



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Comunicación organizacional y desempeño laboral en una
empresa que ofrece bienes en la ciudad de Ica, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Gutierrez Diaz, Harold Anthonny (orcid.org/0000-0003-2805-3799)

ASESORA:

Dra. Calanchez Uribarri, Africa del Valle (orcid.org/0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

Dedicatoria

Dedico a mi padres y hermano por su apoyo incondicional en cada momento de mi vida profesional y a Dios quien me da la sabiduría y fortaleza para poder realizar mi investigación de manera adecuad.

Agradecimiento

Quiero dar agradecimiento a la Dra. África Calanchez Uribarri por su orientación y apoyo en cada momento de la investigación a lo largo de este proyecto. Sus experiencias y enseñanzas han sido relevantes para el desarrollo de esta tesis. Como también Agradezco a la Universidad César Vallejo por acogerme y permitir realizar mi tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALANCHEZ URRIBARRI AFRICA DEL VALLE, 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 Organizacional y desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes en la ciudad de Ica, 2023", cuyo autor es GUTIERREZ DIAZ HAROLD ANTHONNY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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, 26 de Enero del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| CALANCHEZ URRIBARRI AFRICA DEL VALLE CARNET EXT.: 005774548 ORCID: 0000-0002-9246-9927 | Firmado electrónicamente por: DCALANCHEZBR el 30-01-2024 10:15:27 |

Código documento Trilce: TRI - 0736022





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GUTIERREZ DIAZ HAROLD ANTHONNY estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación Organizacional y desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes en la ciudad de Ica, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|--|
| GUTIERREZ DIAZ HAROLD ANTHONNY DNI: 60997773 ORCID: 0000-0003-2805-3799 | Firmado electrónicamente por: 592GUTIERREZD el 24-02-2024 19:07:24 |

Código documento Trilce: INV - 1505882

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Declaratoria de Originalidad del Asesor..... | iv |
| Declaratoria de Autenticidad del Autor..... | v |
| Índice de Contenidos..... | vi |
| Índice de Tablas..... | vii |
| Índice de Figuras..... | viii |
| Resumen..... | ix |
| Abstract..... | x |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 11 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 11 |
| 3.2. Variables y operacionalización:..... | 12 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 13 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 14 |
| 3.5. Procedimientos | 16 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 16 |
| 3.7. Aspectos éticos | 17 |
| IV. RESULTADOS | 18 |
| V. DISCUSIÓN | 30 |
| VI. CONCLUSIONES | 32 |
| VII. RECOMENDACIONES | 33 |
| REFERENCIAS | 35 |
| ANEXOS | 41 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Validadores | 15 |
| Tabla 2. Nivel de la dimensión información | 18 |
| Tabla 3. Nivel de la dimensión coordinación | 19 |
| Tabla 4. Nivel de la dimensión confianza | 20 |
| Tabla 5. Nivel de la dimensión Comunicación Organizacional | 21 |
| Tabla 6. Nivel de la dimensión Evaluación | 22 |
| Tabla 7. Nivel de la dimensión Estrategia | 23 |
| Tabla 8. Nivel de la dimensión competencia | 24 |
| Tabla 9. Nivel de la dimensión Desempeño Laboral | 25 |
| Tabla 10. Correlación entre la dimensión Evaluación y la variable Comunicación Organizacional | 26 |
| Tabla 11. Correlación entre la dimensión estrategia y la variable Comunicación organizacional | 27 |
| Tabla 12. Correlación entre la dimensión competencia y la variable Comunicación organizacional | 28 |
| Tabla 13. Correlación entre Comunicación organizacional y Desempeño laboral | 29 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|-----------|--|----|
| Figura 1. | Nivel de la dimensión Información | 18 |
| Figura 2. | Nivel de la dimensión Coordinación | 19 |
| Figura 3. | Nivel de la dimensión confianza | 20 |
| Figura 4. | Nivel de la variable Comunicación Organizacional | 21 |
| Figura 5. | Nivel de la dimensión evaluación | 22 |
| Figura 6. | Nivel de la dimensión estrategia | 23 |
| Figura 7. | Nivel de la dimensión competencia | 24 |
| Figura 8. | Nivel de la variable desempeño laboral | 25 |

Resumen

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica 2023. En cuanto a la metodología utilizada, fue de tipo aplicada que incluyó un diseño no experimental transversal descriptivo correlacional, se consideró una población total de 27 colaboradores de una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica utilizando la técnica de encuesta. Por consiguiente, los resultados demostraron que del total de los encuestados, el 55.56% da a conocer que existe un nivel bajo de comunicación. Por otro lado, en la información obtenida en la tabla 11 para identificar el nivel de desempeño laboral se muestra que el 44.44% de los encuestados indican que existe un nivel medio de desempeño laboral, mientras que el 33.33% menciona que hay un nivel bajo y el 22.22% indica que el nivel de desempeño laboral es alto. Por lo tanto, se concluye que si se presentan mejoras en la comunicación, los trabajadores mostraran mejores índices de desempeño laboral en cuanto a las actividades diarias.

Palabras Clave: Comunicación, desempeño, estrategias, información, confianza.

Abstract

The present research was developed with the objective of determining the relationship between organizational communication and work performance in a company that offers capital goods, Ica 2023. Regarding the methodology used, it was of an applied type that included a non-specific design. cross-sectional descriptive correlational experimental, a population of 27 employees of the aforementioned company was considered, using the survey technique. Consequently, the results showed that of the total number of respondents, 55.56% report that there is a low level of communication. On the other hand, the information obtained in table 11 to identify the level of job performance shows that 44.44% of the respondents indicate that there is a medium level of job performance, while 33.33% mention that there is a low level and 22.22% indicate that the level of work performance is high. Therefore, it is concluded that if improvements in communication occur, workers will show better job performance indices in terms of daily activities.

Keywords: Communication, performance, strategies, information, trust.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la comunicación organizacional tiende a ser un aspecto muy relevante para las diferentes organizaciones, pues es importante mencionar que no existe un sector que no lo requiera; entre ellos se pueden encontrar algunos como: el sector de construcción, industria, comercio, minería, entre otros. Asimismo, en una organización es fundamental el contacto entre subordinados para poder lograr los objetivos planteados, pues cabe resaltar que es imprescindible manejar una comunicación adecuada entre los colaboradores para garantizar como consecuencia un desempeño laboral efectivo.

No obstante, estas variables van de la mano, ya que para poder fomentar información o se requiera crear estrategias y trabajar eficientemente se requiere de una buena comunicación con base en el buen desempeño. De tal manera se requiere de un buen clima laboral dentro de la empresa, haciendo que la interacción que se comparte al cliente sea de manera organizativa, causando así impactó en el mercado, como también fidelidad al cliente.

Por otro lado, un medio esencial para lograr el crecimiento y el éxito en las diversas organizaciones, es fomentar la comunicación de forma eficiente a todos los niveles, lo cual posibilitará que los empleados comprendan mejor sus funciones y sintieran más comprometidos con las actividades y diversas tareas que llevan a cabo de manera diaria.

A nivel internacional, existen diversos estudios sobre la comunicación en una organización, del mismo modo sobre el desempeño laboral, el cual destacaron estudios que ayudarán a fortalecer la investigación:

En Chile, se realizó un estudio que tuvo por objetivo estudiar el impacto en el estado, el funcionamiento y los ajustes en la comunicación interna en la época del COVID-19. Por ende, se observaron empresas concernientes al ranking Great Place to Work 2020, como resultado se pudo destacar que la comunicación interna es muy relevante para que las organización tengas un buen desarrollo , en especial en tiempos de crisis. Esto se constata porque el 88% de las organizaciones cuentan con un espacio exclusivo para la comunicación interna, y que como consecuencia del aislamiento por el Covid-19

se tuvieron que modificar desde el proceso de capacitación, beneficios y distintos reconocimientos a los colaboradores en el 2019 (Montes et al., 2022)

Además, en México a través de un estudio Contreras et al., (2020) hacen referencia que la comunicación es un conjunto de procedimientos flexibles que se han ido desarrollando con el tiempo, y es por ello que es un instrumento vital en todas las organizaciones generando así el avance continuo en diferentes sectores productivos de ámbito laboral. De igual manera, la comunicación en la organización continúa generando desarrollo en el logro de objetivos, toma de decisiones y el direccionar de estrategias para el logro de estas, más aún cuando las organizaciones se plantean grandes objetivos con recursos óptimos.

Por otro lado Vivas et al. (2022) en su objetivo de su estudio fue precisar la comunicación en el interior de una organización como un factor esencial en el desempeño de los profesores de las Escuelas Municipales de Chile, teniendo una población de 63 profesores el cual se hallaron ausencia de una buena comunicación ya que no lo tomaban como objeto primordial y como también la directiva descuido el proceso de transmisión de información el cual afecto al clima y desempeño laboral por falta de información solicita, con este estudio se da a entender que la comunicación es importante en todo sector ya sea privado o público para que así se pueda lograr objetivos o mantener un buen clima con un trabajo armoniosos.

A nivel nacional; se llevó a cabo una indagación en el 2016 en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 03, se sostiene su objetivo, disponer conexión entre comunicación interna y clima organizacional, por lo que ambas variable son aspectos de gran importancia ya que promueve la transmisión clara de la información creando un entonces motivador. Asimismo, se observó mediante los resultados que hay conexión significativa por las variables de estudio, en el cual la comunicación interna se define como un aspecto estratégico fundamental en todo sector empresarial, ya que el manejo de información corporativa puede difundir de manera eficiente a los colaboradores los valores y políticas estratégicas como también los objetivos, que son como la base y soporte base de toda organización (Charry, 2018).

Por otro lado, se hizo una indagación con el objetivo de determinar la relación entre la comunicación interna, con el desempeño de trabajadores en el sanitarios del Peru en el Departamento Materno Infantil en la época del COVID-19, es un estudio tuvieron como resultado que el desempeño laboral en la institución declaró un alto nivel (51 %) y la comunicación interna fue medio (57%). Se obtuvo como conclusión que el grado de la comunicación interna fue medio, considerado un nivel estándar respecto a la situación de emergencia sanitaria, y esta tiene una similitud significativamente con el desempeño laboral en los profesionales que participaron en la investigación realizada (Foronda et al., 2021).

Saldaña et al. (2023) en su artículo propuso como objetivo determinar la correlación entre el compromiso organizacional y la comunicación interna, en los colaboradores; este estudio se llevó acabo en una empresa que dedica al consumo masivo en el nororiente peruano; investigación que intervinieron 135 colaboradores, a quienes se les hizo una encuesta. Se puntualizó que hay una similitud notable entre ambas variables en estudio, como también se hace referencia a que la relación es real entre las variables que se determinaron. Se concluyó que, si se establecen o implementan mecanismos de mejora en la comunicación, influirá significativamente en el empeño de las obligaciones del empleado.

Es así que la empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica, presenta algunas dificultades que imposibilitan la buena comunicación y desempeño de los colaboradores; puesto que se ve reflejado en la manera de cumplir con las tareas que se vienen designando sin un previo aviso, generando así la inestabilidad con las áreas involucradas; deficiencias en la relación vendedor – cliente, esto debido a que el proceso de venta se genera en mayor tiempo debido a una inadecuada comunicación entre los colaboradores responsables del proceso de venta; estos los indicadores negativos reflejan problemas en cuanto a los diferentes procesos que se viene ejecutando, afectando así el desempeño de los colaboradores. No obstante, es de relevancia brindar soluciones oportunas para tener como resultado el logro de objetivos y desempeño laboral.

