



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores  
de una institución educativa superior tecnológica de Pacasmayo,  
2023.

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

Licenciada en Administración de Empresas

**AUTORAS:**

Chuquimango Muñoz, Lisbeth Fabiana ([orcid.org/0000-0003-0799-0556](https://orcid.org/0000-0003-0799-0556))

Valiente Ventura, Lucero Yasmin ([orcid.org/0009-0003-9474-515X](https://orcid.org/0009-0003-9474-515X))

**ASESORA:**

Dra. Alburuqueque Arana, Fausta Elizabeth ([orcid.org/0000-0002-6656-1180](https://orcid.org/0000-0002-6656-1180))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHEPÉN – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo en mi primer lugar a DIOS por, darme sabiduría y guiarme por el camino del bien, a mis padres por brindarme valores, principios y confiar en mí. A mi hijo que fue y es el gran motivo de mi vida para seguir con mis objetivos y hacerlos realidad, a mi esposo por su comprensión y por siempre darme ánimos a seguir con mi carrera profesional, a mi hermano que con su corta edad me alienta a seguir adelante. Aunque mi vida universitaria tuvo muchas comas, pero jamás las ganas de rendirme y culminar mi carrera satisfactoriamente, todos ustedes fueron los pilares fundamentales en mi formación personal y profesional. *Chuquimango Muñoz, Lisbeth Fabiana*

Dedico este trabajo en primer lugar a nuestro Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza para seguir adelante.

A mis padres Celeste Guevara y Héctor Valiente quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más. Sin su ayuda y sacrificio no hubiera podido llegar hasta aquí. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona. *Valiente Ventura, Lucero Yasmin*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos desde lo más profundo de nuestro ser a:

Dios Todopoderoso por permitirnos la vida y por hacer posible la consecución de nuestros proyectos profesionales y personales.

A nuestros familiares por ser nuestro apoyo en cada instante de nuestra formación profesional.

Un agradecimiento especial a nuestra asesora, Alburuqueque Arana, Fausta Elizabeth la cual nos brindó sus conocimientos, mostrando una actitud positiva para guiarnos en el desarrollo de nuestra tesis.

A la Universidad César Vallejo, por permitirnos forjarnos como estudiantes y profesionales.

Chuquimango Muñoz Lisbeth Fabiana y Valiente Ventura, Lucero Yasmin

.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALBURUQUEQUE ARANA FAUSTA ELIZABETH, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023.", cuyos autores son CHUQUIMANGO MUÑOZ LISBETH FABIANA, VALIENTE VENTURA LUCERO YASMIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, 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.

CHEPÉN, 28 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALBURUQUEQUE ARANA FAUSTA ELIZABETH DNI: 26631065 ORCID: 0000-0002-8656-1180	Firmado electrónicamente por: FALBURUQUEQUE el 14-12-2023 15:41:19

Código documento Trilce: TRI - 0670258



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, CHUQUIMANGO MUÑOZ LISBETH FABIANA, VALIENTE VENTURA LUCERO YASMIN estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
LISBETH FABIANA CHUQUIMANGO MUÑOZ DNI: 71509850 ORCID: 0000-0003-0799-0556	Firmado electrónicamente por: LCHUQUIMANGO el 28-11-2023 11:38:59
LUCERO YASMIN VALIENTE VENTURA DNI: 77488212 ORCID: 0009-0003-9474-515X	Firmado electrónicamente por: LVALIENTEV el 28-11- 2023 09:47:13

Código documento Trilce: TRI - 0670249

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
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 .....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS .....	30
ANEXOS .....	36

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de Normalidad	68
Tabla 2 Determinar el Nivel de la Comunicación Interna de los colaboradores de una institución Educativa Superior Tecnológica en Pacasmayo,2023.	17
Tabla 3 Determinar el rendimiento laboral de los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica En Pacasmayo,2023.	18
Tabla 4 Determinar la relación de la dimensión comunicación informal en el rendimiento laboral de los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica En Pacasmayo,2023.	19
Tabla 5 Determinar la relación de la dimensión barreras de la comunicación en el rendimiento laboral de los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica En Pacasmayo,2023.	20
Tabla 6 Determinar la relación de la dimensión comunicación formal en el rendimiento laboral de los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica En Pacasmayo,2023.	21
Tabla 7 Determinar la comunicación interna y su relación en el rendimiento laboral de una Institución Educativa Superior Tecnológica en Pacasmayo,2023.	22

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

*Figura 1 Análisis de variables 12*

## RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la Comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023. Ya que esto será de mucha importancia para saber el contexto natural en el que se encuentra la institución y determinar la relación de las variables. En la metodología el tipo de estudio fue básica, con un diseño no experimental, transversal, presenta un nivel correlación y un enfoque cuantitativo, se evaluó a una población de 40 trabajadores usando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario por cada variable.

Los resultados se procesaron usando el programa Excel 2019 y el programa SPSS v25 para identificar la relación que existe entre las variables objeto de estudio, se observó que Rho de Spearman = 0.709 resaltando una relación positiva y fuerte, además la significancia fue 0,000 inferior al 5%; es decir, que la Comunicación Interna se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores.

**Palabras clave:** Comunicación interna, rendimiento laboral, institutos.

## **ABSTRACT**

The purpose of the research was to determine the relationship between internal communication and work performance in the collaborators of a Higher Technological Educational Institution of Pacasmayo, 2023. Since this will be very important to know the natural context in which the institution is located and determine the relationship of the variables. In the methodology, the type of study was basic, with a non-experimental, cross-sectional design, it presents a correlation level and a quantitative approach, a population of 40 workers was evaluated using the survey as a technique and the questionnaire for each variable as an instrument.

The results were processed using the Excel 2019 program and the SPSS v25 program to identify the relationship that exists between the variables under study. It was observed that Spearman's Rho =0.709, highlighting a positive and strong relationship, and the significance was 0.000 less than 5. %; That is, Internal Communication is significantly related to the work performance of employees.

**Keywords:** Internal communication, work performance, institutes.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad es de gran importancia que la comunicación interna en una empresa sea buena, debido a que, de esa manera se pueden desarrollar relaciones laborales las cuales permitirán el óptimo rendimiento laboral de sus colaboradores, si la comunicación interna no es favorable, podría ocasionar problemas en una organización, teniendo efectos negativos que ocasionan pérdidas económicas y un ambiente tenso. Asimismo, la comunicación interna en las instituciones es un elemento que endurece las relaciones profesionales, teniendo efectos positivos en cada uno de los participantes.

En Tailandia mencionan según investigaciones que tanto la comunicación interna, satisfacción y desempeño laboral son deficientes ya que la información no fluye correctamente y a veces no cumplen con el compromiso que pueda brindar un participante. Del mismo modo, los efectos son fuentes significativas para que la entidad evalúe el contexto y las condiciones en que se hallan sus colaboradores (Kulachai, 2018).

Asimismo, en España mencionan según indagaciones que internamente la comunicación en las empresas suele ser bajas, ya que la interpretación de mensajes expuestos no alcanza su fin, por ello no priorizan la eficacia y eficiencia. Añade que es un tipo de comunicación encaminado al público interno y que nace con el propósito de crear un ambiente productivo y participativo (Castro, 2022).

El Perú, es un país de constante evolución, mucho más en el ambiente empresarial, por lo tanto, todavía existen áreas de comunicación interna débiles. Incluso un 15% de compañías de más de 1,000 colaboradores indicaron que sus organizaciones no cuentan con un área adecuada (Avendaño, 2020).

Luego de haber analizado una serie de observaciones de una institución, se ha podido ver que existe algunos factores negativos que afectan internamente la comunicación de la organización, relacionándose de manera significativa en el rendimiento de sus colaboradores, por lo que existe una comunicación informal que ocasiona cierto desequilibrio dentro de ella.

Además, a medida que se fue analizando el núcleo temático de esta pesquisa se pudo observar que, los colaboradores de la institución si realizan correctamente sus actividades establecidas por la entidad, representando un buen rendimiento laboral, sin embargo, se fue notando una minúscula deficiencia, que puede ser perjudicial para la organización.

Considerando la importancia que asume las variables abordadas anteriormente, se plantea desarrollar el actual estudio formulándose la consecutiva interrogante ¿Cómo se relaciona la comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023?

La justificación teórica permitirá determinar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los integrantes de una Institución, asimismo busca implementar estrategias de mejora en los aspectos de bajo desarrollo. Se recopiló información de bibliografías de diversos autores a nivel internacional, nacional y local, lo que nos permite indagar en diversos temas relevantes para el proyecto de investigación, por lo tanto, genera reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. Además, en lo práctico porque medirá la relación que existen entre ambas variables para hallar las estrategias de mejora y poder solucionar el problema. Lo metodológico, se emplearán diversos análisis estadísticos que permitirán efectuar los objetivos específicos y demostrar la hipótesis. Además, se adaptarán y validarán dos herramientas para medir las variables y los datos recolectados, se usarán como relativos para otras investigaciones.

Por lo tanto, como objetivo general se obtiene: Determinar cómo se relaciona la comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023. Como objetivos específicos: Determinar el nivel de comunicación interna en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023. Determinar el nivel del rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023. Determinar la relación de la dimensión

comunicación informal con el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023. Determinar la relación de la dimensión barreras de comunicación con el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023. Determinar la relación de la dimensión comunicación formal con el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023.

