



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Comunicación interna y desempeño laboral en la Federación de
Cooperativas, Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Mozo Candia, Edgar Demetrio (ORCID: 0000-0002-0248-012X)

Paquirachi Diaz, Elvis Alfonso (ORCID: 0000-0003-0329-2929)

ASESOR:

Mag. Cubas Valdivia, Oscar (ORCID: 0000-0003-3222-1062)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi padres Apolinar y Marina, por estar siempre conmigo, por su apoyo incondicional y su gran amor. También dedico el presente trabajo a mi hija Jazmin por ser un gran motivo para seguir esforzándome. A todas aquellas personas que me han aconsejado para poder tomar buenas decisiones con respecto a mis formación laboral, profesional y personal.

Elvis.

A mis padres Demetrio y Valeria, por darme la vida, por haberme apoyado siempre, por educarme con mucha paciencia y amor, porque día tras día me han impulsado para seguir estudiando y así alcanzar todos mis objetivo.

Edgar.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por darme la oportunidad de seguir viviendo, a mi compañero de Tesis Edgar, con quien se elaboró el presente trabajo. Agradecer mis compañeros en general por impartir conocimiento y a los 3 jueces validadores.

Elvis.

A Dios el más grande por haberme iluminado siempre todos los días, dándome las fuerzas necesarias y las ganas para no rendirme nunca. A mi compañero Elvis y a todos mis compañeros de la universidad, por su ayuda fundamental en la elaboración de mi tesis. A mis amistades de la Universidad Garcilaso de la Vega por apoyarme con sus conocimientos.

Edgar.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operaciones	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIA	35
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables.....	14
Tabla 2: La estadística de fiabilidad del instrumento.....	17
Tabla 3: Medidas de consistencia interna e interpretación de coeficientes	17
Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos.....	17
Tabla 5: Variable Comunicación interna.....	18
Tabla 6: Comunicación ascendente.....	19
Tabla 7: Comunicación descendente.....	20
Tabla 8: Comunicación horizontal	21
Tabla 9: Variable Desempeño laboral	22
Tabla 10: Desempeño por competencias en sus funciones	23
Tabla 11: Desempeño por características de la persona	24
Tabla 12: Prueba de normalidad kolmogorov – smirnov.....	25
Tabla 13: Rango relación	27
Tabla 14: Prueba de correlación de variables - hipótesis general	28
Tabla 15: Prueba de correlación de variables - hipótesis específica 1	29
Tabla 16: Prueba de correlación de variables - hipótesis específica 2	30
Tabla 17: Prueba de correlación de variables - hipótesis específica 3	31

Índice de figuras

Figura 1: Variable Comunicación interna	18
Figura 2: Comunicación ascendente	19
Figura 3: Comunicación descendente	20
Figura 4: Comunicación horizontal	21
Figura 5: Variable Desempeño laboral	22
Figura 6: Desempeño por competencias en sus funciones	23
Figura 7: Desempeño por competencias en sus funciones	24
Figura 8: Histograma de la variable Comunicación interna	26
Figura 9: Histograma de la variable Desempeño laboral	26

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la Comunicación Interna y el desempeño laboral en los trabajadores de la Federación de Cooperativas, Lima, de igual forma, identificar el nivel de cada variable y finalmente correlacionar el Desempeño Laboral con las dimensiones de Comunicación Interna. Este estudio corresponde a una investigación tipo aplicada, enfoque cualitativo, de diseño descriptivo - Correlacional siendo esta no experimental. Asimismo, el estudio se realizó con una población de 58 trabajadores (SENSAL), no fue necesario sacar una muestra porque nuestra población es pequeña, por lo tanto, se elaboró la investigación con la colaboración de todos los trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual se validó con el juicio de 3 expertos, posterior a ello fue enviada a todos los trabajadores de la Federación de Cooperativas, Lima, quienes respondieron el cuestionario de forma virtual. Posterior a ello se analizó toda la información respondida, llegando a la conclusión que el nivel de correlación entre las variables Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021 es de 64.8%.

Palabras clave: Comunicación interna, desempeño laboral, ascendente, descendente, horizontal.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between Internal Communication and work performance in the workers of the Federation of Cooperatives, Lima, in the same way, to identify the level of each variable and finally to correlate Work Performance with the dimensions of Communication Internal This study corresponds to an applied type of research, qualitative approach, descriptive design - Correlative being this non-experimental. Likewise, the study was carried out with a population of 58 workers (SENSAL), it was not necessary to draw a sample because our population is small, therefore, the research was carried out with the collaboration of all the workers. For data collection, the survey technique was used, and the instrument was the questionnaire, which was validated with the judgment of 3 experts, after which it was sent to all workers of the Federation of Cooperatives, Lima, who answered the questionnaire virtually. After this, all the information answered was analyzed, reaching the conclusion that the level of correlation between the variable's Internal communication and the work performance of workers in the Federation of Cooperatives, Lima, 2021 is 64.8%.

Keywords: Internal communication, job performance, ascending, descending, horizontal.

I. INTRODUCCIÓN

Durante el periodo 2018 – 2021, el mundo se encuentra en un mercado globalizado donde necesitan empresas que se ajusten a las exigencias ante los cambios constante, así mismo se debe tener en cuenta que las organizaciones son cada día más competitivas teniendo como principal activo el capital humano que se denomina como “colaboradores” siendo el engranaje que hacen girar a las organizaciones y los hace sostenibles en el tiempo.

En consecuencia, se encontró que en las organizaciones no se cuenta con una óptima comunicación interna en relación con las diferentes áreas, resultando una deficiencia comunicativa, al no cumplirse ocasiona que diversas áreas de la organización se vean perjudicadas.

Por otra parte, las empresas se enfocan en reclutar personal productivo, porque esto traerá consigo una influencia en el crecimiento de la organización, sin embargo, suele pasar que el personal no cumpla con las expectativas deseadas, debido a una deficiencia en la comunicación entre las áreas, falta de compromiso, carencia de direccionamiento y mal clima laboral.

Además, es fundamental indicar que otro componente trascendental indica que las organizaciones deben centrarse en brindar las mejores condiciones de trabajo a sus colaboradores; es decir, el entorno laboral; como el ambiente de trabajo que se desenvuelven los colaboradores debe ser óptimo, debe generar confort para que puedan desarrollar sus funciones de manera eficiente.

La finalidad de mi proyecto es encontrar la relación que existe entre la comunicación interna en el trabajo y el desempeño laboral, porque en la actualidad ambas variables son muy significativas en las organizaciones.

La justificación de la investigación se divide en tres puntos:

Justificación teórica: El presente trabajo de investigación considera la identificación de los problemas y dificultades que presenta la Federación de Cooperativas, en relación con la comunicación interna con el desempeño laboral, dicha información que se recopilará nos servirá de base para justificar las diversas teorías sobre estas dos variables mencionadas en diversos autores. Por último, se

presentarán las conclusiones y las recomendaciones que servirán como fuentes de información para futuros trabajos.

Justificación metodológica: En el presente estudio, debemos señalar que el objetivo de la investigación sostiene que el propósito es establecer la relación que existe entre la variable comunicación interna y el desempeño laboral, este proceso busca medir la relación que llevan ambas variables, a través de ello nos encaminara a gestionar la recolección de datos y validación de los instrumentos que permitan plasmar mejores estrategias para dirigir una adecuada comunicación interna y dar continuidad a alcanzar un mejor desempeño laboral.

Justificación práctica: El presente proyecto de investigación sostiene que el propósito es señalar los resultados recopilados en la relación que existe de la comunicación interna en el desempeño laboral, de manera que puedan adaptarse estrategias y soluciones integrales de acuerdo a las observaciones que presentan las variables.

Así mismo el objetivo general es determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021, y sus objetivos específicos son: determinar la relación que existe entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021; determinar la relación que existe entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021; y determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.

Por otra parte, Hipótesis general fue existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, y sus Hipótesis específicas son: existe relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021; existe relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021; y existe relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En los referido en el marco internacional según la tesis de Caicedo (2018) menciona la semejanza que puede existir entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la empresa RUBBERCOM. En la presente investigación se realizó con un enfoque cualitativa, nivel correlacional, diseño no experimental, además la técnica e instrumentos que se utilizó fueron las encuestas, en donde los trabajadores llenaban un cuestionario como forma de recolección de información. Para el propósito del estudio consideraron una muestra censal de todos los trabajadores en total fueron 12 personas. Mediante el proceso de investigación se conoció que los resultados nos arrojan un coeficiente de 0,655 indicando que la correlación significativa es positiva. Por tanto, se puede mencionar que la comunicación interna y el desempeño laboral mantienen correlación entre las variables, para que se encamine el proceso de mejora en la organización se tiene que implementar estrategias de comunicación que conllevaría a una mejor respuesta en ejecución de las funciones de los trabajadores, porque se tiene como objetivo generar mejores lazos entre todos los trabajadores.

Llano, Ochoa y Valderrama (2015) propusieron analizar cuál es la evolución de la comunicación interna en el Museo de Arte Moderno “La Tertulia” para formación de un público. Se uso la metodología de tipo cualitativa, se empleó el nivel de estudio descriptivo y observacional para la obtención de la información se tuvo que realizar un estudio que fue aplicado al museo y fue utilizado para comprender más de su realidad. Para realizar el proceso de recopilación de datos se usó la técnica de entrevistas a fondo a los 47 trabajadores del museo La Tertulia, para esta ocasión se encaminó a usar preguntas a modo de sondear con interrogantes que nos ayuden a examinar cada componente que conlleve a responder al logro de objetivos planteados, de tal forma que estos se asocien al desarrollo de comunicación interna del Museo de Arte Moderno La Tertulia. Se concluye que en la comunicación formal se ve que queda afectada y se tienen que realizar las correcciones de manera puntual, puesto que presenta múltiples canales para realizarlo. Cada área de trabajo tiene un nivel de comunicación de tipo formal diferenciado (vertical ascendente, horizontal, vertical descendente),

esto es un impedimento para lograr la coherencia y efectividad para el progreso dentro de nuestro tema la comunicación interna.

En la tesis de Tubón (2015) identifiqué la semejanza de la Comunicación Interna con el Desempeño Laboral de la empresa Domingo Jeans del cantón Pelileo, su tesis es de nivel correlacional, diseño no experimental, la técnica e instrumentos usado fue la encuesta y el cuestionario, con una muestra censal de los 43 colaboradores. Así mismo en la investigación presentada se obtuvo como resultado el 25.6305% superando el 5% de rechazo de la hipótesis nula. Se acepta la hipótesis alterna, asimismo se plantea la integración del plan de comunicación interna, de esa manera se encaminará a un eficiente desempeño laboral de los colaboradores. Se concluye que la comunicación interna guarda relación con el desempeño laboral, dando como resultado una mejora en la ejecución de los objetivos asignados por la organización.