Según lo expuesto, se dispone como problema general, lo siguiente:
¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica? Y en cuanto a los problemas específicos:

a) ¿Cuál es el nivel de la comunicación organizacional en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica?, b) ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica?, c) ¿Cuál es la relación entre la variable comunicación organizacional con las dimensiones de desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica?, d) Cuál es el grado de relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica?.

En base al presente estudio, se justifica en los siguientes aspectos: a) Justificación teórica puesto que nos basamos en distintos argumentos que son valiosos para llevar a cabo esta investigación la cual será útil también para investigaciones futuras; b) Justificación práctica, debido a que ayudará a que el resultado obtenido de la investigación impacte en la realidad del estudio; c) Justificación metodológica, la cual consiste en describir la metodología a utilizar en la investigación para así generar información confiable; d) Justificación social, los resultados de esta investigación ayudará a mejorar la problemática y a su vez ayudará a fortalecer otras investigaciones.

Debido a la gran importancia de la investigación se está planteando el siguiente Objetivo general: Determinar la relación entre, la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica; en cuanto a los objetivos específicos: a) Identificar el nivel de la comunicación organizacional en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica; b) Identificar el nivel del desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica; c) Especificar la relación entre la variable comunicación organizacional con las dimensiones de desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica; d) Evaluar el grado de relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica.

Se planteó como hipótesis consideramos lo siguiente: H1 La comunicación organizacional se relaciona con el desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica, H2: La comunicación organizacional no se relaciona con el desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica.

II. MARCO TEÓRICO

La comunicación Organizacional es una variable fundamental con el desempeño laboral, estos contribuyen en el buen desarrollo de una compañía, es por ello que para fortalecer esta indagación se recurrirá a investigaciones previas a nivel internacional y nacional, como, por ejemplo:

Tenemos a Barros et al., (2022) quien en cuestión a su investigación planteó como su objetivo general el proponer estrategias directas de comunicación para el progreso del desempeño del trabajador en la micro empresa Alvi del Barrio Los Matías, Cantón Salinas, Ecuador. Tras su análisis presentó como resultados diferentes deficiencias las cuales fueron presentadas como puntos críticos a mejorar, es decir que se plantearon crear estrategias que aporten al buen desarrollo de la organización y por efecto a la contribución del éxito; con este aporte se toma como conclusión que la entidad que presenta varias dificultades debido a la carencia de una comunicación efectiva, aplicación de políticas que no se alinean a los objetivos esto hace que no se obtengan los resultados deseados en cuanto a la mejora del desempeño laboral.

También Montenegro (2022), quien en su investigación planteó como objetivo determinar que la inteligencia emocional tenga relación con la comunicación interna, dicho estudio se realizará a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., como resultado se obtuvieron puntajes altos de 4,14 y 4,20 tanto hombre como mujer respectivamente se sienten comprometido con la entidad y se concluye se cuenta con trabajadores psicológicamente están preparadas para afrontar nuevos retos con ayuda de la comunicación constante con diferentes jerarquías.

Por otro lado; En Ecuador Paredes et al. (2021) su objetivo fue decretar la similitud entre el clima empresarial y el desempeño en lo trabajadores en las cadenas de supermercados de Ecuador. Con base a los objetivos y tras la

recopilación de datos y comparación de variables se pudo demostrar una relación directa las variables con un Rho de Spearman igual a 0.294. Como conclusión de la averiguación se mantiene que los supermercados se enfocan en crear ambientes de trabajo idóneos con el único objetivo de desarrollar una mejora continua el desempeño laboral en sus colaboradores.

En Chile Maldonado (2018) realizó su estudio por el cual como objetivo fue examinar el parecido entre la comunicación interna y el clima organizacional tuvo como resultado que para tener una comunicación adecuada que ayude en la información de la empresa es mediante el correo y reuniones ya que el primero hace que quede como evidencia la información dada y la segunda ese cara a cara esto ayuda a crear buenas conexiones personales y genera mayor confianza; asimismo se visualiza que el 92% de los funcionarios conocen sus responsabilidades y están de a favor del apoyo de la institución, por el cual se llegó a la conclusión se demuestra que con el reducido número de participantes del estudio en cuestión, se demostró la relación entre una buena comunicación y un buen desempeño, ya que ambas variables están correlacionadas (Rho=0.431).

Para finalizar, otro autor Aragadvay (2022) en la investigación presentada sostuvo como objetivo determinar cómo influye la comunicación interna del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba en el desempeño del empleado, para ello se realizó una encuesta que como resultado se observó que en la organización no se establece una comunicación global, esto quiere decir que no hay relación adecuada con la información entre áreas directivas, áreas técnicas, áreas administrativas y áreas operacionales, es por eso que no se refleja las mejoras que se pone en marcha. De este modo, se concluye que los datos que se vienen recopilando deben ser procesados y dispuestos como parte de la mejora en los colaboradores de la organización para así generar un desempeño óptimo.

Entre las investigaciones a nivel nacional se encuentran estudios como de Mamanchura (2019) quien en su averiguación plasmó en su objetivo encontrar la afinidad entre la comunicación que fue una variable importante y el desempeño laboral, dicho estudio lo realizó en subordinados de la Gerencia Regional de Energía y Minas en Moquegua. El resultado obtenido fue de $r = 0.593$ mediante

el coeficiente correlacional de Pearson, la cual concluye que valido una correlación moderada y directa entre las variables del estudio.

Garrido (2018) como principal objetivo busco poder demostrar el nivel de relación el clima laboral como su primera variable y el desempeño de los subordinados del área administrativo; ante ello, como resultado se observó la relación entre ambas variables y estas a su vez se midieron mediante el modelo coeficiente Alfa de Cronbach, con un dato de fiabilidad de 0.870. Por consiguiente, su resultado se probó que ambas variables tienen una relación significativa.

Escalante (2018), en su indagación dio a conocer su objetivo que fue determinar la comunicación en una organizacional tenga correlación con la administración de equipos del empleo, en Fractalia Perú S.A., Lima 2018. Este procedimiento permitió identificar que ambas variables se relacionan entre sí, para su resultado se hizo uso del coeficiente Rho Spearman los cuales fueron 0.95. En cuanto los resultados fue lo esperado puesto que se probó que se halló una relación entre la variable 1 y 2, asimismo la administración de equipos obtiene mejores resultados si se establece una comunicación organizacional adecuada.

Vásquez (2021) detalló como objetivo principal buscar determinar la similitud entre la comunicación interna, con el desempeño laboral, del personal de una obra en la Molina del sector construcción en el año 2019. Ambas variables que fueron presentadas fueron sometidas a un análisis y se obtuvieron resultados que demostraron el hallazgo de una relación significativa con medida alta; por las variables que se presentaron también se detallaron la causa y efecto, esto quiere decir que en la empresa del sector estudiado es bastante relevante mantener una comunicación interna enérgica para presentar resultados esperados por la alta jerarquía como consecuencia del buen desempeño. Por lo tanto, esto lleva a poder concluir, que las variables que se estudiaron tienen una relación significativamente alta.

Marin (2019), tuvo como objetivo determinar el vinculo entre Comunicación Interna que fue su primera variable con el Desempeño Laboral del colaborador, de la Empresa Novo Centro Universal SAC. El Tambo, Huancayo,

en dicha investigación se encontró como resultado que los colaboradores indicaron mediante una encuesta que la comunicación interna como primera variable es regular y poco eficiente con 68% y 32% respectivamente, también el desempeño es regular mostrándose en un 100%, por lo tanto ambas variables se muestran que son deficientes dentro de la empresa para lo cual se afirma que es importante conservar una comunicación entre colaboradores es sustancial y sirve para tener mayor rendimiento y detectar incidentes que podría afectar en el desenvolvimiento de la organización incentivando en perfeccionar el clima laboral para tener mejor desempeño laboral.

En las siguientes secciones se abordarán las bases conceptuales y teóricas de las variables de estudio

La comunicación organizacional viene a ser considerada como un pilar fundamental en toda entidad ya sea pública o privada, predispuesta desde la antigüedad y que se continúa estableciendo hasta la actualidad, es decir, que su implementación y buen desarrollo en los colaboradores genera como parte del efecto desempeño en la misma; esto quiere decir que los colaboradores mientras más relación interactiva manejen mejores serán los resultados que obtenga la organización. Diferentes teorías que dan a conocer una similitud directa entre ambas variables, es así que será de importancia definir las.

En consideración a la variable de comunicación organizacional, Pérez et al. (2020) a través de su teoría la puntualiza como un sistema ordenado el cual le permite coordinar de manera conjunta todos los medios posibles que se dispone en la organización, es por ello que, a esto se suman las acciones que se tendrán como consecuencia en el cumplimiento de los objetivos y en efecto el desempeño laboral. Además, Henao (2020) da conocimiento que es esencial para la gestión empresarial y el logro de objetivos con todos los públicos, sin importar el tamaño de la organización. Para que sea efectiva, es necesario planificar y coordinar las acciones de cada área o departamento. Esto promueve el desarrollo empresarial y garantiza una comunicación coherente con los objetivos de la empresa.

Referente a la comunicación organizacional Fajardo et al., (2016) conceptualizan a esta variable como una disciplina en constante cambio y

actualización, esto debido a que las organizaciones las adecúan a sus objetivos y a su vez deben adecuarse a los avances que se van implementando con el pasar del tiempo. Es por ello, que la comunicación en la organización debe ser considerada como una estrategia clave si se anhelan alcanzar objetivos en un determinado momento, es más, el propósito de esta es generar mayor producción y eficiencia en la comunicación interna y externa.

Además, Henao (2020) sostiene que los diversos métodos y cambios que se presentan en un contexto global tienen un impacto significativo en todas las áreas y jerarquías de la organización. Por lo tanto, para adaptarse y contrarrestar de manera adecuada a los cambios, las empresas deben implementar la comunicación como un proceso vital de interacción, siendo generación de valor en función de sus creencias y creencias adecuadas a la realidad, y así solventar los desafíos que se presentan.

La comunicación organizacional, como contribución a la variable, se manifiesta de manera voluntaria y propia. A través de su dimensión de coordinación, facilita una relación y comprensión más efectiva entre los colaboradores y la organización. Esto implica una mejor gestión por parte de la organización en términos de propuestas, planes y actividades esto implica una planificación cuidadosa de recursos con supervisión constante con la finalidad de adaptarse a los cambios y lograr el éxito; Ramírez et al. (2022) consideran que la coordinación son procesos que ayudan a desarrollar de manera exclusiva y única; las actividades dentro de una institución el cual llegan a una integración entre colaboradores llegando a si ser una herramienta determinante para mantener el orden.

Por otro lado, en cuanto a la dimensión de información, es referida como aquella acción que proporcionará un campo de visión con gran veracidad, es así que la comunicación juega un rol muy importante porque esta actuará como mediador de la información y lo que permite su desarrollo es que le permita a cada colaborador poder transmitir la información previo un análisis en relación con los datos y lo que se espera en la organización (Romero 2019). García et al. (2023) menciona que el manejo de intimación genera mayor confianza entre colaboradores de tal manera que la importancia de tener políticas y acciones de

acceso de información ayudara a que la empresa se mantenga actualizado generara mayor desenvolvimiento del asalariado.

Por consiguiente, la dimensión de la confianza se muestra como un criterio de importancia en la comunicación, dado que las organizaciones se encuentran en constante dilema de evidenciar transparencia a través del intercambio de ideas, no obstante, este aportará en el desenvolvimiento de las actividades de los colaboradores que se encuentran en la búsqueda de impartir resultados (Fernández et al., 2019), también Algarra (2020) afirma que la confianza es un elemento clave para el éxito organizacional y directivo, mostrando así la calidad de empresa y buenas relaciones entre distintas jerarquías de la empresa.

