados positivos					

### ANEXO 3: Evidencias y procedimiento de procedimiento de validez y confiabilidad

**FIRMA DE CARTA DE VALIDACION** Recibidos

**LILI YOSARI CARRASCO VERA** Recibido 25 nov 22:07 (hace 4 días)

Buenas tardes Mg. Jorge Zapata Le saludamos cordialmente las alumnas, Helen Crispin Enciso Mitchely y Carrasco Vera Lili Yosari del IX ciclo de la Escuelas de A.

**JORGE ARTURO ZAPANA RUIZ** para mí 26 nov 23:12 (hace 3 días)

Estimada Lili,

Adjunto lo solicitado.

Saludos cordiales,



 **Jorge Arturo Zapana Ruiz** | Jefe de Prácticas  
PFA (Programa de Formación para Adultos) - Administración | Campus Lima Norte  
T. +51(1)2024342

 CARTA DE VALIDA...



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

		Interrelación social	21. La interrelación social entre todos los colaboradores de trabajo es practicada en las capacitaciones				
	DESARROLLO DE CONCEPTO	Desarrollo de ideas y conceptos	22. Los colaboradores logran desarrollar claramente sus ideas a través de la capacitación				
		Nivel de experiencia	23. La capacitación permite que se comparten las experiencias vividas de manera directa				
		Creatividad	24. La retroalimentación a los colaboradores aumenta el nivel de creatividad de cada uno				
	COMPETENCIAS INDIVIDUALES	Aportes	25. Los colaboradores aportan con sus ideas sin limitaciones gracias a las retroalimentaciones				
			26. Los aportes y conocimiento que los colaboradores transmiten es el resultado de las capacitaciones recibidas				
		Desarrollo de competencias	27. El adecuado desarrollo de competencias por parte de los colaboradores es logrado a través de la capacitaciones				
		Adaptabilidad a cambios	28. Los colaboradores están instruidos para adaptarse a los cambios con resultados positivos				
Firma del experto:			Fecha <u>26/11/2021</u>				
 D.N.I. 44078388 <b>Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg. ZAPANA RUIZ, JORGE ARTURO</b>							

FIRMA DE CARTA DE VALIDACION Exemo Recibida X

- LILI YOSARI CARRASCO VERA** 📧 jue, 25 nov 16:20 (hace 4 días) ☆  
Buenas tardes DR. Teodoro Carranza Estela Le saludamos cordialmente las alumnas Helen Crispín Enciso Mitchell y Carrasco Vera Lili Yosari del IC obo de la Es
- CARRANZA ESTELA TEDDORO** 📧 sáb, 27 nov 9:55 (hace 2 días) ☆  
Estimada Lili Enviar, por favor, tu instrumento validado por tu asesor Dr. Teodoro Carranza Estela | DTC Internacionalización EP Administración | Campus Los Olivos
- LILI YOSARI CARRASCO VERA** 📧 sáb, 27 nov 13:14 (hace 2 días) ☆  
Buenas tardes Le adjunto la carta de Validación firmada por nuestra asesora. Esperamos contar con su apoyo
- CARRANZA ESTELA TEDDORO** 📧 sáb, 27 nov 15:11 (hace 2 días) ☆ ↶ ⋮  
para mí •  
Estimada Lili  
Remito lo solicitado:
-  Dr. Teodoro Carranza Estela | DTC Internacionalización  
EP Administración | Campus Los Olivos  
Whatsapp: +51 996974793 Lima • Perú  
<https://portal.upi.edu.pe/0000-0001-4752-8872>
- 

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Integración	8. Los altos mandos realizan reuniones de confraternización que permiten interactuar de manera horizontal con todos los colaboradores de la organización. 9. Los altos mandos realizan proyectos que permiten incentivar a todos los colaboradores a fortalecer la comunicación y nuevas ideas para mejora de la organización			
	Calidad	10. La calidad de la comunicación entre los colaboradores es clara y precisa para asegurar la correcta ejecución de los procesos			
	Agilidad	11. La agilidad de la transmisión de mensajes es el resultado de la buena comunicación entre las áreas 12. El uso de herramientas tecnológicas es fundamental para agilizar la información y que esta llegue a tiempo logrando los objetivos planteados.			
	facilidad	13. En la empresa se han establecido mecanismos para facilitar la comunicación entre las diversas áreas			
Firma del experto:			Fecha <u>27/11/2021</u>		
		 <b>DR. TEODORO CARRANZA ESTELA</b> CLAD 08171			