Charry (2018) menciona en su artículo científico la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en el Sector Público, por ello se utilizó un diseño no experimental de tipo probabilístico con selección aleatoria simple. Se ejecutó un proceso de recopilación de información para proceder con el estudio, se ejecutaron encuestas, para ello tuvieron que ser validadas por expertos para obtener 0.984 de confiabilidad (Alfa de Cronbach). Tuvo como resultado la existencia de una afinidad significativa de alto grado de relación de 95.9% entre las dos variables. En conclusión, se obtuvieron resultados del clima organizacional reflejando un grado deficiente, porque la concordancia que existe con la variable gestión de comunicación interna tiene el promedio de 3.48. Sin embargo, se muestra una afinidad significativa entre comunicación interna y las dimensiones: grado de estructura, influencia en el cargo, consideración, entusiasmo y apoyo. Por tanto, los colaboradores manifiestan la existencia de un tema de comunicación ineficiente, lo que muestra un panorama en la cual más de la parte media de los colaboradores se encuentra discrepante con el manejo de esta situación que se suscita en la organización.

En el ámbito nacional, tenemos a Rondan y Ramirez (2017) que en su tesis busca la finalidad de concluir cómo contribuye la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores del área de infraestructura del Banco de

Crédito del Perú. El presente estudio tuvo como finalidad la recolección de información y en base a los parámetros ejercidos para la investigación se define que es cualitativa, con un nivel correlacional, diseño no experimental, técnica e instrumentos utilizados para la recolección de información fue las encuestas, que a través del llenado un cuestionario se pudo conocer los datos para proceder con el estudio. En cuanto a la población que se tomó para el levantamiento de información para el estudio, fue conformado por 200 trabajadores de la Gerencia de Infraestructura del BCP, de los cuales se utilizó una muestra probabilística, que dio como resultado la recopilación de información de 132 trabajadores. El estudio realizado muestra una correlación de Spearman $r=0,667$, apuntando a ser una correlación positiva moderada alta con un nivel de significación de 0.00 el cual es menor al $\alpha = 0.05$ por lo cual se rechaza H_0 (La comunicación interna no influye positivamente en el desempeño laboral). Por último, se concluyó que la comunicación interna afecta de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores, lo cual muestra una afinidad directa entre las variables utilizadas para el desarrollo de la investigación, lo que concluye que establecer mejores canales de comunicación interna, conllevara un mejor entorno laboral.

Sandoval (2017) en su investigación sugiere como propósito definir las cualidades de la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad de Comas en mayo del 2017. La investigación presentada tiene como metodología utilizar el enfoque cualitativo, asimismo, se estableció realizar el estudio con una población de 318 trabajadores de la municipalidad de Comas durante el mes de mayo del 2017, de la población tomada se utilizó una muestra de 102 colaboradores de ambos géneros. Los instrumentos utilizados fue la encuesta que a través de ello se puso en práctica en esta investigación con el cuestionario compuesto por 33 ítems para la recopilación de datos. Se concluye que la comunicación interna presente imperfecciones, que al plantear estrategias por la organización podrían mejorar los parámetros de comunicación, a través de mejores procesos de integración con los trabajadores que nos indican que la comunicación interna no es deficiente.

Mayorga (2016) en su investigación menciona como se encuentra el estado de la comunicación interna del área administrativa y los trabajadores de la oficina de la Asociación Peruana Central en el periodo 2016. La metodología que se empleó fue del tipo descriptiva, con diseño no experimental, no transaccional o transversal. Además, el instrumento de recolección de datos fue las encuestas de 15 preguntas divididas entre la comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal. Asimismo, una entrevista con un total de 10 preguntas. En conclusión, se encontró que el nivel de Comunicación Interna dentro de la Asociación Peruana Central se obtuvo como resultado un 46.7 % como incremento en función de Comunicación Interna lo que nos confirma que existe una aceptación y recepción en referencia a la Comunicación Interna Ascendente, descendente y horizontal.

Teorías relacionadas al tema

En la Definición de comunicación interna según Gómez y Zapata (2017) afirma que la comunicación interna es un patrón de mensajes compartidos entre un conjunto de personas pertenecientes a la organización; o también es la transferencia de información que ocurre dentro de las organizaciones entre el personal y viceversa. (pág. 05).

Villanueva (2015) menciona que la comunicación interna, es definida como el conjunto de mensajes direccionados a los colaboradores de la organización, emerge por necesidad de motivación con fines en común es un equipo de trabajo con un ámbito regularmente más competitivo, asimismo de ser un instrumento para dar soluciones a los cambios recurrentes. (pág. 77).

Cervera (2015) afirma que la comunicación interna es un instrumento importante que encamina a tener mejores resultados para la empresa, está enfocado en mantener un buen ambiente laboral dentro de la organización (pág. 245).

En las dimensiones de comunicación interna se tiene:

Comunicación ascendente para Chiavenato (2015) expresa que este tipo de comunicación se origina desde los niveles inferiores hacia los órganos superiores de la organización para exclamar quejas, sugerencias, informes sobre los objetivos y señalar avances. La comunicación ascendente por lo general tiende a usarse también para la recepción de mensajes que circulan en sentido inverso que genera una retroalimentación positiva para la organización. (pág. 322).

Indicadores:

- Diálogo: Ángel & Alvarado (2015) nos informa que el diálogo es la secuencia con el cual se puede lograr una mejor comprensión sobre los procesos de la comunicación. (pág. 102).

- Toma de decisiones: Ronceros (2015) es la opción elegida entre varias alternativas, se consideran también la toma de decisiones entre varias opciones

previas a evaluación, porque se evalúa antes de elegir, quien lo hace y cuándo, dónde e incluso como se hará una actividad específica. (pág. 27).

- Ambiente del trabajo: Rivera (2018) es como una secuencia en donde se realiza interacciones y se comparte conocimiento entre personas. (pág. 5).

Comunicación Descendente para Chiavenato (2015) indica que es la transferencia de información que va dirigida desde los órganos superiores de la organización hacia los niveles inferiores. Este proceso está enfocado en la dirección y ejecución de funciones o mensajes de la alta gerencia. (pág. 322).

Indicadores:

- Designación de tareas y roles: Graham (2014) se define como la distribución de roles tomado como la delegación de funciones en una organización, que se presenta como las actividades que serán realizadas efectivamente para la contribución a la organización. (pág. 11).

- Política de la organización: Londoño y Garzón (2016) define como el objetivo empresarial que se enfoca en fomentar las acciones que encaminaran a moldear los cambios en las reglas de juego formales que constituyen el concepto principal que se enfocara la organización poniendo parámetros de alineamientos para la mejora continua. (pág. 233).

- Identificación con la empresa: Kotler y Lane (2012) es todo aquello significativo y sumamente relevante que perciban los trabajadores, que lo logre motivar. Por otra parte en los clientes una vez que se sientan identificados con la empresa, estos recomendaran a otras personas. (pág. 168).

Comunicación Horizontal para Chiavenato (2015) indica que es el cambio fronterizo de ideas entre profesionales y/o departamentos del mismo nivel. Sin embargo, la función no es únicamente informar, sino pedir apoyo, coordinaciones y organizar determinadas labores. (pág. 322).

Indicadores:

- Trabajo en equipo: Rodríguez, Benavides y Rodríguez (2017) describe que es un conjunto de personas bien organizadas con objetivos comunes,

manifestando un buen clima de trabajo teniendo como resultado un desarrollo de calidad. (pág. 76).

- Participación: Chirino (2016) define como el proceso en el cual el entorno puede influir y encaminar al control para tomar la iniciativa de decisiones. (pág. 17).

- Intercambio de información: Brown (2014) comenta que en el ámbito de marketing se llama intercambio de anuncio a la participación que dos o más personas establecen con el fin de llegar a valorarse mutuamente. (pág. 6).

En la definición del desempeño laboral según Bohlander, G., Snell y Morris (2018) definen el desempeño laboral como el cumplimiento de metas de acuerdo con las responsabilidades, habilidades y mejores prácticas de una empresa de servicios o producción de bienes. (pág. 300).

Robbins y Judge (2017) indican que, el desempeño laboral también está ligado hasta cierto punto de su capacidad para interactuar de manera óptima con sus compañeros y jefes dependiendo de la comunicación que tienen entre ellos. (pág.592).

Chiavenato (2020) manifiesta que el desempeño laboral es el rendimiento de un trabajador en comparación con los objetivos de la organización. Es la forma en que las personas realizan sus tareas y actividades, y con ellos alcanzan los objetivos organizacionales. (pág. 206).

En la dimensiones del desempeño en el trabajo se tiene :

Desempeño por competencias en sus funciones que, según Gómez (2015) considera que el desempeño por competencias en sus funciones es todo el grupo de secuencias y actitudes combinados, coordinados y compuestos, de tal manera que la persona ha de “saber hacer” y “saber estar” para la ejecución de alguna determinada función. El manejo de estos saberes logra efectuar un desempeño con excelencia en situaciones de su entorno laboral. (pág. 2).

Indicadores:

- Rendimiento: Chiavenato (2020) menciona que el rendimiento se evalúa a través de un proceso de medición y cantidad de trabajo o funciones ejecutados por el trabajador. (pág. 209).

- Excelencia: Chiavenato (2020) menciona que la excelencia se evalúa a través de la exactitud, compromiso, esmero y la secuencia del orden en el trabajo concretado. (pág. 209).

- Conocimiento del trabajo: Chiavenato (2020) menciona que el Conocimiento del trabajo se evalúa a través del grado de entendimiento. (pág. 209).

Desempeño por las características de la persona según Chiavenato, (2020). Considera que la evaluación del desempeño por las características de las personas, esta evocada sólo las conductas individuales del evaluado y el comportamiento que demuestra dentro y fuera de su función. (pág. 209).

Indicadores:

- Análisis: Chiavenato (2020) menciona que el análisis se evalúa a través del grado en que comprendes la esencia de un problema. (pág. 209).

- Capacidad de realización: Chiavenato (2020) menciona que la capacidad de realización se evalúa a través del talento para crear ideas y proyectos. (pág. 209).

- Actitud: Chiavenato (2020) menciona que la actitud se evalúa a través de la manera de acatar órdenes. (pág. 209).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo: Aplicada

Es aplicada debido a que identificamos la situación del problema en la Federación de Cooperativas y buscaremos resolverlo.

Escudero y Cortez (2018) menciona que el propósito de la investigación está direccionado en el desarrollo del conocimiento técnico que tenga el instrumento para solucionar una situación determinada. Se distingue debido a que se toma en cuenta los fines prácticos del conocimiento. (pág. 19).

Enfoque: Cualitativo

Se recolecto datos a través de preguntas y así poder contrastar nuestra hipótesis.

Hernández y Mendoza (2018) se plantea primero el problema, se define la población, se recolecta datos y al final se elabora un reporte en base a los resultados. (pág. 8).