En cuanto a la segunda Variable, que es desempeño laboral, es relevante hacer mención la teoría de Flores (2019) donde afirma que para poder llegar a los objetivos de una empresa es necesario que los trabajadores cumplan sus roles con base en sus conocimientos, motivación y experiencias, siendo un factor clave para así poder alcanzar un desempeño exitoso, ya que al momento de asignar tareas estos cumplan de manera satisfactoria con ayuda de sus capacidades. Montesdeoca et al. (2019), expresa que es importante que el desempeño de los empleados debe ser rigurosamente observada por la gerencia tomando pasos oportunos para así desarrollar y motivar a esa dirección, como también menciona estar dar compañía en el desempeño de los colaboradores ara tener una ventaja competitiva en el mercado. El desempeño es un tema muy delicado e importante en la empresa y todo parte en el proceso de selección de los colabores si cumple el perfil del puesto deseado por ello se debe cumplir criterios y reclutamiento adecuado. Cárdenas et al. (2020)

Para ello haré mención sus dimensiones, Flores (2019) indica que la evaluación son acciones que ayuda a medir el desempeño de un trabajador o colaborador en el puesto de trabajo a cargo, para ello estos cuentan con un evaluador a cargo, ya sea su jefatura u otro personal, de esta manera se podrá llegar a los resultados esperados donde existen distintas modalidades de evaluación ya sea formal o informalmente. Cárdenas et al. (2020) también indica que mediante la evaluación es posible identificar puntos fuertes y débiles de los colaboradores como también el nivel de las funciones asignadas, esto ayudara a tener conocimiento directo del avance y desarrollo de la empresa.

En cuanto a la dimensión, estrategias, toda organización de un modo u otro se proyectan qué resultados quieren alcanzar en un futuro, por ello se plantean una misión y visión con planes estratégicos, teniendo una idea clara de cómo quiere llegar a sus objetivos planteados, donde el recurso humano es una pieza fundamental porque son quienes lo ejecutan y se direccionen tanto a las políticas hasta métodos y procedimientos de trabajo. (Flores 2019), por parte de Serrano et al. (2019) hace mención que las estrategia son acciones direccionadas a una ventaja competitiva en el mercado usando todos los recursos que pueda disponer la empresa.

Como también Flores (2019) indica que la dimensión Competencia, es el comportamiento de los colaboradores en cuanto a su puesto y desarrollo de sus tareas en la organización, considerando una medición basándonos en los demás trabajadores durante un periodo determinado, para ellos se deberá calificar su desempeño de acuerdo a los resultados obtenidos. Riva et al. (2020) da importancia a la evaluación para así poder descubrir el potencial de cada colaborador antes cualquier circunstancia, en la actualidad toda empresa ya sea pública o privada considera que un trabajador que cuenta con competencias propias ayuda a que lo demás colabores se perfilen a la misma filosofía

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Hernández et al. (2018), la metodología de un estudio se conceptualiza en una serie de pasos interrelacionados que contribuyen a guiar los procesos de recopilación de datos en una investigación. Es importante tener en cuenta que la metodología puede verse afectada o modificada dependiendo del objetivo de la investigación, lo que permitirá al investigador obtener información específica y relevante.

3.1.1. Tipo de investigación:

Es aplicada. Arias et al. (2021) hace mención a este tipo de investigación como un método que continúa una serie de pasos para llegar a una conclusión, con hallazgos en circunstancias concurrentes y los medios que permiten entender la realidad.

3.1.2. Diseño de investigación:

- El diseño es no experimental, puesto que esta variable simplemente se basa en la observación y permite que la investigación siga su secuencia sin ningún tipo de intersección por parte del investigador (Hernandez et al., 2018)
- Corte transversal permite analizar los datos que fueron recopilados en un momento oportuno (Sukier et al., 2020).
- Es correlacional, puesto que Oyarce et al. (2020) hacen referencia a la correlación de dos variables en un periodo específico con base en la causa y efecto, el cual fue investigado previamente.
- Es descriptivo, puesto que "La recopilación de datos e información permite al investigador realizar un análisis detallado, lo cual es crucial para responder preguntas y obtener respuestas claras en la realidad." (Nieto, 2018)

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1: Comunicación Organizacional

- **Definición conceptual:**
Según Pérez et al. (2020), la comunicación organizacional a través de su teoría la puntualiza como un sistema ordenado el cual le permite coordinar de manera conjunta todos los medios posibles que se dispone en la organización.
- **Definición operacional:**
Para analizar la primera variable, se utilizará la técnica de encuesta mediante una encuesta basado en la escala, de valoración de Likert. El cuestionario se desarrollará con base en tres dimensiones principales: coordinación, información y confianza.
- **Indicadores:**
Integración, participación, interrelación, involucramiento, capacitación, intercambio de información, realización laboral, mensajes, sugerencia, veracidad, compromiso organizacional y empatía
- **Escala de medición:** Ordinal

Variable 2: Desempeño Laboral

- **Definición conceptual:**

Flores (2017) donde afirma que para poder llegar a los objetivos de una empresa es necesario que los trabajadores cumplan sus roles en base a sus conocimientos, motivación y experiencias, siendo un factor clave para así poder alcanzar un desempeño exitoso, ya que al momento de asignar tareas estos cumplan de manera satisfactoria con ayuda de sus capacidades.

- **Definición operacional:**

Para analizar la segunda variable se debe utilizar la técnica de la encuesta, a través del cuestionario como instrumento utilizando la escala de valoración de Likert; es por ello que para su aplicación se desarrollará a través de las dimensiones: eficiencia, eficacia y productividad.

- **Indicadores:**

Cumplimiento de objetivos, cumplimiento de tareas, optimizar recursos, disponibilidad, resultados, recursos, planeamiento, satisfacción del cliente, control de calidad, espíritu de iniciativa, rotación de los colaboradores, eficiencia en las operaciones.

- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Se determina como el universo de personas que están caracterizados por tener una singularidad o aspectos comunes con relación a un tema en específico, de modo que, este grupo se incluye como un todo y es objeto de estudio que permite conocer ya sea una característica en común o un aspecto relevante. Por consiguiente, los investigadores (Otzen et al., 2017). le otorgan gran importancia; en relación con su definición, se considera como población a un total de 27 colaboradores, los cuales incluyen todas las áreas y rangos jerárquicos de la Institución.

- **Criterios de inclusión:** Se toma en cuenta a colaboradores activos en empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica.

- **Criterios de exclusión:** En este criterio se excluirá a la Gerencia como también a colaboradores que muestren características de negatividad o no completen la encuesta en su totalidad.

3.3.2. Muestra: Según Hernández et al. (2018), el significado de muestra es que una parte representativa o un grupo específico que posee características esenciales para la investigación. En este estudio, se utilizará un muestreo no probabilístico, ya que se espera contar con la participación total de los colaboradores. Por lo tanto, el tamaño de la muestra será de 27 colaboradores.

3.3.3. Muestreo: Método utilizado para seleccionar una muestra de una población que permita ser estudiada y sacar conclusiones de acuerdo a los resultados, tal es el caso que se requiere usar técnicas y procedimientos. En este caso se considerará a toda la población. Hernández et al. (2018).

3.3.4. Unidad de análisis: Este término se refiere a un proyecto de investigación que se enfoca en recopilar datos sobre una empresa u objeto de estudio específico. La finalidad es analizar estos datos para obtener nuevos conocimientos y conclusiones que permitan una mejor comprensión del tema en cuestión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada en la indagación fue la encuesta, ya que nos ayuda a tener la información en función de la investigación, con la finalidad de aplicar estrategias que ayudará al colaborador a fortalecer las deficiencias encontradas. Por ello, Tamayo (2008) conceptualiza a la técnica “como aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

De tal manera, el instrumento; Mendoza et al. (2020) enfatizan a los instrumentos, de recolección de datos como una diversidad de métodos que serán de uso para el investigador en cuestión a resolver incertidumbres y brindar resultados de acuerdo a las interrogantes que permitan procesar un conjunto de datos, teniendo referencia las variables que serán medidas.

Cuestionario, para validar las variables en estudio, se utilizará un cuestionario y una encuesta con escala de Likert de 5 alternativas. La encuesta permitirá obtener respuestas sobre las dimensiones de cada variable, las cuales están orientadas hacia los objetivos previamente planteados. Los enunciados de la escala de Likert son: nunca, muy pocas veces, algunas veces, casi siempre y siempre.

Validez del instrumento, a continuación, autores como Torres et al., (2019) establecen que validar un instrumento que será medido en una investigación, es en cierta forma de gran importancia porque se considerarán criterios puntuales que darán respuestas más precisas y concretas de acuerdo a los problemas que se presentan en un estudio, igualmente es pertinente considerar que éstas no deben ser afectadas por cambios que puedan resultar convenientes para el investigador o aporten en los resultados que se desean; sino más bien, considerar los criterios más conscientes posibles para mantener respuestas concretas que aporten a las sugerencias en su aplicación.

Tabla 1.

Validadores

| Nombre de los validadores | Condición |
|---|-----------|
| Dra. África del Valle Calanchez Urribarri | Aceptable |
| Dr. Kerwin José Chávez Vera | Aceptable |
| Dra. Alicia Canchari Quispe | Aceptable |

Nota: Elaboración propia.

Confiabilidad

En cuestión a las diferentes investigaciones, Ibarra-piza et al., (2018) destacan la significancia sobre la validez del tema a través de la confiabilidad, esto debido a que son herramientas de soporte y mediante las características que representan logran implantar confianza en un estudio establecido; asimismo, cabe recalcar que su desarrollo se fundamenta en la cuantificación de alta confiabilidad del instrumento con el coeficiente del alfa de Cronbach. Donde según el SPSS la confiabilidad de la comunicación organizacional es de 0.787 y desempeño laboral 0,902 (Anexo 4)

3.5. Procedimientos

En la aplicación secuencial se llevó a cabo previo consentimiento y disposición de un responsable con un cargo relevante de la empresa a investigar, es decir que puso en disposición de contar con la autorización de un miembro representativo que permitió que los demás colaboradores puedan aportar en la obtención de datos, teniendo en cuenta que en primera instancia se le expondrán las características y cualidad de lo que se pretende alcanzar a través de la investigación. Por consiguiente, se requirió el visto bueno de un experto, quién reviso el proceso de elaboración del instrumento de prueba; seguidamente se dará soporte estadístico a través del programa SPSS. Se interpretó los resultados de los cuadros en relación a las teorías reclutadas y para finalizar se detalló los resultado y conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

El método a desarrollarse fue el método estadístico descriptivo-inferencial, esto debido a que su análisis nos va a permitir obtener conclusiones exactas, las cuales aportaron alcanzar los objetivos pretendidos; en cuanto al aspecto inferencial tendrá relación a la capacidad y facilidad para emitir la conclusión de acuerdo al resultado

Arias et al. (2021) da a conocer que el estudio descriptivo ayudo a especificar características de cualquier de información que se desea investigar el cual describe y ayuda a observar y comprender los datos recolectados.