Asimismo, se identificó la hipótesis de la investigación la cual es: La comunicación interna se relaciona positiva y significativa con el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales se halló que, en el País Vasco, Aquino (2018), en su indagación titulada “Estrategias de Comunicación y Organización Institucional en la Universidad Euskal Herriko Unibertsitatea de Bilbao”. tuvo como objetivo estudiar el beneficio académico y social en las relaciones comunicativas y organizativas que se formalizan en las instituciones superiores, la investigación fue de tipo mixta, desarrollada con técnicas cualitativas y cuantitativas, con las cuales se llegó a comprobar las hipótesis de investigación. Por lo tanto, se concluyó que las relaciones comunicativas y organizativas en las instituciones son deficientes y requieren mejorar, determinando que necesitan fundar un prototipo para gestionar.

También se cita a Morocho(2018), investigo en su tesis la incidencia de la comunicación interna para el desarrollo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, Guayaquil, Ecuador, la meta principal fue analizar el progreso corporativo a medida de como la gestión influye en la comunicación interna. La metodología abarcada se enfocó en un diseño no experimental, de tipo exploratorio y corte transversal. Se llegó a la conclusión que está encaminada al trabajador, ya que surge como herramienta de apoyo para formar asociaciones en equipo para mejorar el ambiente de la entidad, además estos están ligados estratégicamente, ya que, ante una gestión interna apropiada entre participantes, se consigue un eficaz y apropiado desarrollo.

Asimismo, De León (2018), quien enfocó su tesis a la Comunicación interna y manejo de conflictos, estudio realizado en la Universidad Rafael Landivar, Guatemala. Su objetivo fue estudiar la correlación que existe internamente en la comunicación y el mando de problemas. Este estudio fue de tipo cuantitativo, además conto con un diseño no experimental. La muestra fue censal, usando como análisis a 45 colaboradores administrativos. De los datos obtenidos a través del cuestionario se tuvo como respuesta un 91% de empleados que afirmaron que la comunicación interna es de nivel buena, por otro lado, el 9% niega que sea de esta forma. Se concluyo que los investigadores comprueban que la comunicación

interna y los conflictos se relacionan, debido a que se previene el problema con estrategias organizacionales dentro de la organización.

Entre los antecedentes a nivel nacional a Cauti (2018), "Relación entre la Comunicación Interna y la Identidad empresarial en la Minera Parcoy de Lima, Perú. Considerando como meta saber de qué modo se relacionan internamente la comunicación con la corporación. Además, la metodología se basó en el estudio cuantitativo dicha muestra estuvo constituida por 86 colaboradores de la Mina, teniendo en cuenta algunas consideraciones, utilizando el cuestionario, la observación, entrevistas. Según la información recopilada se concluyó que, la comunicación interviene de forma importante en la identidad corporativa de los participantes.

Vicente (2019), en su tesis titulada "Comunicación interna y manejo de conflictos de los trabajadores en el terminal terrestre de la ciudad de Andahuaylas de la región Apurímac, año, 2019". Este autor asumió como meta, formar la relación interna de la comunicación y el mando de problemas, se realizó un estudio de alcance cuantitativo, transversal con enfoque no experimental, considerando una muestra de 49 trabajadores administrativos. Los principales resultados arrojaron una correlación de Spearman positiva, moderada, debido a que se obtuvo  $r=0.492$ , además el valor  $p$  fue de 0,000 inferior al 0.05. Se concluyó que la investigación antes mencionada identificó los medios apropiados para la transferencia de la información, asimismo este favorece teniendo información actualizada y una plática clara en todos los niveles de la organización, lo que consiente perfeccionar las relaciones entre los órganos de la organización.

Torres (2018), en su tesis titulada "La comunicación organizacional y su relación con el manejo de conflictos en San Vicente de Paúl, colegio educativo de la ciudad de Arequipa, 2018". Se considero como meta averiguar si ambas variables tienen influencia en los integrantes del colegio. Mostro un diseño no experimental, cuantitativo, por lo tanto, su muestra estuvo conformada por 54 colaboradores administrativos. Se demuestra por la prueba  $r$  de Pearson 0,49 que es positiva débil, por lo tanto, se confirma la H1. Para finalizar los trabajadores deben tener una comunicación asertiva de tipo horizontal debido a que los jefes y subordinados

tienen que presentar una interacción clara y precisa que impida el uso regular de correos o medios que transmitan información.

Maza (2019), en su tesis “Comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL N.º 04 del distrito de Comas en la ciudad de Lima en el año 2018”, presento como objetivo más destacado, encontrar si existe relación entre las variables abordadas. Se investigó teniendo en cuenta la metodología de tipo básica, diseño descriptivo - correlacional, los datos se adquirieron mediante la encuesta y el cuestionario, teniendo como población a los trabajadores. Los principales resultados demostraron que se obtuvo un  $r=0.788$  y  $p=0.000 < 0.05$ . Se concluyó que las variables tomadas como núcleo de investigación son semejantes y se relacionan.

Napa y Pérez (2019), en su investigación titulada “Estudio de comunicación interna y el manejo de conflictos en los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho – 2019”, su principal objetivo fue realizar un estudio para encontrar si las variables de comunicación interna y rendimiento laboral se relacionan, es por ello que se realizó un estudio de modelo no experimental, de corte transaccional y de tipo aplicada. Se estudio a 151 trabajadores que actualmente laboran en la entidad. La pesquisa presento como resultados más importantes que, el valor de  $p=0.000$  fue menor al 5%, demostrando que hay una relación entre las variables tomadas como núcleo temático, esto proado con el Spearman que tuvo un valor de 0.433 positiva y moderada, además para la dimensión comunicación informal se obtuvo un valor de sig. de 0.000 y un Rho de 0.452, siendo positivo, relacionándose moderadamente. Se pudo concluir que a medida que la organización aplique de manera correcta sus estrategias, la comunicación de los colaboradores mejorara, esto permitirá que sean más productivos al momento de realizar sus labores.

Monteverde (2020), en su pesquisa “Comunicación formal e interacción digital en Zoom en personal de la I.E Palmeras School, en Los Olivos, 2020”, su principal objetivo se enfocó en determinar si la comunicación formal y la interacción influye en los colaborados de la empresa Palmares, este estudio se realizó en la era del covid-19 donde muchas empresas utilizaron el aplicativo Zoom como

manera de interacción. Fue un estudio de tipo básica y diseño no experimental, además se aplicó un estudio transversal del tipo aplicada. La población que se investigó fueron 50 trabajadores. Se tuvo como principal resultado que el Spearman fue de  $r=0.690$  demostrado ser positiva moderada, asimismo la significancia fue de 0.017. Es decir, se puede concluir que existe relación entre las variables investigadas debido a que ambas se asemejan y correlacionan.

Benavides (2019), titulada “La comunicación interna y el rendimiento laboral de los empleadores que tienen cargos en la administración de la UGEL en la ciudad de Chepén, 2019”, presentó como objetivo encontrar relación sobre el tema abordado. El estudio usó una metodología de nivel correlacional, de tipo descriptiva y básico con un diseño no experimental. La población de análisis estuvo conformada por 48 trabajadores los cuales se obtuvieron mediante un muestreo probabilístico. Se tuvo que las variables analizadas arrojaron un Spearman 0.447 positiva moderada, además se identificó que el 60% menciona que el nivel de comunicación interna es de nivel regular, por otro lado el 40% dijo que es de nivel alto, asimismo en cuanto al nivel de rendimiento laboral se tuvo un 92% que indicó que el nivel es bueno y el 8% que es de nivel regular, en relación a las barreras de comunicación y el rendimiento laboral se tuvo una significancia de  $p=0.040$  y el Spearman de  $r=0,297$  positivo bajo. Se Concluye que existe una correlación ya que los colaboradores contratados están en constante evaluación y es por ello que están orientados a ejecutar sus labores y al desempeño de los objetivos determinados.

Con respecto a las teorías relacionadas, se ejecutó una averiguación detallada sobre las variables asumiendo los diversos autores se consideró los más relevantes.

Kovaité (2020), sostiene que internamente la comunicación puede alentar a los compañeros de trabajo, de esa manera las decisiones que se obtienen serán compartidas y respetadas por todos los miembros, causando un impacto positivo en la empresa, además, con una buena comunicación, se puede estudiar aspectos como la psicología organizacional, los recursos humanos y otros factores que

conlleven a que tanto como los colaboradores y la empresa misma obtenga el éxito en el mercado laboral.

El autor Carvajal (2014), indica que la comunicación interna es el primer paso para formar una buena y aceptable relación interpersonal que posteriormente permite a los empleados mantenerlas informados, integradas y motivados.

Asumiendo, las definiciones indicadas sobre la comunicación interna, se confirma que tienen gran semejanza, ya que se entiende que todo ello ayudara a las decisiones que suelen ser tomadas dentro de una empresa y que esto generara grandes cambios en las relaciones interpersonales de los colaboradores.

Asimismo, es importante destacar que la comunicación interna cuenta con diversas dimensiones de las cuales se especifican a continuación.

La comunicación informal influye internamente en una empresa que decayese de una falta de buenos canales establecidos, internos que obstruyen el trabajo de manera eficiente. Los canales otorgan alto nivel de confiabilidad, además deben ser coherentes estrechamente profesionales que beneficien a personas o grupos en una organización (Torres, 2018).

Según Vaca (2015), destaco que las barreras de comunicación entre las personas se ven distorsionada por varios obstáculos y estos son: Psicológicos, enfocados en las emociones de cada individuo que refleja un estado de ánimo personal, vivenciado según su vida personal. Físicas, donde el mayor obstáculo es la distancia, que no permite que la comunicación fluya directamente, si no que se tiene que llevar a cabo de manera virtual, lo cual puede ocasionar alguna distorsión en cuanto al mensaje que se quiere transmitir. Fisiológicas, las cuales están referidas a los seres vivos en particular, el cual puede pasar muchas situaciones en las cuales se pueden provocar alguna lesión.