Diseño de investigación: No experimental

Debido a que no se manipularon las variables, se descubrirá los resultados tan y conforme se han obtenido en la organización y se realizará en un plazo determinado.

Hernández y Mendoza (2018) nos menciona que es una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, lo que se efectúa es visualizar o calcular fenómenos y variables tal como se visualiza en su contexto normal para analizarlas. (pág. 213).

Nivel: Descriptivo-correlacional

Se empleo el nivel de investigación descriptivo – correlacional porque por una parte el nivel descriptivo busca las características de la organización y el nivel de las variables, y correlacional ya que intenta encontrar la relación que se establece en la variable de la comunicación interna y el desempeño laboral de la Federación de Cooperativas.

Hernández y Mendoza (2018) manifiesta que el diseño descriptivo describe

el grado de las variables. Así mismo menciona que el diseño correlacional establece las conexiones entre dos o más variables en un momento dado (pág. 178).

3.2 Variables y operacionalización

Variables

Las variables por desarrollar son las siguientes:

- Comunicación interna (Variable Independiente)
- Desempeño laboral (Variable Dependiente)

Operacionalización

Se realizó la Matriz operacional en el **anexo 1**.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población de este trabajo de investigación está constituida por el total de los 58 colaboradores del área de supervisión que trabajan en el área de In situ y Extra situ, ambos géneros y mayores de edad de la Federación de Cooperativas, Lima - Perú. No se está considerando al personal externo (limpieza, auditores o seguridad), ni tampoco al personal de la Gerencia.

Hernández y Mendoza (2018) afirma que "una población es la agrupación de todos los casos que coinciden con una serie de características". (pág. 198).

Muestra y muestreo

La muestra se realizó en base al total de colaboradores de la Federación de Cooperativas, Lima – Perú. El estudio será censal.

López P. & Fachelli S. (2015) Según el autor define que la cantidad de la muestra censal es igual a la población, de tal forma que esta clasificación se utiliza cuando la población es relativamente pequeña, es decir, la relación exhaustiva de cada unidad de la población. (pág. 10).

3.4 Técnicas e instrumentos de colección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos

La técnica será la encuesta con ello nos servirá para recolectar y evaluar la información.

Hernández y Mendoza (2018) son análisis no experimentales transversales descriptivas o correlacionales que sirven de base para la recolección de datos. (pág. 187).

Instrumento de recolección de datos

Se uso el cuestionario que tiene como fin buscar la relación que existe entre la variable de comunicación interna y el desempeño laboral, para ello se empleará un cuestionario de 9 ítems que hacen referencia a la variable de comunicación interna y para medir el desempeño en el trabajo se utilizará un cuestionario de 6 ítems, que son las siguientes ítems, para cada ítem se presenta 5 escalas como respuesta que es: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

Hernández y Mendoza (2018) manifiesta que las alternativas de respuesta o puntos en la escala inicial son cinco e indican en que grado están de acuerdo con la frase correspondiente (pág. 274).

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Ítems
Comunicación Interna	Comunicación ascendente	1-3
	Comunicación descendente	4-6
	Comunicación horizontal	7-9
Desempeño Laboral	Desempeño por competencias en sus funciones	10-12
	Desempeño por las características de la persona	13-15

Fuente: Elaboración propia

Validez

Para la evaluación de la validez los preguntas pasaron por un proceso de validación mediante el criterio de expertos, conformado por 3 profesionales especialista en el tema a desarrollar.

Lo cual calificaron las preguntas en base a 3 criterios pertinencia, relevancia

y claridad, determinando según la prueba de V de Aiken que todos los ítems registran un valor mayor al 80%, por lo cual se concluye que las preguntas son válidas y recomiendan su aplicación.

Hernández y Mendoza (2018) indica que la validez, se obtiene mediante criterio de los expertos. (pág. 365).

Confiabilidad

Sirve para ver la relación de los ítems y que tan confiable puede ser cuando los comparas con otros ítems del mismo cuestionario.

Hernández y Mendoza (2018) menciona que la confiabilidad la calculas para todo el instrumento de medición utilizado, y mide la relación entre sí. (pág. 323).

3.5 Procedimiento

Se coordinó con el área de Recursos Humanos para solicitar el permiso para la recolección de información a través de un cuestionario con cinco alternativas de respuesta tipo escala de Likert (con valoración del 1 al 5). A si mismo se dio a conocer los objetivos de la investigación y sobre todo su propósito.

Una vez autorizado, se procedió a enviar un link de los cuestionarios para llenarlo de forma virtual, debido a la coyuntura nacional de la pandemia.

3.6 Método de Análisis de datos

El método de análisis de datos consta de 3 fases:

Primera fase: El cuestionario fue validado a través del conocimiento de 3 expertos, posterior a ello se ingresó el cuestionario a un link para su llenado de los colaboradores de forma virtual.

Segunda fase: Los datos obtenidos en las encuesta fueron trasladados a un EXCEL y posterior a ello se ingresó al programa SPSS statistics 26; donde se analizaron las variables cuantitativas de Comunicación interna y el desempeño laboral empleando métodos no paramétricos.

Tercera fase: Se realizó la prueba de normalidad usando el método de Kolmogorov – Smirnov para determinar la relación que tienen las dos variables.

3.7 Aspectos éticos

El presente estudio se realizó de acuerdo, a la guía de la Universidad César Vallejo, así mismo se citó a todos los autores que se hizo mención en la elaboración de esta tesis.

Por otra parte, la encuesta virtual fue autorizada por parte del Área de Recursos humanos y los nombres de las personas que realizaron dicha encuesta será confidencial.

IV. RESULTADOS

FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ESTADÍSTICO

Tabla 2: La estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.839	15

Fuente: Elaboración propia con el programa SPSS statistics-26

Tabla 3: Medidas de consistencia interna e interpretación de la fiabilidad

Coefficiente	Relación
0.0 a+/-0.20	Muy baja
0.2 A 0.40	Baja
0.40 A 0.60	Moderada
0.60 A 0.80	Aceptable
0.80 A 1.00	Elevada

Fuente: Elaborado en base Hernández y Mendoza (2018, p.239)

Tabla 4: Resumen de procesamiento

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	58	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	58	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia con el programa SPSS statistics-26

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Variable 1: Comunicación interna

Tabla 5: Variable Comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	4	6.9%	6.9%	6.9%
	Casi siempre	24	41.4%	41.4%	48.3%
	Siempre	30	51.7%	51.7%	100.0%
Total		58	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

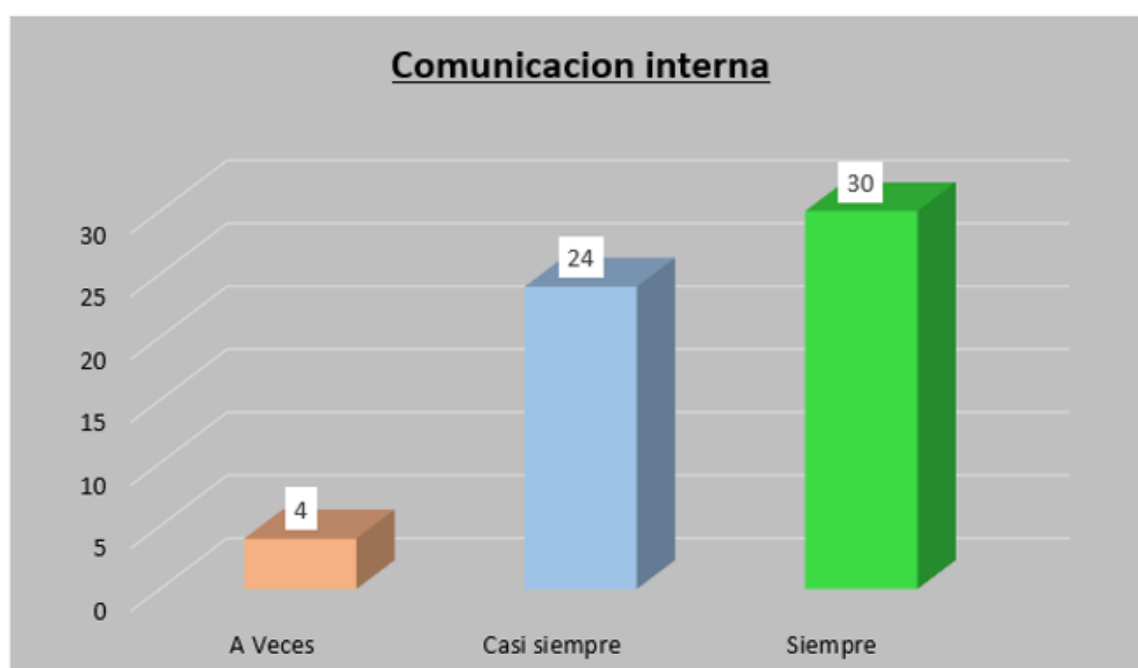


Figura 1: Variable Comunicación interna

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En relación a los datos reflejados en la Tabla 5, se observa que los 58 colaboradores de la Federación de Cooperativas, Lima, 2021, contestaron a las preguntas de la variable independiente “**Comunicación interna**” de la siguiente forma: el 51.7% es siempre, el 41.4% es casi siempre y el 6.9% es a veces.

Tabla 6: Comunicación ascendente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	2	3.4%	3.4%	3.4%
	Casi siempre	27	46.6%	46.6%	50.0%
	Siempre	29	50.0%	50.0%	100.0%
Total		58	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

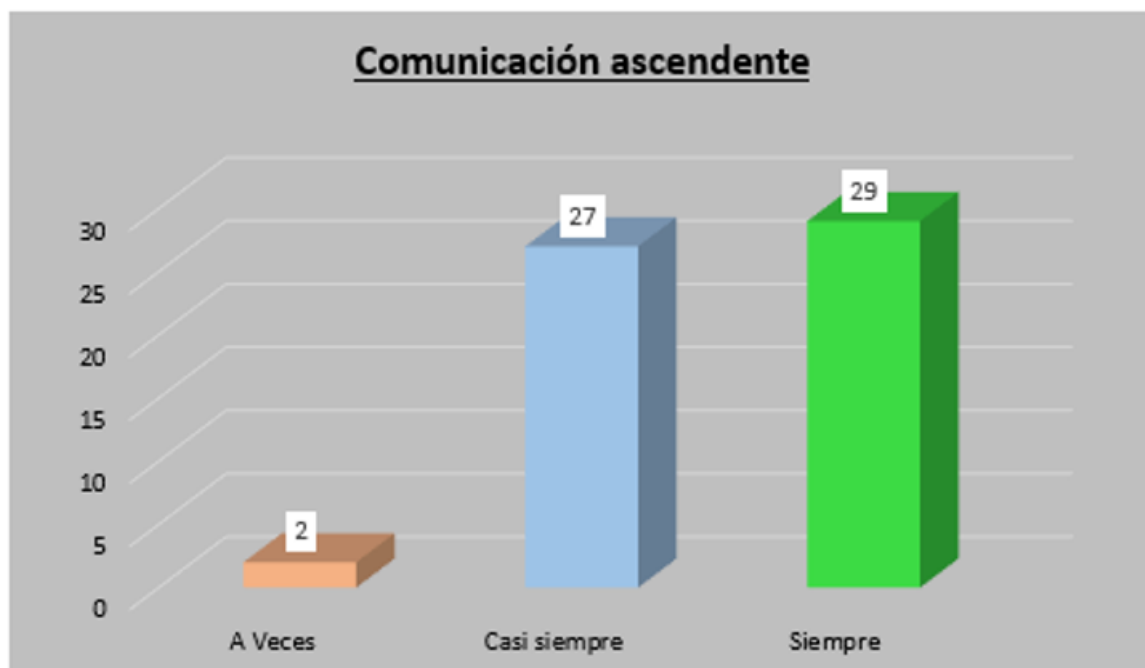


Figura 2: Comunicación ascendente

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En relación a los datos reflejados en la Tabla 6, se observa que los 58 colaboradores de la Federación de Cooperativas, Lima, 2021, contestaron a las preguntas de la variable “**Comunicación ascendente**” de la siguiente forma: el 50.0% es siempre, el 46.6% es casi siempre y el 3.4% es a veces.