El análisis inferencial es una técnica de registro que se utiliza para deducir sobre una población a partir de la recolección de datos. Se fundamenta en la utilizar métodos estadísticos para calcular intervalos de confianza, realizar pruebas de hipótesis y análisis de regresión, entre otros. En resumen, el análisis inferencial es una herramienta beneficiosa para la toma de decisiones y la realización de predicciones precisas en diversos campos, desde la ciencia hasta los negocios. Ñaupas, et.al (2018)

3.7. Aspectos éticos

En cuanto a los códigos éticos de la Universidad César Vallejo se tomo en cuenta los principios que serán dispuestas en todo el proceso de la investigación; en primer lugar se tiene a la autonomía, en vista de que el investigador tuvo a disposición la capacidad de decidir si concluirá o no con la investigación; la beneficencia, esto debido a que la investigación pretende crear nuevas mejoras e implementar nuevas estrategias que se tendrán a disposición de la organización; integridad humana, de gran importancia porque permite reconocer y estimar el valor de una persona en cuestión a su particularidad sin hacer diferencias ya sean de índole en status social o género, etc.; La justicia: Puesto que no se permiten situaciones de discriminación a ningún participante de la investigación y todos deben ser tratados de la misma forma (Universidad Cesar Vallejo, 2020).No obstante, este estudio fue aplicada según las normas APA.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tras la aplicación del instrumento de recolección de datos se obtuvieron los siguientes resultados para las variables correspondientes:

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de la comunicación organizacional en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica.

Tabla 2.

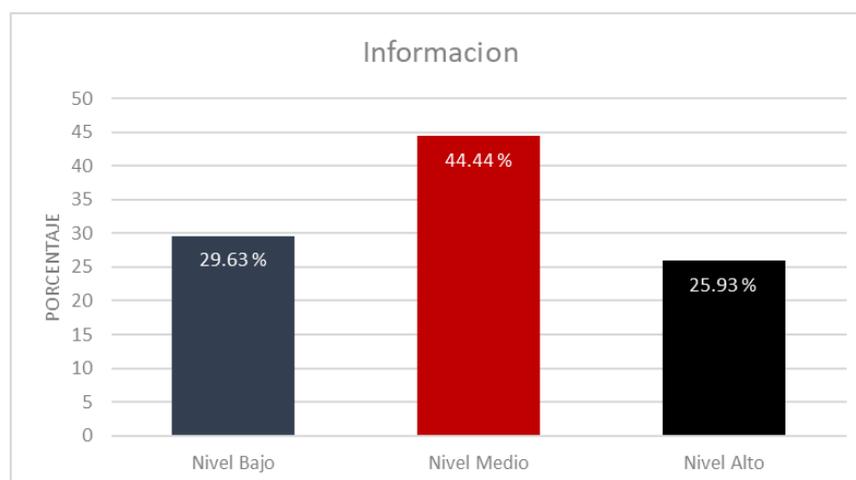
Nivel de la dimensión información

| Información | | | | |
|-------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Nivel Bajo | 8 | 29,6 | 29,6 | 29,6 |
| Nivel Medio | 12 | 44,4 | 44,4 | 74,1 |
| Válido Nivel Alto | 7 | 25,9 | 25,9 | 100,0 |
| Total | 27 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. La tabla 2, presenta los resultados según SPSS versión 25

Figura 1.

Nivel de la dimensión Información



Nota. La figura 1, presenta resultados según SPSS versión 25

Interpretación: En base a la información obtenida presentados en la Figura 1, se puede observar que, en cuanto a la dimensión de información, un total del 44.44% de los encuestados lo consideran dentro del nivel medio, por otro lado, un 29.63% en un nivel bajo y solo un 25.93% en un nivel alto.

Tabla 3.

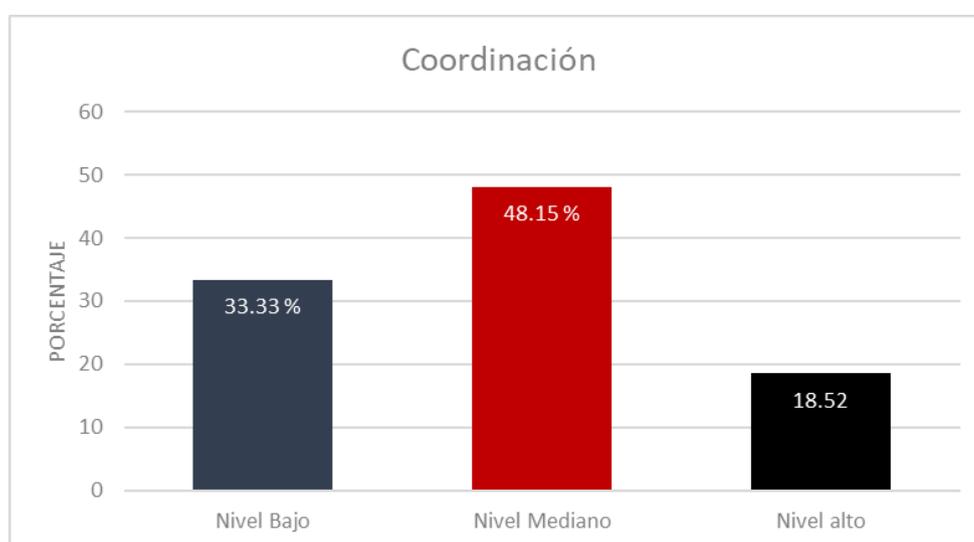
Nivel de la dimensión coordinación

| Coordinación | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nivel Bajo | 9 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Nivel Mediano | 13 | 48,1 | 48,1 | 81,5 |
| | Nivel alto | 5 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| | Total | 27 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. La tabla 3, presenta este resultado según SPSS versión 25

Figura 2.

Nivel de la dimensión Coordinación



Nota. La figura 2, presenta los resultados según SPSS versión 25

Interpretación: En cuanto a los resultados presentados en la Figura 2, se puede observar que la dimensión de coordinación está representada por un 48.15% comprendidas por un nivel medio de los encuestados, el 33.33% por un nivel bajo y finalmente un 18.52% representados por un nivel alto. Es decir, que la empresa debería ir en mejora continua en cuanto al flujo de las coordinaciones que se van desarrollando de manera constante.

Tabla 4.

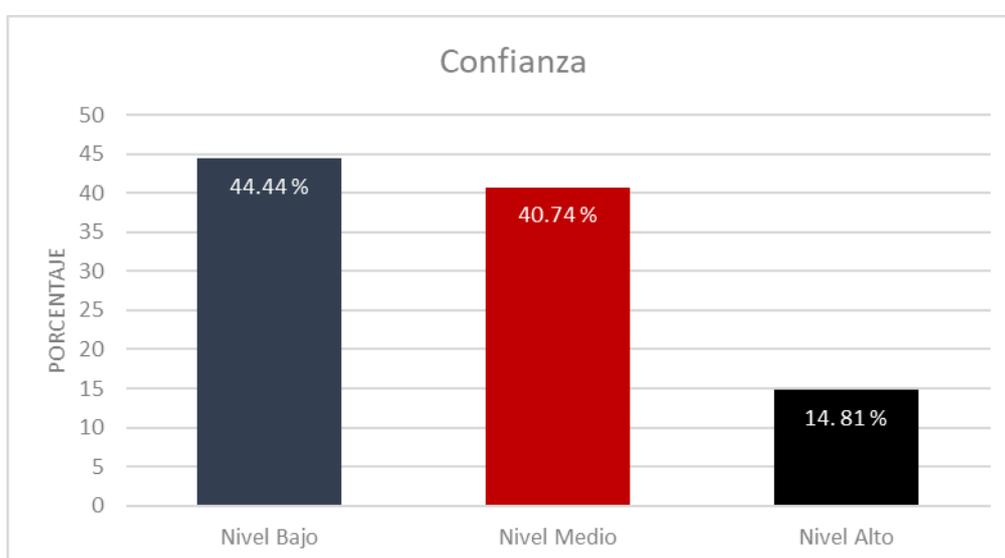
Nivel de la dimensión confianza

| Confianza | | | | |
|------------------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nivel Bajo | 12 | 44,4 | 44,4 |
| | Nivel Medio | 11 | 40,7 | 85,2 |
| | Nivel Alto | 4 | 14,8 | 100,0 |
| | Total | 27 | 100,0 | 100,0 |

Nota. La tabla 4, presenta resultado según SPSS versión 25

Figura 3.

Nivel de la dimensión confianza



Nota. La figura 3, presenta los resultados según SPSS versión 25

Interpretación: En la Figura 3, se puede percatar que la dimensión de la confianza está representada por un 44.44% el cual se manifiestan que la dimensión mencionada se muestra en un nivel bajo, el 40.74% en un nivel medio y por otro lado un 14.81% según el sondeo expresa que la confianza se esta en un nivel alto. Por lo tanto, esto da lugar a recomendar a la empresa a gestionar alternativas que puedan mejorar la confianza para optimizar procesos dentro de la empresa.

Tabla 5.

Nivel de la dimensión Comunicación Organizacional

| Comunicación Organizacional | | | | |
|------------------------------------|--------------|--------------|-------------------|----------------------|
| | | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nivel Bajo | 55,6 | 55,6 | 55,6 |
| | Nivel Medio | 25,9 | 25,9 | 81,5 |
| | Nivel Alto | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| | Total | 100,0 | 100,0 | |

Nota. La tabla 5, presenta los resultados según SPSS versión 25

Figura 4.

Nivel de la variable Comunicación Organizacional



Nota. La figura 4, presenta los resultados según SPSS versión 25

Interpretación: Se puede visualizar en la Tabla 5, que la comunicación organizacional, se encuentra en un nivel bajo representado por un 55.56%, mientras que el nivel medio y alto corresponden al 25.93% y 18.52%, respectivamente. Estos resultados demuestran la necesidad de que la empresa trabaje en mejorar los aspectos relevantes de la comunicación organizacional.

Objetivo específico 2. Identificar el nivel del **desempeño laboral** en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica.

Tabla 6.

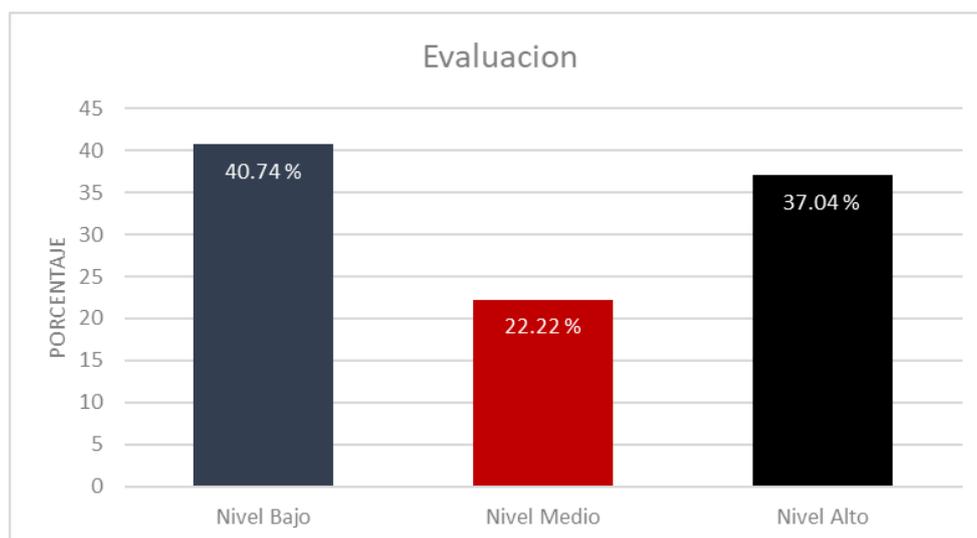
Nivel de la dimensión Evaluación

| | | Evaluación | | | |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nivel Bajo | 11 | 40,7 | 40,7 | 40,7 |
| | Nivel Medio | 6 | 22,2 | 22,2 | 63,0 |
| | Nivel Alto | 10 | 37,0 | 37,0 | 100,0 |
| Total | | 27 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. La tabla 6, presenta los resultados según SPSS versión 25

Figura 5.

