



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Comunicación Interna y Bienestar Psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa en Huachipa, 2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Psicología**

**AUTOR:**

Villegas Marquez, Jhomar Paul (ORCID: 0000-0001-7898- 8221)

**ASESOR:**

Mg. García García, Eddy Eugenio (ORCID: 0000-0003-3267-6980)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

Mi gratitud está dirigida principalmente a mis padres, quienes me han acompañado a lo largo de cada proceso, por ser un ejemplo de lucha y esfuerzo constante, por incentivarme a continuar en este proceso de aprendizaje.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, deseo expresar mi agradecimiento al asesor Mg. García García Eddy Eugenio, por la dedicación y apoyo que ha brindado, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Gracias por la confianza ofrecida.

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población y muestra	14
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	39

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 3 Correlación entre comunicación interna y bienestar psicológico	18
Tabla 4 Correlación entre comunicación esencial y bienestar psicológico	19
Tabla 5 Correlación entre comunicación operativa y bienestar psicológico	20
Tabla 6 Correlación entre comunicación estratégica y bienestar psicológico	21
Tabla 7 Correlación entre comunicación valorativa y bienestar psicológico	22
Tabla 8 Correlación entre comunicación motivacional y bienestar psicológico	23
Tabla 9 Correlación entre comunicación aprendizaje y bienestar psicológico	24
Tabla 10 Correlación entre comunicación inteligencia y bienestar psicológico	25

## Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre comunicación interna y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa en Huachipa, 2019. El tipo de estudio es básico de diseño no experimental de corte transversal de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 422 operarios. Los instrumentos aplicados fueron el Cuestionario de Comunicación Interna Organizacional elaborada para el presente estudio y la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (1995). Como resultado se obtuvo una correlación alta y directa entre comunicación interna organizacional y bienestar psicológico ( $\rho=0.717$ ) y es estadísticamente significativa ya que el p-valor es de 0.037 ( $p<0.05$ ). También, existe correlación alta y directa y estadísticamente significativa entre las dimensiones de comunicación interna organizacional: esencial ( $\rho=0.886$ ), operativa ( $\rho=0.733$ ), estratégica ( $\rho=0.757$ ), valorativa ( $\rho=0.811$ ), motivacional ( $\rho=0.754$ ), aprendizaje ( $\rho=0.900$ ) e inteligencia ( $\rho=0.861$ ). Por ende, se concluye que existe un vínculo entre comunicación interna y sus dimensiones con el bienestar psicológico en el personal operativo al rubro de limpieza una empresa en Huachipa.

**Palabra clave:** Comunicación interna, bienestar psicológico, personal operativo.

## Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between internal communication and psychological well-being in operational personnel dedicated to the cleaning business of a company in Huachipa, 2019. The type of study is basic of non-experimental design of cross-sectional correlational level. The sample consisted of 422 workers. The instruments applied were the Organizational Internal Communication Questionnaire prepared for the present study and the Ryff Psychological Well-being Scale (1995). As a result, a high and direct correlation was obtained between internal organizational communication and psychological well-being ( $\rho = 0.717$ ) and it is statistically significant and that the p-value is 0.037 ( $p < 0.05$ ). There is also a high and direct and statistically significant correlation among the dimensions of internal organizational communication: essential ( $\rho = 0.886$ ), operational ( $\rho = 0.733$ ), strategic ( $\rho = 0.757$ ), evaluative ( $\rho = 0.811$ ), motivational ( $\rho = 0.754$ ), learning ( $\rho = 0.900$ ) and intelligence ( $\rho = 0.861$ ). Therefore, it is concluded that there is a link between internal communication and its dimensions with psychological well-being in the personal operation of the cleaning area of a company in Huachipa.

**Keywords:** Internal communication, psychological well-being, operational personnel .

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la gestión de la comunicación interna en las empresas ha experimentado un extenso progreso a través del uso de múltiples herramientas como las tecnológicas, actuando como cohesionador y relevante dentro de las organizaciones al ser más eficiente con implicancias en la competitividad, rentabilidad y posición en el mercado (Castro-Martínez & Díaz-Morilla, 2020; Ulloa-Tapia et al., 2015; Arribas-Urrutia, 2000). Un entorno organizacional comunicativo, permite la retroalimentación simultánea y constante con el trabajador, así como el desarrollo de los objetivos empresariales generando un vínculo emocional entre los trabajadores con la organización en la que se ve condicionada la percepción sobre los niveles de bienestar que la empresa otorga (Vasconcelos, 2008).

Si bien es cierto, la comunicación es la base fundamental en todas las actividades humanas y que permite el intercambio de ideas entre las personas y en las organizaciones (Quequejana y Alipazaga, 2018), en España, 82 empresas que han formado parte entre 2014 y 2018 del ranking en el Observatorio de Comunicación Interna así como en la consultora Great Place to Work, aún se encuentran en un estado naciente respecto a la comunicación interna y la gestión del bienestar en los empleados (Castro-Martínez & Díaz-Morilla, 2020). Pero a la vez, tanto España como Chile tiene mejor nivel que Inglaterra y México respecto al desarrollo de la comunicación organizacional digital de las organizaciones pero que en términos globales aún siguen situándose en niveles bajos respecto a la comunicación (Arévalo-Martínez & Ortiz-Rodríguez, 2019).

Por otro lado, la Organización Mundial de Salud (OMS, 2017; OMS, 2018) informó que alrededor de 300 millones de personas padecen de algún diagnóstico psicológico, donde la depresión esta considera como una discapacidad, dado que no hay un adecuado desempeño ni productividad por parte del colaborador, lo cual también se evidencian síntomas de ansiedad. Además, Pfeffer (2018) calculó que entre los años 2016 y 2017, la oficina de salud y seguridad en Reino Unido informó que se generan pérdidas monetarias de hasta 12.5 millones de dólares por días ya que el colaborador no asiste a sus labores, donde informan que los motivos de las faltas en el trabajo han sido factores como el estrés, depresión o ansiedad. Además, los colaboradores en Tokio han sufrido problemas de salud, esto debido a las excesivas horas de trabajo, pues si bien es cierto que hasta la actualidad se denota



que el bienestar psicológico dentro de las empresas potencia elementos positivos en los colaboradores y ayudan a afrontar situaciones en el entorno personal y laboral, es de suma importancia generar espacios comunicativos (Pfeffer, 2019)

Por su parte, Mohamad y Bakar (2014) expresaron que, en el transcurso de los años, la comunicación corporativa ha tenido complicaciones dado que los colaboradores son de diferente tipo de educación y lenguaje, donde la comunicación y la información transmitida entre los colaboradores puedan tener un concepto distinto entre estos. También, ante una inadecuada comunicación afectaría la motivación en colaboradores colombianos, por ello los resultados no serán los más beneficiosos para esta, ya que generan un entorno inestable y hostil como conflictos entre áreas y compañeros de trabajo al no llegar a un acuerdo en beneficio de la empresa (Martinez y Fernandez, 2018).

Además, García (2020) mencionó que, en España, los múltiples medios de comunicación son ventajas en algunos aspectos laborales; sin embargo, también tienen desventajas, dado que las generaciones más antiguas no conocen o no están capacitados para estos nuevos medios, lo cual genera deficiencia en el traspase de información entre ellos. Asimismo, Enrique (2013) mencionó que, en las empresas, el factor primordial es la comunicación, dado que, sin esta, las organizaciones no prosperan, por ello, las empresas que no consideran este aspecto suelen tener crisis lo cual perjudica su ingreso y prestigio. Rojas (2003) refirió que el prestigio de las empresas también está influenciado por el concepto que tiene cada uno de sus colaboradores sobre esta, dado que, si no hay una adecuada comunicación se podría generar situaciones problemáticas que ponen a las empresas y los miembros de estas en situaciones críticas que desfavorecen su crecimiento.

En el Perú, no existen investigaciones específicas que indaguen sobre la promoción de la salud con el uso de estrategias de comunicación interna (Pezo-Ávila et al., 2020); pero, es importante considerar lo reportado por Antón-Chávez & García-Yovera (2019) quienes enfatizaron que la comunicación interna es deficiente específicamente en organizaciones agrarias administradoras de agua en el Perú debido a que se debe incorporar el enfoque de género, la interculturalidad, insertar el modelo andragógico y ser flexibles y cercanos con los trabajadores. Del mismo modo, sucede con el bienestar psicológico en trabajadores, no se han

encontrado porcentajes directamente sobre la variable, pero según el último Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana (2014) señaló que el 15.2% de la población evaluada presentaba un nivel leve y moderado de estrés laboral por causas como dificultades en la comunicación y liderazgo, ausencia de retroalimentación al desempeño, dificultades en las relaciones interpersonales, inadecuadas condiciones de trabajo, ausencia de organización, conflicto y ambigüedad de roles, demandas de trabajo con desgaste emocional y físico, entre otros.

Siendo así que, se formuló el siguiente problema general: ¿Existe relación entre comunicación interna y bienestar psicológico en el personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019?

De modo que, el presente estudio es trascendental a nivel teórico porque busca identificar la relación entre la comunicación interna organizacional y el bienestar psicológico en el personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa y así ampliar y profundizar los conocimientos científicos llenando así un vacío de conocimiento sirviendo como un hito en nuevas investigaciones. También, es relevante a nivel social, porque contribuirá en el desarrollo personal del colaborador y la empresa de tal modo que no se pierdan talentos o se generen conflictos entre ellos. Asimismo, es importante a nivel práctico debido a que servirá como un aporte en la creación de nuevos programas o diseños de intervención para la mejora de la comunicación interna y bienestar psicológico del colaborador beneficiándose también la empresa con la mejora que se plantee en futuras investigaciones, teniendo en cuenta los resultados. Y posee un valor a nivel metodológico ya que se creó un instrumento para medir la comunicación interna usándose de este modo instrumentos validados y adaptados a la realidad.

En cuanto al objetivo general, se buscó: Determinar la relación entre comunicación interna y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. Por otro lado, se plantearon los objetivos específicos: OE1. Determinar la relación entre comunicación esencial y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. OE2: Determinar la relación entre comunicación operativa y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. OE3: Determinar la relación entre

comunicación estratégica y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. OE4: Determinar la relación entre comunicación valorativa y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. OE5: Determinar la relación entre comunicación motivacional y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. OE6: Determinar la relación entre comunicación aprendizaje y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. OE7: Determinar la relación entre comunicación inteligencia y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.

Finalmente, se consideró como hipótesis general: Existe relación entre comunicación interna y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. Por ello, se planteó como hipótesis específicos: HE1: Existe relación entre comunicación esencial y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. HE2: Existe relación entre comunicación operativa y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. HE3: Existe relación entre comunicación estratégica y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. HE4: Existe relación entre comunicación valorativa y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. HE5: Existe relación entre comunicación motivacional y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. HE6: Existe relación entre comunicación aprendizaje y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. HE7: Existe relación entre comunicación inteligencia y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación se considera los siguientes antecedentes internacionales que brindaron información; por ello autores como Castro-Martínez y Díaz-Morilla (2020) quienes buscaron relacionar la comunicación interna, el bienestar y la felicidad de los empleados en una muestra de 82 organizaciones españolas. Se basaron en un diseño metodológico mixto que a través de un cuestionario plantearon preguntas de tipo cuantitativo y cualitativo. En los resultados se manifiesta que, para el 96.3% de las empresas es muy evidente la vinculación entre la gestión de la comunicación interna y el nivel de bienestar de la plantilla de una organización. Concluyen indicando que la totalidad de los representantes de las empresas estudiadas se muestra de acuerdo en que existe un vínculo entre la gestión de la comunicación interna y el nivel bienestar y que puede alcanzar la plantilla de una entidad, así mismo, tanto la comunicación interna y el bienestar en las empresas españolas aún se encuentra en un estado incipiente y muchas de ellas no ahondan estos aspectos.