La comunicación formal fluye en varias direcciones: descendente, ascendente y horizontalmente entre individuos de igual estatus. La comunicación formal es aquella que se verifica y comunica por canales diseñados para recibir una

audiencia que cumpla los objetivos. Esto aumenta la eficiencia de la comunicación (Alvarado, 2010).

Seguidamente, el rendimiento laboral se muestra como el funcionamiento de cada individuo que es responsable del trabajo realizado, ante ello, este se puede dar a lo largo del periodo de jornada de trabajo. Una organización de altos estándares muestra que los empleados realizan bien sus tareas, aman su trabajo y están motivados a desarrollar sus labores empresariales (Chiavenato, 2002).

Según Motowidlo (2017), “El concepto de rendimiento laboral, se entiende como el valor general que la compañía espera en relación con los eventos individuales que el empleado realiza durante un tiempo determinado, “además, es la evaluación sistemática de cada puesto o persona para su posterior desarrollo”.

Asumiendo, las definiciones de estos autores es de suma importancia conocer punto por punto las dimensiones que se mencionan a continuación:

Pedraza et al. (2010), el desempeño laboral es la capacidad reflejada por parte del colaborador, al momento que realiza sus actividades cotidianas dentro de una entidad, el trabajo de un empleado debe ser muy eficiente y eficaz para contribuir con los objetivos de la empresa.

Según Chiavenato (2007), El desempeño laboral percibe el cumplimiento del empleado según las obligaciones de su área laboral, señalando su capacidad para realizar la tarea, de acuerdo con los fines de la organización.

Los recursos son las herramientas que una organización necesita para ejecutar sus labores y conseguir sus objetivos, al contar con los materiales adecuados estos serán utilizados de manera que generen rentabilidad a la empresa. La administración requiere múltiples disciplinas y una especialidad para cada recurso (Chiavenato, 1999).

Se entiende por recursos de la empresa a todos los activos, habilidades, procesos organizacionales, información, conocimiento, etc. que controlan la empresa y permiten la planificación e implementación de estrategias que mejoran su eficacia y eficiencia (Apodaca, L. , Maldonado, S. y Màynez, A.(2016)).

Alavi y Leidner (2003), Precisan el conocimiento como los datos que la persona tiene en su imaginación, personalizada y subjetiva, coherente con hechos, opiniones y juicios que pueden o no ser ventajosos, precisos o estructurados.

Para Tamayo (2003), conocer es afrontar a la realidad; todo conocimiento es necesariamente una relación en la que se dan dos elementos interrelacionados entre sí; uno cognoscente, por un lado, llamado sujeto, por el otro objeto.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

El estudio fue del tipo básica, para Narváez y Villegas (2014), una investigación básica se enfoca en un análisis teórico del problema abordado, enfocándose en recopilar toda la información correspondiente de artículos o revistas científicas para disponer de una mejor fiabilidad al momento de recolectar información importante con un amplio panorama donde se incrementa los conocimientos de manera científica o filosófica, sin llevarlos a utilizar de manera práctica.

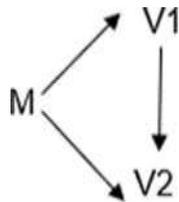
##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Respecto al diseño, presentó un diseño no experimental de corte transversal, ya que no se manipularon las variables. De acuerdo a Hernández, Fernandez y Baptista (2014), hace referencia al manejo de las variables para encontrar el contexto natural sin poder perturbar el objetivo de la presente investigación, ya que ello busca recibir unos resultados buenos para sus fines de estudio.

La investigación presentó enfoque cuantitativo, Ortega (2024) lo define como la medida y el procedimiento de datos a través del conocimiento, puede lograr medir el fenómeno, cuantificar o enunciar en cifras numéricas los parámetros aprendidos de una población.

El nivel del estudio fue correlacional, asimismo Aldana (2020), menciona que este busca la relación entre dos variables que son investigadas en estudio que, de antemano identifico una problemática.

Figura 1. Análisis de variables.



Dónde:

M: Muestra de estudio.

V1: Comunicación Interna.

V2: Rendimiento Laboral.

r: Relación.

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Comunicación Interna

- Definición conceptual: Kovaité (2020), sostuvo que la comunicación puede alentar a los compañeros de trabajo a colaborar en los métodos de toma de decisiones y causar que ellos ofrezcan retroalimentación, lo cual ha sido estudiado desde la comunicación, la psicología organizacional, recursos humanos y también marketing donde los colaboradores son considerados clientes internos.
- Definición operacional: Es una variable de naturaleza cuantitativa que se operacionalizo en sus dimensiones: comunicación informal, barreras de comunicación y comunicación formal, lo cual se analizó utilizando un cuestionario de forma presencial a los colaboradores que laboran en los institutos ubicados en la provincia de Pacasmayo
- Indicadores: Interrelaciones personales positivas, reuniones de confraternidad, instrucciones vía redes sociales, interpretación de mensajes, confiabilidad, comunicación indirecta, uso de correo electrónico, uso de documentos oficiales físicos y reuniones de trabajo.
- Escala de Medición: Ordinal

### **Variable: Rendimiento Laboral**

- Definición conceptual: Según Motowidlo (2017), “El concepto de rendimiento laboral, se entiende al valor total que la compañía espera en relación con los eventos individuales que el empleado realiza durante un tiempo determinado, “además, es la evaluación sistemática de cada puesto o persona para su posterior desarrollo”.

- Definición operacional: La operacionalización de esta variable se analizó utilizando un cuestionario para identificar el desempeño laboral, la utilización de recursos y conocimiento donde se identificará el rendimiento laboral de los colaboradores que laboran en los institutos ubicados en la provincia de Pacasmayo.

- Indicadores: Evaluación de desempeño, colaboratividad, retroalimentación, asignación de equipo de trabajo, ambiente físico adecuado, uso de materiales, formación profesional, experiencia laboral y competitividad.

- Escala de Medición: Ordinal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Como menciona, López y Roldán (2017), señala que la población es un grupo total de individuos u objetos a los cuales se pretende investigar, se puede establecer la distinción entre finito o infinito de elementos con características usuales para lo cual serán extensas las terminaciones de la indagación.

En el actual estudio la investigación estuvo conformada por 40 colaboradores, desarrollado en dos Instituciones, ubicados en la provincia de Pacasmayo, ambos con iguales características en cuanto a su población y servicios educativos, asimismo es la misma cantidad de colaboradores de la muestra.

- Criterios de inclusión: Personas que trabajen tanto en la gerencia como funcionarios y colaboradores que laboran en los institutos ubicados en la provincia de Pacasmayo.

- Criterios de exclusión: Que tengan un tiempo de servicio en la Institución mayor a 1 año.

### **3.3.2. Muestreo**

Se empleo un muestreo poblacional, de acuerdo Taherdoost (2016), este muestreo está enfocado a un sub conjunto de la cantidad total y representa validez.

### **3.3.3. Unidad análisis**

Son los colaboradores que trabajen en los institutos de la Provincia de Pacasmayo

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

### **Técnica:**

Cisneros (2022), analiza que la técnica es el proceso de datos reales de un grupo de personas obtenidos a partir de sus preguntas incluidas en el estudio, que contiene diversidades de procedimientos, dan dirección a la analogía de los sujetos de estudio. La actual investigación utilizó la técnica denominada encuesta, que accedió investigar la información de las variables en estudio para comprender su resultado.

### **Instrumento:**

Señalamos los instrumentos en el marco del proceso de estudio, son los medios que manejan para plantear problemas y extraer información a fin de ser ventajoso para el investigador (Hernández y Duana, 2020). Se considero el cuestionario como instrumento de adquisición de información, establecido por un listado de ítems con una cantidad de 24 ítems, ordinales de escala de Likert con 5 valoraciones.

## **Validez**

Asimismo, Garrote y Rojas (2015) indicó que la validación de un estudio debe ser analizado por expertos, para asegurar que el tema está libre de errores, donde se mide la variable externa con el que se comparan todos los nuevos instrumentos.

En cuanto a su validación de los instrumentos, fue analizado por una comisión, un metodólogo y dos docentes que saben del tema donde darán a conocer sus opiniones y validez del cuestionario que se utilizó.

## **Confiabilidad**

Según Surucu y Maslakci (2020), designa los mismos resultados en diferentes situaciones, asimismo, sus respuestas son autónomas a las circunstancias accidentales de la investigación.

Además, para concretar que los cuestionarios de las dos variables fueran confiables, se ejecutó una prueba piloto, el cual radicó en encuestar a 20 colaboradores que laboran en los institutos ubicados en la provincia de Pacasmayo, también se usó el Alfa de Cronbach con un resultado de coeficiente (0.88) para comunicación interna y un (0.71) para rendimiento laboral y hallar su confiabilidad estadística de cada instrumento.

## **3.5. Procedimientos**

Habiendo desarrollado el problema de la investigación, se dio paso a resolver los objetivos que impulsarán la investigación, así como su hipótesis. Por la cual, se formuló una encuesta y se desarrolló el cuestionario, como método para la recolección de datos, siendo que esta se aplicó a 40 colaboradores de una institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo de forma presencial, asimismo se manejó de manera individual y con una duración de 5 minutos a cada uno. Una vez obtenido los resultados, se realizó una base de datos para el tratado de la información, mediante el software SPSS de análisis de datos.

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

Toda la información que se obtuvo a través del cuestionario se sintetizó y analizó mediante tabulaciones y gráficos, los cuales fueron necesarios para la resolución de objetivos. La información recopilada se mantuvo en el anonimato y oportuna discreción, siendo usado para fines educativos y de investigación; su análisis se realizó a través del software de procesamiento de datos SPSS, este facilitó el procesamiento de datos necesarios para nuestra investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Define la ética, como la capacidad de comprender del ser humano entre lo bueno y lo malo, está íntimamente relacionado con la moral y cómo se comporta frente a los demás (Miller y West, 2020). Además, se detallaron los principios éticos seleccionados para el presente estudio:

Respeto a la propiedad intelectual: Este principio representa que se respetó a los autores de las fuentes de investigación de referencia, para dar su aprobación (Quiroz, 2021). Para simplificar se utilizó los principios de ética correspondientes otorgados por la universidad Cesar Vallejo, teniendo como apoyo la guía Resolución de Vicerrectorado N° 062-2023-VI-UCV y Normas APA 7<sup>o</sup> a la cual tenemos acceso mediante la plataforma Blackboard.