Nivel de la dimensión evaluación



Nota. La figura 5, presenta los resultados según SPSS versión 25

Interpretación: En la tabla 6 se muestra que la mayoría de los encuestados dan a entender que el nivel de evaluación es bajo representado por un 40.74% y muy de cerca con un 37.04% de los encuestados da indica que existe un nivel alto de evaluación, esto significa que los aspectos considerados en la evaluación pueden variar de acuerdo al área y/o jefatura a cargo.

Tabla 7.

Nivel de la dimensión Estrategia

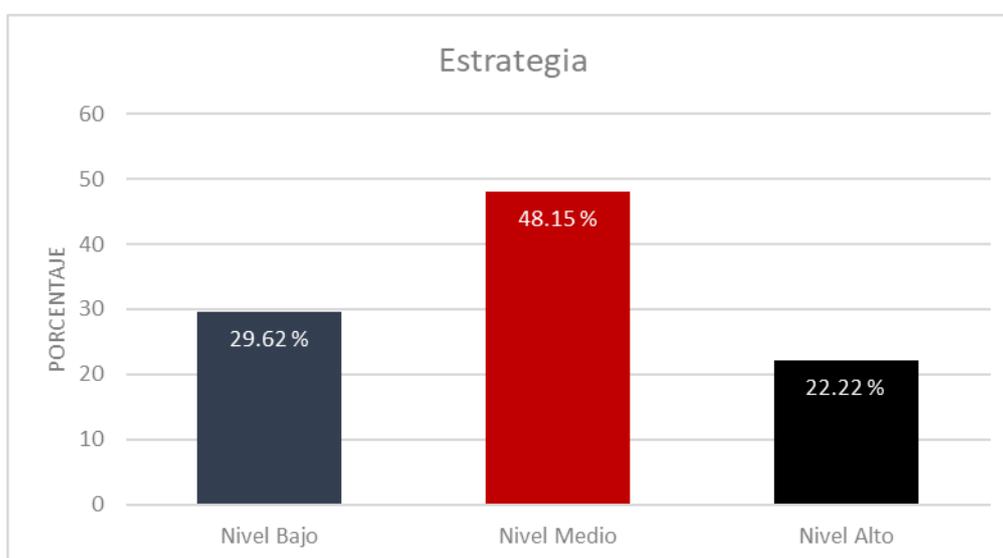
| | | Estrategia | | | |
|--------|-------------|-------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nivel Bajo | 8 | 29,6 | 29,6 | 29,6 |
| | Nivel Medio | 13 | 48,1 | 48,1 | 77,8 |
| | Nivel Alto | 6 | 22,2 | 22,2 | 100,0 |
| Total | | 27 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. La tabla 7, presenta los resultados según SPSS versión 25

Figura 6.

Nivel de la dimensión estrategia

Nota. La figura 6, presenta los resultados según SPSS versión 25



Interpretación: En la Figura 6, se puede observar que la dimensión de la estrategia está representada por un 48.15% de los encuestados que consideran que se encuentra en un nivel medio. Además, el 29.62% de los encuestados considera que está en un nivel bajo, mientras que el 22.22% expresa que se encuentra en un nivel alto. Esto nos permite concluir que las estrategias que se plantean en la empresa están en buen camino, sin embargo, es necesario continuar trabajando en la mejora de las estrategias para lograr un mayor impacto y alcanzar los objetivos establecidos.

Tabla 8.

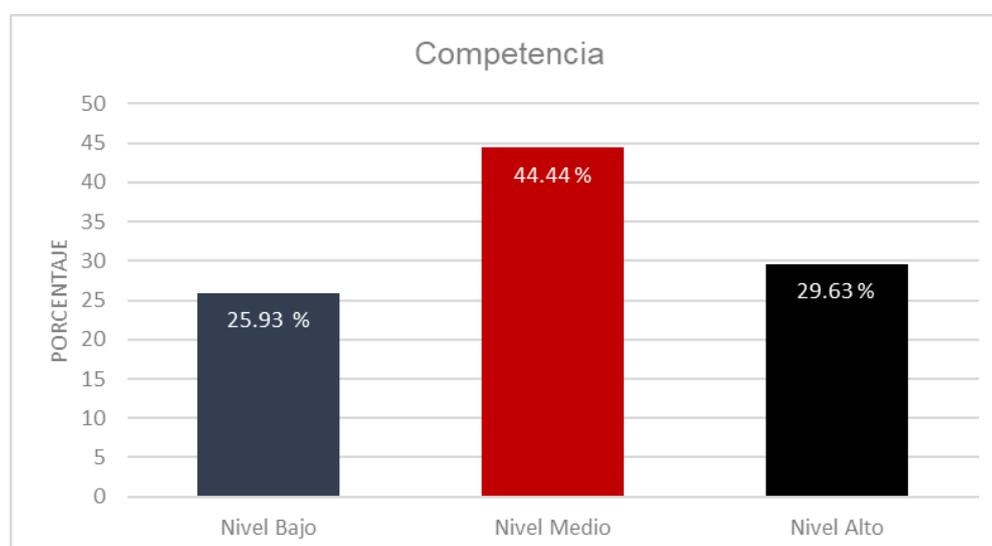
Nivel de la dimensión competencia

| | | Competencia | | | |
|--------|-------------|-------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nivel Bajo | 7 | 25,9 | 25,9 | 25,9 |
| | Nivel Medio | 12 | 44,4 | 44,4 | 70,4 |
| | Nivel Alto | 8 | 29,6 | 29,6 | 100,0 |
| | Total | 27 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. La tabla 8, presenta los resultados según SPSS versión 25

Figura 7.

Nivel de la dimensión competencia



Nota. La figura 7, presenta los resultados según SPSS versión 25

Interpretación: Conforme a la Tabla 8, se puede observar que la dimensión de competencia se representa en una escala de niveles. El 44.44% considera que se encuentra en un nivel medio, el 29.63% la valora como de alta importancia y, por último, el 25.93% la considera en un nivel bajo. Los resultados muestran diversidad de percepciones sobre la importancia de la competencia en la empresa. Es clave considerar estas diferencias y fortalecer las competencias necesarias para lograr objetivos organizacionales.

Tabla 9.

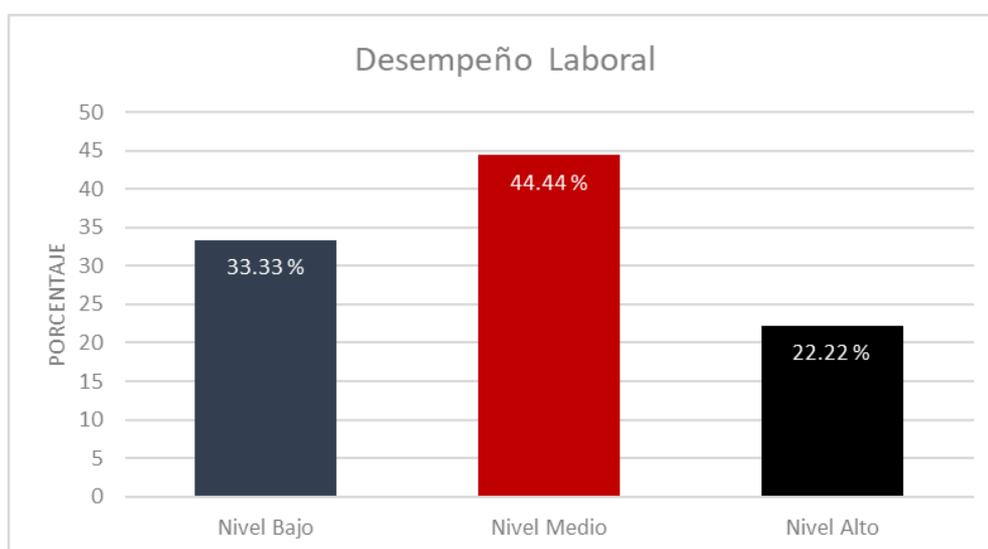
Nivel de la dimensión Desempeño Laboral

| | | Desempeño laboral | | | |
|--------|-------------|--------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nivel Bajo | 9 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Nivel Medio | 12 | 44,4 | 44,4 | 77,8 |
| | Nivel Alto | 6 | 22,2 | 22,2 | 100,0 |
| Total | | 27 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. La tabla 9, presenta los resultados según SPSS versión 25

Figura 8.

Nivel de la variable desempeño laboral



Nota. La figura 8, presenta los resultados según SPSS versión 25

Interpretación: En la Figura 8, me observa que la variable de desempeño laboral tiene como nivel medio un 44.44% siendo el más alto seguido del nivel bajo y alto con un 33.33% y 22.22% respectivamente. Por lo tanto, se sugiere a la empresa considerar nuevas estrategias de mejora para incrementar la productividad laboral.

Estadística inferencial

Objetivo específico 3. Especificar la relación entre la variable comunicación organizacional con las dimensiones de desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica, 2023.

Planteamiento de la hipótesis

Ho: No existe una relación directa entre la dimensión de evaluación con la comunicación organizacional de una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica 2023.

H1: Existe una relación directa entre la dimensión de evaluación con la comunicación organizacional de una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica, 2023.

Tabla 10.

Correlación entre la dimensión Evaluación y la variable Comunicación Organizacional

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|------------|
| | | | Comunicación Organizacional | Evaluación |
| Rho de Spearman | Comunicación Organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,649** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 27 | 27 |
| | Estrategia | Coeficiente de correlación | ,649** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 27 | 27 |

Nota. La tabla 10, presenta los resultados según SPSS versión 25

Interpretación: Se aplicó el Rho de Spearman para las variables de Comunicación Organizacional y dimensión Evaluación, el cual demostró una relación significativa con una significancia bilateral de 0.00, por debajo del nivel de significancia de 0.05. Por lo tanto, se aprueba la H1 del trabajo y se considera que existe una relación de correlación positiva considerable de 0.65 entre para la variables.

Planteamiento de la hipótesis

Ho: No existe una relación directa entre la dimensión de estrategia con la comunicación organizacional de una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica, 2023.

H1: Existe una relación directa entre la dimensión de estrategia con la comunicación organizacional de una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica, 2023.

Tabla 11.

Correlación entre la dimensión estrategia y la variable Comunicación organizacional

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|------------|
| | | | Comunicación Organizacional | Estrategia |
| Rho de Spearman | Comunicación Organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,499** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,008 |
| | | N | 27 | 27 |
| | Estrategia | Coeficiente de correlación | ,499** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,008 | . |
| | | N | 27 | 27 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. La tabla 11, presenta los resultados según SPSS versión 25

Interpretación: En la Tabla número 10 visualizamos que se aplicó el Rho de Spearman para las variables, Comunicación Organizacional y dimensión estrategia el cual se demostró que existe una relación ya que la significancia bilateral es igual a 0.008 por lo que está debajo de 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis del trabajo como también existe una relación correlación positiva media de 0.50

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe una relación directa entre la dimensión de competencia con la comunicación organizacional de una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica, 2023.

H1: Existe una relación directa entre la dimensión de competencia con la comunicación organizacional de una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica, 2023.

Tabla 12.

Correlación entre la dimensión competencia y la variable Comunicación organizacional

| | | | Correlaciones | |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------|
| | | | Comunicación Organizacional | Competencia |
| Rho de Spearman | Comunicación Organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,442 ^{**} |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,021 |
| | | N | 27 | 27 |
| Estrategia | Comunicación Organizacional | Coeficiente de correlación | ,442 ^{**} | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,021 | . |
| | | N | 27 | 27 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. La tabla 12, presenta los resultados según SPSS versión 25

Interpretación: En la Tabla numero10 se muestro que se aplicó el Rol de Spearman para las variable Comunicación Organizacional y dimensión competencia el cual se demostró que existe una relación ya que la significancia bilateral es igual a 0.021 por lo que está debajo de 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis del trabajo como también existe una relación correlación positiva media de 0.44

Objetivo específico 4. Evaluar el grado de relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica.