Tabla 7: Comunicación descendente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	11	19.0%	19.0%	19.0%
	Casi siempre	25	43.1%	43.1%	62.1%
	Siempre	22	37.9%	37.9%	100.0%
Total		58	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

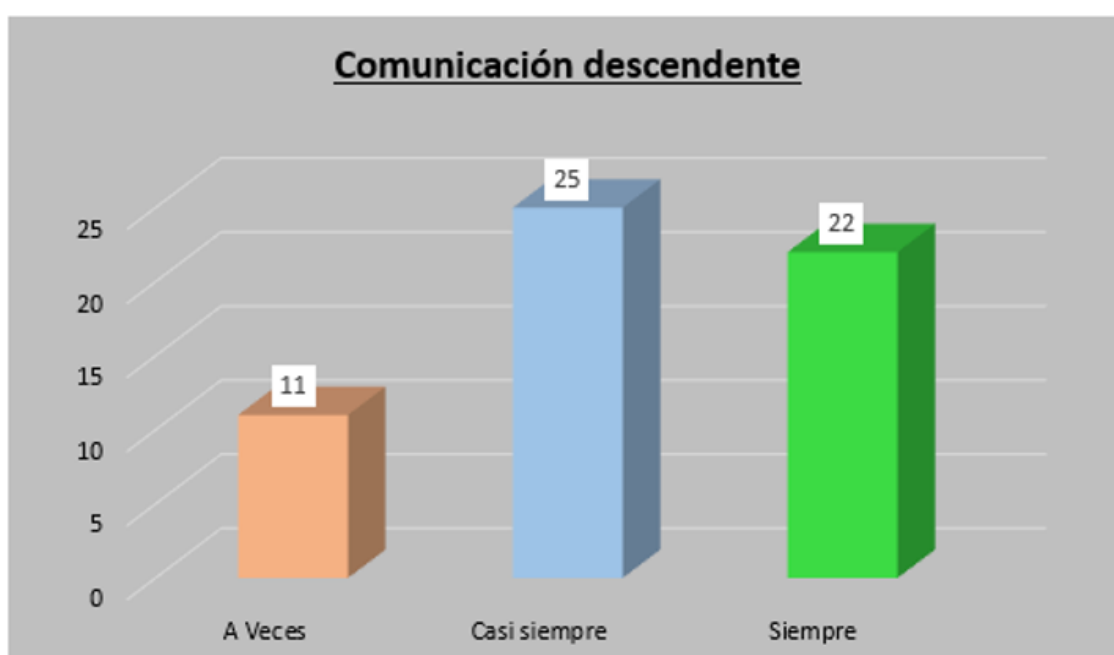


Figura 3: Comunicación descendente

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En relación a los datos reflejados en la Tabla 7, se visualiza que los 58 colaboradores de la Federación de Cooperativas, Lima, 2021, contestaron a las preguntas de la variable “**Comunicación descendente**” de la siguiente forma: el 37.9% es siempre, el 43.1% es casi siempre y el 19.0% es a veces.

Tabla 8: Comunicación horizontal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	15	25.9%	25.9%	25.9%
	Casi siempre	16	27.6%	27.6%	53.4%
	Siempre	27	46.6%	46.6%	100.0%
Total		58	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

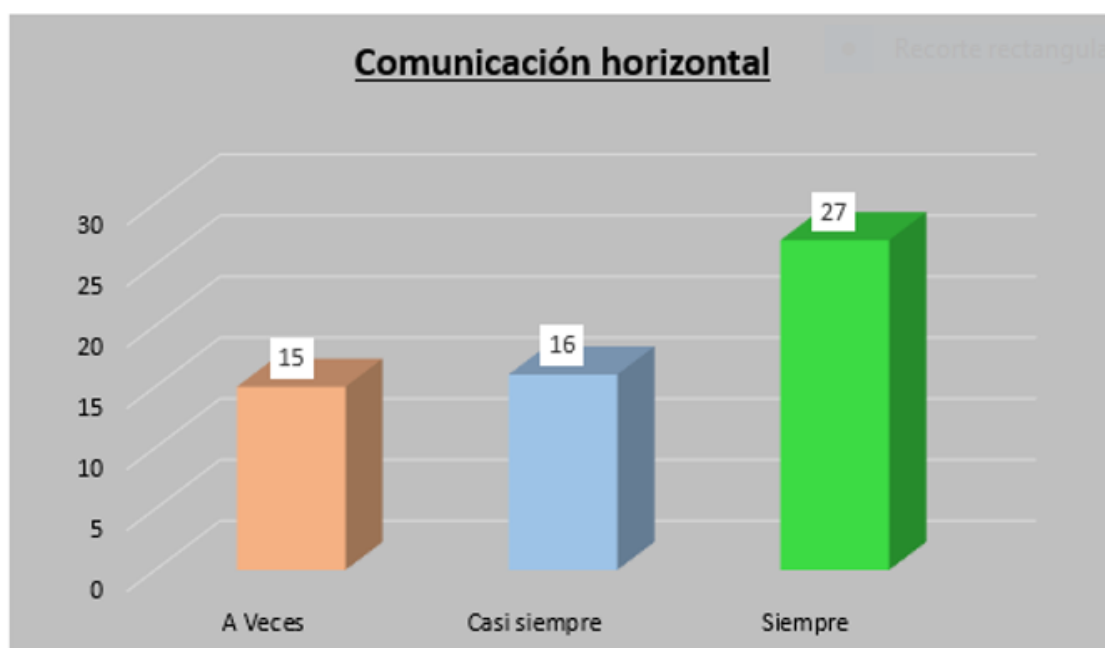


Figura 4: Comunicación horizontal

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En relación a los datos reflejados en la Tabla 8, se visualiza que los 58 colaboradores de la Federación de Cooperativas, Lima, 2021, contestaron a las preguntas de la variable "**Comunicación horizontal**" de la siguiente forma: el 46.6% es siempre, el 27.6% es casi siempre y el 25.9% es a veces.

Variable 2: Desempeño laboral

Tabla 9: Variable Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi siempre	23	39.7%	39.7%	39.7%
	Siempre	35	60.3%	60.3%	100.0%
	Total	58	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

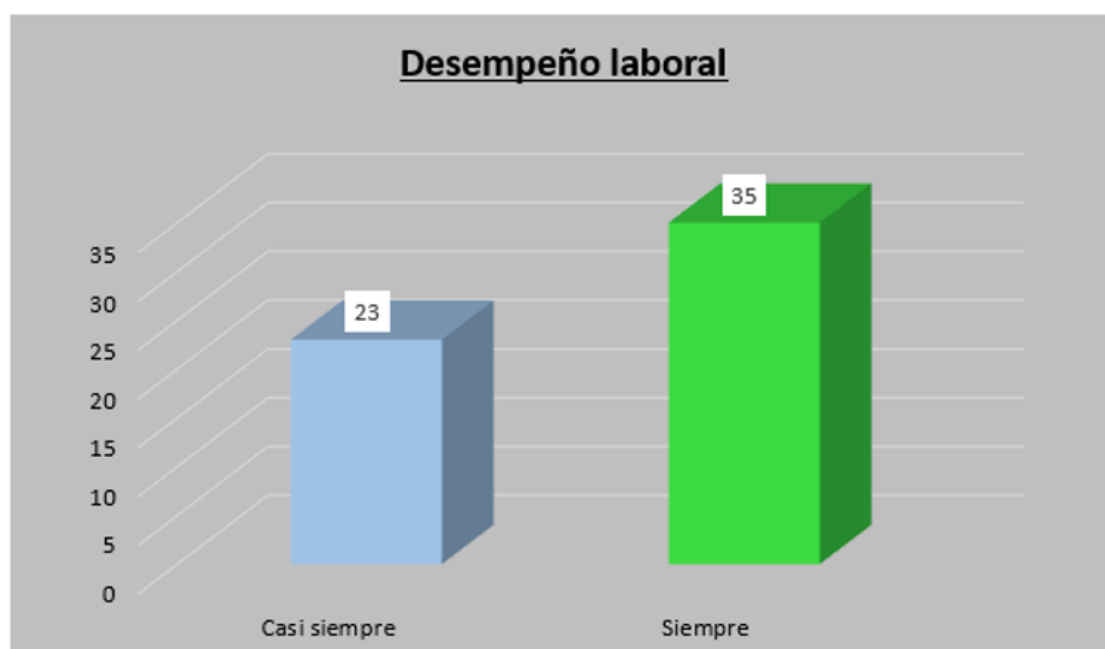


Figura 5: Variable Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En relación a los datos reflejados en la Tabla 9, se aprecia que los 58 colaboradores de la Federación de Cooperativas, Lima, 2021, contestaron a las preguntas de la variable “**Desempeño laboral**” de la siguiente forma: el 60.3% es casi siempre y el 39.7% es a veces.