Por otro lado, Saldaña et al. (2020) tuvieron el objetivo de analizar la relación entre bienestar, estrés y factores de riesgo, en una población de 121 trabajadores pertenecientes a una institución gubernamental en México. El estudio fue cuantitativo no experimental con diseño correlacional. Para evaluar el bienestar psicológico, aplicaron la escala de Ryff (1989) con valor de fiabilidad de 0.885. Los resultados indicaron que el bienestar psicológico y los factores de relaciones sociales ( $r=-0.260$ ), violencia laboral ( $r=-0.251$ ), características del liderazgo ( $r=-0.241$ ), claridad de funciones ( $r=-0.223$ ), y limitada o inexistente capacitación ( $r=-0.197$ ) se asocian entre sí. Se concluye que, factores como características de liderazgo, claridad en funciones, relaciones sociales en el trabajo y la violencia, son determinantes para evitar el estrés y mantener el bienestar de los trabajadores.

Asimismo, Vásquez y Agudelo (2017) tuvieron como objetivo reconocer la relación entre el bienestar psicológico, satisfacción laboral y compromiso organizacional en una muestra 58 empleados en una biblioteca de Medellín, donde se utilizó el diseño no experimental, de nivel correlacional. Aplicaron bajo formato virtual en el formulario de Google los instrumentos de medición como: Overall Job Satisfaction Scale, el GHQ 12 y la Organizational Commitment Scale. Se obtuvo

como resultado que la correlación entre bienestar psicológico y el compromiso organizacional es bajo ( $r=-0.37$   $p=0.05$ ).

Por otra parte, Armijos-Buitrón et al. (2017) buscaron determinar el uso de tecnologías de la información y comunicación en la gestión de la comunicación interna en las empresas del sector servicios en la que se analizaron datos de 3 589 empresas en Ecuador. Corresponde a una investigación no experimental de tipo transversal de tipo descriptivo y exploratorio. Respecto a los resultados, el 41% de las empresas ecuatorianas que invierten en tecnología fortalecen las estrategias de comunicación interna usando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como eje principal de desarrollo organizacional, concluyendo que la comunicación interna se ve fortalecida por el uso de las tecnologías como: telefonía celular, correo electrónico y redes sociales, mejorando el flujo de información, la interacción oportuna entre los diferentes actores de la organización y su entorno, acortando distancias y eliminando barreras geográficas, además que contribuye a la toma de decisiones efectivas.

Y de lo contrario, Pinto y Barra (2017) examinaron la relación entre el conflicto trabajo-familia y el bienestar psicológico en una muestra de 228 trabajadores de empresas industriales en Chile. Se realizó un estudio de tipo correlacional con diseño transversal. Entre los instrumentos, usaron la Escalas de Bienestar Psicológico de Ryff (1989) en la que obtuvo el Alpha de Cronbach osciló entre 0.56 a 0.75 en sus dimensiones. Los resultados evidencian que los trabajadores presentan un nivel intermedio de conflicto trabajo-familia (53%) y un nivel relativamente alto de bienestar psicológico (78.5%). También se observó una relación inversa significativa entre conflicto trabajo-familia y bienestar psicológico ( $r=-0.41$ ).

Referente a los antecedentes nacionales, las investigaciones se han enfocado más al nivel administrativo y no al operativo por ello deben de tomar en cuenta también el nivel operativo ya que son una pieza principal para la empresa; por ello, Anselmo (2018) tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional en una población de 60 colaboradores de una empresa de Lince. Utilizó como diseño de estudio el nivel correlacional. Aplicó el Cuestionario de Comunicación Interna de Anselmo (2018) y la Escala de Cultura Organizacional de Deninson. Como resultado se afirma que existe la relación

significativa y directa entre la comunicación Interna y la cultura organizacional ( $\rho=0.360$ ;  $p\text{-valor}=0.005$ ).

Asimismo, Quequejana y Alipazapa (2018) tuvieron como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en una muestra de 50 profesionales del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Se utilizó el tipo de diseño no experimental y nivel correlacional. Aplicaron un instrumento para medir la Comunicación Interna de Alipázaga y Quequejana (2018) y la Escala General de Satisfacción NTP 394 de Warr (1979). Los resultados muestran que existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral ( $\rho=0.714$ ;  $p\text{-valor}=0.000$ ).

Otra investigación es la de Tualombo (2018) quien tuvo el objetivo de determinar la relación entre el bienestar psicológico y el estrés laboral en una muestra de 203 docentes de una universidad privada de Lima Este. Utilizó el diseño no experimental de tipo transversal y nivel correlacional. Los instrumentos usados fueron la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (1989) y el Cuestionario del Estrés Laboral de Villalobos (2010). Los resultados muestran que existe relación negativa media baja entre el estrés laboral y el bienestar psicológico ( $\rho= -0.301$ ;  $p<0.01$ ).

Por su parte, Huaman (2017) tuvo como objetivo analizar la relación entre bienestar psicológico y actividad física en una muestra a 160 docentes en Lima, utilizó el diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional. Aplicó la Escala de bienestar psicológico de Ryff (1989) y la Encuesta de Actividad Física (E-A-F-17) elaborado por el autor. Los resultados muestran que no existe relación entre bienestar psicológico y actividad física; sin embargo, encontró asociación significativa entre la dimensión dominio del entorno y la actividad física intensa ( $\chi^2 = 9.936$ ;  $p<0.05$ ).

Del mismo modo, Ibañez y Yauli (2017) tuvieron el objetivo fue determinar la relación entre bienestar psicológico y estrés laboral en una muestra de 130 trabajadores de una empresa en Arequipa. Se utilizó el diseño no experimental de tipo transversal y nivel correlacional. También, aplicaron como instrumento la Escala de BIEPS-A de Casullo (2002) y el Cuestionario de Estrés Laboral de Cooper. Se concluye que el estrés laboral esta correlacionado con el bienestar psicológico ( $\rho= -0.701$ ;  $p\text{-valor}=0.000$ ).

A continuación, se plasma los enfoques teóricos, conceptuales y las características de cada variable que enmarcan el presente estudio. Respecto a la

comunicación interna en las organizaciones, Watzlawick et al. (1991) expresaron que el estudio de la mente y los efectos que tiene en la conducta, se ha ido reestructurando y enfocándose más en la conducta y que mensaje transmite cuando acciona la persona. De tal modo que, las personas transmitan un mensaje mediante las conductas que se dan en distintas situaciones, como también la comunicación influye en la conducta de la persona según sea el tipo de mensaje que se emitió. Andrade (2005) refirió que, la comunicación verbal es expresada con palabras o mediante un escrito, estos mensajes codificados suelen ser distintos, en cuanto al contexto o cultura.

Por otro lado, la comunicación organizacional según Marín (1997) mencionó que la interacción que se da entre los colaboradores para transmitir una información es con fines específicos en distintas situaciones o actividades. A la cual refiere que la comunicación organizacional se desarrolla en tres sentidos, descendente, ascendente y horizontal. Si bien es cierto, dentro de las organizaciones se maneja información sobre las incidencias o novedades que se da al transcurso de las actividades.

Por otro lado, Llanos (2016) mencionó que la comunicación es un proceso que influye en el desarrollo de una organización, siendo así que es necesario en el traspaso de información entre cada miembro, así sea de un cargo operativo o un cargo administrativo. Dentro de la empresa la comunicación que se da entre los miembros de esta se le domina comunicación interna, Según Andrade (2005) refirió que una adecuada comunicación interna genera una adecuada interacción entre sus pares, por ello, se utiliza distintas formas para poder comunicarse y que cada miembro tenga la información requerida para la obtención de los objetivos de la empresa.

Al igual que, Balarezo (2014) mencionó que hay distintos medios para comunicarse dentro del trabajo, dado que facilita realizar actividad que están programadas, por ello la comunicación que se da en el cualquier ambiente es favorable para las relaciones que se dan en todos los ámbitos. Por ello, cada persona tiene la capacidad de expresar sus ideas y opiniones respecto a alguna situación o contexto que suscite al transcurso de sus actividades. Por eso la comunicación es un engranaje que facilita a que los colaboradores se adapten adecuadamente a la empresa. La cual estará en función a las metas de esta, por

ello la comunicación debe ser fluida y eficiente entre los colaboradores, la cual afianzará las relaciones y se formará un ambiente agradable para estas. Balarezo (2014) mencionó que las empresas no funcionan si no hay una adecuada comunicación, ya que, si los colaboradores no transmitan la información necesaria, no se realizan las actividades planteadas, lo cual generan un desequilibrio entre las distintas jerarquías. Por ende, cuando existe una comunicación interna, en la empresa, se genera cooperación entre los colaboradores, ya que, conocen las necesidades, tanto personales como organizacionales, mejorando así las relaciones laborales.

Como mencionó el autor Armas (2014), la comunicación interna estima dos tipos de acontecimiento, uno de ellos se enfoca en saber la función de cada colaborador, actividades que se realizaron y que procesos hicieron para lograr las actividades, es más rutinario, ya que, establece algo más sencillo como la lógica. Por otro lado, el segundo acontecimiento está enfocado a las relaciones interpersonales donde influyen las creencias, ideas, actitudes, valores, culturas y opiniones, ya que se puede dar ambigüedades e información errada. Por consiguiente, el primer acontecimiento está en función del sistema formal y el segundo un sistema informal.

Por su parte, Llanos (2016) mencionó que la comunicación interna es una estrategia principal para generar confianza entre cada colaborador, así toda información que se maneja entre ellos sea verídica y confiable. Por otro lado, Andrade (2005) mencionó que la comunicación formal se da mediante el uso de herramientas oficiales como un documento en el cual tenga un objetivo en común. También refirió que la comunicación informal se da de imprevisto, por canales no oficiales, como un almuerzo, donde no hay un documento formal, esta comunicación suele tener objetivos en común tanto personales como organizacionales. Por lo cual se tienen en consideración teorías relacionadas con el tema, donde el Modelo de Comunicación de Jakobson, menciona que el lenguaje establece un proceso funcional, enfocado a que el individuo se exprese y comunique sus necesidades, logros y triunfos. La cual estableció 6 funciones (emotiva, conativa, referencial, metalingüística, fática y poética). Se debe tener en cuenta que el emisor tenga la misma cultura del receptor, para que el mensaje



sea claro, ya que, si no manejan el mismo código de lenguaje el mensaje emitido puede tener otro significado para quien lo reciba (Jakobson, 2003).