Confidencialidad y privacidad: Se refiere a la no identidad de los colaboradores, a partir de las respuestas expresadas (Moscoso y Díaz, 2018). En el estudio se consideró el anonimato en el desarrollo del cuestionario.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Determinar el Nivel de la comunicación interna en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023.*

Niveles	Comunicación informal		Barreras de comunicación		Comunicación formal		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	1	3	6	15	1	3	1	3
Regular	10	25	19	48	11	28	12	30
Bueno	29	73	15	38	28	70	27	68
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**Interpretación:** La Tabla 1, reflejó que los colaboradores admiten en un 68% que la comunicación interna es alta, el 30% considera que es regular y el 3% considera que es malo, esto nos demuestra que, la comunicación interna de los trabajadores está teniendo una buena aceptación en la organizacional, pero aún se puede mejorar, para que de esa manera la empresa tenga éxito.

**Tabla 2**

*Determinar el nivel del rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Tecnológica de Pacasmayo, 2023.*

	Desempeño laboral		utilización de recursos		Conocimiento		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Nivel								
Malo	3	8	6	15	1	3	1	3
Regular	10	25	18	45	8	20	14	35
Bueno	27	68	16	40	31	78	25	63
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**Interpretación:** En la tabla 2, se determinó que el nivel de rendimiento laboral es bueno con un 63%, no obstante, el 35% hace hincapié que es de nivel regular, mientras que el 3% indican un nivel bajo, reflejándose que el rendimiento académico está siendo productivo, pero necesita mejorar constantemente para que de esa manera los colaboradores cumplan los objetivos determinados por la organización.

**Tabla 3**

*Determinar la relación de la dimensión comunicación Informal con el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023.*

			Comunicación Informal	Rendimiento Laboral
	Comunicación Informal	Coeficiente de correlación	1.000	.683
		Sig. (bilateral)		0.000
Rho de Spearman		N	40	40
	Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	.683	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	40	40

**Interpretación:** En cuanto al resultado se obtuvo  $r=0.683$ , el cual resalta una relación moderada, teniendo en cuenta que su nivel de significancia fue menor al 5%, por lo tanto, se denota que la dimensión comunicación informal se relaciona de manera significativa con el rendimiento laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Superior Tecnológica en Pacasmayo, 2023.

**Tabla 4**

*Determinar la relación de la dimensión barreras de comunicación con el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica en Pacasmayo, 2023.*

			Barreras de Comunicación	Rendimiento Laboral
	Barreras de Comunicación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	.709 0.000
Rho de Spearman	Rendimiento Laboral	N Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	40 .709 0.000 40	40 1.000  40

**Interpretación:** En la tabla 4, se estableció que el Rho de Spearman fue de 0.709, el cual resalta una relación positiva y fuerte, teniendo en cuenta al valor de p, este fue menor al 5%, es decir, que la dimensión barrera de comunicación se relaciona de manera significativa con la variable rendimiento laboral de los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica en Pacasmayo, 2023.

**Tabla 5**

*Determinar la relación de la Dimensión Comunicación Formal con el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023.*

			Comunicación formal	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Formal	Coeficiente de correlación	1.000	.656
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	40	40
	Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	.656	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	40	40

**Interpretación:** En la tabla 5, se apreció que el coeficiente de correlación fue de  $r=0.656$ , el cual tiene una relación moderada, teniendo en cuenta que la significancia fue inferior al 5%, por lo tanto, se denota que la dimensión comunicación formal tiene una relación de manera significativa con la variable rendimiento laboral

**Tabla 6**

*Determinar cómo se relaciona la comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023.*

			Comunicación Interna	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1.000	.741
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	40	40
	Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	.741	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	40	40

**Interpretación:** Se observó, en el cuadro 6, que el resultado fue de  $r=0.741$ , el cual denota que hay una relación positiva fuerte, siendo el valor de  $p$  menor al 5%, por lo cual se entiende que la comunicación interna, tiene relación en el rendimiento de los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica en Pacasmayo, 2023. En consecuencia, esto quiere decir que se acepta la hipótesis que la comunicación interna si se relaciona con el rendimiento laboral de los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica en Pacasmayo,2023.

## V. DISCUSIÓN

En relación al primer objetivo específico: Determinar el nivel de comunicación interna en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023 se tuvo que el 68% de colaboradores menciona que el nivel de comunicación interna es de nivel bueno, demostrando mayor frecuencia en la dimensión comunicación formal y comunicación informal, por otro lado el 30% indicó que es de nivel regular, esto se refleja en la dimensión barreras de comunicación, la cual obtuvo un mayor porcentaje en el nivel medio y por último el 3% menciona que el nivel es malo, por ende se destaca que los integrantes de la entidad presentan una comunicación interna favorable, que permite que se trabaje de forma eficiente y eficaz.

Los resultados anteriores se asemejan con los de De León (2018), quien investigó en Universidad Rafael Landívar, Guatemala, obteniendo que el 91% de colaboradores indicaron que el nivel de comunicación interna es de nivel bueno, mientras que el 9% menciona que el nivel regular. Por otro lado, en los estudios de Benavides (2019) existe una ligera diferencia, en su investigación en la UGEL Chepén, tuvo como resultado que el 60% de los empleados indicó que el nivel de comunicación interna es de nivel regular, por otro lado, el 40% hace hincapié, que el nivel es bueno, lo cual indica que la UGEL tiene aún aspectos por mejorar para que la comunicación interna sea más favorable. Con respecto a la comunicación interna, Carvajal (2014) destaca la importancia de tener una comunicación asertiva, clara, precisa y entendible, debido a que mediante la comunicación se forman buenas relaciones personales, que benefician a la organización.

Para el objetivo específico 2: Determinar el nivel del rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023, presentó con un 63% un rendimiento laboral de nivel bueno, esto reflejado en sus dimensiones de desempeño laboral y conocimiento, representadas con el 68% y 78% correspondientes al nivel bueno, que demuestra que los trabajadores están cumpliendo sus labores dentro de la organización, no obstante, el 35% hace hincapié que es de nivel regular, reflejando que aún existen algunos factores por mejorar en la dimensión utilización de recursos, para tener un eficiente

rendimiento laboral de los trabajadores, mientras que el 3% indican un nivel bajo, demostrando que no cumplen con lo requerido por la entidad.

En semejanza, Benavides (2019) quien realizó su investigación a la UGEL Chepén, reflejó que los trabajadores de dicha entidad, tuvieron un nivel de rendimiento laboral de nivel bueno, representado con el 92%, que demuestra que en la entidad los trabajadores están cumpliendo bien sus funciones a comparación del 8% que destacó que el nivel es regular y que ahí factores por mejorar. Para respaldar al rendimiento laboral, Chiavenato (2007), indica que este se encarga de mostrar las actividades que realizan los colaboradores, mostrando su capacidad para realizar la tarea, de acuerdo con los objetivos de la empresa.

Seguidamente, en el objetivo específico 3: Determinar la relación de la dimensión comunicación informal con el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023, se tuvo  $p=0.000 < \text{al } 0.05\%$ , lo cual hace relucir una relación significativa entre la dimensión comunicación informal y rendimiento laboral, además los resultados arrojaron  $r=0.683$  relación moderada, reflejando que si la comunicación informal de los trabajadores mejora, el rendimiento laboral también mejorará. Resultados que guardan semejanza con Napa y Pérez (2019), quienes investigaron a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho en cuanto a la comunicación informal se observó que  $r=0,452$  correlación moderada y el valor de  $p=0.000$ . Alvarado (2010), resalta que la comunicación informal incide internamente en la entidad sin canales preestablecidos, estos deben ser analizados correspondiente para no ocasionar problemas en la empresa.

Con respecto al cuarto objetivo: Determinar la relación de la dimensión barreras de comunicación con el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023, se tuvo una sig. de 0.000 inferior al 0.05%, reflejando que las barreras de comunicación y el rendimiento laboral son semejantes, por ende se relacionan, por otra parte el Rho fue de 0.709, relación positiva alta, lo cual indica que si las barreras de comunicación son utilizadas de una manera relevante dentro de la empresa, el rendimiento laboral de los colaboradores, mejorará. Esta información contrasta con

la investigación de, Benavides (2019) quien realizó su investigación a la UGEL Chepén, en cuanto a la correlación de las barreras de comunicación y el rendimiento laboral tuvo una significancia de  $p=0.040 < 0.05\%$ , además se tuvo  $r=0.297$ , positiva baja, demostrado que, si las barreras de comunicación son utilizadas de una manera destacada, el rendimiento de los trabajadores será más productivo.

Además, para el quinto objetivo específico: Determinar la relación de la dimensión comunicación formal con el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023 la significancia fue de  $0.000 < 0.05\%$ , indicando relación significativa entre la comunicación formal y el rendimiento laboral de los trabajadores, lo cual se apoya con la correlación de Spearman que arrojó  $r=0.656$  positiva moderada, mostrando que ambas variables pueden mejorar simultáneamente. En semejanza, en los estudios de Monteverde (2020), tuvo como resultado para la correlación de la comunicación formal y la interacción del desempeño del personal una significancia bilateral de  $p=0.017$ , reflejando que tiene relación, con respecto a su correlación de Spearman arrojó  $r=0.690$  positiva moderada. Para reforzar, Alvarado (2010), indica que la comunicación formal se encarga de verificar y comunicar distintos aspectos o reuniones importantes de la empresa, que se verifican a través de canales diseñados para una audiencia formal.