Tabla 10: Desempeño por competencias en sus funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	1	1.7%	1.7%	1.7%
	Casi siempre	20	34.5%	34.5%	36.2%
	Siempre	37	63.8%	63.8%	100.0%
Total		58	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

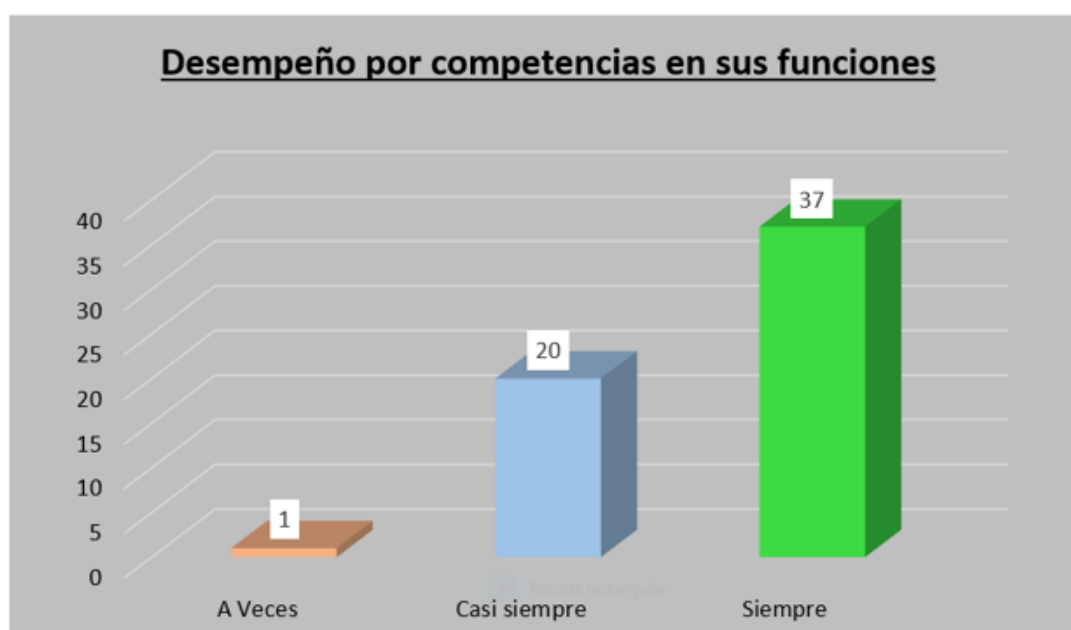


Figura 6: Desempeño por competencias en sus funciones

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En relación a los datos reflejados en la Tabla 10, se aprecia que los 58 colaboradores de la Federación de Cooperativas, Lima, 2021, contestaron a las preguntas de la variable “**Desempeño por competencias en sus funciones**” de la siguiente forma: el 63.8% es siempre, el 34.5% es casi siempre y el 1.7% es a veces.

Tabla 11: Desempeño por características de la persona

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	3	5.2%	5.2%	5.2%
	Casi siempre	36	62.1%	62.1%	67.2%
	Siempre	19	32.8%	32.8%	100.0%
Total		58	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

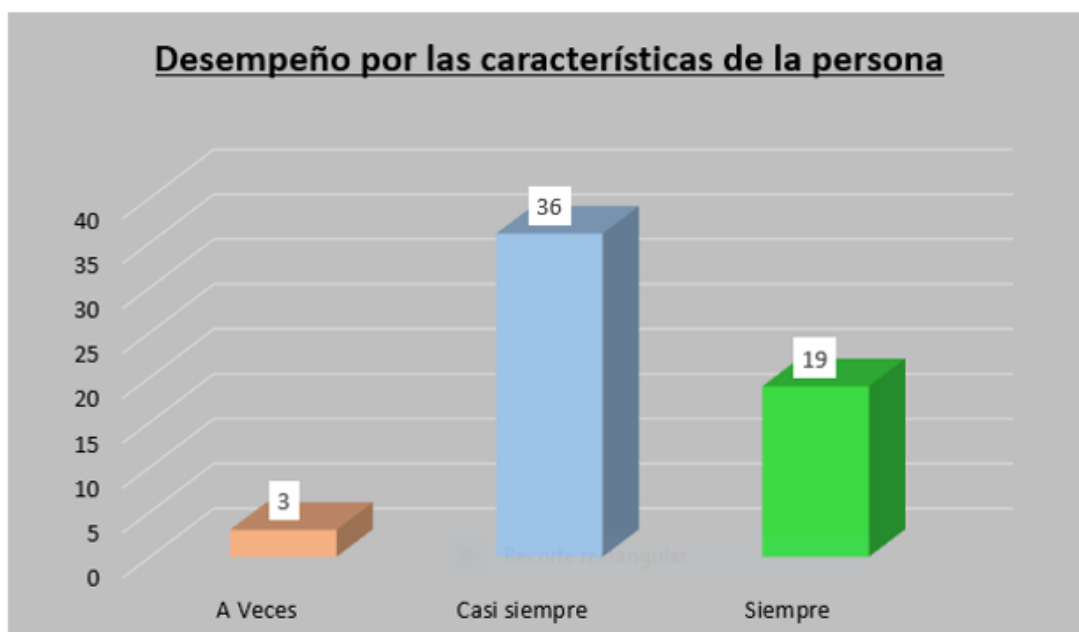


Figura 7: Desempeño por competencias en sus funciones

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En relación a los datos reflejados en la Tabla 11, se aprecia que los 58 colaboradores de la Federación de Cooperativas, Lima, 2021, contestaron a las preguntas de la variable “**Desempeño por competencias en sus funciones**” de la siguiente forma: el 32.8% es siempre, el 62.1% es casi siempre y el 5.2% es a veces.

PRUEBA DE NORMALIDAD

Sirve para determinar si nuestras variables son paramétricas o no paramétricas, teniendo en consideración que la estadística paramétrica es donde existe la distribución normal de nuestros datos y las no paramétricas no tienen presuposiciones y su distribución es libre.

Planteamiento de la Hipótesis:

H₀: La distribución de la muestra sigue una distribución normal

H₁: La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Criterio de decisión:

a. Sig < 0.05 entonces se rechaza H₀.

b. Sig > 0.05 entonces se acepta H₀.

Tabla 12: Prueba de normalidad kolmogorov - smirnov

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACIÓN INTERNA	.084	58	0.200*	.956	58	.030
DESEMPEÑO LABORAL	.194	58	0.000	.961	58	.061

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia con el programa SPSS statistics-26

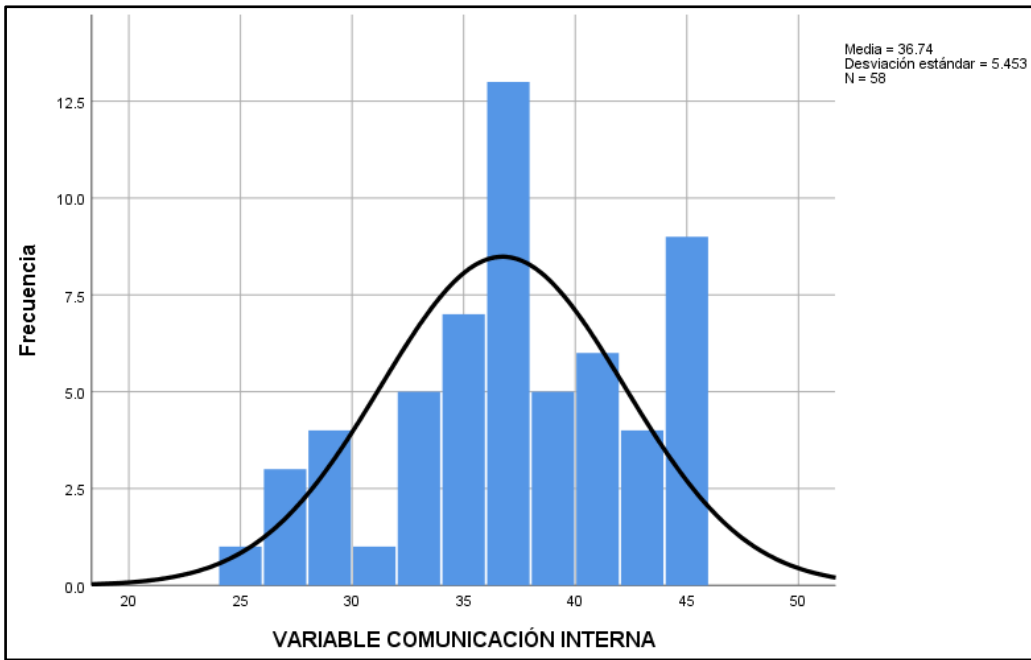


Figura 8: Histograma de la variable Comunicación interna.

Fuente: Elaboración propia con el programa SPSS statistics-26

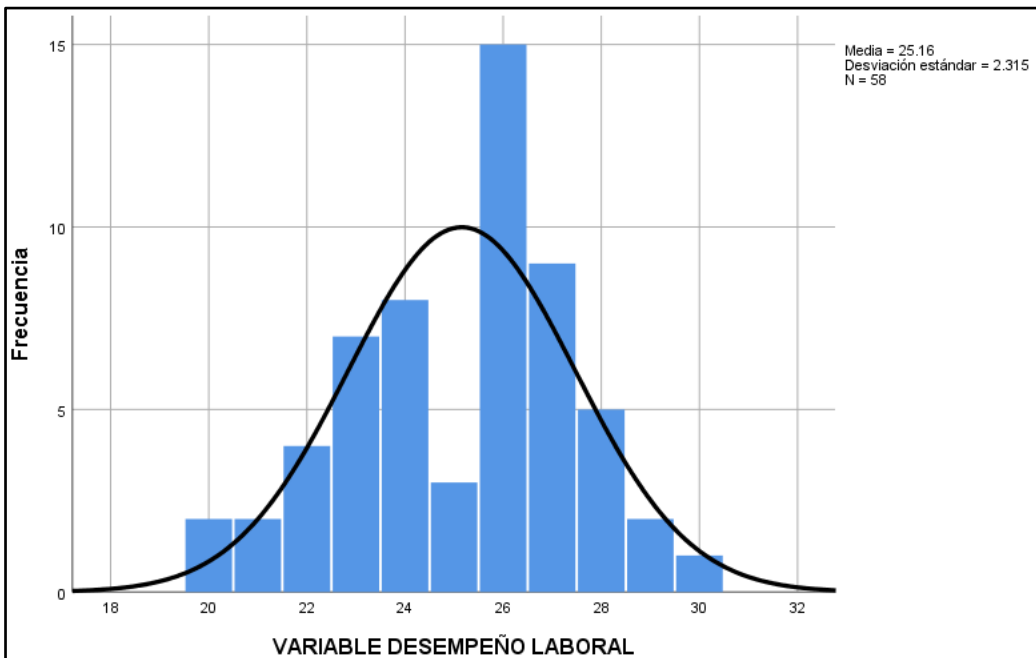


Figura 9: Histograma de la variable Desempeño laboral.

Fuente: Elaboración propia con el programa SPSS statistics-26

Interpretación:

La presente **Tabla 12** muestran las variables “**Comunicación interna**” y “**Desempeño laboral**”, que presentan un nivel de significancia menor al 0.05, concluyendo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) indicando que las variables no tienen una distribución normal.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

Determinado que las variables no poseen una distribución normal se elaborara con el coeficiente de **correlación de Spearman** la contrastación.