Formanchuk (2009) mencionó que la comunicación interna se da de manera adecuada, las actividades y las relaciones serán más eficientes, esto generará distintas puertas hacia el éxito y objetivos propios u organizacionales, por ello planteo siete dimensiones claves para que sea significativo a la empresa, de modo que, se realice un buen diagnóstico y sea accionado. La comunicación esencial, hace mención que para que exista una organización se empezó con un diálogo, la cual genero un compromiso conversacional entre ideas que van en un solo sentido, ya que si no están de acuerdo no tendrá relevancia el alcance de un proyecto. Por otro lado, comunicación operativa, se da para que la organización empiece a alcanzar sus metas, los colaboradores tienen que ponerse en acción, donde cada miembro debe de tener información necesaria, del cómo es la empresa, a que se dedica, cuáles son sus clientes, etcétera.

La comunicación estratégica, tomar ideas distintas de sus colaboradores en cuanto a las alternativas de cómo se alcanzarán los objetivos va en función a la mejora de la empresa, así tengan mejores opciones y conocimiento para que lo ejecuten. Más tarde reafirma Formanchuk (2017) que el personal debe manejar la misma información que los demás, metas, objetivos propios y organizacionales, misión, visión, etcétera.

La comunicación valorativa, está enfocado a que la acción sea significativa para la otra parte, ya que, reconozca el valor de trabajo, por ello, la empresa comunica sus normativas, reglas, valores, etc., para dar a conocer a cada miembro sobre ello, teniendo en cuenta que no solo se comunica sino también es demostrar con acciones, por ello si se obtiene buenos resultados se genera un clima armonioso, compromiso, compañerismo, etcétera (Formanchuk, 2017).

La comunicación motivacional, motivarse entre los miembros de una organización es un desafío, ya que cada uno tiene objetivos particulares, por ello lo más favorable es que el colaborador busque aplicar una comunicación positiva a cada uno de ellos, con halagos positivos, para que estos se sientan comprometidos con la empresa y tengan una perspectiva positiva ya que se sentirán como parte de una familia (Formanchuk, 2017).

La comunicación aprendizaje, una clave fundamental de la comunicación ya que es la retroalimentación de todo lo aprendido, por ende, es un factor positivo para detectar algunos aspectos que no son positivos y en las cuales se debe mejorar, por ello, las empresas suelen realizar capacitaciones de manera mensuales, trimestrales o anuales, lo cual tiene un objetivo en sí, mejorar el desempeño de cada miembro de esta, donde cada uno de ellos entenderán que pueden hacer mejor sus actividades (Formanchuk, 2017).

La comunicación inteligencia, cada colaborador exponga sus ideas en función al mejoramiento de la empresa, de tal forma que se sientan parte de la está, que son valorados y escuchados, lo cual genera que el colaborador sea más proactivo y así potenciar sus habilidades y destrezas para alcanzar los objetivos. Charry (2018) hizo mención que la comunicación debe ser gestionada de manera intencional de modo que genere en los colaboradores una iniciativa para que la comunicación fluya de forma adecuada y pueda reducir incidencias o negligencias en la realización de las actividades.

Por otro lado, la teoría relacionada con bienestar psicológico, Ryff y Keyes (1995) mencionaron que el bienestar psicológico, está compuesto por distintos aspectos que están relacionados con la felicidad, ya que, estos pretendan tener un estatus y reconocimiento con el fin de sentirse feliz, y pueda desempeñarse de la mejor manera. Pérez (2014) manifestó que los distintos aspectos y situaciones positivos o negativos, influye en la persona del cómo se siente o como lo expresa en tales situaciones.

Ryff y Keyes (1995) mencionaron que el bienestar psicológico está enfocado en que la persona establezca una satisfacción en su vida, por ello, plantearon El modelo multidimensional del bienestar psicológico, incluye componentes relacionados con el desarrollo humano. Por ello, Ryff plantea 6 dimensiones que determinan el bienestar psicológico, en la cual la autoaceptación, reconoce y se acepta sus conductas positivas o negativas, de tal forma que tenga la capacidad de autoevaluarse. Por ello, Sánchez (2018) mencionó que los colaboradores son capaces de aceptar las situaciones que pasaron e incluso adaptarse a ellos.

Entonces, las relaciones positivas, cada individuo tiene la capacidad de relacionarse con los demás eficiente y eficazmente, enfocados a la confianza y empatía la cual es duradera. La autonomía, capacidad de afrontar solo toda

situación adversa y que ponga en riesgo el bienestar psicológico, también sea capaz de sobrellevar tales situaciones y tomar decisiones que sea favorables para estos. El Dominio del Entorno, las personas que tienen la capacidad de generar un ambiente cálido y favorable para este y otros que son parte de su entorno, de modo que, el talento y la habilidad que estos poseen generaran un ambiente adecuado la cual favorecerá el bienestar emocional y el desarrollo de sus actividades. Por otro lado, el Propósito en la vida, la capacidad de alcanzar objetivos planeados, teniendo en cuenta todo el proceso que deberá seguir para poder obtenerlos, tomando en cuenta todos los factores de riesgo que influirán en el proceso de esta. Por último, está el Crecimiento personal, para el alcance del objetivo, siendo sí que tenga que exponer todo su potencial y destreza para alcanzar lo planeado.

Otra teoría relacionada con variable bienestar psicológico, es lo que mencionaron Seligman y Maier (1967) quienes plantearon el modelo PERMA, la cual es una descripción de las alternativas que consideran las personas para mejorar su bienestar psicológico. Lo dividen en 5 elementos: P (emoción positiva), E (compromiso), R (relación positiva), M (significado), A (logro), de forma que cada elemento sea influyente en una persona tiene que contar con aspectos favorables y que sea correlativa a la teoría son: influya en su bienestar psicológico, cada persona escoja aspectos que estén enfocados a su propio bien, que sea independiente a los demás.

Otra teoría es la psicología positiva, Seligman y Csikszentmihaly (2000) mencionaron que el objetivo es la evaluación propia, ya que, la inquietud está enfocada a disminuir aspectos negativos, reforzar y desarrollar aspectos positivos, para mejorar la calidad del ser humano. La OMS (2018) mencionó que el bienestar psicológico es importante para las personas, de modo que, expresen sentimientos, se relacionen con los demás, satisfacer y obtener aspectos positivos.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue de tipo es básica, Gutiérrez (2010) expresó que tiene fundamento en cuanto a aspectos teóricos de tal modo que se verifique en la investigación sin que sea aplicable o práctico.

##### **Diseño de investigación**

El diseño que se utilizó es no experimental, Hernández et al. (2014) refirieron que el diseño de investigación no experimental está enfocado a la no manipulación de las variables.

##### **Corte de investigación**

Por ello el corte que se tomó es transversal puesto que se realizó en un momento dado, así lo afirmó Pérez (2014) que la investigación se dio en un momento dado, en un solo tiempo donde se estudió las variables.

##### **Nivel**

Hernández et al. (2014) mencionaron que el nivel de investigación es correlacional la cual busca especificar características y rangos más resaltantes de las que se analizarán. Po ello se utilizó el nivel correlacional para la investigación.

##### **Enfoque**

El enfoque que presentará la investigación es cuantitativo, por lo cual el autor Bejar (2008) sostuvo que tal enfoque está en función a la recolección de información la cual puede ser capaz de medir, contar o pesar, donde los resultados siempre serán números.

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

##### **Variable 1:** Comunicación Interna

**Definición Conceptual:** Formanchuk (2009) la comunicación interna se da de manera adecuada, se genera actividades adecuadas y relaciones interpersonales más eficientes, esto generará distintas puertas abiertas hacia el éxito, con el cumplimiento de objetivos propios u organizacionales.

**Definición Operacional:** Evaluado con el cuestionario de comunicación interna organizacional, que consta de 22 ítems, la cual están divididas en 7 dimensiones.

**Indicadores:** Esencial, Operativa, Estratégica, Valorativa, Motivacional, Aprendizaje.

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable 2:** Bienestar Psicológico

**Definición Conceptual:** Ryff y Keyes (1995) mencionan que el bienestar psicológico, está compuesto por distintos aspectos que están relacionados con la felicidad, ya que, estos pretenden tener un estatus y reconocimiento con el fin de sentirse feliz, y pueda desempeñarse de la mejor manera.

**Definición Operacional:** Evaluado por la escala de Bienestar Psicológico de Ryff, la cual está dividida en 6 dimensiones, la cual consta en 35 ítems.

**Indicadores:** Autoaceptación, Relaciones positivas, Autonomía, Dominio del entorno, Propósito en la vida, Crecimiento personal.

**Escala de medición:** Ordinal

### 3.3. Población y muestra

Valderrama (2002) mencionó que la población es algo general o totalidad, donde el investigador realizara su actividad, por ello para elegir la población se debe de tener en cuenta algunos aspectos que estén enfocados a su investigación. Por ello, la población abarcó a 422 operarios de limpieza entre los 18 a 50 años de edad del sexo femenino o masculino (ver tabla 1), ubicados en la provincia de Huachipa. Tomando en consideración los protocolos de la empresa.

**Tabla 1**

*Características de la población según sexo*

Sexo	F	%
Femenino	132	31.3
Masculino	290	68.7
Total	422	100.0

En la tabla 1 se observa que el 31.3% (132) de los operarios de limpieza son del sexo femenino y el 68.7% (290) son del sexo masculino.

**Muestra:** No se considera la muestra ya que se está utilizando toda la población.

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

Casas et al. (2003) manifestaron que, la encuesta se utiliza con el fin de un procedimiento de la investigación, ya que nos permite obtener y recoger

información de grandes grupos. Años más tarde Niño (2011) mencionó que, es una técnica apropiada para la recolección de información de todos los participantes de la población de modo que se obtenga perspectivas de cada individuo.

### **Cuestionario de Comunicación Interna Organizacional**

El cuestionario de Comunicación Interna Organizacional fue creado en beneficio de la investigación, con el objetivo de evaluar la comunicación interna dentro de las organizaciones, enfocado a trabajadores, el tipo de aplicación es individual y colectivo con un tiempo de 20 minutos, cuenta con un total de 22 ítems, divididos en 7 dimensiones.

Fiabilidad: Según los resultados obtenidos con el estadístico alfa de Cronbach, se obtuvo un resultado de 0.774 con un total de 22 elementos en una muestra de 422 operarios del mismo rubro de la muestra, la cual supera el 0.5 según el estadístico de Cronbach, por ende, se concluye que el cuestionario es apto para la aplicación.

### **Escala de Bienestar Psicológico**

El instrumento a utilizar es la escala de bienestar psicológico, creado por Ryff en 1995, adaptada y validada en España por Díaz et al. (2006), y validada en Perú por Pérez en el 2017, con el objetivo de determinar el nivel de bienestar psicológico mediante una escala, enfocado en adolescentes y adultos de ambos sexos con un nivel cultural mínimo para su entendimiento, su forma de aplicación es colectiva e individual, el tiempo es de 20 min aprox. Cuenta con 35 ítems y está dividido en 6 dimensiones.

Fiabilidad: Se obtuvo un 0.942 en el alfa de Cronbach con 35 elementos, lo cual supera a 0.5 según el estadístico de Cronbach.