**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**


COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Integración	8. Los altos mandos realizan reuniones de confraternización que permiten interactuar de manera horizontal con todos los colaboradores de la organización. 9. Los altos mandos realizan proyectos que permiten incentivar a todos los colaboradores a fortalecer la comunicación y nuevas ideas para mejora de la organización					
	Calidad	10. La calidad de la comunicación entre los colaboradores es clara y precisa para asegurar la correcta ejecución de los procesos					
	Agilidad	11. La agilidad de la transmisión de mensajes es el resultado de la buena comunicación entre las áreas 12. El uso de herramientas tecnológicas es fundamental para agilizar la información y que esta llegue a tiempo logrando los objetivos planteados.					
	facilidad	13. En la empresa se han establecido mecanismos para facilitar la comunicación entre las diversas áreas					
Firma del experto:		 MAGALY ERICKA LUNA GAMARRA 2021	Fecha: <u>  </u> / <u>  </u> / <u>  </u>				

Tabla 18. Tabla validación de expertos

<b>N°</b>	<b>EXPERTOS</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>1</b>	Mg. Zapata Ruiz, Jorge Arturo	Es Aplicable
<b>2</b>	Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka	Es Aplicable
<b>3</b>	Dr. Carranza Estela, Teodoro	Es Aplicable

Evidencia de SUNEDU sobre los validadores

Mg. Zapana Ruiz Jorge Arturo

<b>GRADUADO</b>	<b>GRADO O TÍTULO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>
ZAPANA RUIZ, JORGE ARTURO DNI 44078388	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA</b> Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>  Fecha matricula: 29/03/2014 Fecha egreso: 23/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ZAPANA RUIZ, JORGE ARTURO DNI 44078388	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA</b> Fecha de diploma: 28/06/16 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ZAPANA RUIZ, JORGE ARTURO DNI 44078388	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA</b> Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Dr. Carranza Estela Teodoro

<b>EDUCACIONES ACADÉMICAS Y TÍTULOS PROFESIONALES</b>		
CARRANZA ESTELA, TEODORO DNI 08074405	<b>BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b> Fecha de diploma: 07/05/2008 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>
CARRANZA ESTELA, TEODORO DNI 08074405	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 25/03/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>
CARRANZA ESTELA, TEODORO DNI 08074405	<b>MAGISTER EN EVALUACION Y ACREDITACION DE CALIDAD EDUCATIVA</b> Fecha de diploma: 01/03/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>
CARRANZA ESTELA, TEODORO DNI 08074405	<b>DOCTOR EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 28/09/15 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>

Dra. Luna Gamarra Magaly Ericka

REGISTRO NACIONAL DE <b>GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES</b>		
	 <a href="#">Aplicativo</a>	 <a href="#">Guía</a>
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b> Fecha de diploma: 06/12/2007 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	<b>LICENCIADA EN EDUCACION</b> ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/03/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	<b>BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b> Fecha de diploma: 08/07/1994 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	<b>LICENCIADA EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 24/07/1995 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

Anexo 4: Autorización de la empresa

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 13 De octubre de 2021

Señores

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Los Olivos

A través del presente, Chamorro Reyes Enzo Ítalo , identificado (a) con DNI N° 72871848 representante de la empresa Docto Digital S.A con el cargo de Gerente General, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Carrasco Vera Lili Yosari
- b) Crispin Enciso Helen Mitchely

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Comunicación interna y capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022

Sí  No

- b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Sí  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

  
**Enzo Chamorro Reyes**  
GERENTE GENERAL  
DOCTO DIGITAL S.A

Firma y Sello

Nombre y Apellidos: Enzo Ítalo Chamorro Reyes

Cargo: Gerente General

## AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Chamorro Reyes Enzo Ítalo, identificado con DNI 72871848, en mi calidad de representante legal de la empresa Docto Digital SA con R.U.C N° 20603929641, ubicada en la ciudad de Lima.

### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A las señoritas Carrasco Vera Lili Yosari identificada con DNI N°75409559 y Crispin Enciso Helen Mitchely identificada con DNI N°46822771, de la Carrera profesional Administración, para que autorice realizar la investigación titulada:

Comunicación interna y capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022.

Con la finalidad de que pueda desarrollar el Trabajo de Tesis, para optar al grado de Título Profesional.

- ( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
( X ) Mencionar el nombre de la empresa.



**Enzo Chamorro Reyes**  
GERENTE GENERAL  
DOCTO DIGITAL S.A

Firma y sello del Coordinador del área

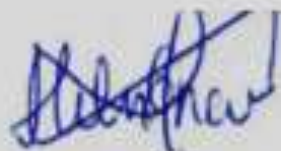
DNI: 72871848

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante

DNI: 75409559



Firma del Estudiante

DNI: 46822771





Anexo 6: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipotesis	Variables	Dimensiones	Metodologia
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A , Lima, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022.</p>	<p><b>Hipotesis General</b> Existe relación directa entre la comunicación interna y la capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022.</p>	<p>Comunicación Interna</p>	<p><b>Dimensión 1:</b> Comunicación Descendente  <b>Dimensión 2:</b> Comunicación Ascendente  <b>Dimensión 3:</b> Comunicación Horizontal</p>	<p><b>Tipo:</b> basica Enfoque: cuantitativo  <b>Diseño:</b> no experimental  <b>Nivel:</b> descriptivo correlacional  <b>Población:</b> 15 colaboradores de la empresa Docto Digital S.A.  <b>Muestra:</b> censal</p>
<p><b>Problema específico:</b>(1) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y transmisión de información en capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A , Lima, 2022? (2) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y desarrollo de habilidades en capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022? (3) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y desarrollo de conceptos en capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022? (4) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y desarrollo de actitudes en capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022? (5) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y competencias individuales en capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> (1) Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y transmisión de información en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A Lima, 2022 (2) Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y desarrollo de habilidades en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022 (3) Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y desarrollo de actitudes en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A. Lima,2022 (4) Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y desarrollo de conceptos en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022 (5) Determinar la relación entre la comunicación interna y competencias individuales en</p>	<p><b>Hipotesis específica:</b> (1) Existe relación directa entre la comunicación interna y transmisión de información en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022 (2) Existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de habilidades en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022 (3) Existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de actitudes en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022 (4) Existe relación directa entre la comunicación interna y desarrollo de conceptos en capacitación del personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022 (5) Existe relación directa entre la comunicación interna y competencias individuales en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022.</p>	<p>Capacitación del personal</p>	<p><b>Dimensión1:</b> Transmisión de información  <b>Dimensión 2:</b> Desarrollo de habilidades  <b>Dimensión 3:</b> Desarrollo de actitudes  <b>Dimensión 4:</b> Desarrollo de conceptos  <b>Dimensión 5:</b> Competencias individuales</p>	<p><b>Técnica:</b> encuesta  <b>Instrumento:</b> cuestionario  <b>Análisis de datos:</b> descriptivo e inferencial.  <b>Escala de valoración:</b> escala de likert</p>

## Anexo 7: otras evidencias de la investigación

### Resultados del Alfa de Cronbach

#### Escala: Comunicación Interna

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	13

#### Escala: Capacitación del personal

##### Resumen de procesamiento de casos

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	15



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y capacitación de personal en la empresa Docto Digital S.A, Lima, 2022", cuyos autores son CARRASCO VERA LILI YOSARI, CRISPIN ENCISO HELEN MITCHELY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA <b>DNI:</b> 09629458 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7543-9275	Firmado electrónicamente por: MLUNAG12 el 15-07- 2022 23:56:02

Código documento Trilce: TRI - 0320218