Según Hernández y Mendoza (2018) indica que el coeficiente de correlación de Spearman es una prueba analítica para revisar datos o valores no paramétricos. (pág. 345), la cual se detalla a continuación del coeficiente de correlación:

Tabla 13: Rango relación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaborado en base Hernández y Mendoza (2018, p.346)

Hipótesis General

Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.

Planteamiento de la Hipótesis:

- **Hipótesis Nula (H0):** No existe una relación entre la **comunicación interna** y el **desempeño laboral** en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.
- **Hipótesis de investigación (H1):** Existe una relación entre la **comunicación interna** y el **desempeño laboral** en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.

Criterio de decisión:

Si el valor de $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta (H_1)

Tabla 14: Prueba de correlación de variables – Hipótesis general

			Correlaciones	
			COMUNICACIÓN N INTERNA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1.000	.648**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	58	58
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.648**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	58	58

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

Fuente: Elaboración propia con el programa SPSS statistics-26

Interpretación:

La Tabla 14 se visualiza que las variables presentan un grado de significancia de $0,000 < 0.05$, por tanto, se aceptara la hipótesis nula. Así mismo, se puede visualizar que, el nivel de correlación fue de 0.648^{**} , lo cual indica que es una correlación “positiva considerable”.

Hipótesis Especifica

Hipótesis Especifica 1

Existe relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.

Planteamiento de la Hipótesis:

- **Hipótesis Nula (H0):** No existe una relación entre la **comunicación ascendente** y el **desempeño laboral** en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.
- **Hipótesis de investigación (H1):** Existe una relación entre la **comunicación ascendente** y el **desempeño** laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.

Criterio de decisión:

Si el valor de $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta (H_1)

Tabla 15: Prueba de correlación de variables – Hipótesis especifica 1

			Correlaciones	
			Comunicación ascendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación ascendente	Coefficiente de correlación	1.000	.517**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	58	58
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.517**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	58	58

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

Fuente: Elaboración propia con el programa SPSS statistics-26

Interpretación:

La Tabla 15 se visualiza que las variables presentan un grado de significancia de $0,000 < 0.05$, por tanto, se aceptara la hipótesis nula. Así mismo, se puede visualizar que el nivel de correlación fue de 0.517^{**} , lo cual indica que es una correlación “positiva considerable”.

Hipótesis Especifica 2

Existe relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.

Planteamiento de la Hipótesis:

- **Hipótesis Nula (H0):** No existe una relación entre la **comunicación descendente** y el **desempeño laboral** en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.
- **Hipótesis de investigación (H1):** Existe una relación entre la **comunicación descendente** y el **desempeño laboral** en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.

Criterio de decisión:

Si el valor de $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta (H_1)

Tabla 16: Prueba de correlación de variables – Hipótesis específica 2

			Correlaciones	
			Comunicación descendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación descendente	Coeficiente de correlación	1.000	.631**
		Siq. (bilateral)	.	.000
		N	58	58
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.631**	1.000
		Siq. (bilateral)	.000	.
		N	58	58

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

Fuente: Elaboración propia con el programa SPSS statistics-26

Interpretación:

La Tabla 16 se visualiza que las variables presentan un grado de significancia de $0,000 < 0.05$, por tanto, se aceptara la hipótesis nula. Así mismo, se puede visualizar que el nivel de correlación fue de 0.631^{**} , lo cual indica que es una correlación “positiva considerable”.

Hipótesis Especifica 3

Existe relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.

Planteamiento de la Hipótesis:

- **Hipótesis Nula (H0):** No existe una relación entre la **comunicación horizontal** y el **desempeño laboral** en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.
- **Hipótesis de investigación (H1):** Existe una relación entre la **comunicación horizontal** y el **desempeño laboral** en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.

Criterio de decisión:

Si el valor de $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta (H_1)

Tabla 17: Prueba de correlación de variables – Hipótesis específica 3

			Comunicación horizontal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación horizontal	Coefficiente de correlación	1.000	.532**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	58	58
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.532**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	58	58

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

Fuente: Elaboración propia con el programa SPSS statistics-26

Interpretación:

La Tabla 17 se visualiza que las variables presentan un grado de significancia de $0,000 < 0.05$, por tanto, se aceptara la hipótesis nula. Así mismo, se puede visualizar que el nivel de correlación fue de 0.532^{**} , lo cual indica que es una correlación “positiva considerable”.

V. DISCUSIÓN

En relación al análisis descriptivo e inferencial que se ha realizado, se ha determinado que existe un nivel de correlación directa entre la variable comunicación interna y la variable desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021, lo mismo que menciona el autor Crespo (2015) en su libro “Comunicación interna en la administración pública española”, que la comunicación interna se relaciona con el cumplimiento de las actividades, esto debido a que dentro de la organización si existe una buena comunicación efectiva influye en lograr un buen desempeño de las actividades. (pág.13).

Según la primera hipótesis específica: la comunicación ascendente incide directamente en el desempeño laboral de la Federación de Cooperativas, Lima, 2021, lo que queda demostrado en la investigación del autor Chiavenato I. (2015) en su libro “Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones” que la comunicación ascendente se originada desde los niveles inferiores de la organización, hasta los órganos superiores, los cuales pueden generar una adecuada transferencia de información en bases a estrategias que se tomen dentro de la organización. (pág.322).

Según la segunda hipótesis específica: la comunicación descendente incide directamente en el desempeño laboral de la Federación de Cooperativas, Lima, 2021, lo que queda demostrado en la investigación de Cervera, A. (2015), en su libro “Comunicación Total”, se define como la transferencia de información como funciones, mensajes o asignaturas desde los órganos superiores hacia los niveles inferiores, teniendo en cuenta que según la recepción la información impactara en el desempeño laboral de los trabajadores. (pág.204).

Según la tercera hipótesis específica: la comunicación horizontal incide directamente en el desempeño laboral de la Federación de Cooperativas, Lima, 2021, lo que queda demostrado en la investigación de Chiavenato I. (2015) en su libro “Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones” nos indica que es el cambio de ideas entre el personal del mismo nivel profesional o departamentos de la organización que se origina para coordinaciones, informar y gestionar determinadas labores de manera colectiva y/o corporativas. (pág.323).

VI. CONCLUSIONES

- 1) El objetivo general fue determinar en la Federación de Cooperativas, la relación que posee la variable de comunicación interna con respecto a la variable del desempeño laboral de los colaboradores se comprobó que, si existe una correlación positiva considerable de 64.8%, mediante la comprobación de estos resultados se determinó la necesidad de corregir las estrategias de comunicación interna, ya que influye en el desempeño laboral.
- 2) Con relación al primer objetivo específico determinar la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021. Se comprobó que, si existe una correlación positiva considerable de 51.7%, así mismo en la encuesta virtual se determinó que en algunos casos el jefe inmediato no considera apropiadamente las propuestas de desarrollo que se le brinda por parte de sus subordinados.
- 3) Con relación al segundo objetivo específico determinar si existe relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021. Se comprobó que, si existe una correlación positiva considerable de 63.1%, así mismo en la encuesta virtual se determinó que una parte de los colaboradores no se sienten totalmente identificados con la misión y visión de la organización.
- 4) Con relación al tercer objetivo específico determinar si existe relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021. Se comprobó que, si existe una correlación positiva considerable de 53.2%. Así mismo en la encuesta virtual se determinó que los colaboradores no suelen participar en las distintas actividades que se realizan en la organización.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Considerando que se determinó una relación entre la comunicación interna y desempeño laboral, se plantea que la empresa coordine el planteamiento de mejoras en los procesos de diálogo y procesos de distintas áreas para mejorar la comunicación, adicional a ello periódicamente se debe realizar reuniones y evaluaciones con las diferentes áreas. Finalmente, con la información obtenida se planteará una mejora continua, la cual se dará seguimiento.

- 2) Se recomienda ampliar un mayor diálogo con respecto a los procesos y tareas que se desarrolla en el área, que el jefe realiza un feedback con sus colaboradores. Considerando las sugerencias que den los trabajadores y en base a ello plantear mejoras.

- 3) Se recomienda impulsar la comunicación integradora, desde los jefes hacia los subordinados, de manera clara para que los colaboradores no sólo se dediquen a los roles establecidos, sino que le permitan opinar o aportar sugerencias, con el objetivo de mejorar en todo lo relacionado al desempeño laboral, posterior a ello generar compromiso con los trabajadores y que ello sirva para identificarse con su empresa.

- 4) Se recomienda que la Federación de Cooperativas, fomente la integración entre todas las áreas, mediante reuniones, momentos de integración o esparcimiento para que el personal operativo del área de evaluación tenga más contacto con sus jefes, que conlleve a una mayor fluidez de comunicación entre ellos, además considerar encuestas en cierto periodo de tiempo con el fin de conocer la percepción de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Ángel A. & Alvarado C. (2015), *Dialogo entre autores y lectores. Una exploración de la comunicación como experiencia estética*, Colombia: Editorial escribanía.
- Bohlander, G. Snell, S. y Sherman, A. y Morris. (2018), *Administración de Recursos Humanos. (17ª. ed.)*, México, CENGAGR Learning Editores S.A.
- Caicedo, A. (2018), *Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Rubbercom* (Tesis Pregrado). Universidad Católica, Ambato.
- Cervera, A. (2015), *Comunicación total. (5.ª ed.)*, España: Editorial ESIC
- Charry O. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*, recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449856234001>
- Chiavenato, I. (2015), *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. (3 ed.)*, México, McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2020), *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (10 ed.)*, México, McGraw Hill.
- Chirino, C. (2016), *Revisión histórica sobre la participación comunitaria y sus distintas connotaciones / revista interdisciplinaria de humanidades, educación, ciencia y tecnología*, recuperado de <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-RevisionHistoricaSobreLaParticipacionComunitariaYS-7088663.pdf>
- Crespo, I. Nicolini, C. Parodi, J. (2015), *Comunicación interna en la Administración Pública española: Claves para innovar*, España, Edición Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Escudero, C. Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*, Ecuador, Ediciones UTMACH.
- Gómez J. (2014, septiembre 25). *Las competencias profesionales. Revista*

Mexicana de Anestesiología, volumen 38, pp. 49 – 55.

Gómez, A. y Zapata, L. (2017), *El estado de la comunicación institucional interna en las universidades de la comunidad de Madrid: estudio comparativo entre universidades públicas y privadas*, recuperado de <http://www.derecom.com/derecom/>

Graham, W. (2014), *Desarrollo de equipos de trabajo y dirección participativa*, Recuperado de <https://servicios.unileon.es/formacion-pdi/files/2013/03/DESARROLLO-DE-EQUIPOS-2014.pdf>

Hernández-Sampieri, R. Mendoza, C. (2018), *Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1a edición.), México, Mc Graw-Hill Interamericana editores.