## **3.5. Procedimiento**

Para la presente investigación se solicitó la carta de permiso a la universidad para presentar a la empresa y solicitar el permiso, con el fin de llevar a cabo la recolección de datos, una vez que se obtuvo el permiso respectivo se ejecutó la aplicación de los instrumentos, según la ficha técnica. Por ello, se visitó en tres ocasiones con la coordinación de los supervisores y encargados de esta. Ya obtenidos los datos se procedió a organizar y ordenar todo lo recolectado, siendo así que, se pasó a transferir los datos al programa Sstatistical Packege for the Social Sciences (SPSS 24) para generar el análisis e interpretación de los resultados.

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

Se creó cuestionario comunicación interna organizacional, donde pasó por criterio de jueces, en la cual se utilizó V Aiken, también el programa estadístico SPSS 24 para verificar la confiabilidad del instrumento, también la escala de bienestar psicológico paso por el SPSS 24. Por otro lado, se hizo la prueba de normalidad en el programa SPSS24 de ambas variables donde se utilizó Kolmogorov- Smirnov para identificar la normalidad de datos; por ende, según los resultados se utilizó el estadístico Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se fundamentan en cuanto a la investigación científica y experimental, “la ética debe de estar ligada a principios, en la investigación con seres humanos” (Zavala y Alfaro, 2011, p.664). Además la igualdad, se considera como una aplicación equitativa entre todos los participantes, evitando la discriminación. Se tomó en cuenta el anonimato de los participantes, por la confidencialidad de los resultados que se obtuvo. Asimismo la investigación se moldea a la estructura de la investigación según el American Psychological Asociación (APA). Se consideró el consentimiento informado tanto para los participantes, como para la organización, para la el recojo de datos. Se adjuntó el permiso obtenido del instrumento a utilizar y la validación por criterio de jueces para la aplicación de los instrumentos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Prueba de normalidad

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad para las puntuaciones de las variables*

Variables/dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p-valor
Comunicación Interna	0.327	422	0.000
Esencial	0.097	422	0.000
Estratégica	0.090	422	0.000
Operativa	0.111	422	0.000
Valorativa	0.110	422	0.000
Motivacional	0.107	422	0.000
Aprendizaje	0.087	422	0.000
Inteligencia	0.082	422	0.000
Bienestar psicológico	0.424	422	0.000

En la tabla 2 se muestra que, la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov muestra que tanto la variable comunicación interna y sus dimensiones, así como para la variable bienestar psicológico, el p-valor (significancia) es 0.000 siendo menor a 0.05; por lo tanto, los datos no se ajustan a una distribución normal por lo que, se empleó el coeficiente de correlación de rho de Spearman ya que es no paramétrico para la prueba de hipótesis.



## 4.2. Prueba de Hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis General

H<sub>1</sub>: Existe relación entre comunicación interna y bienestar psicológico en el personal operativo dedicado al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre comunicación interna y bienestar psicológico en el personal operativo dedicado al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.

#### Tabla 3

*Correlación entre comunicación interna y bienestar psicológico*

Variables		Estadísticos	
		rho de Spearman	p-valor
Comunicación interna	Bienestar psicológico	0.717	0.037

Tabla 3 se aprecia que el coeficiente rho de Spearman es de 0.717 ( $\rho = 0.717$ ) lo cual significa una correlación alta y directa entre la comunicación interna y bienestar psicológico. Por otro lado, el p-valor (significancia) es 0.037 siendo menor a 0.05 ( $p\text{-valor} < 0.05$ ); por lo tanto, existe una relación estadísticamente significativa, en este sentido se rechaza la hipótesis nula.

### 4.2.2. Hipótesis Específicas

Prueba de hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Existe relación entre comunicación esencial y bienestar psicológico en el personal operativo dedicado al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre comunicación esencial y bienestar psicológico en el personal operativo dedicado al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.

**Tabla 4**

*Correlación entre comunicación esencial y bienestar psicológico*

Variables	Estadísticos	
	rho de Spearman	p-valor
Comunicación esencial Bienestar psicológico	0.886	0.886

Tabla 4 se aprecia un coeficiente rho de Spearman de 0.886 (rho= 0.886) lo cual significa una correlación alta y directa entre la comunicación esencial y bienestar psicológico. Por otro lado, el p-valor (significancia) es 0.886 siendo menor a 0.05 (p-valor < 0.05); por lo tanto, existe una relación estadísticamente significativa, en este sentido se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 2

H<sub>1</sub>: Existe relación entre comunicación Operativa y bienestar psicológico en el personal operativo dedicado al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre comunicación Operativa y bienestar psicológico en el personal operativo dedicado al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.

**Tabla 5**

*Correlación entre comunicación operativa y bienestar psicológico*

Variables	Estadísticos	
	rho de Spearman	p-valor
Comunicación operativa Bienestar psicológico	0.733	0.042

Tabla 5 se aprecia un coeficiente rho de Spearman de 0.733 (rho= 0.733) lo cual significa una correlación alta y directa entre la comunicación esencial y bienestar psicológico. Por otro lado, el p-valor (significancia) es 0.042 siendo menor a 0.05 (p-valor < 0.05); por lo tanto, existe una relación estadísticamente significativa, en este sentido se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 3

H<sub>1</sub>: Existe relación entre comunicación Estratégica y bienestar psicológico en el personal operativo dedicado al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre comunicación Estratégica y bienestar psicológico en el personal operativo dedicado al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.

**Tabla 6**

*Correlación entre comunicación estratégica y bienestar psicológico*

Variables		Estadísticos	
		rho de Spearman	p-valor
Comunicación estratégica	Bienestar psicológico	0.757	0.035

Tabla 5 se aprecia un coeficiente rho de Spearman de 0.757 (rho= 0.757) lo cual significa una correlación alta y directa entre la comunicación estratégica y bienestar psicológico. Por otro lado, el p-valor (significancia) es 0.035 siendo menor a 0.05 (p-valor < 0.05); por lo tanto, existe una relación estadísticamente significativa, en este sentido se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 4

H<sub>1</sub>: Existe relación entre comunicación Valorativa y bienestar psicológico en el personal operativo dedicado al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre comunicación Valorativa y bienestar psicológico en el personal operativo dedicado al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.

**Tabla 7**

*Correlación entre comunicación valorativa y bienestar psicológico*

Variables	Estadísticos	
	rho de Spearman	p-valor
Comunicación valorativa Bienestar psicológico	0.811	0.017

Tabla 5 se aprecia un coeficiente rho de Spearman de 0.811 (rho= 0.811) lo cual significa una correlación alta y directa entre la comunicación valorativa y bienestar psicológico. Por otro lado, el p-valor (significancia) es 0.017 siendo menor a 0.05 (p-valor < 0.05); por lo tanto, existe una relación estadísticamente significativa, en este sentido se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 5

H<sub>1</sub>: Existe relación entre comunicación Motivacional y bienestar psicológico en el personal operativo dedicado al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre comunicación Motivacional y bienestar psicológico en el personal operativo dedicado al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.

**Tabla 8**

*Correlación entre comunicación motivacional y bienestar psicológico*

Variables		Estadísticos	
		rho de Spearman	p-valor
Comunicación motivacional	Bienestar psicológico	0.754	0.021

Tabla 5 se aprecia un coeficiente rho de Spearman de 0.754 (rho= 0.754) lo cual significa una correlación alta y directa entre la comunicación motivacional y bienestar psicológico. Por otro lado, el p-valor (significancia) es 0.021 siendo menor a 0.05 (p-valor < 0.05); por lo tanto, existe una relación estadísticamente significativa, en este sentido se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 6

H<sub>1</sub>: Existe relación entre comunicación Aprendizaje y bienestar psicológico en el personal operativo dedicado al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre comunicación Aprendizaje y bienestar psicológico en el personal operativo dedicado al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.

**Tabla 9**

*Correlación entre comunicación aprendizaje y bienestar psicológico*

Variables		Estadísticos	
		rho de Spearman	p-valor
Comunicación aprendizaje	Bienestar psicológico	0.900	0.018

Tabla 5 se aprecia un coeficiente rho de Spearman de 0.900 (rho= 0.900) lo cual significa una correlación alta y directa entre la comunicación aprendizaje y bienestar psicológico. Por otro lado, el p-valor (significancia) es 0.018 siendo menor a 0.05 (p-valor < 0.05); por lo tanto, existe una relación estadísticamente significativa, en este sentido se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 7

H<sub>1</sub>: Existe relación entre comunicación Inteligencia y bienestar psicológico en el personal operativo dedicado al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre comunicación Inteligencia y bienestar psicológico en el personal operativo dedicado al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.

**Tabla 10**

*Correlación entre comunicación inteligencia y bienestar psicológico*

Variables		Estadísticos	
		rho de Spearman	p-valor
Comunicación inteligencia	Bienestar psicológico	0.861	0.005

Tabla 5 se aprecia un coeficiente rho de Spearman de 0.861 (rho= 0.861) lo cual significa una correlación alta y directa entre la comunicación inteligencia y bienestar psicológico. Por otro lado, el p-valor (significancia) es 0.005 siendo menor a 0.05 (p-valor < 0.05); por lo tanto, existe una relación estadísticamente significativa, en este sentido se rechaza la hipótesis nula.



## V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, se determina que la comunicación interna y el bienestar psicológico poseen una correlación directa, alta y es estadísticamente significativa; esto significa que, a mayor comunicación interna mayor es el bienestar psicológico de los operarios de limpieza; o por lo contrario, ante un menor nivel de comunicación interna entre los operarios de limpieza se evidenciaría niveles bajos de bienestar psicológico. En este sentido, este resultado es similar con el estudio de Castro-Martínez y Díaz-Morilla (2020) quienes relacionaron la comunicación interna, el bienestar y la felicidad en 82 organizaciones españolas logrando identificar que, el 96.3% están de acuerdo con que la gestión de la comunicación interna y el nivel de bienestar están evidentemente vinculados entre sí en una organización proyectándose a la posibilidad de ser aplicado y profundizado en toda una entidad ya que aún están en un estado incipiente y muchas de ellas aún no ahondan en su totalidad estos aspectos. Entonces, de acuerdo con el Modelo de Formanchuk (2009) en la cual plantea que cuando la comunicación interna es adecuada, las actividades y las relaciones de los trabajadores serán más eficientes generando distintas puertas hacia el éxito y el cumplimiento de los objetivos propios y organizacionales. Del mismo modo, el modelo multidimensional de Ryff y Keyes (1995) mencionaron que el bienestar psicológico, está compuesto por distintos aspectos que están relacionados con el sentirse feliz y que permite que se genere un mejor estatus, reconocimiento y desempeño. De modo que, la interacción que se da entre los colaboradores para transmitir información, llamado comunicación interna organizacional, es necesaria ante distintas situaciones o actividades, ya que es un proceso que influye en el desarrollo personal y a nivel organizacional, generando una adecuada interacción entre sus pares y en el sentirse bien impactando en el bienestar psicológico.