Ho: No existe una relación directa comunicación organizacional y el desempeño laboral de una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica 2023.

H1: Existe una relación directa comunicación organizacional y el desempeño laboral de una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica 2023.

Tabla 13.

Correlación entre Comunicación organizacional y Desempeño laboral

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------|
| | | | Comunicación Organizacional | Desempeño |
| Rho de Spearman | Comunicación Organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,639** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 27 | 27 |
| | Estrategia | Coeficiente de correlación | ,639** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 27 | 27 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. La tabla 13, presenta los resultados según SPSS versión 25

Interpretación: Se utilizó el coeficiente de correlación de rangos de Spearman para analizar las similitudes entre las variables de comunicación organizacional y desempeño laboral. Los resultados muestran que existe una correlación positiva moderada (0,64) entre las dos variables, que es estadísticamente significativa a un nivel de significancia bilateral de 0,0, que está por debajo del nivel de significancia de 0,05. Por lo tanto, se establece la hipótesis de investigación H1, que indica que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional de la empresa y el desempeño laboral..

V. DISCUSIÓN

En La presente investigación se enfoca en la relación entre la comunicación organizacional y desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica, que para ello se recolectó diversos estudios, el cual fortalece y nos ayuda a obtener una idea más aterrizada de los objetivos que se quiere alcanzar.

En cuanto el primer objetivo que es Identificar el nivel de la comunicación organizacional en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica, sus resultados indicaron que del total de los encuestados, el 55.56% da a conocer que existe un nivel bajo de comunicación y solo el 18.52% tiene un nivel alto dichos datos se encontrarán en la tabla 5, de estos resultados se hizo una comparativa con el estudio de Escalante (2018) en la empresa Fractilia Perú SA donde uso de la coeficiente Rho Spearman el cual fue 0.95 para determinar la relación la administración de equipos y comunicación organizacional, donde indica que debe existir una buena comunicación se puede llegar a los objetivos de la empresa, asimismo Aragadvay (2022) menciona que de no haber una relación adecuada de información entre distintos departamentos impide mejoras en la empresa el cual es necesario procesar y disponer buena comunicación para así procesar y disponer información importante que ayuda en el desempeño. Es por ello que la teoría de Fajardo et al. (2020) comunicación en la organización es clave para alcanzar objetivos y aumentar la producción y eficiencia tanto en la comunicación interna como externa.

Como segundo objetivo específico, identificar el nivel del desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica. Según la información obtenida presentados en la tabla 9, el 44.44% quienes fueron encuestados indican que hay un nivel medio de desempeño dentro de la empresa, mientras que el 33.33% menciona que hay un nivel bajo y el 22.22% hace referencia que el nivel de desempeño laboral es relativamente alta. Observando los resultados se requiere mejorar el desempeño, ya que Paredes et al. (2021) en su estudio de las mismas variables en las cadenas ecuatorianas de supermercados tuvo como resultado que las diferentes cadenas de supermercados se enfocan en crear un ambiente de trabajo ideal para promover

el desarrollo de actividades subordinadas., asimismo Flores (2019) en su teoría se explica que es crucial que los colaboradores desempeñen sus roles en función de sus conocimientos, motivación y experiencias, esto resalta la importancia de aprovechar al máximo las habilidades y capacidades individuales de los empleados para lograr un desempeño óptimo en la organización . Esto es un factor clave para lograr un desempeño exitoso, ya que al asignar tareas, los trabajadores deben cumplirlas de manera satisfactoria utilizando sus capacidades. Respecto al tercer objetivo, precisar la correlación entre las variables de comunicación organizacional y las dimensiones de la segunda variable en empresas proveedoras de bienes de capital en la ciudad de Ica, 2023. Se aplicó el método de Spearman y se encontró que existe una similitud positiva considerable de 0.65, la significancia bilateral de ambas variables es de 0.00, la cual está por debajo del nivel de significancia de 0.05. Por tanto, se aprueba la hipótesis de trabajo y se evidencia una relación significativa entre ambas variables. Por lo tanto, Maldonado (2018) intentó analizar la relación entre comunicación interna y clima laboral en un estudio realizado en Chile, y los resultados se pueden decir que las dos variables están relacionadas ($Rho=0,431$), es preciso mencionar que para tener buen desempeño se requiere de un clima laboral adecuado el cual van de la mano para realizar las tareas asignadas por lo tanto se puede observar que la comunicación y distintas variables del desempeño relacionarse entre si. El desempeño también se puede decir y expresar que es una variable el cual tiene mucha relevancia y coincidencia con distintas variables que ayude a la buena producción de la empresa tal es el caso de Garrido (2018) que como objetivo principal es mostrar el grado de relación que existe entre las variables del clima laboral y el desempeño ejecutivo, esto se calcula a través del modelo del coeficiente Alfa de Cronbach con un valor de confiabilidad de 0.870. Los resultados muestran que, según lo estimado, existe una relación significativa entre las variables del clima laboral estudiadas y el desempeño laboral.

Como objetivo específico 4. El Objetivo de este estudio es evaluar el alcance de la relación entre las variables de comunicación organizacional y el desempeño laboral en empresas proveedoras de bienes de capital en la ciudad de específicamente Ica. Para analizar la similitud entre dos variables se utilizó el

coeficiente de correlación de Spearman (Rho). Los resultados muestran que existe una correlación positiva moderada de 0,64 entre las dos variables y, por lo tanto, es estadísticamente significativa con una significación bilateral de 0,0 (por debajo del nivel de significancia de 0,05). Por tanto, se demuestra que la hipótesis de trabajo es válida. Este artículo demuestra la existencia de similitudes positivas significativas entre la comunicación organizacional y la evaluación. Además, MamaNchura (2019) encontró una correlación moderada y directa entre la comunicación organizacional y las variables de desempeño laboral utilizando el coeficiente de correlación de Pearson ($r=0,593$). Por otro lado, Escalante (2018) investigó la relación entre la comunicación organizacional y la gestión de equipos de trabajo en la empresa Fractalia Perú S.A, Lima 2018. Los resultados, utilizando el coeficiente de Rho Spearman, fueron 0,994. Esto demuestra que existe una relación entre sus variables. En particular es preciso mencionar que la comunicación es una variable determinante en toda empresa el cual guarda relación con distintas variables que ayude a que la empresa desarrollar llegando así al éxito que desea.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al primer objetivo específico, se ha determinado índices alarmantes de un 55.56%, el cual está representado por más de la mitad de colaboradores que fueron encuestados, quienes afirman que el nivel de comunicación es bastante bajo, en vista de esto, se concluye que es un problema determinante para lograr un mejor desempeño laboral.
2. Con relación al segundo objetivo, se puede apreciar en la Figura 5 que de los 27 encuestados de la empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica, el 44.44% indica que el desenvolvimiento laboral tiene un nivel medio y el 22.22% indica que tiene un nivel alto. Es relevante destacar que estos resultados son positivos, ya que más de la mitad de los trabajadores han demostrado un nivel satisfactorio de desempeño, lo cual contribuye al logro de los objetivos de la empresa.
3. En relación al tercer objetivo específico, se ha encontrado una correlación positiva considerable entre las variables estudiadas. Esto significa y da lugar que mientras exista una adecuada relación en cuanto a la comunicación organizacional, se obtendrán resultados favorables, los cuales ayudarán a

ejercer las labores en la organización orientada a los bienes de capital en la ciudad de Ica.

4. Referente al objetivo general, se concluyó que la comunicación organizacional y el desempeño laboral son elementos indispensables y guardan relación para obtener resultados en cualquier organización. Ambas variables son factores elementales para lograr el crecimiento de una organización e incrementar su competitividad. Es así, que en el presente estudio se mostró como resultado una correlación positiva de 0.64, lo cual indica que los resultados se complementan como consecuencia relativa, es decir, que si se obtienen mejoras en los indicadores de la comunicación se obtendrán mejores resultados en el desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones de este estudio se dirigen principalmente a la alta dirección y colaboradores de la empresa del sector que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica. Además, también son relevantes para aquellas empresas que buscan mejorar el desempeño a través de una comunicación efectiva entre sus colaboradores, lo cual es un aspecto indispensable e importante en la actualidad

1. Se recomienda establecer canales de comunicación claros y efectivos, para ello será necesario que cada colaborador sea bastante proactivo al momento de escuchar y difundir la información; pues la comunicación es un factor clave y con base en esto se logrará mejorar las estadísticas de desempeño laboral y el logro de objetivos.

2. Establecer mecanismos de acuerdo a objetivos claro alcanzables, que permitan consolidar las acciones del desempeño en la empresa con el propósito de mejorar la relación que existe entre las diferentes dimensiones y las variables, puesto que es necesario enfocarse en planes dirigidos a cada variable y a su vez considerar importantes planes de contingencia para dar respuesta a situaciones imprevistas.

3. Estimular la colaboración y el trabajo en equipo. Esta práctica permite mejorar los métodos y técnicas utilizadas por cada colaborador para alcanzar los objetivos establecidos. Además, es importante destacar que el trabajo en equipo ayuda a desarrollar de manera eficiente las habilidades y la motivación intrínseca de cada colaborador, aspectos que a menudo son subestimados en una organización. Al implementar esta recomendación, se espera mejorar el desempeño general y aumentar los índices de productividad.

4. Se recomienda asegurarse de que los colaboradores se sientan cómodos al realizar sus actividades. Es importante tener en cuenta que esta recomendación debe aplicarse antes de organizar el acondicionamiento y la comodidad del ambiente laboral. Al crear un entorno laboral cómodo, los colaboradores podrán desempeñarse de manera más efectiva y estarán más motivados para realizar sus tareas. Por lo tanto, es fundamental priorizar el bienestar y la comodidad de los colaboradores como parte de las estrategias para lograr un mejor desempeño.

5. Se recomienda a la Gerencia tener mayor enfoque en las charlas y capacitaciones como también tener comunicación constante con el colaborador en cuanto a su desempeño y comodidad que siente en su área ya que es importante para la empresa que su personal se encuentre bien emocional, salud y físicamente para poder cumplir con sus obligaciones, de tal manera que tanto el trabajador como la empresa puedan lograr cumplir sus objetivos que quieran alcanzar.

6. Se recomienda al área Administrativa de soporte y seguimiento soporte a la gerencia de sus actividades planteadas de mejora continua con la comunicación y desempeño como también dar la iniciativa al cambio antes cualquier circunstancia de mejora.

7. Se recomienda a futuros investigadores realizar la investigación con una población mas amplia para así fortalecer los resultados encontrados y realizar las comparativa con otras entidades para así conocer cuál es el rol correcto que las variables deben seguir para generar mayor productividad.

REFERENCIAS

- Algarra Gómez, M. L. (2020). *Gestión de la confianza en las directivas y las colaboradoras de Aspaen Gimnasio Iragua: principio de liderazgo y elemento dinamizador de la comunicación interna (Master's thesis, Universidad de La Sabana)*.
- Aragadvay, M. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. .
- Aragadvay, M. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. .
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*.
- Cárdenas, J. L., & Bardales, J. M. (2020). *Desempeño laboral en la gestión municipal 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1139-1159*.
- Charry Condor, H. O. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. Comuni@cción, 9(1), 25-34*.
- Condor, C., & O., H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. Comuni@cción, 9(1), 25-34*.