Kotler, P & Lane, K. (2012), *Dirección de Marketing (14va edición ed.)*, México, Editorial Pearson Educación

Llano, D. Ochoa, L. y Valderrama, M. (2015), *Análisis de gestión de la comunicación interna del museo la tertulia*. Colombia: Editorial Universidad Icesi

Londoño, D. y Garzón, C. (2016), *Actividad Política Corporativa: balance y tópicos de investigación en los contextos latinoamericanos*, recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v29n52/0120-3592-cadm-29-52-00229.pdf>

López P. & Fachelli S. (2015), *Metodología de la investigación social cuantitativa*, Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocqua_a2016_cap1-2.pdf

Mayorga, E. (2016), *Diagnostico de comunicación interna en el área administrativa y personal de oficina de la asociación peruana central 2016 (tesis de pregrado)*. Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

Rivera, D. (2018), *Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE*, Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>

- Robbins, S. Judge, T. (2017), *Comportamiento Organizacional* (17° ed.). México. Editorial Pearson.
- Rodríguez D. & Benavides, E. & Rodríguez, C. (2017), *Trabajo en equipo*, recuperado de <https://es.calameo.com/read/0057780244b58104bc329>
- Rondan, R. Ramirez M. (2017). *La comunicación interna y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de infraestructura del Banco de Crédito del Perú* (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de La Vega, Perú.
- Sandoval, N. (2017), *Evaluación de la comunicación interna en la Municipalidad de Comas en mayo del 2017. (Tesis de pregrado)*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Tubón, D. (2015). *La Comunicación Interna y el Desempeño Laboral en la empresa DOMINGO JEANS del Cantón Pelileo* (Tesis Pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Villanueva, E. (2015), *Relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública*, Recuperado de <http://ojs.correspondenciasy analisis.com/index.php/Journalcya/article/view/196/174>.

Anexo 1

Matriz operacional

La comunicación interna y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.						
Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
COMUNICACIÓN INTERNA	Es un patrón de mensajes compartidos entre un conjunto de personas pertenecientes a la organización; es la transferencia de información que ocurre dentro de las organizaciones entre el personal y viceversa". (Gómez, A. y Zapata, L. (2017, pág. .29).	Es la comunicación que se da en la organización, el cual presenta 3 dimensiones: * Comunicación ascendente * Comunicación descendente * Comunicación horizontal	Comunicación ascendente	Dialogo	En la organización existe un buen dialogo de tus compañeros de trabajo con el jefe inmediato.	Ordinal
				Toma de decisiones	El jefe inmediato considera las propuestas de desarrollo que se le brinda para la toma de decisión.	
				Ambiente de trabajo	Se le informa al jefe inmediato sobre las necesidades y problemas que se suscitan dentro del ambiente laboral.	
			Comunicación descendente	Designación de tareas	Los jefes inmediatos informan de manera clara la distribución de funciones y roles que deben realizar.	
				Identificación con la empresa	Siente usted que la visión y misión de su centro de labores lo identifica.	
				Política de Organización	Los jefes inmediatos anuncian con claridad las políticas de la organización, como los valores.	
			Comunicación horizontal	Trabajo en equipo	Participa en los trabajos en equipo en la organización.	
				Participación	Participa en distintas actividades de integración dentro de la organización.	
				Intercambio de información	Realiza intercambio de información con sus compañeros para el desarrollo de las actividades que le encargan en su centro de labores.	
DESEMPEÑO LABORAL	Rendimiento de un trabajador en comparación con los objetivos de la organización. Es la forma en que las personas realizan sus tareas y actividades, y con ellos alcanzan los objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2020, pág. 206).	Capacidad o desempeño de un trabajador en una organización, el cual presenta 3 dimensiones: * Desempeño por competencias en sus funciones * Desempeño por las características de la persona	Desempeño por competencias en sus funciones	Rendimiento	Cumple con todas las actividades asignadas.	Ordinal
				Excelencia	El trabajo asignado lo realiza con exactitud, orden y esmero.	
				Conocimiento del trabajo	Lo capacitan previamente antes de realizar un trabajo nuevo.	
			Desempeño por las características de la persona	Análisis	Comprende fácilmente la asignación de nuevas tareas que le encomiendan en su trabajo.	
				Capacidad de realización	Toman en cuenta sus opiniones que da para la mejoría de los proyectos que realiza la organización.	
				Actitud	Acepta las funciones laborales asignadas por su jefe, sin ningún inconveniente.	

Anexo 2

Matriz de consistencia

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA FEDERACIÓN DE COOPERATIVAS, LIMA, 2021.					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO DE INVESTIGACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL Que relación existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO ¿Qué relación existe entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021?</p>	<p>PROBLEMA GENERAL Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO Determinar la relación que existe entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.</p>	<p>PROBLEMA GENERAL Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO Si existe relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.</p> <p>Si existe relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.</p> <p>Si existe relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021.</p>	<p>VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA</p> <p>VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>Comunicación ascendente</p> <p>Comunicación descendente</p> <p>Comunicación horizontal</p> <p>Desempeño por en competencias sus funciones</p> <p>Desempeño por las características de la persona</p>	<p>Aplicada</p> <p>ENFOQUE</p> <p>Cualitativo</p> <p>DISEÑO</p> <p>Descriptivo - Correlacional de corte transversal</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- R --> O2 </pre> <p>DONDE: M: Muestra. O1: Observación de la V1. O2: Observación de la V2. R: Relación entre las variables.</p> </div>

Anexo 3

Matriz metodológica

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA FEDERACIÓN DE COOPERATIVAS, LIMA, 2021.					
POBLACIÓN	CENSAL	TÉCNICA	INSTRUMENTO	VALIDEZ	CONFIABILIDAD
<p>La población de este trabajo de investigación está constituida por el total de los 58 colaboradores del área de supervisión que trabajan en el área de In situ y Extra situ, ambos géneros y mayores de edad de la Federación de Cooperativas, Lima - Perú. No se está considerando al personal externo (limpieza, auditores o seguridad), ni tampoco al personal de la Gerencia. Hernández y Mendoza (2018) afirma que una población es la agrupación de todos los casos que coinciden con una serie de características (pág. 198).</p>	<p>La muestra se realizó en base al total de colaboradores de la Federación de Cooperativas, Lima - Perú. El estudio será censal. López P. & Fachelli S. (2015) según el autor define que la cantidad de la muestra censal es igual a la población, de tal forma que esta clasificación se utiliza cuando la población es relativamente pequeña, es decir, la relación exhaustiva de cada unidad de la población. (pág. 10).</p>	<p>La técnica será la encuesta con ello nos servirá para recolectar y evaluar la información. Hernández y Mendoza (2018) son análisis no experimentales transversales descriptivos o correlacionales que sirven de base para la recolección de datos. (pág. 187).</p>	<p>Se uso el cuestionario que tiene como fin buscar la relación que existe entre la variable de comunicación interna y el desempeño laboral, para ello se empleará un cuestionario de 9 ítems que hacen referencia a la variable de comunicación interna y para medir el desempeño en el trabajo se utilizará un cuestionario de 6 ítems, que son las siguientes ítems, para cada ítem se presenta 5 escalas como respuesta que es: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre. Hernández y Mendoza (2018) manifiesta que las alternativas de respuesta o puntos en la escala inicial son cinco e indican en que grado están de acuerdo con la frase correspondiente (pág. 274).</p>	<p>Para la evaluación de la validez los preguntas pasaron por un proceso de validación mediante el criterio de expertos, conformado por 3 profesionales especialista en el tema a desarrollar.</p> <p>Lo cual calificaron las preguntas en base a 3 criterios pertinencia, relevancia y claridad, determinando según la prueba de V de Aiken que todos los ítems registran un valor mayor al 80%, por lo cual que se concluye que las preguntas son válidas y recomiendan su aplicación.</p> <p>Hernández y Mendoza (2018) indica que la validez, se obtiene mediante criterio de los expertos. (pág. 365).</p>	<p>Hernández y Mendoza (2018) menciona que la confiabilidad la calculas para todo el instrumento de medición utilizado, y mide la relación entre sí. (pág. 323).</p>

Anexo 4

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna en el desempeño laboral.

INSTRUCCIONES: Maque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Dimensiones	Ítem	Ítem	N	CN	AV	CS	S
Comunicación ascendente	1	En la organización existe un buen dialogo de tus compañeros de trabajo con el jefe inmediato.					
	2	El jefe inmediato considera las propuestas de desarrollo que se le brinda para la toma de decisión.					
	3	Se le informa al jefe inmediato sobre las necesidades y problemas que se suscitan dentro del ambiente laboral.					
Comunicación descendente	4	Los jefes inmediatos informan de manera clara la distribución de funciones y roles que deben realizar.					
	5	Siente usted que la visión y misión de su centro de labores lo identifica.					
	6	Los jefes inmediatos anuncian con claridad las políticas de la organización, como los valores.					
Comunicación horizontal	7	Participa en los trabajos en equipo en la organización.					
	8	Participa en distintas actividades de integración dentro de la organización.					
	9	Realiza intercambio de información con sus compañeros para el desarrollo de las actividades que le encargan en su centro de labores.					
Desempeño por competencias en sus funciones	10	Cumple con todas las actividades asignadas.					
	11	El trabajo asignado lo realiza con exactitud, orden y esmero.					
	12	Lo capacitan previamente antes de realizar un trabajo nuevo.					
Desempeño por las características de la persona	13	Comprende fácilmente la asignación de nuevas tareas que le encomiendan en su trabajo.					
	14	Toman en cuenta sus opiniones que da para la mejoría de los proyectos que realiza la organización.					
	15	Acepta las funciones laborales asignadas por su jefe, sin ningún inconveniente.					

Anexo 5

CARTA DE PRESENTACIÓN



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la facultad de Ciencias Empresariales de la UCV, en la sede de Lima Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi Tesis y con la cual optar por el título profesional de: Licenciado en Administración.

El título del nombre de mi proyecto de investigación es: Comunicación interna y el desempeño laboral en la Federación de Coop, Lima, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para dar por válido el cuestionario de preguntas, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema a desarrollar.