En cuanto al primer objetivo específicos se precisa que, la correlación entre comunicación esencial y el bienestar psicológico es directa, alta y es estadísticamente significativa; esto significa que, a mayor comunicación esencial mayor es el bienestar psicológico en los operarios de limpieza; o por lo contrario, un menor nivel de comunicación esencial entre los operarios de limpieza se evidenciaría niveles bajos de bienestar psicológico. Cabe mencionar que no se encontraron estudios que hayan relacionado ambas variables; sin embargo,

coincide en cierta forma con la investigación de Armijos-Buitrón et al. (2017) quienes buscaron la relación entre el uso de tecnologías de la información de la comunicación en la gestión de la comunicación interna en las empresas del sector servicios en Ecuador por lo que se indicó que el 41% de las empresas ecuatorianas que invierten en tecnología fortalecen las estrategias de comunicación interna usando las TIC como eje principal de desarrollo organizacional, concluyendo que la comunicación interna se ve fortalecida por el uso de las tecnologías como: telefonía celular, correo electrónico y redes sociales, mejorando el flujo de información, la interacción oportuna entre los diferentes actores de la organización y sobre todo en su entorno, acortando distancias y contribuyendo en la toma de decisiones efectivas. En tal sentido el Modelo de Formanchuk (2009) menciona que la comunicación esencial es un aspecto principal en una organización, dado que incita al personal a generar proyectos nuevos la cual están en función de beneficiar a la empresa, siendo así que se relaciona con el bienestar psicológico. Así mismo, el modelo multidimensional de Ryff y Keyes (1995) refiere que las personas que se encuentran con un adecuado bienestar, ofrecen mejor desenvolvimiento en realizar las actividades, ya que están a la expectativa de alcanzar el éxito, obtener logros personales las cuales genera felicidad en esta. Por lo tanto, de acuerdo con los autores, a mayor comunicación esencial el bienestar psicológico de los colaboradores incrementara de tal forma beneficie las empresas facilitando la realización de las actividades programadas favoreciendo las relaciones que se dan en todos los ámbitos permitiendo que cada persona exprese sus ideas y opiniones respecto a alguna situación o contexto que suscite al transcurso de sus actividades generando en sí mismo bienestar.

En base al segundo objetivo específicos se señala que, la correlación entre la comunicación operativa y bienestar psicológico es directa, alta y es estadísticamente significativa; esto significa que, a mayor comunicación operativa mayor es el bienestar psicológico de los operarios de limpieza; o por lo contrario, ante menor nivel de comunicación operativa entre los operarios de limpieza se evidenciaría niveles bajos de bienestar psicológico. Entonces, la comunicación operaria, según el Modelo de Formanchuk (2009) indica que cuando cada colaborador conoce alguna información relevante actúa de manera positiva lo cual mejora el rendimiento físico como psicológico. Entonces, este resultado es similar

al estudio de Huaman (2017) quien encontró asociación significativa entre la dimensión dominio del entorno de bienestar psicológico y la actividad física intensa; del mismo modo, Quequejana y Alipazapa (2018) muestran que existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral; mientras que Anselmo (2018) afirmó que existe la relación significativa y directa entre la comunicación interna y la cultura organizacional. De acuerdo con lo que mencionado por la OMS (2018) los colaboradores están a la expectativa de alcanzar logros y resultados positivos de modo que es un aporte en beneficio de las empresas. En suma, si en las empresas no hay una adecuada comunicación operativa los colaboradores no transmitirán información necesaria, no se realizarán las actividades planteadas, lo cual generarían un desequilibrio entre las distintas jerarquías. Por ende, cuando existe una comunicación interna en la empresa, se genera cooperación entre los colaboradores, ya que, conocen las necesidades, tanto personales como organizacionales, mejorando así las relaciones laborales. Por ello, a mayor comunicación operativa mayor es el bienestar psicológico de los colaboradores repercutiendo en la satisfacción y el clima laboral.

En base al tercer objetivo específicos se indica que, la correlación entre la comunicación estratégica y bienestar psicológico es directa, alta y es estadísticamente significativa; esto significa que, a mayor comunicación estratégica mayor es el bienestar psicológico de los operarios de limpieza; o por lo contrario, ante menor comunicación estratégica entre los operarios de limpieza se evidenciaría niveles bajos de bienestar psicológico. Entonces, no se han encontrado estudios similares, pero según el Modelo de Formanchuk (2009), la comunicación estratégica es aquella que al tomar distintas opiniones de sus colaboradores afianza y genera mayor productividad, del mismo modo Seligman y Maier (1967) mencionaron en su modelo PERMA, que cada colaborador elige aspectos favorables para su desarrollo personal y por ello también la empresa obtienen mejores resultados. Del mismo modo, Llanos (2016) mencionó que la comunicación interna es una estrategia principal para generar confianza entre cada colaborador, así toda información que se maneja entre ellos sea verídica y confiable. Por consiguiente, a mayor comunicación estratégica mayor es el bienestar psicológico de los colaboradores teniendo la capacidad de escoger aspectos que estén enfocados en su propio bien.

A razón del cuarto objetivo específicos se precisa que, la correlación entre la comunicación valorativa y bienestar psicológico es directa, alta y es estadísticamente significativa; esto significa que, a mayor comunicación valorativa mayor es el bienestar psicológico de los operarios de limpieza; o por lo contrario, ante menor sea la comunicación valorativa entre los operarios de limpieza se evidenciaría niveles bajos de bienestar psicológico. No se encontraron antecedentes que hayan relacionado las variables en mención, pero el Modelo de Formanchuk (2009) indica que la comunicación valorativa permite que los colaboradores expresen conceptos positivos y valorativos entre ellos mejorando la interacción interpersonal. Por ello, en el estudio de Saldaña et al. (2020) en el que se analiza la relación entre bienestar, estrés y factores de riesgo en una población mexicana reportaron que el bienestar psicológico se relaciona con los factores de relaciones sociales, características del liderazgo y claridad de funciones concluyendo que dichos factores son determinantes para evitar el estrés y mantener el bienestar de los trabajadores. En este sentido, a mayor comunicación valorativa mayor es el bienestar psicológico de los colaboradores en el que se incluye las relaciones interpersonales donde influyen las creencias, ideas, actitudes, valores, culturas y opiniones permitiendo que se genere aspectos positivos y se mejore de la calidad de vida emocional de los colaboradores.

Por otro lado, en el quinto objetivo específico se determina que, la correlación entre comunicación motivacional y bienestar psicológico es directa, alta y es estadísticamente significativa; esto significa que, a mayor comunicación motivacional mayor es el bienestar psicológico en los operarios de limpieza; o por lo contrario, ante un menor nivel de comunicación motivacional entre los operarios de limpieza se evidenciaría niveles bajos de bienestar psicológico. En tal caso, no se encontró estudios similares con el mismo resultado; sin embargo, el Modelo de Formanchuk (2009) menciona que cuando los colaboradores mantienen una adecuada interacción con conceptos motivacionales se afianza la productividad de estos considerándose un aspecto favorable para que la empresa alcance sus objetivos o metas propuestas. De modo que, ante un factor motivacional o de logro permite que se fortalezca el bienestar psicológico en los operarios de limpieza.

Acerca del sexto objetivo específico se muestra que, la correlación entre la comunicación aprendizaje y bienestar psicológico es directa, alta y es

estadísticamente significativa; esto significa que, a mayor comunicación aprendizaje mayor es el bienestar psicológico de los operarios de limpieza; o por lo contrario, ante el bajo nivel en la comunicación aprendizaje entre los operarios de limpieza se evidenciaría niveles bajos de bienestar psicológico. No existe estudios que hayan correlacionado la comunicación aprendizaje y bienestar psicológico, pero el Modelo de Formanchuk (2009) mencionó que ante el aprendizaje de cada proceso nuevo se debe de retroalimentar para mejorar el desempeño y formación de los colaboradores de tal forma que se transmita entre ellos. Es decir, la comunicación aprendizaje está vinculado con el bienestar psicológico repercutiendo en el desempeño laboral lo que traerá mejores resultados para las empresas disminuyendo aspectos negativos y reforzando y desarrollar aspectos positivos, para mejorar la calidad del ser humano.

Finalmente, en el séptimo objetivo específico se señala que, la correlación entre la comunicación inteligencia y bienestar psicológico es directa, alta y es estadísticamente significativa; esto significa que, a mayor comunicación inteligencia mayor es el bienestar psicológico de los operarios de limpieza; o por lo contrario, ante menor o insuficiente es la comunicación inteligencia entre los operarios de limpieza se evidenciaría niveles bajos de bienestar psicológico. De la misma forma, no existe estudios similares a los resultados expuesto, sin embargo, el Modelo de Formanchuk (2009) expreso que la comunicación inteligencia permite que el colaborador exponga sus ideas en función a sus experiencias entre sus compañeros de trabajo para el mejoramiento de la organización. Por ello, a mayor comunicación inteligencia mayor es el bienestar psicológico de los colaboradores con el desarrollo humano como el reconocimiento y la aceptación de sus conductas positivas o negativas, de tal forma que tenga la capacidad de autoevaluarse lo cual contribuye en beneficio personal y en la organización.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que la correlación entre comunicación interna y bienestar psicológico es directa y alta ( $\rho = 0.717$ ); asimismo, el p-valor es 0.03 por ello la relación es estadísticamente significativa. Entonces, a mayor comunicación interna mayor es el bienestar psicológico de los operarios de limpieza.

Segunda: Se determinó que la correlación entre la comunicación esencial y el bienestar psicológico es directa y alta ( $\rho = 0.886$ ); también, el p-valor es 0.01 por ello a relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, a mayor comunicación esencial mayor es el bienestar psicológico de los operarios de limpieza.

Tercera: Se determinó que la correlación entre la comunicación operativa y bienestar psicológico es directa y alta ( $\rho = 0.733$ ); del mismo modo, el p-valor es 0.42 por ello a relación es estadísticamente significativa. En suma, a mayor comunicación operativa mayor es el bienestar psicológico de los operarios de limpieza.

Cuarta: Se determinó que la correlación entre la comunicación estratégica y bienestar psicológico es directa y alta ( $\rho = 0.757$ ); y el p-valor es 0.03 por ello la relación es estadísticamente significativa. Por consiguiente, a mayor comunicación estratégica mayor es el bienestar psicológico de los operarios de limpieza.

Quinta: Se determinó que la correlación entre la comunicación valorativa y bienestar psicológico es directa y alta ( $\rho = 0.811$ ); igualmente, el p-valor es 0.07 por ello a relación es estadísticamente significativa. En consecuencia, a mayor comunicación valorativa mayor es el bienestar psicológico de los operarios de limpieza.

Sexta: Se determinó que la correlación entre comunicación motivacional y bienestar psicológico es directa y alta ( $\rho = 0.75$ ); además, el p-valor es 0.02 por ello a relación es estadísticamente significativa. De modo que, a mayor comunicación motivacional mayor es el bienestar psicológico de los operarios de limpieza.

Séptima: Se determinó que la correlación entre la comunicación aprendizaje y bienestar psicológico es directa y alta ( $\rho = 0.900$ ); e incluso, el p-valor es 0.01 por ello a relación es estadísticamente significativa. Es decir que a mayor

comunicación aprendizaje mayor es el bienestar psicológico de los operarios de limpieza.

Octava: Se determinó que la correlación entre la comunicación inteligencia y bienestar psicológico es directa y alta ( $\rho = 0.861$ ); de la misma forma, el p-valor es 0.005 por ello a relación es estadísticamente significativa. Es decir que a mayor comunicación inteligencia mayor es el bienestar psicológico de los operarios de limpieza.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera. Se recomienda a consultoras implementar más proyectos en función de la comunicación interna de los colaboradores.