- Contreras Delgado, O. E., & Garibay Rendón, N. G. (2020). *Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. Inmediaciones de la Comunicación, 15(2), 43-70.*
- Damián Foronda, J. L., C. S., & Reyes Alfaro, C. E. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. Medisur, 19(4), 624-632.*
- Escalante Sandoval, B. V. (2018). *La comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalía Perú SA, Lima .*
- Esteban Nieto, N. (2018). *Tipos de investigación.*
- Fajardo, G. C. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional: Ejes de la comunicación" Guía de conceptos y saberes". Editorial Tadeo Lozano.*
- Figuroa Flores, G. J. (2019). *Implementación de un modelo de Evaluación de Desempeño y su influencia en el Rendimiento Laboral en una empresa minera 2017.*
- García-González, J. R.-P.-C. (2023). *Comunicación estratégica para la paz: Diferenciando el concepto de información. Fines y Confines de la Modernidad.*
- Garrido Maza, A. L. (2018). *Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la sede de Lima. .*

- Henao, A. E. (2020). *La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital*. *Revista GEON: Gestión-Organización-Negocios.*, 7(1), 9-25.
- Herederó, P., C., A. J., Romero, S. M., & Salgado, S. M. (2019). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. *esic*.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. México McGRAW-HILL.
- Ibarra-piza, S., Segredo-Santamaría, S., JUAREZ-HERNANDEZ, L. G., & TOBON, S. (2018). *Estudio de validez de contenido y confiabilidad de un instrumento para evaluar la metodología socioformativa en el diseño de cursos*. *Revista espacios*, 39(53).
- Luna Montesdeoca, O. Y., Ronald Armendariz, C., & Andrade Zamora, F. (2019). *Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador*. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 327-335.
- Maldonado, A. (2018). *. Impacto de la comunicación interna en el clima laboral del 35 Instituto de Salud Pública*. [Tesis de maestría, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Chile]. *Repositorio institucional UAHC*.
- Mamanchura Paquera, S. L. (2018). *Comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas– Moquegua*.
- Marin, L. (2019). *Influencia de la Comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novecentro Universal SAC. sede El*

- Tambo-Huancayo. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Escuela académico Profesional de Adm.*
- Matías, B., & Josué, A. (2023). *Comunicación interna y desempeño laboral en la microempresa Alvi del barrio Los Matías, cantón Salinas, año 2022 (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.*
- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 9(17), 51-53.*
- Montes, C., C., A. d., & Pablo Barros, J. (2022). *Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place to Work® Chile. Anagramas-Rumbos y sentidos de la comunicación-, 21(41).*
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). *El Método científico. Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la 1tesis, 29, 171.*
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International journal of morphology, 35(1), 227-232.*
- Oyarce, R. R., Muñoz, C. R., Valderrama, N. L., & Valqui, P. C. (2020). *Desarrollo de competencias personales y sociales para la inserción laboral de egresados universitarios. Revista de ciencias sociales, 26(2), 250.*
- Paredes Floril, P. R. (2021). *Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. Revista San Gregorio, 1(46), 81-93.*

- Pérez, S. D., & Góngora, C. D. (2020). *Una mirada a la racialidad desde la comunicación organizacional*. Editorial Universitaria (Cuba).
- Ramírez Román, R., Otero Góngora, Y., & Velázquez Fombellida, N. (2022). *Las relaciones de coexistencia, integración y coordinación en el centro mixto*. *EduSol*, 22(80), 1-11.
- Riva, J. P., & Fernández, G. M. (2020). *Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1594-1622.
- Rodríguez-Fernández, L., & Vázquez-Sande, P. (2019). *Retos y perspectivas en la comunicación organizacional*. *Profesional de la Información*, 28(5).
- Romero, J. L., & Rosado, Z. M. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Saldaña Díaz, E. I., Rodríguez, R. F., & Palomino Troya, D. (2023). . *"Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano."* *Economía & Negocios* 5.1: 226-238.
- Sánchez Bastidas, A. V. (2022). *La inteligencia emocional y su incidencia en la comunicación interna de una cooperativa de ahorro y crédito dentro de la era post Covid (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas*.
- Sánchez Bastidas, A. V., & Montenegro Ramirez, A. (2022). *La inteligencia emocional y su incidencia en la comunicación interna de una cooperativa de ahorro y crédito dentro de la era post Covid*.

- Serrano, A. M., Tiuzo, S. C., & Martínez, M. S. (2019). *Estrategias empresariales para una población vulnerable en Colombia. Información tecnológica, 30(6), 147-156.*
- Sukier, H., Ramírez Molina, R. J., Ramírez Molina, R. I., & Lay Raby, N. D. (2020). *Administración estratégica en el sector salud desde el enfoque organizacional. Revista Venezolana de Gerencia.*
- Tamayo. (2008). *LA GESTION DEL CONOCIMIENTO COMO VENTAJA COMPETITIVA PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO.*
- Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación.*
- Vásquez Morales, P. J. (2021). *Comunicación Interna y desempeño laboral en personal de obra del sector construcción en La Molina.*
- Vivas, A., S. D., & Quiñonez, J. (2022). *Comunicación organizacional interna como factor determinante en el desempeño laboral. Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação, 2937-2953.*

ANEXOS

ANEXO 01. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicador | Escala de medición |
|-----------------------------|--|--|--------------|-----------------------------|--|
| Comunicación organizacional | Pérez et al., (2020), define a la comunicación organizacional como un proceso el cual permite la coordinación idónea entre los diferentes recursos y acciones que darán como resultados el cumplimiento de objetivos y desempeño laboral. | Para analizar la primera variable se debe utilizar la técnica de la encuesta, a través del cuestionario como instrumento utilizando la escala de valoración de Likert; esta será desarrollada en base a las dimensiones de: coordinación, información y confianza. | Coordinación | Integración | Ordinal Los ítems presentados se midieron con el instrumento de la escala de Likert con las siguientes opciones: 1: Nunca 2: Muy pocas veces, 3: Algunas veces 4: Casi siempre 5: Siempre. |
| | | | | Participación | |
| | | | | Interrelación | |
| | | | | Involucramiento | |
| | | | Información | Capacitación | |
| | | | | Intercambio de información | |
| | | | | Realización laboral | |
| | | | | Mensajes | |
| | | | Confianza | Sugerencia | |
| | | | | Veracidad | |
| | | | | compromiso organizacional | |
| | | | | Empatía | |
| Desempeño laboral | Flores (2017) donde afirma que para poder llegar a los objetivos de una empresa es necesario que los trabajadores cumplan sus roles en base a sus conocimientos, motivación y experiencias, siendo un factor clave para así poder alcanzar un desempeño exitoso, ya que al momento de asignar tareas estos cumplan de manera satisfactoria con ayuda de sus capacidades. | Para analizar la segunda variable se debe utilizar la técnica de la encuesta, a través del cuestionario como instrumento utilizando la escala de valoración de Likert; es por ello que para su aplicación se desarrollará a través de las dimensiones: eficiencia, eficacia y productividad. | Evaluación | Conocimiento | |
| | | | | Experiencia | |
| | | | | Valores | |
| | | | | Motivación | |
| | | | Estrategia | Visión | |
| | | | | Misión | |
| | | | | Retroalimentación | |
| | | | | Políticas | |
| | | | Competencias | Puesto / Productividad | |
| | | | | Comportamiento / Resultados | |

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores | Metodología | |
|---|--|--|-----------------------------|-------------------|---|--|--|
| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | Comunicación Organizacional | Coordinación | Integración, participación, integración, involucramiento | Tipo: Aplicada Diseño: No experimental transversal descriptivo correlacional. Población: 27 Muestra: 27 Muestreo: probabilístico Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario | |
| ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica? | Determinar la relación entre, la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica. | H1 La comunicación organizacional se relaciona con el desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica. | | Información | Capacitación, intercambio de información, realización laboral, mensajes | | |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | | | Desempeño Laboral | Confianza | | Sugerencia, veracidad, compromiso, Empatía |
| ¿Cuál es el nivel de la comunicación organizacional en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica? | Identificar el nivel de la comunicación organizacional en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica | | | | Evaluación | | Conocimiento Experiencia Valores Motivación |
| ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica? | Identificar el nivel del desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica | Hipótesis específicas | | Estrategia | Visión Misión Retroalimentación Políticas | | |
| | | | | Competencia | Puesto Productividad Comportamiento Resultados | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| capital en la ciudad de Ica? | | | | | | |
| ¿Cuál es la relación entre la variable comunicación organizacional con las dimensiones de desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica? | Especificar la relación entre la comunicación organizacional con las dimensiones de desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica | H2: La comunicación organizacional no se relaciona con el desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica. | | | | |
| Cuál es el grado de relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica? | Evaluar el grado de relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital en la ciudad de Ica | | | | | |

ANEXO 03. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTOS

Tabla 1

Confiabilidad para el instrumento de la variable Comunicación Organizacional

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,787 | 12 |

Nota. La tabla 1, presenta los resultados según SPSS versión 25

Tabla 2

Confiabilidad para el instrumento de la variable Desempeño Laboral

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,902 | 15 |

Nota. La tabla 2, presenta los resultados según SPSS versión 25

ANEXO 04: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario de Comunicación Organizacional

El instrumento tiene como finalidad recoger datos sobre el estado actual de la Comunicación Organizacional en una empresa que ofrece bienes de capital Ica, 2023. Para lo cual, se solicita que lea cada una de las interrogantes y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere correcta, según la escala del instrumento.

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

Acepta proseguir con el llenado del presente instrumento: SI (...) No (...)

| Comunicación Organizacional | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Dimensión: Dimensión información | | | | | |
| Capacitación | | | | | |
| 1. ¿Se te permite hacer retroalimentación acerca de la información que recibes? | | | | | |
| Intercambio de información | | | | | |
| 2. ¿Recibes toda la información que necesitas para poder realizar efectivamente tu trabajo ? | | | | | |
| Mensajes | | | | | |
| 3. La información que recibes siempre es a través de rumores o canales informales de información? | | | | | |
| Realización laboral | | | | | |
| 4. Existen oportunidades para que puedas dar a conocer tus ideas y compartir las mejores prácticas de conocimientos. | | | | | |
| Dimensión: Coordinación | | | | | |
| Participación | | | | | |
| 5. ¿Consideras que tus opiniones, ideas o sugerencias son tomadas en cuenta al momento de tomar decisiones importantes? | | | | | |
| Integración | | | | | |
| 6. Cuando un nuevo compañero se incorpora, ¿Se te presenta y se informa cuales son sus nuevas funciones? | | | | | |
| Involucramiento | | | | | |
| 7. Tienes conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro del área de trabajo. | | | | | |
| Interrelación | | | | | |
| 8. Existe buena relación y confianza con las demás áreas para difundir una información | | | | | |
| Dimensión: Confianza | | | | | |
| Sugerencia | | | | | |
| 9. ¿Tus superiores te hacen sentir con la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre trabajo? | | | | | |
| Empatía | | | | | |
| 10. ¿Tienes confianza con tu jefe para poder hablar de problemas personales? | | | | | |

| Compromiso Organizacional | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 11. ¿Crees que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel cuando se dan problemas? | | | | | |
| Veracidad | | | | | |
| 12. ¿Consideras que eres un trabajador al cual le brindan información importante para tener mejores resultados? | | | | | |
| Desempeño laboral | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Dimensión: Evaluación | | | | | |
| Conocimiento | | | | | |
| 13. ¿La empresa te capacita constantemente para poder ejercer tus actividades laborales? | | | | | |
| 14. Crees que el trabajo que realizas te ofrece la oportunidad para desarrollarte profesional y laboralmente | | | | | |
| Motivación | | | | | |
| 15. ¿Consideras que la organización se preocupa por hacerte sentir en un ambiente adecuado? | | | | | |
| Valores | | | | | |
| 16. Eres un colaborador que busca cumplir con los valores y políticas de la organización. | | | | | |
| Experiencia | | | | | |
| 17. Consideras que los resultados que tienes, te permiten generar grandes conocimientos. | | | | | |
| Dimensión: Estrategia | | | | | |
| Visión | | | | | |
| 18. ¿Consideras que las estrategias realizadas que se aplican, están alineadas a la visión de la organización? | | | | | |
| 19. ¿El trabajo que desempeñas genera que tus superiores te brinden reconocimientos de acuerdo a tus resultados? | | | | | |
| Misión | | | | | |
| 20. ¿Crees que se plantean estrategias de acuerdo a la misión de la organización? | | | | | |
| Retroalimentación | | | | | |
| 21. ¿Consideras que en cuanto se tienen los resultados, los jefes directos realizan un proceso de retroalimentación? | | | | | |
| Políticas | | | | | |
| 22. ¿Cumples con las políticas que establece la empresa que ayuda en la buena toma de decisiones con buenos resultados? | | | | | |
| Dimensión: Competencias | | | | | |
| Puesto | | | | | |
| 23. ¿Consideras que el puesto de trabajo te permite medir tus resultados? 24. ¿Crees que las tareas que desarrollas están en el lineamiento del puesto que tienes a cargo? | | | | | |
| Comportamiento | | | | | |
| 25. ¿Tu área de trabajo cuenta con un buen clima laboral que te permite realizar tus actividades con tranquilidad? | | | | | |
| Productividad | | | | | |
| 26. Organizas tu tiempo para realizar actividades que te permitan cumplir las tareas asignadas | | | | | |
| Resultados | | | | | |
| 27. ¿Crees que las estrategias que desarrolla la empresa son hechas teniendo en cuenta los objetivos a futuro? | | | | | |