El expediente de validación, que se le hace llegar contiene:

- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Paquirachi Diaz, Elvis
D.N.I: 46718099

Mozo Candia, Edgar
D.N.I: 46168409

Anexo 6

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE / DIMENSION		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE INDEPENDIENTE: COMUNICACIÓN INTERNA								
Dimensión 1: Comunicación ascendente								
1.	En la organización existe un buen dialogo de tus compañeros de trabajo con el jefe inmediato.	X		X		X		
2.	El jefe inmediato considera las propuestas de desarrollo que se le brinda para la toma de decisión.	X		X		X		
3.	Se le informa al jefe inmediato sobre las necesidades y problemas que se suscitan dentro del ambiente laboral.	X		X		X		
Dimensión 2: Comunicación descendente								
4.	Los jefes inmediatos informan de manera clara la distribución de funciones y roles que deben realizar.	X		X		X		
5.	Siente usted que la visión y misión de su centro de labores lo identifica.	X		X		X		
6.	Los jefes inmediatos anuncian con claridad las políticas de la organización, como los valores.	X		X		X		
Dimensión 3: Comunicación horizontal								
7.	Participa en los trabajos en equipo en la organización.	X		X		X		
8.	Participa en distintas actividades de integración dentro de la organización.	X		X		X		
9.	Realiza intercambio de información con sus compañeros para el desarrollo de las actividades que le encargan en su centro de labores.	X		X		X		
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL								
Dimensión 1: Desempeño por competencias en sus funciones								
10.	Cumple con todas las actividades asignadas.	X		X		X		

11.	El trabajo asignado lo realiza con exactitud, orden y esmero.	X		X		X	
12.	Lo capacitan previamente antes de realizar un trabajo nuevo.	X		X		X	
Dimensión 2: Desempeño por las características de la persona							
13.	Comprende fácilmente la asignación de nuevas tareas que le encomiendan en su trabajo.	X		X		X	
14.	Toman en cuenta sus opiniones que da para la mejoría de los proyectos que realiza la organización.	X		X		X	
15.	Acepta las funciones laborales asignadas por su jefe, sin ningún inconveniente.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Madrid Casariego, Jaime Leandro DNI: 02773132

Especialidad del validador: Maestro en Administración de la Educación

08 de abril del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

Recorte rectangular



Firma del Experto Validador.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MADRID CASARIEGO, JAIME LEANDRO DNI 02773132	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 14/02/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO PERU
MADRID CASARIEGO, JAIME LEANDRO DNI 02773132	BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 16/09/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MADRID CASARIEGO, JAIME LEANDRO DNI 02773132	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 06/11/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO PERU

Anexo 7

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE / DIMENSION		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE INDEPENDIENTE: COMUNICACIÓN INTERNA								
Dimensión 1: Comunicación ascendente								
1.	En la organización existe un buen dialogo de tus compañeros de trabajo con el jefe inmediato.	X		X		X		
2.	El jefe inmediato considera las propuestas de desarrollo que se le brinda para la toma de decisión.	X		X		X		
3.	Se le informa al jefe inmediato sobre las necesidades y problemas que se suscitan dentro del ambiente laboral.	X		X		X		
Dimensión 2: Comunicación descendente								
4.	Los jefes inmediatos informan de manera clara la distribución de funciones y roles que deben realizar.	X		X		X		
5.	Siente usted que la visión y misión de su centro de labores lo identifica.	X		X		X		
6.	Los jefes inmediatos anuncian con claridad las políticas de la organización, como los valores.	X		X		X		
Dimensión 3: Comunicación horizontal								
7.	Participa en los trabajos en equipo en la organización.	X		X		X		
8.	Participa en distintas actividades de integración dentro de la organización.	X		X		X		
9.	Realiza intercambio de información con sus compañeros para el desarrollo de las actividades que le encargan en su centro de labores.	X		X		X		
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	

Dimensión 1: Desempeño por competencias en sus funciones							
10.	Cumple con todas las actividades asignadas.	X		X		X	
11.	El trabajo asignado lo realiza con exactitud, orden y esmero.	X		X		X	
12.	Lo capacitan previamente antes de realizar un trabajo nuevo.	X		X		X	
Dimensión 2: Desempeño por las características de la persona							
13.	Comprende fácilmente la asignación de nuevas tareas que le encomiendan en su trabajo.	X		X		X	
14.	Toman en cuenta sus opiniones que da para la mejoría de los proyectos que realiza la organización.	X		X		X	
15.	Acepta las funciones laborales asignadas por su jefe, sin ningún inconveniente.	X		X		X	

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Dra. Ada Gallegos Ruiz Cornejo **DNI:** 09575992

Especialidad del validador: Dra. En Gobierno y Políticas Públicas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

08 de abril del 2021.

Firma del Experto Validador.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GALLEGOS RUIZ CONEJO, ADA LUCIA DNI 09575992	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 23/12/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
GALLEGOS RUIZ CONEJO, ADA LUCIA DNI 09575992	LICENCIADA EN EDUCACION Fecha de diploma: 20/08/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU
GALLEGOS RUIZ CONEJO, ADA LUCIA DNI 09575992	MAESTRO EN ADMINISTRACION PUBLICA ANTICORRUPCION Fecha de diploma: 10/02/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU

Anexo 8

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE / DIMENSION		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE INDEPENDIENTE: COMUNICACIÓN INTERNA								
Dimensión 1: Comunicación ascendente								
1.	En la organización existe un buen dialogo de tus compañeros de trabajo con el jefe inmediato.	X		X		X		
2.	El jefe inmediato considera las propuestas de desarrollo que se le brinda para la toma de decisión.	X		X		X		
3.	Se le informa al jefe inmediato sobre las necesidades y problemas que se suscitan dentro del ambiente laboral.	X		X		X		
Dimensión 2: Comunicación descendente								
4.	Los jefes inmediatos informan de manera clara la distribución de funciones y roles que deben realizar.	X		X		X		
5.	Siente usted que la visión y misión de su centro de labores lo identifica.	X		X		X		
6.	Los jefes inmediatos anuncian con claridad las políticas de la organización, como los valores.	X		X		X		
Dimensión 3: Comunicación horizontal								
7.	Participa en los trabajos en equipo en la organización.	X		X		X		
8.	Participa en distintas actividades de integración dentro de la organización.	X		X		X		
9.	Realiza intercambio de información con sus compañeros para el desarrollo de las actividades que le encargan en su centro de labores.	X		X		X		
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL								
Dimensión 1: Desempeño por competencias en sus funciones								
10.	Cumple con todas las actividades asignadas.	X		X		X		

11.	El trabajo asignado lo realiza con exactitud, orden y esmero.	X		X		X	
12.	Lo capacitan previamente antes de realizar un trabajo nuevo.	X		X		X	
Dimensión 2: Desempeño por las características de la persona							
13.	Comprende fácilmente la asignación de nuevas tareas que le encomiendan en su trabajo.	X		X		X	
14.	Toman en cuenta sus opiniones que da para la mejoría de los proyectos que realiza la organización.	X		X		X	
15.	Acepta las funciones laborales asignadas por su jefe, sin ningún inconveniente.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): En base a la presente matriz se determina la suficiencia del instrumento planteado.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Blas Pintado, Luis Anthony DNI: 10376104

Especialidad del validador: Magíster en Administración Estratégica de Empresas

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

12 de abril del 2021.



Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BLAS PINTADO, LUIS ANTHONY DNI 10376104	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 17/11/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
BLAS PINTADO, LUIS ANTHONY DNI 10376104	ECONOMISTA Fecha de diploma: 18/06/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
BLAS PINTADO, LUIS ANTHONY DNI 10376104	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 03/03/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU

Anexo 9

PRUEBA DE V DE AIKEN POR ITEMS

		PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	PROMEDIO
VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA	Preg. 1	0.9167	0.9167	0.8333	0.8889
	Preg. 2	0.9167	0.8333	0.8333	0.8611
	Preg. 3	0.8333	0.8333	0.8333	0.8333
	Preg. 4	0.8333	0.8333	0.9167	0.8611
	Preg. 5	0.7500	1.0000	0.9167	0.8889
	Preg. 6	0.9167	0.9167	0.8333	0.8889
	Preg. 7	0.9167	0.6667	0.8333	0.8056
	Preg. 8	0.9167	0.8333	0.9167	0.8889
	Preg. 9	0.7500	0.8333	0.8333	0.8056
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	Preg. 10	0.9167	0.8333	0.7500	0.8333
	Preg. 11	0.8333	0.8333	1.0000	0.8889
	Preg. 12	0.8333	0.9167	0.8333	0.8611
	Preg. 13	0.9167	0.9167	1.0000	0.9444
	Preg. 14	0.8333	0.8333	0.7500	0.8056
	Preg. 15	0.9167	0.8333	0.7500	0.8333
PROMEDIO GLOBAL				0.8593	

Anexo 10

BASE DE DATOS

Número de personas encuestadas	COMUNICACIÓN INTERNA									DESEMPEÑO LABORAL					
	Comunicación ascendente			Comunicación descendente			Comunicación horizontal			Desempeño por competencias en sus funciones			Desempeño por las características de la persona		
	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15
1	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4
4	3	3	5	2	2	3	2	2	3	5	5	2	3	3	5
5	3	3	3	2	3	3	2	3	4	5	3	4	4	3	3
6	4	4	5	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	3
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
8	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
9	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
10	3	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5
11	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
12	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4
14	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
16	3	3	4	3	5	4	4	2	4	4	5	4	2	5	4
17	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4
18	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3
19	4	3	5	4	2	3	5	5	5	4	5	3	4	3	5
20	2	3	5	3	2	2	3	3	3	5	3	2	3	3	3
21	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	1	5	3	5
22	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
23	3	4	5	3	5	3	4	4	3	5	5	1	5	3	5
24	3	3	5	4	2	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4
25	3	3	5	4	2	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4
26	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	3	4	5
27	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
29	3	5	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
33	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5
34	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	1	3	4	3
35	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5
36	2	3	3	3	3	1	4	3	4	4	4	4	3	1	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
38	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
39	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4
40	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5
42	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4
43	3	4	4	2	3	2	3	5	3	5	5	1	4	4	3
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5
46	4	3	5	4	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	5
47	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
48	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
49	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3
50	4	3	4	3	3	3	5	5	3	5	5	4	4	5	4
51	5	5	3	5	5	2	5	3	4	5	5	1	5	4	3
52	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
53	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
54	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4
55	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4
56	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4
57	3	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5
58	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5

Anexo 11

PRUEBA DE TURNITIN

The image shows a Turnitin Draft Coach interface. On the left, a document is displayed with the following text:

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Comunicación interna y desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:
Mozo Candia, Edgar Demetrio (ORCID: 0000-0002-0248-012X)
Paquirachi Diaz, Elvis Alfonso (ORCID: 0000-0003-0329-2929)

ASESOR:

On the right, the Turnitin Draft Coach panel shows the following information:

- Overall Similarity: 25%
- Report last run Jun 10 6:47 PM -05
- What should I do with my score?
- Similarity sources:
 - 1 repositorio.uigv.edu.pe INTERNET 5%
 - 2 repositorio.ucv.edu.pe INTERNET 2%
 - 3 Universidad Cesar Vallej... SUBMITTED_WORK 2%
 - 4 Universidad Cesar Vallej... SUBMITTED_WORK 1%
 - 5 Universidad Cesar Vallej... SUBMITTED_WORK 1%
 - 6 Universidad San Ignacio ... SUBMITTED_WORK 1%
- You can run 2 more similarity checks.
- Buttons: Run New Similarity Check, View Full Report