Segunda. Se recomienda a los gerentes tener en cuenta los resultados de la investigación para crear programas que ayuden a la mejora continua de la comunicación interna y el bienestar psicológico.

Tercera. Se recomienda al área de Gestión de Desarrollo Humano (GDH), que intervenga con capacitación constantes hacia sus colaboradores para mejorar la comunicación u orientación sobre estrategias o tipos de comunicación entre ellos.

Cuarta. Se recomienda al área de GDH que implementen talleres para incrementar el bienestar psicológico de los colaboradores de forma individual y grupal, de tal modo que se refuerce en beneficio de estos como también de la empresa.

Quinta. Se recomienda a otros investigadores tener en cuenta los resultados para que puedan considerar que el nivel operativo se les debe implementar programas para reforzar e incrementar aspectos positivos en los colaboradores.

Sexta. Se recomienda a los futuros investigadores considerar aspectos con el tiempo, dado que se debe de anticipar a las empresas con los permisos y gestionar adecuadamente los horarios de recolección de datos sin afectar las actividades de sus colaboradores.

Séptima. Se recomienda a los investigadores consideras los aspectos éticos de forma que la investigación sea un hito para futuros programas, proyectos, talleres en comunicación interna y bienestar psicológico.

Octava. Se recomienda a los investigadores y gerencia de la empresa considerar puestos operativos como personales fundamentales para la empresa e implementar aspectos para la mejora de estos, dado que son ellos el pilar de la productividad.



## REFERENCIAS

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna. Proceso, disciplina y técnica*. España: Netbiblo
- Anselmo, M. (2018). *Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince - 2018*. (Tesis de Maestría en Gestión del Talento Humano).  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24663>
- Antón-Chávez, A. & García-Yovera, S. (2019). Internal communication in water management agrarian organizations, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2, 557-572. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31510>
- Arévalo-Martínez, R. y Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.22>
- Armas, J. (2014). *Comunicación interna y clima laboral: estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango*. (tesis de licenciatura).  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>
- Armijos-Buitrón, V., Paladines-Benítez, J. y Costa-Ruiz, M. (2017). Uso de tecnologías de la información y comunicación en la gestión de la comunicación interna en el sector servicios del Ecuador. *Proceedings*, 1, 2376–2381.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=iih&AN=127421213&lang=es&site=eds-live>
- Arribas-Urrutia, A. (2000). Comunicación en la empresa. La importancia de la información interna en la empresa. *Revista latina de comunicación social*, 3(27). <http://www.revistalatinacs.org/aa2000tma/127amaia.html>
- Balarezo, B.(2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. (Título de Ingeniero de Empresas).  
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Bejar, D. (2008). Metodología de la Investigación. España: Shalom.  
<http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atención Primaria*, 31(8), 527-538. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>
- Castro-Martínez, A. y Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información*, 29(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)
- Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C., & Van Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18(3), 572-577.  
<https://www.redalyc.org/pdf/727/72718337.pdf>
- Enrique, A. (2013). Communication Management Crisis in Social Networks. *Orbis, Revista Científica Ciencias Humanas*, 8(24), 116-131.  
<https://www.redalyc.org/pdf/709/70926716008.pdf>
- Formanchuk, A. (2009). *Comunicación interna: 7 dimensiones de intervención para aportar valor*. Madrid: Knowsquare.
- Formanchuk, A. (2017). *Comunicación interna: 7 dimensiones de intervención para aportar valor*. <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/como-hacer-un-plan-de-comunicacion-interna/>
- García, R. (2020). Comunicación y Educación en un mundo digital y conectado. *Revista Icono14*, 18(2), 1-15. doi:10.7195/ri14.v18i2.1580
- Gutiérrez, G. (2010). Investigación básica y aplicada en psicología: tres modelos de desarrollo. *Revista colombiana de psicología*. 19(1).  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3641419.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6ª ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Huaman, A. (2017). *Bienestar psicológico y actividad física en docentes de una universidad privada de Lima Este*. (Tesis de licenciatura). Universidad

- Autónoma del Perú.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/405>
- Ibañez, D. y Yauli, J. (2017). *Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores que laboran en el turno noche*. (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5605/PSibpadh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jakobson, R. (2003). *Modelos de Jakobson. Comunicólogos*.  
<https://www.comunicologos.com/teorias/modelo-de-jakobson/>
- Llanos, M. (2016). *La cultura organizacional: eje de acción de la gestión humana*.  
<https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
- Marín, L. (1997). *La comunicación en la Empresa y en las Organizaciones*. Colección Boch Comunicación. Barcelona, España.
- Martinez, L. y Fernandez, S. (2018). Internal Communication Issues in the Firms: Does It Affect the Productivity? *Review of European Studies*. 10(2), 1-13.  
<https://pdfs.semanticscholar.org/9b36/5d3a6c9076a56969f05250e830931407825f.pdf>
- Mohamad, B. y Bakar, H. (01 de junio del 2014). Determinants and consequences of corporate communication management: review of the current literature and a conceptual model. *Bahtiar*, 3(1), 8-18.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Edición de la U.  
[https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_DISENO\\_Y\\_EJECUCION](https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION)
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Salud mental en el lugar del trabajo*.  
[https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Pérez, A. (2017). *Adaptación a la escala de bienestar psicológico de Ryff en trabajadores de empresas industriales del distrito de los Olivos*. (Tesis para licenciada).

- [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11339/P%C3%A9rez\\_BMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11339/P%C3%A9rez_BMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, J. (2014). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Universidad Científica del Sur.
- Pezo-Ávila, A., Vargas-Sardon, J. y Gallardo-Echenique, E. (2020). Internal Communication, Organizational Culture and Health Promotion: The View of the Peruvians Health Promoters. *Fonseca, Journal of Communication*, 20, 125-142. doi: 10.14201/fjc202020125142
- Pfeffer, J. (03 de marzo de 2019). Vida laboral: "El trabajo está matando a la gente y a nadie le importa". *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/mundo/estres-matando-gente-nadie-le-importa-jeffrey-pfeffer-jornada-laboral-noticia-619250>
- Pfeffer, J. (28 de mayo de 2018). Las formas invisibles en las que tu lugar de trabajo "te está matando". *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/salud-formas-invisibles-lugar-matando-bbc-noticia-522987>
- Pinto, J. y Barra, E. (2017). Conflicto trabajo-familia y bienestar psicológico en trabajadores de empresas industriales de Chile. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 4(1), 15-24. <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/114>
- Quequejana, C. y Alipazaga, R. (2018). *Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1523/TITULO%20-%20Quequejana%20lquise%2C%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, O. (28 de mayo de 2003). La comunicación en momentos de crisis. *Comunicar*, 21, 137-140. <https://www.redalyc.org/pdf/158/15802121.pdf>
- Ryff, C. & Keyes, L. (1995). *La estructura del bienestar psicológico revisado*. *Revista de Personalidad y Psicología Social*. <https://lemonsandcrane.co.uk/resources/RISE%20psychological%20wellbeing%20in%20adulthood.pdf>

- Saldaña, O., Polo-Vargas, J., Gutiérrez-Carvajal, O y Madrigal, B. (2020). *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(1), 25-37.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384403>
- Sánchez, L. (2018). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores de contact center de la ciudad de lima*. (título de maestría).  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4051/3/sanchez\\_mlg.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4051/3/sanchez_mlg.pdf)
- Seligman, M. & Csikszentmihayli, M. (2000). *Psicología positiva: Una introducción*. *American Psychologist*, 55(1), 5-14. doi:10.1037/0003-066X.55.1.5
- Seligman, M. & Maier, F., (1967). *Psicología positiva, supuestos fundamentales*.  
<https://homepages.gac.edu/~jwotton2/PSY225/seligman.pdf>
- Tualombo, L. (2018). *Estrés laboral y el bienestar psicológico en docentes de una universidad privada del Lima, Este*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1393>
- Ulloa-Tapia, C., Apolo-Buenaño, D., Villalobos-Arqueros, J. (2015). Aproximación conceptual a la comunicación corporativa: retos y propuestas. *Austral comunicación*, 4(2), 287-301. <https://doi.org/10.26422/aucom.2015.0402.ull>
- Vasconcelos, A. (2008). Broadening even more the internal marketing concept. *European journal of marketing*, 42(11/12), 1246-1264.  
<https://doi.org/10.1108/03090560810903664>
- Vásquez, D. y Agudelo, C. (2017). *El bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso de organizacional en los empleados del sistema de bibliotecas de una institución educativa superior*. (tesis de licenciatura). Universidad de Antioquia.  
[http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/1084/1/VasquezDavid\\_2017\\_BienestarPsicologicoSatisfaccion.pdf](http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/1084/1/VasquezDavid_2017_BienestarPsicologicoSatisfaccion.pdf)
- Watzlawick, P., Beavin, J. y Jackson, D. (1991). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.  
<https://catedraepistemologia.files.wordpress.com/2015/09/276081111-teoria-de-la-comunicacion-humana-watzlawick.pdf>
- Zavala, S. y Alfaro, J. (2011). *Ética e Investigación*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 28(4), 664-69.  
<https://www.scielo.org/pdf/rpmpesp/2011.v28n4/664-669/es>