Para finalizar, en cuanto al objetivo general: Determinar cómo se relaciona la comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023, se tuvo que el valor fue de  $p=0.000$ , menor al  $0.05\%$ , indicando relación entre ambas variables debido a los resultados arrojados del Rho de Spearman  $r=0.741$ , positiva alta, se afirma la hipótesis la comunicación interna se relaciona positiva y significativa con el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023, destacando que si la comunicación interna mejora, el rendimiento laboral también mejorará. En la misma línea Maza (2019) en su estudio realizado a los trabajadores de la UGEL de Chepén, para la correlación de sus variables comunicación interna y rendimiento laboral tuvo una significancia de  $p=0.000$  inferior al  $0.05\%$ , dejando mostrar la relación de ambas variables, esto

también corroborado por el coeficiente, siendo  $r=0.788$  positiva alta, por ende, si la comunicación interna mejora, el rendimiento laboral de los trabajadores también mejorará.

Asimismo, Vicente (2019), quien realizó su investigación a los trabajadores de aduanas de Andahuaylas - región Apurímac, como resultados presentó que para la correlación de las variables comunicación se relaciona con el rendimiento de los trabajadores, obtuvieron una significancia de  $p=0.000$  menor al 0.05% mostrando correlación, además tras efectuar el coeficiente de correlación de Spearman se tuvo  $r=492$ , positiva media destacando que si la variable independiente mejora, la dependiente también mejorará.

## VI. CONCLUSIONES

1. Como conclusión se determinó que la comunicación interna se relaciona con el rendimiento laboral, es decir que la Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo mantiene una buena comunicación entre colaboradores, un eficiente control de utilización de recursos y un correcto proceso de evaluación de desempeño por lo cual obtuvo como resultado que el rendimiento laboral sea favorable para la mayoría de los colaboradores, lo cual se evidencia en el resultado (0.741) mencionando la relación positiva fuerte que obtiene.

2. Se determinó el nivel de la comunicación interna en los colaboradores y se obtuvo que en su mayoría (68%) mencionan que es bueno, identificando mayor énfasis en la dimensión comunicación informal, demostrando que el intercambio de información lo desarrollan de manera flexible, rápida y libre de toda formalidad organizativa de este modo los colaboradores sienten tener un clima laboral agradable donde fomentan sus ideas, pensamientos y opiniones que quieren transmitir.

3. Asimismo, se determinó el nivel del rendimiento laboral en los colaboradores teniendo que en su mayoría (63 %) mencionan un nivel bueno, considerando mayor énfasis en la dimensión conocimiento lo que quiere decir que los colaboradores cuentan con las habilidades, capacidades y competencias de ejecutar sus labores profesionales dentro del instituto.

4. Por otro lado, respecto a la dimensión comunicación informal en el rendimiento laboral de los colaboradores, presentó una relación de coeficiente en la correlación de Spearman de 0.683, lo que permite deducir que si la comunicación informal de los trabajadores mejora, el rendimiento laboral también mejorará, ya que ello incide internamente en la entidad.

5. Se estableció la relación de la barrera de comunicación en el rendimiento laboral de los colaboradores, se halló un valor significativo, estableciendo una relación positiva fuerte, evidenciado por el coeficiente de correlación de Spearman de 0.709 lo que permite deducir que las barreras de

comunicación son utilizadas de manera relevante dentro del rendimiento laboral de los colaboradores de las organizaciones.

6. Por último, se determinó una relación positiva moderada entre la dimensión comunicación formal en el rendimiento laboral de los colaboradores, con un coeficiente de correlación de 0.656, de lo cual se deriva que la comunicación formal se puede mejorar sin perjudicar el rendimiento laboral de los colaboradores, ya que estableciendo un entorno organizativo con documentos oficiales, memorandos e informes de manera más eficiente, se podrá lograr un mayor entendimiento y comprensión por lo cual un mejor rendimiento laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

1. La recomendación principal para seguir manteniendo una comunicación interna y un rendimiento laboral adecuado es que el director general en este caso siendo pilar en una Institución busque un diálogo constante (organizar reuniones semanales, charlas motivacionales), sobre las actividades o acciones de las diferentes áreas para promover de esta manera la participación de los diversos colaboradores.
2. El personal administrativo de limpieza cuidará del ambiente donde laboran los colaboradores, es decir, aspectos como la iluminación, el ruido ambiental para que no ocurra una distorsión del mensaje ya que si se desarrolla de la mejor manera se lograra la escucha activa.
3. El asistente de recursos humanos promoverá las mejoras en las Instituciones Educativas para que los colaboradores se adapten mejor al contexto en el que trabajan y logren una adecuada integración, considerando los recursos actualizados que se requiere para las Instituciones.
4. Los docentes y el personal administrativo, utilizará y reforzará las herramientas digitales (Facebook, TikTok y Instagram) en las Instituciones para que cada colaborador se integre y se desenvuelvan en las diversas actividades que se realizan y también para guiar el desempeño diario hacia un nivel más alto.
5. Todo el personal de la Institución practicará de escucha activa, ya que es necesaria para reducir el número de dificultades que se producen y reformular los enunciados iniciales hasta llegar a los objetivos.
6. El personal de informática, organizará rutinariamente los correos electrónicos por temas, clientes y fechas, así como dedicar el tiempo a preparar y leer comunicados formales de la organización.

## REFERENCIAS

- Alavi, M y Leidner, D. (2003). Clima organizacional como gestión del conocimiento. *Artículo de investigación*, 5(9),159-172  
<https://www.redalyc.org/journal/5530/553056570008/html/>
- Aldana, G. (2020). *Competencias gerenciales y la cultura organizacional en los trabajadores de la municipalidad distrital de Torata-Moquegua* [Tesis de maestría, Universidad privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT.  
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1934/Aldana-Salgado-Genyfer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avendaño, M. (2020). Diagnóstico de la comunicación interna en el Perú y los retos frente al covid-19. *Apoyo Comunicación*  
<https://www.apoyocomunicacion.com/repositorio/2020/Diagnostico-de-la-comunicacion-interna-en-el-Peru-y-los-retos-frente-al-COVID-19.pdf>
- Alvarado, (2010) *Propuestas de Comunicación interna para la Unidad de Comunicación Social de la I. Municipalidad de Cuenca*. Ecuador: s.n. Repositorio institucional UDECS  
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1800/1/tc269.pdf>
- Alvarado, (2010) *Comunicación informal en las empresas.*: <https://lc.cx/ilpFRe>
- Aquino, (2018). *Estrategias de Comunicación y Organización Institucional en la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea* [Tesis de doctorado, Universidad del País Vasco]. Repositorio institucional UPV.:  
[https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/32183/TESIS\\_%20AQUINO\\_PASCUAL\\_GLEMNY%20Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/32183/TESIS_%20AQUINO_PASCUAL_GLEMNY%20Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Apodaca, L. Maldonado, S. y Màynez, A. (2016). La ventaja competitiva, desde la teoría de recursos y capacidades 5(9), 69-80.  
[file:///C:/Users/josea/Downloads/DialnetTeoriaDeLosRecursosYCapacidades-5137577%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/josea/Downloads/DialnetTeoriaDeLosRecursosYCapacidades-5137577%20(1).pdf)

- Benavides, L. (2019). *La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL - Chepén, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43585/Benavides\\_VLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43585/Benavides_VLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, (2022). *Comunicación Interna E Identidad Corporativa De Docentes De Una Institución Educativa De Nivel Superior En La Sede De Lima* [Tesis de posgrado, Universidad De San Martin De Porres]. *Repositorio Institucional USMP*. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10658/CAS\\_TRO\\_FERNANDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10658/CAS_TRO_FERNANDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cauti, L. (2018). *Relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa en la unidad minera parcoy de consorcio minero horizonte, periodo agosto – setiembre 2018* [Tesis de pregrado, Universidad De San Martin De Porres]. Repositorio institucional USMP. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4350/cauti\\_cln.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4350/cauti_cln.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Carvajal, L. (2014). *Técnicas administrativas básicas*. Madrid: Editorial Editex S.A.
- Cisneros, A. Guevara, A. Cedeño, J. y Bravo, J. (2022). *Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia*. *Artículo de investigación*, 8(1165-1185). <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546/5714>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración De Recursos Humanos (5<sup>ta</sup> ed.)*. McGraw Hill
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones*. México: Editorial McGraw Hill
- De León, B. (2018). *Comunicación interna y manejo de conflictos, Estudio realizado en el área administrativa de una fábrica de ropa y comercializadora de prendas de vestir en la zona 3 de Quetzaltenango* [Tesis de pregrado,

Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional AUSJAL:  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/De-Leon-Blanca.pdf>

Garrote, R. y Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada* 18. [https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo\\_55002aca89c37.pdf](https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf)

Hernández, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6<sup>ta</sup> Ed. ISSN:978-1-4562-2396-0

Hernández, S. y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Revista*, 9(17,51-53).  
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>

Kovaitė, K., Šūmakaris, P. y Stankevičienė, J. (2020). Digital Communication Channels in Industry 4.0 Implementation: the Role of Internal Communication. Management: *Journal of Contemporary Management Issues*, 25(1), 171-191.  
[file:///C:/Users/josea/Downloads/10\\_Kovaitė\\_Sumakarīs\\_Stankeviciene.pdf](file:///C:/Users/josea/Downloads/10_Kovaitė_Sumakarīs_Stankeviciene.pdf)