ANEXO 05: EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS

FORMATO DE VALIDACIÓN

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

Variable/categoría: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Primera dimensión / subcategoría: INFORMACIÓN

Objetivos de la dimensión: *Evaluar si la información compartida entre colaboradores es correcta*

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Capacitación | ¿Se te permite hacer retroalimentación acerca de la información que recibes? | 4 | 4 | 4 | |
| Intercambio de información | ¿Recibes toda la información que necesitas para poder realizar efectivamente tu trabajo? | 4 | 4 | 4 | |
| Mensaje | ¿La información que recibes siempre es a través de rumores o canales informales de información? | 4 | 4 | 4 | |
| Realización laboral | Existen oportunidades para que puedas dar a conocer tus ideas y compartir las mejores prácticas de conocimientos. | 4 | 4 | 4 | |

Segunda dimensión / subcategoría: COORDINACIÓN

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la buena participación de los trabajadores con una integración e interrelación dentro de la empresa*

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Participación | ¿Consideras que tus opiniones, ideas o sugerencias son tomadas en cuenta al momento de tomar decisiones importantes? | 4 | 4 | 4 | |
| Integración | Cuando un nuevo compañero se incorpora, ¿Se te presenta y se informa cuáles son sus nuevas funciones? | 4 | 4 | 4 | |
| Involucramiento | Tienes conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro del área de trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| Interrelación | Existe buena relación y confianza con las demás áreas para difundir una información | 4 | 4 | 4 | |

Tercera dimensión / subcategoría: CONFIANZA

Objetivos de la dimensión: *Evaluar el compromiso organizacional en base a la confianza y empatía que muestran los colaboradores*

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Sugerencia | ¿Tus superiores te hacen sentir con la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre trabajo? | 4 | 4 | 4 | - |
| Empatía | ¿Tienes confianza con tu jefe para poder hablar de problemas personales? | 4 | 4 | 4 | - |
| Compromiso Organizacional | ¿Crees que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel cuando se dan problemas? | 4 | 4 | 4 | - |
| Veracidad | ¿Consideras que eres un trabajador al cual le brindan información importante para tener mejores resultados? | 4 | 4 | 4 | - |

Variable/categoría: DESEMPEÑO LABORAL

Primera dimensión / subcategoría: EVALUACIÓN

Objetivos de la dimensión: *Cómo influye el conocimiento y motivación de los cobradores para su buen desempeño en la empresa*

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Conocimiento | ¿La empresa te capacita constantemente para poder ejercer tus actividades laborales? Crees que el trabajo que realizas te ofrece la oportunidad para desarrollarte profesional y laboralmente | 4 | 4 | 4 | - |
| Motivación | ¿Consideras que la organización se preocupa por hacerte sentir en un ambiente adecuado? | 4 | 4 | 4 | - |
| Valores | Eres un colaborador que busca cumplir con los valores que enseña la empresa | 4 | 4 | 4 | - |
| Experiencia | Consideras que los resultados que tienes, te permiten generar grandes conocimientos. | 4 | 4 | 4 | - |

Primera dimensión / subcategoría: ESTRATEGIA

Objetivos de la dimensión: *Evaluar las estrategias que se plantearon para poder llegar la misión y visión de la empresa.*

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Visión | ¿Consideras que las estrategias realizadas que se aplican, están alineadas a la visión de la organización? El trabajo que desempeñas genera que tus superiores te brinden reconocimientos de acuerdo a tus resultados? | 4 | 4 | 4 | - |
| Misión | ¿Crees que se plantean estrategias de acuerdo a la misión de la organización? | 4 | 4 | 4 | - |
| Retroalimentación | ¿Consideras que en cuanto se tienen los resultados, los jefes directos realizan un proceso de retroalimentación? | 4 | 4 | 4 | - |
| Políticas | ¿Cumples con las políticas que establece la empresa que ayuda en la buena toma de decisiones con buenos resultados? | 4 | 4 | 4 | - |

Primera dimensión / subcategoría: Competencia

Objetivos de la dimensión: *Evaluar el desempeño y efectividad de la estrategia para maximizar el éxito y rentabilidad del producto.*

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Puesto | ¿Consideras que el puesto de trabajo te permite medir tus resultados? ¿Crees que las tareas que desarrollas están en el lineamiento del puesto que tienes a cargo? | 4 | 4 | 4 | - |
| Comportamiento | ¿Tu área de trabajo cuenta con un buen clima laboral que te permite realizar tus actividades con tranquilidad? | 4 | 4 | 4 | - |
| Productividad | Organizas tu tiempo para realizar actividades que te permitan cumplir las tareas asignadas | 4 | 4 | 4 | - |
| Resultados | ¿Crees que las estrategias que desarrolla la empresa son hechas teniendo en cuenta los objetivos a futuro? | 4 | 4 | 4 | - |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): (Dejar Vacío)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dra. África Calanchez Urbarri

Especialidad del evaluador: Licenciada en Administración y Doctorado en Ciencias. Mención Gerencia. (Dejar Vacío)

30 de junio de 2023


Dra. África Calanchez Urbarri
C.E. 0005/3626
Docente investigadora

ANEXO 06: BASE DE DATOS

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

| COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-------------|---|---|---|----------|--------------|---|---|---|----------|-----------|----|----|----|----------|----------|---|
| ENT. | INFORMACION | | | | promedio | COORDINACION | | | | promedio | CONFIANZA | | | | promedio | promedio | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | | 5 | 6 | 7 | 8 | | 9 | 10 | 11 | 12 | | | |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 |
| 8 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 18 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 19 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 22 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |

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

| DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|------------|---|---|---|---|----------|------------|---|---|---|----|----------|-------------|----|----|----|----|----------|----------|
| ENT. | EVALUACION | | | | | promedio | ESTRATEGIA | | | | | promedio | COMPETENCIA | | | | | promedio | promedio |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 22 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 26 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-------------|---|---|---|-----------|--------------|---|---|---|-----------|-----------|----|----|----|-----------|-----------|----|----|-------------|
| ENT. | INFORMACION | | | | SUMATORIA | COORDINACIÓN | | | | SUMATORIA | CONFIANZA | | | | SUMATORIA | SUMATORIA | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | | 5 | 6 | 7 | 8 | | 9 | 10 | 11 | 12 | | | | | |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 3 | 2 | 4 | 13 | 47 | | | |
| 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 3 | 2 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 3 | 5 | 17 | 48 | | | |
| 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 39 | | | |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 3 | 5 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 48 | | | |
| 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 2 | 5 | 17 | 53 | | | |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 5 | 4 | 4 | 16 | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 41 | | | |
| 7 | 5 | 5 | 1 | 5 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 1 | 1 | 10 | 42 | | | |
| 8 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 4 | 2 | 5 | 15 | 51 | | | |
| 9 | 5 | 5 | 2 | 3 | 15 | 2 | 2 | 5 | 4 | 13 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 39 | | | |
| 10 | 5 | 5 | 1 | 5 | 16 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 1 | 5 | 16 | 50 | | | |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 2 | 4 | 13 | 42 | | | |
| 12 | 4 | 5 | 2 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 45 | | | |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 1 | 5 | 16 | 56 | | | |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 56 | | | |
| 15 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 57 | | | |
| 16 | 4 | 4 | 1 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 43 | | | |
| 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 40 | | | |
| 18 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 4 | 1 | 3 | 13 | 45 | | | |
| 19 | 5 | 3 | 1 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 | 41 | | | |
| 20 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 40 | | | |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 | 58 | | | |
| 22 | 5 | 4 | 1 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 5 | 2 | 4 | 16 | 47 | | | |
| 23 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 | 45 | | | |
| 24 | 4 | 4 | 1 | 3 | 12 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 1 | 4 | 12 | 38 | | | |
| 25 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 5 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 45 | | | |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 46 | | | |
| 27 | 4 | 5 | 2 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 40 | | | |
| VALOR MAXIMO | | | | | 20 | | | | | 20 | | | | | 20 | 58 | | | |
| VALOR MINIMO | | | | | 11 | | | | | 13 | | | | | 10 | 38 | | | |
| RANGO | | | | | 9 | | | | | 7 | | | | | 10 | 20 | | | |
| INTERVALO | | | | | 3 | | | | | 2 | | | | | 3 | 7 | | | |
| NIVEL BAJO | | | | | 11 | 14 | | | | 13 | 15 | | | | 10 | 13 | 38 | 45 | NIVEL BAJO |
| NIVEL MEDIO | | | | | 14 | 17 | | | | 15 | 18 | | | | 13 | 17 | 45 | 51 | NIVEL MEDIO |
| NIVEL ALTO | | | | | 17 | 20 | | | | 18 | 20 | | | | 17 | 20 | 51 | 58 | NIVEL ALTO |

ANEXO 07: CARTA DE ACEPTACION – AUTORIZACION

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO.”

6. de Noviembre de 2023

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Administración

A través del presente, Cheshira Landeo Palomino, identificado (a) con DNI N°44798712 representante de la empresa/institución **Ferreyros S.A.** con el cargo de **Jefe Administrativa Ica - Ayacucho**, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Harold Anthony Gutierrez Diaz

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada **Comunicación Organizacional y desempeño laboral en una empresa que ofrece bienes de capital, Ica y Shougang, 2023**

Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

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

Atentamente,



.....
Firma y Sello

Nombre y Apellidos Cheshira Landeo Palomino

Cargo **Jefe Administrativa Ica - Ayacucho**

ANEXO 08: PRUEBA DE NORMALIDAD

| | Pruebas de normalidad | | |
|-----------------------------|-----------------------|----|------|
| | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Desempeño Laboral | ,478 | 27 | ,000 |
| Comunicación Organizacional | ,292 | 27 | ,000 |

Corrección de significación de Lilliefors

Se acepta la H1: Los datos no siguen una distribución normal

- Como NO SIGUEN UNA DISTRIBUCIÓN NORMAL se utiliza el COEFICIENTE DE SPEARMAN para las correlaciones de PRUEBAS NO PARAMÉTRICAS