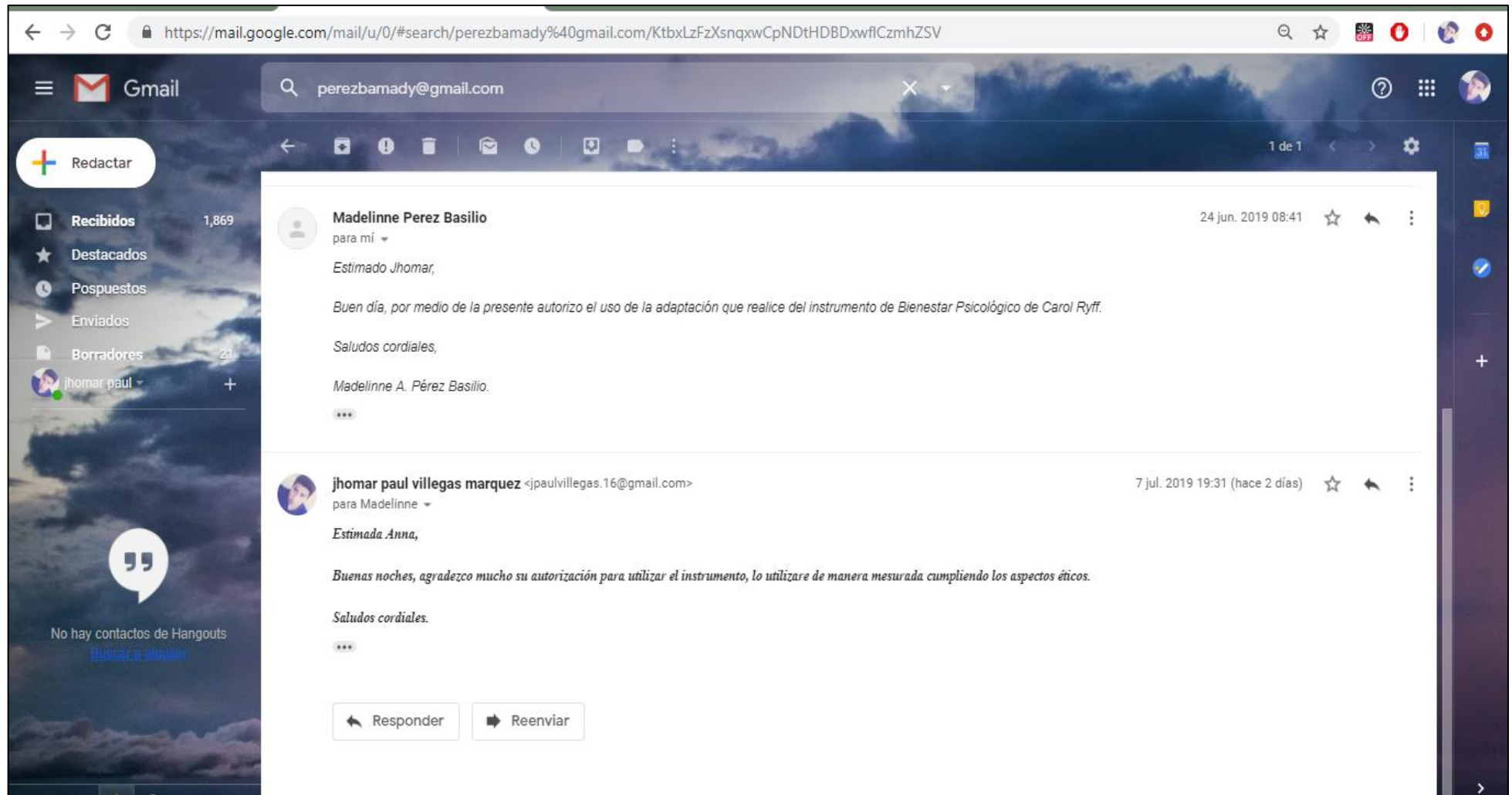
## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivo	Dimensiones					
			Variable	Dimensión	Ítems	Indicador	Valores	Nivel
<p><b>Problema General</b> ¿Existe relación entre Comunicación interna y bienestar psicológico en el personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> PE1: ¿Existe relación entre comunicación esencial y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019? PE2: ¿Existe relación entre comunicación operativa entre bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019? PE3: ¿Existe relación entre comunicación estratégica entre bienestar psicológico en personal operativo</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación entre Comunicación interna y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.</p> <p><b>Hipótesis Específico</b> HE1: existe relación entre comunicación esencial y Bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. HE2: existe relación entre comunicación operativa y Bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. HE3: existe relación entre comunicación estratégica se relaciona con Bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar si existe relación entre Comunicación interna y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.</p> <p><b>Objetivo Específico</b> OE1. Determinar si existe relación entre comunicación esencial y Bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. OE2: Determinar si existe relación entre comunicación operativa y Bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. OE3: Determinar si existe relación entre comunicación estratégica entre bienestar</p>	Variable	Esencial	1, 2, 3, 4	Iniciativa de diálogo Sinceridad	5: Siempre 4: Frecuente 3: Algunas Veces 2: Ocasionalmente 1: Nunca	Alto:17-20 Medio:8-16 Bajo:0-7
				Estratégica	9, 10	Escucha		Alto:8-10 Medio:4-7 Bajo:1-3
				Operativa	5, 6, 7, 8	Relacionarse		Alto:17-20 Medio:8-16 Bajo:0-7
				Valorativa	11, 12	Honestidad, Compromiso		Alto:8-10 Medio:4-7 Bajo:1-3
				Motivacional	13, 14, 15, 16	Motivación		Alto:17-20 Medio:8-16 Bajo:0-7
				Aprendizaje	17, 18, 19	Interés, Consideración de aportes		Alto:17-20 Medio:8-16 Bajo:0-7
				Inteligencia	20, 21, 22	Resolución de problemas		Alto:17-20 Medio:8-16 Bajo:0-7

<p>dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019? PE4: ¿Existe relación entre comunicación valorativa entre el bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019? PE5: ¿Existe relación entre comunicación motivacional entre el bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019? PE6: ¿Existe relación entre comunicación aprendizaje entre el bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019? PE7: ¿Existe relación entre comunicación inteligencia entre el bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019?</p>	<p>de Huachipa, 2019. HE4: existe relación entre comunicación valorativa se relaciona con Bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. HE5: existe relación entre comunicación motivacional Y Bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. HE6: existe relación entre comunicación aprendizaje y Bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. HE7: existe relación entre comunicación inteligencia y Bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.</p>	<p>psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. OE4: Determinar si existe relación entre la comunicación valorativa y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. OE5: Determinar si existe relación entre la comunicación motivacional y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. OE6: Determinar si existe relación entre la comunicación aprendizaje y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019. OE7: Determinar si existe relación entre la comunicación inteligencia y bienestar psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa de Huachipa, 2019.</p>	<p>Bienestar Psicológico</p>	<p>Autoaceptación</p>	<p>1,7,8,11, 17, 25, 34</p>		<p>6: Totalmente De Acuerdo 5: De Acuerdo 4: Frecuentemente De Acuerdo 3: Algunas Veces De Acuerdo 2: En Desacuerdo 1: Totalmente En Desacuerdo</p>	<p>Alto:11-15 Medio:6-10 Bajo:0-5 Alto:11-15 Medio:6-10 Bajo:0-5</p>
<p>Relaciones Positivas</p>	<p>2, 13, 16, 18, 23, 31, 38</p>							
<p>Autonomía</p>	<p>3,5,10,15,2</p>							
<p>Dominio Del Entorno</p>	<p>6,19,26,29,32,36,39</p>							
<p>Propósito En La Vida</p>	<p>9,12,14,20,22,28,33,35</p>							
<p>Crecimiento Personal</p>	<p>4,21,24,30,37</p>							

## Anexo 2 : Permiso del instrumento de Bienestar Psicológico





### Anexo 3 Validación De Instrumento (Comunicación Interna)

		VALIDACIÓN COMUNICACIÓN INTERNA V AIKEN.xlsx - Excel																										
		RAZONA INFANTE SILVIA			HITULLO ROSALES YSABEL			VARGAS ASCENCIO JEAN			HERRERA TERESITA D			N JOSE KANEKO AGUILA			Total1Pertinencia			Total1Relevancia			Total1Claridad			V Aiken		
		Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad
1	Item primitiva																											
2		RAZONA INFANTE SILVIA			HITULLO ROSALES YSABEL			VARGAS ASCENCIO JEAN			HERRERA TERESITA D			N JOSE KANEKO AGUILA			J1+J2+J3+J4+J5			J1+J2+J3+J4+J5			J1+J2+J3+J4+J5			V Aiken		
3	1 Inicia la conversación con tu compañero de trabajo	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	1	1	1	0.8		
4	2 Es importante iniciar una conversación cuando se presenta un problema	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	1	1	1	0.8		
5	3 Hay una adecuada comunicación entre el jefe y el compañero	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	1	1	1	0.8		
6	4 Es adecuada la comunicación que se da entre el jefe y el supervisor	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	0.8	0.8	0.8	0.8		0-He
7	5 En su área de trabajo maneja adecuadamente la información	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1		1-SI
8	6 Considera que la información que transmite el supervisor es entendible	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	0.6	0.6	0	0		
9	7 El tipo de lenguaje que utiliza el supervisor es entendible para el jefe y el compañero	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	0.8	0.8	0.8	0.8		
10	8 Considera que la información que manejan los jefes y compañeros es adecuada	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	0.8	0.8	0.8	0.8		
11	9 Considera que los jefes y compañeros manejan una información verdadera	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	0.8	0.8	0.6	0.6		
12	10 La información que brindan los jefes y compañeros es adecuada	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1		
13	11 Considera que los jefes y compañeros manejan una información adecuada	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	0.8	0.8	0	0		
14	12 Los jefes y compañeros manejan la comunicación entre ellos y los jefes y compañeros	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	0.8	0.8	0.8	0.8		
15	13 La organización es motivante constantemente	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	1	1	1	0.8		
16	14 Considera que estar motivado en tu área de trabajo	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	1	1	1	0.8		
17	15 Recibir halagos por parte de los jefes y compañeros	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1		
18	16 Los jefes y compañeros reconocen y recompensan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1		
19	17 Recibir constantemente una retroalimentación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1		
20	18 Los jefes y compañeros reconocen y respaldan a los jefes y compañeros	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	0.6	0.6	0.6	0.6		
21	19 Recibir capacitación por parte de la organización	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1		
22	20 Considera que los problemas de la organización se resuelven de manera adecuada	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	3	4	3	0.6	0.8	0.6	0.6		
23	21 Los jefes y compañeros reconocen y recomiendan a la organización	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	1	1	1	0.8		
24	22 Los jefes y compañeros reconocen y recomiendan a la organización	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	0.8	0.8	0.6	0.6		
25																				0	0	0	0	0	0	0		
26																				0	0	0	0	0	0	0		
27																				0	0	0	0	0	0	0		
28																				0	0	0	0	0	0	0		
29																				0	0	0	0	0	0	0		

VALIDACIÓN COMUNICACIÓN INTERNA V AIKEN.xlsx - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

jpaulvillegas.16@gmail.com

	D	E	F	G	H	I	J	K												
1	Item Optimizado	J1	J2	J3	J4	J5	Total SI	V Aiken								CODIGO	JURADO	DNI	Titulos	Cargos
2		Jue1	Jue2	Jue3	Jue4	Jue5										J1	TARAZONA INFANTE TULIA SILVIA	09999206	MAGISTER EN PSICOLOGIA ORGANIZACI	DOCENTE DE LA
3	Inicia la conversación con tus compañeros de trabajo	1	1	1	1	1	5	1			.0 - .19	No validos			J2	SINCHITULLO ROSALES ISABEL	40139109	MAGISTER EN PSICOLOGIA ORGANIZACI	DOCENTE DE LA	
4	Es importante iniciar una conversación cuando se presente un problema	1	1	1	1	1	5	1			.20 - .39	No validos			J3	YARGAS ASCENCIO JEAN	45144348	MAGISTER EN PSICOLOGIA ORGANIZACI	DOCENTE	
5	Hay una adecuada comunicación entre sus compañeros	1	1	1	1	1	5	1			.40 - .59	Poco Validos			J4	ALDAVE HERRERA TERESITA DEL P	40101723	DOCTORA EN PSICOLOGIA ORGANIZACI	DOCENTE	
6	Es adecuada la comunicación que se da entre los supervisores	1	1	1	1	1	5	1			.60 - .79	Poco Validos			J5	JUAN JOSE KANEKO AGUILAR	16624918	MAGISTER EN PSICOLOGIA ORGANIZACI	DOCENTE DE LA AUT	
7	En su área de trabajo se maneja adecuadamente la información	1	1	1	1	1	5	1			.80 - .89	Validos								
8	Considera usted que la información que transmite el supervisor es entendible	0	1	0	1	1	3	0.6			.90 - .99	Muy validos								
9	El tipo de lenguaje que utiliza los supervisores son entendibles para todos sus compañeros	0	1	1	1	1	4	0.8												
10	Considera que la información que manejas son tomadas en cuenta por los demás	1	1	0	1	1	4	0.8					0							
11	Consideras que tus compañeros manejan una información verdadera	1	1	0	1	1	4	0.8					1							
12	La información que brindas son tomadas en cuenta	1	1	1	1	1	5	1												
13	Considera que tus aportes son adecuados	1	1	0	1	1	4	0.8					0=No							
14	Los aportes que das mejoran la comunicación entre los jefes y operarios	1	1	0	1	1	4	0.8					1=SI							
15	La organización suele motivarte constantemente	1	1	1	1	1	5	1												
16	Consideras que estas motivado en tu área de trabajo	1	1	1	1	1	5	1												
17	Recibes halagos por parte de tus jefes y compañeros	1	1	1	1	1	5	1												
18	Los logros que obtienes son reconocidos	1	1	1	1	1	5	1												
19	Recibes constantemente una retroalimentación	1	1	1	1	1	5	1												
20	Los aportes que das son recibidos y respetados por los demás	0	1	0	1	1	3	0.6												
21	Recibes capacitaciones por parte de la organización	1	1	1	1	1	5	1												
22	Consideras que los problemas de la organización son resueltos de manera adecuada	1	1	0	1	1	4	0.8												

Los items no cambian de número o código  
Por ejemplo si he construido un test de cinco items que son el 1, 2, 3, 4, 5  
Si despues elimino el item tres,  
en la nueva version del seria 1,2,4,5  
Si lo revisa nuevamente y se anula el item 2  
en el nueva version seria 1,4,5

VAL DE JUECES RESULTADO FINAL DATOS C.I. DATOS B.P. MUESTRA C.I. MUESTRA B.P ...