Kulachai, W., Narkwatchara, P., Siripool, P. y Vilailert, K. (2018). Internal communication, employee participation, job satisfaction, and employee performance. 15th International Symposium on Management (ASSEHR), volume 18615th International Symposium on Management (INSYMA 2018).  
[file:///C:/Users/josea/Downloads/25892021%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/josea/Downloads/25892021%20(2).pdf)

Lopez, P. y Rondan, S. (2017). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. 1<sup>a</sup> edición.  
<https://tecnicasavanzadas.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-3.6-Analisis-de-Tablas-de-Contingencia-1.pdf>

- Maza, V. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018* [Tesis de Maestría] Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32370/Maza\\_CV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32370/Maza_CV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Miller, C. y West, R. (2020). *Integrity, Honesty, and Truth Seeking (The Virtues)* Oxford University Press. ISBN: 978-0190666026
- Monteverde, Y. (2020). *Comunicación formal e interacción digital en Zoom en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020.* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69705/Monteverde\\_CYV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69705/Monteverde_CYV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Motowidlo, (2017). *Concepto de rendimiento laboral.* <https://liderazgoycomunicacion23.blogspot.com/2017/09/que-es-el-rendimiento-laboral.html>
- Moscoso, L. y Diaz, L. (2018). Aspectos éticos en la investigación cualitativa con niños. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 18(1), 51-67. [https://www.researchgate.net/publication/322781897\\_Aspectos\\_eticos\\_en\\_la\\_investigacion\\_cualitativa\\_con\\_ninos](https://www.researchgate.net/publication/322781897_Aspectos_eticos_en_la_investigacion_cualitativa_con_ninos)
- Morocho, E, (2018) Diagnóstico de la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Girón.: *GAD de Sucre, año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio institucional UDC: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/31587/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>
- Napa, W. y Pérez, K. (2019). *Estudio de comunicación interna y el manejo de conflictos en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho – 2019,Lima.*[Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].Repositorio Institucional UCV:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66545/Napa\\_YWY-Perez\\_PKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66545/Napa_YWY-Perez_PKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Narváez, O. y Villegas, L. (2014). *Introducción a la investigación: guía interactiva*. Universidad Veracruzana. ISBN:978-607-502-359-5

Ortega, C. (2024). Investigación cuantitativa. Qué es y cómo realizarla. *Artículo de Opinión* <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>

Quiroz, R. Campos, A. y Aliaga, J. (2021). Protección a la propiedad intelectual del autor en Perú en tiempos de crisis moral. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 44(1).  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-09762021000100002](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762021000100002)

Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. ISSN 1315-9518.

Taherdoost, M. (2016). Sampling methods in research methodology; How to choose a sampling technique for research. *Revista Internacional de Investigación Académica en Gerencia*, 5(2), 18-27.  
<file:///C:/Users/josea/Downloads/ssrn-3205035.pdf>

Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. *Editorial Limusa, S.A. de C.V. GRUPO NORIEGA EDITORES Balderas 95, México, D.F.*  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_de\\_la\\_investigacion\\_cientifica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf)

Torres, M. (2018) *La comunicación informal y su influencia en las relaciones interpersonales Caso de estudio: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, período 2016 - 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar] Repositorio Institucional UASB

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8622/1/T3778-MDTH-Torres-La%20comunicacion.pdf>

Vaca, F. y Álvarez, J. (2015). *Diseño de un Plan de Comunicación Interna y Clima Laboral de la Dirección distrital del MIIES Ambato. Ambato* [Tesis de maestría, Universidad Regional Autónoma De Los Andes, Tungurahua, Ecuador]

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/442/1/TUAMCC021-2015.pdf>

Vicente, N. (2019). *Comunicación interna y manejo de conflictos de los trabajadores en el terminal terrestre de Andahuaylas - región Apurímac, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio institucional

UNAJMA.:

[https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/562/Nelida\\_Tesis\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/562/Nelida_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

**Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN DE VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Comunicación Interna	Kovaité et al., (2020), sostiene que la comunicación interna puede alentar la participación de los colaboradores en los procesos de decisión y promueve que ellos brinden retroalimentación, estudiada desde la comunicación, la psicología organizacional, recursos humanos y también desde marketing donde los colaboradores son considerados clientes internos.	Es una variable de naturaleza cuantitativa que se va a operacionalizar en sus dimensiones: comunicación informal, barreras de comunicación y comunicación formal, se analizará utilizando un cuestionario de forma presencial a los colaboradores que laboran en los institutos ubicados en la provincia de Pacasmayo.	Comunicación Informal	Interrelaciones Personales Positivas	1,2	Ordinal
				Reuniones De Confraternidad	3	Ordinal
				Instrucciones Vía Redes Sociales	4,5	Ordinal
			Barreras De Comunicación	Interpretación De Mensajes	6	Ordinal
				Confidencialidad	7	Ordinal
				Comunicación	8	Ordinal
			Comunicación Formal	Uso De Correo Electrónico	9	Ordinal
				Uso De Documentos Oficiales Físicos	10	Ordinal
				Reuniones De Trabajo	11,12	Ordinal

<p>RENDIMIENTO LABORAL</p>	<p>Según Motowidlo (2017) , “El concepto de rendimiento laboral, lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado”, además es una apreciación sistemática de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro , constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado.</p>	<p>La operacionalización de esta variable se analizó utilizando un cuestionario para identificar el desempeño laboral, la utilización de recursos y conocimiento donde se identificará el rendimiento laboral de los colaboradores que laboran en los institutos ubicados en la provincia de Pacasmayo.</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>Evaluación De Desempeño</p>	<p>1,2,3</p>	<p>Ordinal</p>
----------------------------	--	---	--------------------------	--------------------------------	--------------	----------------

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### ENCUESTA: COMUNICACIÓN INTERNA

Estimada/o reciba usted nuestros cordiales saludos.

Somos alumnas de la UCV Filial Chepén, estamos realizando un proyecto de investigación que tiene por título: "Comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023", motivo por el cual le solicitamos su participación. Por lo que agradeceremos responda las siguientes afirmaciones marcando una (X), la opción que mejor resalte a la realidad de la institución, considerando la siguiente escala:

<b>ESCALA</b>				
<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
1	2	3	4	5

<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>		<b>ESCALA</b>				
<b>ITEMS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN - COMUNICACIÓN INFORMAL</b>						
1	La relación con sus compañeros de trabajo es buena y se apoyan mutuamente.					
2	Trabajar en equipo enriquece el trabajo y minimiza las frustraciones.					
3	La institución promueve actividades para fortalecer la comunicación entre todos.					
4	Utilizan correctamente el WhatsApp como herramienta de comunicación interna rápida.					
5	El uso de la página web es un canal de comunicación directo, personalizado y económico.					
<b>DIMENSIÓN – BARRERAS DE COMUNICACIÓN</b>						
6	Los colaboradores utilizan un lenguaje preciso y claro entre todos.					
7	Los temas referidos al trabajo son tratados con prudencia y confidencialidad.					
8	La comunicación entre colaboradores es fluida, con respeto, sincera y estimula un buen clima laboral.					
<b>DIMENSIÓN – COMUNICACIÓN FORMAL</b>						
9	El personal tiene acceso a un correo electrónico interno para recibir y emitir información y documentación formal.					
10	En la organización se utilizan documentos formales para tramitar diferentes procesos.					
11	Las reuniones de trabajo son para coordinar las diferentes actividades y contribuyen a mejorar las decisiones de la institución					
12	La organización cuenta con capacitaciones dirigidas a todo el personal para cumplir sus funciones en forma adecuada.					

## ENCUESTA: RENDIMIENTO LABORAL

Estimada/o reciba usted nuestros cordiales saludos.

Somos alumnas de la UCV Filial Chepén, estamos realizando un proyecto de investigación que tiene por título: “Comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023.”, motivo por el cual le solicitamos su participación. Por lo que agradeceremos responda las siguientes afirmaciones marcando una (X), la opción que mejor resalte a la realidad de la institución, considerando la siguiente escala:

<b>ESCALA</b>				
<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
1	2	3	4	5

<b>RENDIMIENTO LABORAL</b>		<b>ESCALA</b>				
<b>ITEMS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN - DESEMPEÑO LABORAL</b>						
1	Cree usted que el proceso de evaluación de desempeño es eficaz en la institución.					
2	Considera importante que se evalué al personal para verificar su desempeño.					
3	La evaluación de desempeño refleja las necesidades de la capacitación del personal.					
4	Considera que la colaboratividad, se desarrolla de manera adecuada dentro de la institución.					
5	Se realiza una retroalimentación para no volver a cometer errores después del proceso de evaluación.					
<b>DIMENSIÓN – UTILIZACIÓN DE RECURSOS</b>						
6	La institución asigna los equipos de trabajo necesarios para el óptimo cumplimiento de las funciones del personal.					
7	Cree usted que la institución cuenta con un ambiente físico adecuado para los estudiantes.					
8	Considera usted que la institución cuenta con todos los materiales necesarios para sus actividades					
<b>DIMENSIÓN – CONOCIMIENTO</b>						
9	Consideras que sus compañeros de trabajo tienen suficiente conocimiento para ejecutar sus actividades.					
10	Considera usted que cuenta con la formación académica y personal óptima para cumplir con sus actividades.					
11	Considera importante que el personal que trabaja tenga la experiencia laboral adecuada para el desempeño de sus actividades					
12	Percibe usted que en la institución existe competitividad laboral entre los trabajadores.					

### **Anexo 3. Modelo de consentimiento informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO \***

#### **RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV**

Título de la investigación: Comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023.

Investigadoras: Chuquimango Muñoz, Lisbeth Fabiana

Valiente Ventura, Lucero Yasmin

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada: Comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023 cuyo objetivo es: Determinar cómo se relaciona la comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chepén, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información valiosa sobre la comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo.

#### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023."
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en modalidad presencial. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

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

**Riesgo (principio de no maleficencia):**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con las Investigadoras: Chuquimango Muñoz, Lisbeth email: [lchuquimango@ucvvirtual.edu.pe](mailto:lchuquimango@ucvvirtual.edu.pe) , Valiente Ventura, Lucero email: [lvalientev@ucvvirtual.edu.pe](mailto:lvalientev@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor: Alburuqueque Arana Fausta Elizabeth, email [falburuqueque@ucvvirtual.edu.pe](mailto:falburuqueque@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

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

\* Obligatorio a partir de los 18 años

## Anexo 4. Matriz de evaluación por juicio de expertos



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores del I.E.S.T.P Jorge Desmaison Seminario-2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Cárdenas León María Elena
Grado profesional:	Maestría ( x )                      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( x )
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en Escala Ordinal
Autoras:	Chuquimango Muñoz, Lisbeth Fabiana Valiente Ventura, Lucero Yasmin
Procedencia:	Del autor
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los colaboradores del I.E.S.T.P Jorge Desmaison Seminario-2023
Significación:	Esta compuesta por dos variables: La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 12 ítems en total es. El objetivo es medir la influencia de variables . La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 12 ítems en total es. El objetivo es medir la influencia de variables .



#### 4. Soporte teórico

Variable 1: Comunicación Interna.

Kovalik et al., (2020), sostiene que la comunicación interna puede alentar la participación de los colaboradores en los procesos de decisión y promueve que ellos brinden retroalimentación, estudiada desde la comunicación, la psicología organizacional, recursos humanos y también desde marketing donde los colaboradores son considerados clientes internos.

Variable 2: Rendimiento Laboral.

Según Motowidlo (2017), "El concepto de rendimiento laboral, lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado", además es una apreciación sistemática de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro, constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado.

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>
Comunicación Interna	Comunicación Informal	La comunicación informal es la que tiene lugar sin tener en cuenta los requisitos jerárquicos u organizacionales, marca un estilo en las relaciones centrándose en la espontaneidad y no en la jerarquía. Surgen plenamente por la interacción social entre los miembros y en el desarrollo afectivo entre las personas. Barton y Martin(2023).
	Barreras de Comunicación	Las barreras de comunicación son interferencias. En otras palabras, obstáculos que dificultan la transmisión del mensaje entre el emisor y el receptor. Estas pueden generar distorsiones y malentendidos. En definitiva, rompen el proceso comunicativo. Ana Andrada(2020)
	Comunicación Formal	La comunicación formal es un estilo comunicativo que se utiliza en los contextos profesionales e institucionales. Es un método reglado en el que no se admiten palabras de ámbito coloquial, pues el tono utilizado ha de ser siempre culto y aséptico. Luis Martinez(2020).
Rendimiento Laboral	Desempeño Laboral	Son todas las acciones o conductas vistas en los colaboradores que son sustanciales para conseguir las metas de la institución. Este componente es la mayor fortaleza con la que cuenta dicha institución. Aragón (2021).
	Utilización de Recursos	Se entiende por utilización de recursos de la empresa a "todos los activos, habilidades, procesos organizacionales, información, conocimiento, etc. que controlan la empresa y permiten la planificación e implementación de estrategias que mejoran su eficacia y eficiencia" (Barney 2022)
	Conocimiento	En la economía del conocimiento, se considera que éste es un factor clave para la innovación y la competitividad de las organizaciones. Por tanto, surge la necesidad de buscar mecanismos para su creación, transformación y transferencia. Calvo Giraldo(2018)

#### 4. Soporte teórico

Variable 1: Comunicación Interna.

Kovaité et al., (2020), sostiene que la comunicación interna puede alentar la participación de los colaboradores en los procesos de decisión y promueve que ellos brinden retroalimentación, estudiada desde la comunicación, la psicología organizacional, recursos humanos y también desde marketing donde los colaboradores son considerados clientes internos.

Variable 2: Rendimiento Laboral.

Según Motowidlo (2017), "El concepto de rendimiento laboral, lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado", además es una apreciación sistemática de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro, constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado.

Variables	Dimensiones	Definición
Comunicación Interna	Comunicación Informal	La comunicación informal es la que tiene lugar sin tener en cuenta los requisitos jerárquicos u organizacionales, marca un estilo en las relaciones centrándose en la espontaneidad y no en la jerarquía. Surgen plenamente por la interacción social entre los miembros y en el desarrollo afectivo entre las personas. Barton y Martin(2023).
	Barreras de Comunicación	Las barreras de comunicación son interferencias. En otras palabras, obstáculos que dificultan la transmisión del mensaje entre el emisor y el receptor. Estas pueden generar distorsiones y malentendidos. En definitiva, rompen el proceso comunicativo. Ana Andrada(2020)
	Comunicación Formal	La comunicación formal es un estilo comunicativo que se utiliza en los contextos profesionales e institucionales. Es un método reglado en el que no se admiten palabras de ámbito coloquial, pues el tono utilizado ha de ser siempre culto y aséptico. Luis Martinez(2020).
Rendimiento Laboral	Desempeño Laboral	Son todas las acciones o conductas vistas en los colaboradores que son sustanciales para conseguir las metas de la institución. Este componente es la mayor fortaleza con la que cuenta dicha institución. Aragón (2021).
	Utilización de Recursos	Se entiende por utilización de recursos de la empresa a "todos los activos, habilidades, procesos organizacionales, información, conocimiento, etc. que controlan la empresa y permiten la planificación e implementación de estrategias que mejoran su eficacia y eficiencia" (Barney 2022)
	Conocimiento	En la economía del conocimiento, se considera que éste es un factor clave para la innovación y la competitividad de las organizaciones. Por tanto, surge la necesidad de buscar mecanismos para su creación, transformación y transferencia. Calvo Giraldo(2018)

**Variable del instrumento: Comunicación Interna**

- Primera dimensión: Comunicación Informal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interrelaciones Personales Positivas	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Reuniones De Confraternidad	3	4	4	4	
Instrucciones Vía Redes Sociales	4	4	4	4	
	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Barreras de la comunicación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interpretación De Mensajes	6	4	4	4	
Confidencialidad	7	4	4	4	
Comunicación	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación Informal

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso De Correo Electrónico	9	3	4	4	
Uso De Documentos Oficiales Físicos	10	4	4	4	
Reuniones De Trabajo	11	3	4	4	
	12	4	4	4	

**Variable del instrumento: Rendimiento Laboral**

- Primera dimensión: Desempeño Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación De Desempeño	1	4	4	4	
	2	4	4	4	

	3	4	4	4	
Colaboratividad	4	4	4	4	
Retroalimentación	5	3	4	4	

- Segunda dimensión: Utilización de Recursos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Asignación De Equipo De Trabajo	6	4	4	4	
Ambiente Físico Adecuado	7	3	4	4	
Uso De Materiales	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Conocimiento

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Formación Profesional	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Experiencia Laboral	11	3	4	4	
Competitividad	12	3	4	4	



.....  
Mg. María Elena Cárdenas León  
DNI N° 42283503

Pd: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores del I.E.S.T.P Jorge Desmaison Seminario-2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Granados Ocaña Alejandri	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( x )



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en Escala Ordinal
<b>Autoras:</b>	Chuquimango Muñoz, Lisbeth Fabiana Valiente Ventura, Lucero Yasmin
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	A los colaboradores del I.E.S.T.P Jorge Desmaison Seminario-2023
<b>Significación:</b>	Esta compuesta por dos variables: La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 12 ítems en total es. El objetivo es medir la influencia de variables . La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 12 ítems en total es. El objetivo es medir la influencia de variables .

#### 4. Soporte teórico

Variable 1: Comunicación Interna.

Kovailė et al., (2020), sostiene que la comunicación interna puede alentar la participación de los colaboradores en los procesos de decisión y promueve que ellos brinden retroalimentación, estudiada desde la comunicación, la psicología organizacional, recursos humanos y también desde marketing donde los colaboradores son considerados clientes internos.

Variable 2: Rendimiento Laboral.

Según Motowidlo (2017), "El concepto de rendimiento laboral, lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado", además es una apreciación sistemática de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro, constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado.

Variables	Dimensiones	Definición
Comunicación Interna	Comunicación Informal	La comunicación informal es la que tiene lugar sin tener en cuenta los requisitos jerárquicos u organizacionales, marca un estilo en las relaciones centrándose en la espontaneidad y no en la jerarquía. Surgen plenamente por la interacción social entre los miembros y en el desarrollo afectivo entre las personas. Barton y Martin(2023).
	Barreras de Comunicación	Las barreras de comunicación son interferencias. En otras palabras, obstáculos que dificultan la transmisión del mensaje entre el emisor y el receptor. Estas pueden generar distorsiones y malentendidos. En definitiva, rompen el proceso comunicativo. Ana Andrada(2020)
	Comunicación Formal	La comunicación formal es un estilo comunicativo que se utiliza en los contextos profesionales e institucionales. Es un método reglado en el que no se admiten palabras de ámbito coloquial, pues el tono utilizado ha de ser siempre culto y aséptico. Luis Martinez(2020).
Rendimiento Laboral	Desempeño Laboral	Son todas las acciones o conductas vistas en los colaboradores que son sustanciales para conseguir las metas de la institución. Este componente es la mayor fortaleza con la que cuenta dicha institución. Aragón (2021).
	Utilización de Recursos	Se entiende por utilización de recursos de la empresa a "todos los activos, habilidades, procesos organizacionales, información, conocimiento, etc. que controlan la empresa y permiten la planificación e implementación de estrategias que mejoran su eficacia y eficiencia" (Barney 2022)
	Conocimiento	En la economía del conocimiento, se considera que éste es un factor clave para la innovación y la competitividad de las organizaciones. Por tanto, surge la necesidad de buscar mecanismos para su creación, transformación y transferencia. Calvo Giraldo(2018)

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "La comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores del I.E.S.T.P Jorge Desmaison Seminario-2023", elaborado por Chuquimango Muñoz Lisbeth Fabiana, Vallente Ventura Lucero Yasmin en el año 2023 de acuerdo con los **gües** indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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



**Variable del instrumento: Comunicación Interna**

- Primera dimensión: Comunicación Informal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interrelaciones Personales Positivas	1,2	4	4	4	
Reuniones De Confraternidad	3	4	4	4	
Instrucciones Vía Redes Sociales	4,5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Barreras de la comunicación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interpretación De Mensajes	6	4	4	4	
Confidencialidad	7	4	4	4	
Comunicación	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación Informal

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso De Correo Electrónico	9	4	4	4	
Uso De Documentos Oficiales Físicos	10	4	4	4	
Reuniones De Trabajo	11,12	4	4	4	



**Variable del instrumento: Rendimiento Laboral**

- Primera dimensión: Desempeño Laboral

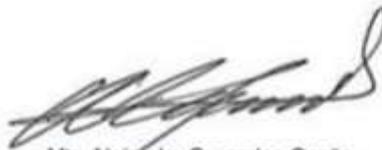
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación De Desempeño	13,14,15	4	4	4	
Colaboratividad	16	4	4	4	
Retroalimentación	17	4	4	4	

- Segunda dimensión: Utilización de Recursos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Asignación De Equipo De Trabajo	18	4	4	4	
Ambiente Físico Adecuado	19	4	4	4	
Uso De Materiales	20	4	4	4	

- Tercera dimensión: Conocimiento

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Formación Profesional	21,22	4	4	4	
Experiencia Laboral	23	4	4	4	
Competitividad	24	4	4	4	



Mtr. Alejandro Granados Ocaña

DNI: 46613692

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-2-3.pdf> entre otra bibliografía.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores del I.E.S.T.P Jorge Desmaison Seminario-2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	CARLOS BARBARAN VILLEGAS	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia Sector Privado	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (x )



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en Escala Ordinal
<b>Autoras:</b>	Chuquimango Muñoz, Lisbeth Fabiana Valiente Ventura, Luero Yasmin
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	A los colaboradores del I.E.S.T.P Jorge Desmaison Seminario-2023
<b>Significación:</b>	Esta compuesta por dos variables: La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 12 ítems en total es. El objetivo es medir la influencia de variables . La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 12 ítems en total es. El objetivo es medir la influencia de variables .

#### 4. Soporte teórico

Variable 1: Comunicación Interna.

Kovalik et al., (2020), sostiene que la comunicación interna puede alentar la participación de los colaboradores en los procesos de decisión y promueve que ellos brinden retroalimentación, estudiada desde la comunicación, la psicología organizacional, recursos humanos y también desde marketing donde los colaboradores son considerados clientes internos.

Variable 2: Rendimiento Laboral.

Según Motowidlo (2017), "El concepto de rendimiento laboral, lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado", además es una apreciación sistemática de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro, constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado.

Variables	Dimensiones	Definición
Comunicación Interna	Comunicación Informal	La comunicación informal es la que tiene lugar sin tener en cuenta los requisitos jerárquicos u organizacionales, marca un estilo en las relaciones centrándose en la espontaneidad y no en la jerarquía. Surgen plenamente por la interacción social entre los miembros y en el desarrollo afectivo entre las personas. Barton y Martin(2023).
	Barreras de Comunicación	Las barreras de comunicación son interferencias. En otras palabras, obstáculos que dificultan la transmisión del mensaje entre el emisor y el receptor. Estas pueden generar distorsiones y malentendidos. En definitiva, rompen el proceso comunicativo. Ana Andrada(2020)
	Comunicación Formal	La comunicación formal es un estilo comunicativo que se utiliza en los contextos profesionales e institucionales. Es un método reglado en el que no se admiten palabras de ámbito coloquial, pues el tono utilizado ha de ser siempre culto y aséptico. Luis Martínez(2020).
Rendimiento Laboral	Desempeño Laboral	Son todas las acciones o conductas vistas en los colaboradores que son sustanciales para conseguir las metas de la institución. Este componente es la mayor fortaleza con la que cuenta dicha institución. Aragón (2021).
	Utilización de Recursos	Se entiende por utilización de recursos de la empresa a "todos los activos, habilidades, procesos organizacionales, información, conocimiento, etc. que controlan la empresa y permiten la planificación e implementación de estrategias que mejoran su eficacia y eficiencia" (Barney 2022)
	Conocimiento	En la economía del conocimiento, se considera que éste es un factor clave para la innovación y la competitividad de las organizaciones. Por tanto, surge la necesidad de buscar mecanismos para su creación, transformación y transferencia. Calvo Giraldo(2018)

**Variable del instrumento: Comunicación Interna**

- Primera dimensión: Comunicación Informal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interrelaciones Personales Positivas	1,2	4	4	4	
Reuniones De Confraternidad	3	4	4	4	
Instrucciones Via Redes Sociales	4,5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Barreras de la comunicación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interpretación De Mensajes	6	4	4	4	
Confidencialidad	7	4	4	4	
Comunicación	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación Informal

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso De Correo Electrónico	9	4	4	4	
Uso De Documentos Oficiales Físicos	10	4	4	4	
Reuniones De Trabajo	11,12	4	4	4	

**Variable del instrumento: Rendimiento Laboral**

- Primera dimensión: Desempeño Laboral

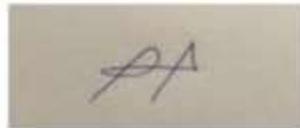
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación De Desempeño	13,14,15	4	4	4	
Colaboratividad	16	4	4	4	
Retroalimentación	17	4	4	4	

- Segunda dimensión: Utilización de Recursos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Asignación De Equipo De Trabajo	18	4	4	4	
Ambiente Físico Adecuado	19	4	4	4	
Uso De Materiales	20	4	4	4	

- Tercera dimensión: Conocimiento

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Formación Profesional	21,22	4	4	4	
Experiencia Laboral	23	4	4	4	
Competitividad	24	4	4	4	



.....

Mgtr Carlos Barbarán Villegas  
DNI:41363000

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2001), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hykäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Lukkonen, 1995, citados en Hykäs et al. 2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cted2017/cted2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

### Matriz de Confiabilidad de ambas variables:

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna por el método de Alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

*Confiabilidad del instrumento: Comunicación Interna*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	20	100.0

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD			
Alfa de Cronbach		Nº DE ELEMENTOS	
0.88		12	

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
		ITEMS												
	ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	SUMA
	E1	5	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	53
	E2	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	52
	E3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	51
	E4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	53
	E5	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	48
	E6	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	52
	E7	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
	E8	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	55
	E9	3	5	3	3	5	4	3	3	4	5	5	4	47
	E10	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	54
	E11	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	54
	E12	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	54
	E13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59
	E14	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	42
	E15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58
	E16	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	48
	E17	3	5	2	4	2	3	2	2	4	4	4	2	37
	E18	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	48
	E19	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	56
	E20	3	4	3	4	4	3	2	1	2	3	3	2	34
	VARIANZA	0.5475	0.55	1	0.3875	0.6275	0.3	0.8	1.1475	0.5875	0.4475	0.44	0.69	
	SUMATORIA DE VARIANZAS	7.525												
	VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	39.61												

Confiabilidad del instrumento: Rendimiento Laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	20	100.0

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD			
Alfa de Cronbach		Nº DE ELEMENTOS	
0.71		12	

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
ITEMS														
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	SUMA	
E1	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	50	
E2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	53	
E3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	49	
E4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	50	
E5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	50	
E6	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	48	
E7	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	49	
E8	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	44	
E9	4	5	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	43	
E10	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	48	
E11	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	48	
E12	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	50	
E13	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	49	
E14	3	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	46	
E15	4	4	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	47	
E16	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	45	
E17	3	5	5	3	2	2	4	4	3	5	5	3	40	
E18	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	45	
E19	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	53	
E20	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	5	3	36	
VARIANZA	0.5275	0.2275	0.21	0.8	1.09	0.5475	0.44	0.59	0.41	0.2475	0.2275	0.4275		
SUMATORIA DE VARIANZAS														5.745
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS														16.3275

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		Sig.
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	
TOTAL-C	0.169	40	0.006	0.899	40	0.002
TOTAL-RL	0.151	40	0.022	0.894	40	0.001
a. Corrección de significación de Lilliefors						

## Anexo 7.

### ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración.

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: : Comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023

Autoras:

Chuquimango Muñoz, Lisbeth Fabiana

Valiente Ventura, Lucero Yasmin

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones. Programa: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Pacasmayo, Perú Código de revisión del proyecto :2023-1\_PREGRADO\_PI\_CHE\_C1\_01 Correo electrónico del autor de correspondencia/ docente asesor: falburuqueque@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
<b>II. Criterios éticos</b>				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.	X		
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

**Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.**

Lima, 07 de julio de 2023

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>DNI N.º</b>	<b>Firma</b>
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

## Anexo 8.

### Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de ciencias empresariales , deja constancia que el proyecto de investigación titulado “: Comunicación interna y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Institución Educativa Superior Tecnológica de Pacasmayo, 2023.”, presentado por los autores Chuquimango Muñoz Lisbeth Fabiana, Valiente Ventura Lucero Yasmin , ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

( ) favorable ( ) observado ( ) desfavorable.

Nombíss ; apslidos	Caígo	DNI N.º	İíma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Baídales Cáídenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José Geíman Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648D48	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Lima, 09 de julio de 2023