LISTO sábado, 21 de noviembre de 2020





## Anexo 5: Carta de solicitud a la Universidad César Vallejo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"*

Lima, 08 de Julio del 2019

Mg. Edith H. Jara Ames  
Coordinadora de la EP Psicología –UCV Ate

**Solicito: Carta de Presentación**

De mi mayor consideración, Yo Villegas Marquez, Jhomar Paul identificada con el DNI 72129297 con el código de estudiante 6500022916, estudiante del X ciclo de la escuela Profesional de Psicología, autor del proyecto de investigación "COMUNICACIÓN INTERNA Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL PERSONAL DEDICADO AL RUBRO DE LIMPIEZA EN UNA EMPRESA DE HUACHIPA, 2019" solicito carta de presentación dirigida al Sr. Ing. Dueñas Vásquez José Luis identificado con DNI 08073369 administrador de servicio, ubicada en calle la Capitana S/N-Huachipa, para continuar con el proceso de investigación.

Agradecido por la atención al presente, queda de usted.

Atentamente,

Villegas Marquez Jhomar Paul

DNI 72129297

## Anexo 6: Consentimiento Informado



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

15 de octubre del 2019

Estimado,

La presente investigación es conducida por la estudiante de psicología Jhomar Paul Villegas Marquez, como parte de la elaboración del proyecto de Investigación de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este estudio es "Determinar la relación de Comunicación Interna y Bienestar Psicológico en personal operativo dedicados al rubro de limpieza de una empresa en Huachipa, 2019." La participación en esta investigación es estrictamente voluntaria y anónima. La información que se recoja será confidencial y no será usada para ningún propósito fuera de los de esta investigación, solo para fines académicos.

Además, de tener alguna duda, puede contactar a su autor al siguiente correo electrónico: [jpaulvillegas.16@gmail.com](mailto:jpaulvillegas.16@gmail.com) / cel: 935127203.

-----  
Firma y huella  
Del participante.

## Anexo 7: Carta de presentación a la Empresa.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Ate, 9 de octubre de 2019

**CARTA N° 1028 - 2019-I /P.E/PSI.UCV LIMA-ATE**

Sr.

**DUEÑAS VASQUEZ, JOSE LUIS**

Encargado

SALUBRIDAD SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS

Lima - Perú

**ASUNTO: Solicito autorización para realizar la aplicación de instrumento de investigación.**

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo presentar al Programa de Estudios de la Universidad César Vallejo campus Ate y asimismo manifestarle que, dentro del avance curricular de la experiencia "Desarrollo de Proyecto de Investigación" se tiene programado la aplicación de instrumentos psicológicos para medir la Comunicación Interna y Bienestar Psicológico en operarios de limpieza.

En ese sentido, solicito su autorización de ingreso para nuestro estudiante:

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS DE LA ESTUDIANTE	DNI
1	VILLEGAS MARQUEZ, JHOMAR PAUL	72129297

Segura de contar con su autorización y apoyo, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,



**MG. EDITH HONORINA JARA AMES**

Coordinadora de PE de Psicología

UCV Campus Lima Ate

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.

SSAYS S.A.C.  
JOSE DUEÑAS V.  
ADMINISTRADOR DE SERVICIOS  
Recibido 13/10/19



ucv.edu.pe

**Anexo 8: Carta aceptada por la Empresa.**

**SALUBRIDAD SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS S.A.C.**  
**ING. DUEÑAS VÁSQUEZ JOSÉ LUIS**  
**ADMINISTRADOR DE SERVICIOS**

**CON ATENCIÓN A:**  
**MG. EDITH JARA AMES**  
**COORDINADORA DE ESCUELA DE PSICOLOGIA**

Por media de la presente, hago constar que el estudiante, JHOMAR PAUL VILLEGAS MARQUEZ, identificado con DNI: 72129297 de la carrera de psicología, ha sido aceptado en nuestra empresa, para realizar aspectos profesionales, mediante el desarrollo del proyecto denominado **COMUNICACIÓN INTERNA Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN PERSONAL OPERATIVO DEDICADOS AL RUBRO DE LIMPIEZA DE UNA EMPRESA EN HUACHIPA, 2019.**

Sin más por el momento, quedo atento de usted cualquier aclaración o duda.

Atentamente.

  
.....  
JOSE DUEÑAS V.  
ADMINISTRADOR DE SERVICIOS

Lima, 11 de octubre del 2019



Anexo 9: Validación por criterio de jueces.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DIMENSIÓN 6: COMUNICACIÓN INTERNA APRENDIZAJE			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
17	Recibes constantemente una retroalimentación	1-2-3-4-5	/		/		/		
18	Los aportes que das son recibidos y respetados por los demás		/		/		/		
19	Recibes capacitaciones por parte de la organización	1-2-3-4-5	/		/		/		
DIMENSIÓN 7: COMUNICACIÓN INTERNA INTELIGENCIA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
20	Consideras que los problemas de la organización son resueltos de manera adecuada	1-2-3-4-5	/		/		/		de tu área de trabajo consultas / nueva opinión
21	Los logros que obtienes son considerados y reconocidos por la organización	1-2-3-4-5	/		/		/		
22	Las ideas que propones son adecuados según la situación que se presente	1-2-3-4-5	/		/		/		

Observaciones:

.....  
 .....  
 .....

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Sindulillo Rosal Ysela  
 Cps: 10785

DNI: 10139109

Firma: [Firma manuscrita]

Especialidad del validador: Organizacional .....de octubre del 2019

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DIMENSIÓN 6: COMUNICACIÓN INTERNA									
APRENDIZAJE									
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
17	Recibes constantemente una retroalimentación	1-2-3-4-5	✓		✓		✓		
18	Los aportes que das son recibidos y respetados por los demás			X		X		X	
19	Recibes capacitaciones por parte de la organización	1-2-3-4-5	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 7: COMUNICACIÓN INTERNA									
INTELIGENCIA									
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
20	Consideras que los problemas de la organización son resueltos de manera adecuada	1-2-3-4-5	✓		✓		✓		
21	Los logros que obtienes son (considerados y reconocidos por la organización)	1-2-3-4-5	✓		✓			X	...son útiles por lo a organización
22	Las ideas que propones son adecuadas según la situación que se presente	1-2-3-4-5	✓		✓			X	...propuestas contra sugiere a 'el mercado de la organización'

Observaciones: D. Uniformiza el número de ítems por dimensión

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Mg.) Tarciana Infante Julia Silva

DNI: 099883304

Firma: [Firma manuscrita]

Especialidad del validador: Psicología Organizacional de octubre del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DIMENSIÓN 6: COMUNICACIÓN INTERNA APRENDIZAJE									
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
17	Recibes constantemente una retroalimentación	1-2-3-4-5	✓		✓		✓		
18	Los aportes que das son recibidos y respetados por los demás			✓		✓		✓	REFORMULAR, NO SE RELACIONA CON LA DIMENSIÓN
19	Recibes capacitaciones por parte de la organización	1-2-3-4-5	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 7: COMUNICACIÓN INTERNA INTELIGENCIA									
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
20	Consideras que los problemas de la organización son resueltos de manera adecuada	1-2-3-4-5		✓		✓		✓	REFORMULAR EN BASE A UNA SITUACIÓN PARTICULAR
21	Los logros que obtienes son considerados y reconocidos por la organización	1-2-3-4-5	✓		✓		✓		
22	Las ideas que propones son adecuados según la situación que se presente	1-2-3-4-5		✓		✓		✓	ESPECIFICAR LA SITUACIÓN

Observaciones:

.....  
.....


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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Jean Vargas Ascencio

DNI: 45144346

Firma: .....

Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional      25 de octubre del 2019



Mg. Jean F. Vargas Ascencio  
PSICOLOGO  
C.P.S.P. : 22877

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Jean F. Vargas Ascencio  
Docente - Capacitador  
Organizacional



DIMENSIÓN 6: COMUNICACION INTERNA APRENDIZAJE			SI	No	SI	No	SI	No
17	Recibes constantemente una retroalimentación	1-2-3-4-5	X		x		X	
18	Los aportes que das son recibidos y respetados por los demás		X		X		X	
19	Recibes capacitaciones por parte de la organización	1-2-3-4-5	X		X		X	
DIMENSIÓN 7: COMUNICACION INTERNA INTELIGENCIA			SI	No	SI	No	SI	No
20	Consideras que los problemas de la organización son resueltos de manera adecuada	1-2-3-4-5	X		X		X	
21	Los logros que obtienes son considerados y reconocidos por la organización	1-2-3-4-5	X		X		X	
22	Las ideas que propones son adecuadas según la situación que se presente	1-2-3-4-5	x		X		x	

Observaciones:

.....  
 .....  
 .....

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Kaneko Aguilar Juan Jose

DNI: 10624918

Firma: 

Especialidad del validador: Organizacional ..... de octubre del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



<b>DIMENSION 6: COMUNICACION INTERNA APRENDIZAJE</b>			Sí	No	Sí	No	Sí	No
17	Recibes constantemente una retroalimentación	1-2-3-4-5	X		X		X	
18	Los aportes que das son recibidos y respetados por los demás		X		X		X	
19	Recibes capacitaciones por parte de la organización	1-2-3-4-5	X		X		X	
<b>DIMENSION 7: COMUNICACION INTERNA INTELIGENCIA</b>			Sí	No	Sí	No	Sí	No
20	Consideras que los problemas de la organización son resueltos de manera adecuada	1-2-3-4-5	X		X		X	
21	Los logros que obtienes son considerados y reconocidos por la organización	1-2-3-4-5	X		X		X	
22	Las ideas que propones son adecuados según la situación que se presente	1-2-3-4-5	X		X		X	

Observaciones:

.....  
.....  
.....

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Aldave Herrera Teresita del Pilar

DNI: 40101723

Firma:

Especialidad del validador:....Organizacional.....

13   
 Dra. Teresita del Pilar Aldave Herrero  
 C.P.P. 9447

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión