



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Comunicación organizacional y desempeño laboral de los  
colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua  
2021

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

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Rivero Núñez, Carmela Elizabeth (ORCID: 0000-0001-5131-9597)

**ASESORA:**

Dra. Espinosa Rodríguez, Olenka Ana (ORCID:0000-0003-3058-816X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Este trabajo es en memoria de mi Yeya, mi tío Lalo y a mi “Papi”, que ya no se encuentran en este plano, pero fueron testigos y parte de mi logro de haber terminado mi carrera, pero no tuvieron la oportunidad de verme titulada, sé que desde el cielo ustedes están orgullosos de lo que he logrado.

## **Agradecimiento**

A mis padres José Antonio y María Elisabet y a mi hermano Jorge Jesús por preocuparse de mi desde el inicio de mi existencia, me han formado para saber cómo luchar y lograr mis metas a pesar de las adversidades, una de ellas es este proyecto de tesis, que es fruto de sus enseñanzas que sigue presente hasta ahora.

## Índice de contenidos

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.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. Resultados.....	19
V. Discusión.....	22
VI. Conclusiones .....	26
VII. Recomendaciones .....	27
Referencias .....	28
Anexos .....	36

## Índice de tablas

Tabla 4. 1 Relación entre la dimensión comunicación interna y cargo laboral en la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua, 2021. ....	19
Tabla 4. 2 Relación entre la dimensión comunicación externa y cooperación en equipo en la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua, 2021 .....	20
Tabla 4. 3 Relación entre las variables comunicación organizacional y desempeño laboral en la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua, 2021. ....	21

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Bungalows Bodega Paredes de la ciudad de Moquegua; la muestra estuvo compuesta por los 12 colaboradores; tiene un enfoque cuantitativo y un estudio aplicado de diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de datos se empleó el Cuestionario de comunicación organizacional y el Cuestionario de desempeño laboral. A partir de los resultados obtenidos, se evidencia que existe una correlación significativa entre las variables comunicación organizacional y desempeño laboral. Ante ello se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

**Palabras claves:** Comunicación, desempeño, cooperación y equipo.

## **ABSTRACT**

The main objective of this study was to determine if there is a relationship between organizational communication and work performance in the company Bungalows Bodega Paredes in the city of Moquegua; the sample consisted of 12 employees; it has a quantitative approach and an applied study of non-experimental design of cross-sectional cut. The organizational communication questionnaire and the work performance questionnaire were used for data collection. From the results obtained, it is evident that there is a significant correlation between the variables organizational communication and work performance. Therefore, the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

**Keywords:** Communication, performance, cooperation and team.

## I. Introducción

En el presente capítulo se tiene la realidad problemática, justificación por conveniencia, teórica, práctica y de relevancia social de la investigación, explicando detalladamente el problema que se investigó, se formuló objetivos e hipótesis para medir los resultados obtenidos.

La comunicación es esencial y se presenta de forma verbal y no verbal, para la formación de la personalidad y características únicas de las personas. Sin embargo, la comunicación que se ven en las empresas u organizaciones es muy diferente a la comunicación que se aprende y comprende desde los inicios de los seres humanos.

Gatti, et al. (2020) comenta que China, quien era el segundo país con mayor potencial económico mundial, luego de ocupar el puesto número 65 del ranking de capital, a causa de haber tenido un enfoque pobre hacia a sus clientes y propios trabajadores. Y en los últimos 6 años se dedicaron a mejorar sus estrategias enfocándose en la gestión de desempeño, responsabilidades y el compromiso con los empleados, y todo partió desde mejorar la comunicación con sus trabajadores y la calidad de trabajo, teniendo como resultado una mejora en el ranking de capital humano mundial llevado a cabo por World Bank Group en el año 2020 ocupando el puesto número 45.

Formanchuk (2014) comenta que las empresas en Latinoamérica para desarrollar sus planes y acciones de comunicación interna se inclinan en las propuestas de países como Asia, Europa o Norteamérica, que tienen realidades y culturas muy diferentes a las de Latinoamérica. Y los principales problemas que encontró fue la falta de credibilidad entre el personal y la empresa, falta de coherencia, liderazgo negativo, subestimación del personal y mal manejo del poder; todo ello está relacionado a la mala comunicación interna.

Bonilla y Torres (2017) comenta que la empresa Sandvik del Perú s.a. que es una empresa que tiene sedes en 130 países, tuvo problemas en los flujos comunicacionales que no eran adecuadamente en la comunicación descendente,

que originaban problemas de retroalimentación en el desempeño de los colaboradores.

En el contexto local, en la mayoría de los trabajos privados en la ciudad de Moquegua, los trabajadores hacen mayor número de horas de trabajo, creando un ambiente negativo, que afecta la satisfacción laboral que tiene como resultado un bajo desempeño laboral. Pero al tener condiciones adecuadas y remuneraciones económicas justas, mejoran la satisfacción laboral.

La realidad problemática de la empresa Bungalows Bodega Paredes, se encuentra en el mal manejo de la comunicación interna, donde no cuenta con un flujo de comunicación definido, que a su vez puede llegar a malinterpretar el mensaje que se quiere transmitir, como es en el caso de la socialización de los colaboradores con los clientes, que puede generar una mala imagen para la empresa, otro de los factores de esta mala comunicación trae deficiencia e ineficacia en lograr los objetivos planteados. También se presenta la poca confianza de los colaboradores hacia los superiores, para expresar dudas o problemas que se pueden presentar en la empresa.

Otro de los problemas viene de parte de los colaboradores temporales que son contratados por los clientes y al no tener conocimiento de las funciones de la empresa, genera una falta de coordinación y cooperación entre los colaboradores de la empresa, para lograr que se lleve acorde los objetivos.

Al entender la importancia de la comunicación en el desarrollo de diferentes entornos empresariales, es que la presente investigación, realizada en la empresa Bungalows Bodega Paredes, ubicada en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua; pretende determinar el impacto de las formas de comunicación de uso regular dentro de la organización y como esta afecta a los objetivos de la misma y sus expectativas de crecimiento. Es por ello que se planteó como problema general la siguiente interrogante ¿Existe relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua, 2021? Estableciendo también como problemas específicos determinar si ¿Existe relación entre la comunicación interna y la carga laboral de los colaboradores la empresa Bungalows Bodega Paredes, 2021? y ¿Existe

relación entre la comunicación externa y la cooperación en equipo de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, 2021?

Para la presente investigación se tomó en cuenta con 4 criterios de justificación, por conveniencia, teórica, practica y de relevancia social.

Se cuenta con a justificación por conveniencia en este estudio ya que, al entender la realidad problemática de esta empresa, se sentará un precedente que podrá ser utilizado como guía por diversas organizaciones para el desarrollo de estrategias de abordaje de esta problemática buscando mejorar su desempeño laboral.

Como justificación teórica el estudio tiene importancia ya que permitirá reforzar las teorías que existen en el campo de la comunicación organizacional y así como en el del desempeño laboral, pudiendo ser utilizado como antecedente para próximas investigaciones.

En lo referente a la justificación práctica, esta investigación pretende Contribuir en la mejora de la comunicación externa y la cooperación en equipo, destacando la importancia de la creación de un entorno laboral más cohesionado.

Por último, la relevancia social de esta investigación se basa en que beneficia a los colaboradores porque a través de las recomendaciones mejorará la comunicación interna, por tanto, se tendrá una mejor calidad de desempeño laboral.

Teniendo ello en cuenta, este estudio busca determinar la relación entre las variables comunicación organizacional y desempeño laboral, por lo cual establece como objetivo general determinar la relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua, 2021 y como objetivos específicos determinar relación entre la comunicación interna y la carga laboral de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, 2021; determinar la relación entre la comunicación externa y la cooperación en equipo de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, 2021.

Para la presente Investigación se plantearon como hipótesis de investigación que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y el

desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua, 2021. Y tomando como hipótesis nula que no existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua, 2021.

## II. Marco teórico

Tkalac (2021) concluyo en su investigación que encontrar un empleador atractivo laboralmente con una buena marca, puede aumentar una satisfacción en la comunicación interna. En sus resultados muestra que en los esfuerzos internos de branding ayudan a alinear el comportamiento y los valores de la organización.

Lee y Kim (2021) en su investigación destaca el papel de la retroalimentación en la comunicación interna y la creatividad en los empleados, ya que, si los empleados perciben que el entorno es armonioso, los llama a buscar retroalimentación internos motivándolos a ajustar y mejorar diversos puntos de trabajo probando nuevas técnicas.

Schweper y Dimitriou (2021) en su investigación concluyó que, cuando los colaboradores tienen conocimiento de lo valiosos que son para la organización los trabajadores y que, si surgiera un problema o injusticia, obtendrán una solución favorable, gracias a ello pueden tener una buena calidad de desempeño laboral internamente y externa.

Men (2021) en su artículo de investigación comenta que las comunicaciones receptivas y auténticas de los líderes de startups son constructores de relaciones esenciales, que construye la confianza y mejora el sentimiento de compromiso y empoderamiento dentro del startup, motivando así a los colaboradores a participar activamente en la organización a largo plazo.

Li, et al. (2021) comenta que ante situaciones como el COVID – 19, las organizaciones deben ayudar a los colaboradores a manejar estos tipos de cambios repentinos sin precedentes. La comunicación interna transparente puede alentar a los colaboradores a hacer frente proactivamente al cambio, ayudando a reducir la incertidumbre a causa del cambio y por último cultivar una relación de calidad entre los colaboradores y la organización.

Vercic y Spoljaric (2020) en su estudio comenta que para tener una buena comunicación interna debe ser cara a cara ya que transmite más expresiones que datos, en cambio la comunicación escrita transmite información, por ello tuvo buen

resultado la comunicación cara a cara porque tuvo una buena captación y satisfacción entre los colaboradores.

Men, et al. (2020) en su investigación propuso explorar las influencias de los líderes ejecutivos que visualizan, energizan y permiten comportamientos comunicativos en la apertura de los empleados ante un cambio y el apoyo conductual, así como el papel de mediación de la confianza de los empleados hacia la organización en este proceso. Y tuvo como hallazgo que la confianza entre los empleados contribuye fuerte y positivamente a un nuevo cambio. Por lo tanto, la interacción basada en la confianza entre los principales líderes y empleados es la base de cómo influye en las actitudes y al comportamiento.

Contreras y Garibay (2020) en su investigación concluye que una comunicación organizacional contribuye al conocimiento y generar condiciones óptimas para el logro de objetivos organizacionales con un sentido más humano.

Salazar, et al. (2020) comentó que, al contar con una comunicación interna efectiva dentro de cualquier organización, se transforma automáticamente en una estrategia que promueve un cambio en la dirección de un negocio, más aún en estos tiempos tan competitivos que se vive.

García, et al. (2020) en su estudio sobre el desempeño laboral gerencial por género, concluyó que las mujeres pueden dar un óptimo servicio al cliente y postventa, y esto en el nivel gerencial tendría mayor valor en el mercado. Para ello se debe estructurar políticas organizacionales y desenvolver los procesos internos y el talento humano, independientemente del género.

Montoya y Sáenz (2020) comentan que para lograr un buen desempeño las organizaciones deben fortalecer su clima de innovación, promoviendo acciones que empoderen a los colaboradores y les permitan identificarse entre ellos, eso ayuda a generar mayor compromiso laboral. Esta estrategia es fundamental para las organizaciones que tienen que estar actualizados constantemente con la innovación.

La comunicación externa para Capriotti y Zeler (2020) es tener una presencia activa, interactuando con los clientes por medio de redes sociales, compartiendo

contenidos vinculados al servicio o producto que se ofrece y así lograr una gestión exitosa de la comunicación externa mediante redes sociales.

Pineda (2020) concluye que la comunicación organizacional independientemente del tamaño organizacional, la comunicación promueve desarrollo y requiere planeación, que enlace acciones creadas por cada área de la organización.

La comunicación para Nogueira, et al. (2020) comentan que la tecnología puede resolver las dificultades durante el desarrollo laboral promoviendo la comunicación, orientada a la resolución de problemas y lograr los objetivos; contribuyendo a que las relaciones sean dinámicas y atractivas.

Lozano (2019) comenta que, para lograr un alto nivel de desempeño laboral, debe manejarse adecuadamente los conocimientos, creatividad y el desarrollo de las capacidades que permitan transmitir posibles avances organizacionales, de acuerdo a la visión, misión y valores decididos por la organización.

Rodríguez y Lechuga (2019) comenta con respecto al desempeño laboral, que, a lo largo del tiempo, las organizaciones han otorgado mayor importancia al desempeño del personal, y se han dado cuenta de la importancia de los colaboradores dentro de las organizaciones y su impacto que pueden causar en su competitividad para lograr los objetivos planteados.

La comunicación interna según Kim, et al. (2019) en los resultados de su investigación demostró que las actividades de comunicación que son planificadas y estratégicas internamente, pueden ayudar a tener su conducta de búsqueda de retroalimentación activo y fomentar la creatividad de los colaboradores.

La comunicación interna según Men y Yue (2019) el comportamiento y estilo de comunicación de los gerentes afectan la cultura y el clima de la organización, haciendo que la experiencia y los sentimientos de los colaboradores influya en su cultura emocional y comunicación interna, que puede jugar a favor o en contra de la organización.

Pandey, et al. (2019) comenta que los líderes son los impulsores del clima laboral del equipo, y cuando esto es liderado por sus organizaciones que recurren

tanto a la racionalidad como a la espiritualidad, los miembros encuentran un significado más profundo en su labor y satisfacción personal y profesional.

Papic (2019) comenta que, en su calidad de componente estratégico de la comunicación organizacional interna, debe apoyar el desempeño profesional individual, grupal y colectivo, que este guiado al cumplimiento de los objetivos.

Chiniara y Bentein (2018) en sus resultados demuestra que el liderazgo de servicio aumenta la integración del equipo a través de su influencia en la percepción de baja diferenciación en la calidad de las relaciones dentro del equipo. La integración del equipo mejora fuertemente en el rendimiento de tareas y el buen comportamiento organizacional.

Ordoñez y Orbe (2018) sustenta que el desempeño laboral de los colaboradores es importante dentro de la empresa, ya que llevan la responsabilidad de demostrarla calidad hacia los receptores, con el fin de tener una ventaja competitiva, y solo trabajando de esa manera se puede tener buenos resultados y efectividad internamente.

Flores (2018), en su tesis posgrado encontró una correlación descriptiva, verdadera entre las variables y los resultados fueron  $r=0.936$ ,  $p\leq 0.05$ . Este estudio está siendo considerado por la variable comunicación organizacional.

Diaz, et al. (2018) comenta que la evaluación al personal puede proporcionar información relevante sobre el desempeño y proporcionar una retroalimentación adecuada para los colaboradores. Uno de los factores relacionados con la calidad de desempeño es el ausentismo, que requiere de un abordaje integral, para garantizar la calidad de trabajo.

Cedillo, et al. (2017) en su estudio Tiene un factor de alta significancia teniendo una correlación de  $r=0.708$  y  $p\leq 0.05$ . Fue tomada en cuenta por la comunicación organizacional

Guido, et al. (2017) en su publicación a la revista Harvard Business Deusto define que es un proceso complejo que todos los colaboradores que son participe y que usualmente trabajan un ambiente aislado de la comunicación corporativa, siendo esta muy genérica, donde se puede crear conflictos y malos entendidos, que

si no se alinea la estrategia corporativa con la visión del trabajador dará lugar a la creación de canales informales que trastornen la información y, en consecuencia, la percepción general del entorno laboral. Por ello menciona que la comunicación interna es una de las 10 claves operativas para una buena gestión de recursos humanos.

Filipa y Cruz (2017) en su investigación sobre la comunicación y el compromiso organizacional, concluye que, si los inspectores de trabajo están satisfechos con la comunicación interna, el compromiso con la empresa es mayor. Esto puede ser incentivo para que las empresas tengan mayor interés en diseñar y planificar la comunicación interna.

Segredo, et al. (2017) con respecto a la comunicación organización concluye que puede ser descrita como dimensión para el estudio de clima organizacional, por medio de 4 categorías: proceso de realimentación, desarrollo organizacional, estilos de comunicación y cultura organizacional; porque orienta al análisis en las organizaciones con una visión sistemática, donde comunicar es vital para el crecimiento de las mismas.

Pazmay (2017) comenta que al tener carencia general de formación académica formal sobre el manejo de la organización lleva a una administración empírica por parte de los gerentes, y con respecto a la comunicación solo aceptan información necesaria que estén relacionados a la ejecución de las tareas.

La comunicación externa según Sreerana (2016) se debe tener una comunicación externa eficaz y para que los medios de comunicación se den a conocer correctamente, de esta manera ayudará a que el personal de la organización se sienta comprometidas gracias a los lazos que se crearon y establecer mejores relaciones y buenas opiniones de su organización. La misión define el presente de la organización y la visión sirve de guía para el futuro de la misma.

Wonneberger y Jacobs (2016) dicen que la comunicación externa pretende comunicar los esfuerzos de comunicación a todos los espectadores interesados a través de diversos canales como los medios de comunicación, las redes sociales y los boletines informativos

Fajardo y Nivia (2016), mencionó que la comunicación y el desarrollo organizacional han cambiado entre sí, y es importante conocer cada escuela de administración desde sus inicios hasta el presente, y que ha dado lugar a una nueva visión de la comunicación.

Duran e Hidalgo (2016) en su estudio consideran la comunicación interna y externa como una variable de alto impacto en el resultado de satisfacción laboral con la empresa que investigó, y le confirmaron que, pese al uso de diferentes medios de comunicación, la organización valoró de manera negativa la estrategia por no comunicar los temas de interés como resultados financieros, objetivos, desempeño y gestión.

Palomino, Peña (2016) en su investigación de pregrado sus datos lógicos y coherentes determinaron que el tamaño y el valor del entorno organizacional, tiene el mayor impacto positivo en el desempeño laboral con un 66,3%. Este estudio se consideró por el desempeño laboral.

Chiang y San Martín (2015) en los resultados de su investigación obtuvo que, al aumentar el desempeño, proactividad e innovación de las mujeres, aumentará la satisfacción por obtener reconocimientos y satisfacción de la relación establecida con los superiores. Y en el caso de los hombres aumentarles el desempeño en el cumplimiento de los objetivos, les aumenta la satisfacción por trabajar en la empresa y la relación con sus superiores.

Wen y Carlsson (2015) en su estudio comenta que se debe tomar en cuenta diferentes factores que pueden afectar a la cooperación en equipo en las organizaciones, una de ellas es la identidad y distribución de las labores, y los castigos deben ser iguales.

Puck y Pregernig (2014) Determinó en su estudio que, para tener un efecto positivo en la cooperación, la administración debe adoptar medidas o acciones que alienten a los miembros de equipo a ofrecer ayuda y asistencia entre ellos, y ser receptivos a las opiniones y puntos de otros miembros, incluyendo la estimulación de la confianza y respeto.

Balerazo (2014) en su tesis de pregrado; concluyó que existe la pequeña hipótesis de que los errores que presenta la comunicación dentro de una

organización afectan la coherencia de las actividades organizacionales, y también afecta directamente la estructura de una organización. Se tomó este estudio por la comunicación organizacional

Enríquez (2014), en su tesis de posgrado, de la Universidad Montemorelos, México, su estudio está estrechamente relacionados entre sí y tienen una correlación de  $r=0.569$  y  $p<=0,005$ . Se consideró por la variable desempeño laboral.

Lujan (2020) en su tesis fue decisivo y consistente porque determinó que hay correlación moderada entre las variables de investigación de (0.44) y  $p<=0,05$ . Este estudio cuenta con la variable desempeño laboral.

Castillo (2018), en su tesis encontró que existe correlación descriptiva, hubo correlación verdadera entre las variables y los resultados fueron  $r=0.936$ ,  $p<=0.05$ . Este estudio está siendo considerado por la variable comunicación organizacional

Themme-Afan y De la Torre (2017), su estudio fue estadísticamente significativo y bien ajustado, con  $r =0.73$  y  $p<=0.05$ , como resultado, los valores culturales se consideran directamente relacionado con el empleo. Se consideró este estudio por el desempeño laboral.

García (2017) llegó a la conclusión que los conocimientos, habilidades y actitudes de índole práctico, técnico y procedimental están agrupadas al desarrollo y desenvolvimiento laboral de los colaboradores. Con esto también demostró que, a mayores conocimientos, habilidades y actitudes prácticas, técnicas y procedimentales, se logra mayor desarrollo y desenvolvimiento laboral en los colaboradores.

Nosenzo y Tufano (2017) comenta que la cooperación entre los colaboradores es crucial, mientras que a menudo se caracteriza por la fragilidad propia debido al conflicto entre los incentivos individuales y las acciones sociales óptimas. A pesar de su fragilidad, en entornos naturales, una gran variedad de mecanismos está en acción para fomentar resultados cooperativos.

De la cruz y Huamán (2016) determinaron que el desempeño laboral se basa en las características del colaborador en cómo se desenvuelve y cómo afronta los retos y como se presenta en la organización

Mamanchura (2019), en su tesis obtuvo su  $p \leq 0.05$ , y su coeficiente de Pearson  $r = 0.59$ , que muestra que hay correlación entre las dos variables. Esta investigación cuenta con la variable comunicación organizacional.

Después de haber enfocado los antecedentes teóricos, se define otro de los puntos importante de esta investigación que son los conceptos de autores con respecto a las variables de investigación e indicadores.

Chiavenato (2017) con respecto al desempeño laboral, nos comenta que cuando el colaborador se enfoca en los objetivos y hace su labor con mucho entusiasmo, es porque en su ambiente laboral valoran su trabajo y el valor de su labor en ella, teniendo como fin los objetivos.

Kumar (2015) en el diario *Gestión*. Mencionó que en la comunicación organizacional es necesario tener en cuenta que cuando los colaboradores captan un mensaje, todo depende del tipo de lenguaje que use el superior ya que será determinante al momento de la interrelación.

Castro (2014) determinó que la comunicación está establecida por una institución en particular y es parte de una cultura o principio. Por ello, la comunicación con los miembros de la organización de diferentes niveles debe ser natural.

Robbins y Coulter (2014) afirmó que el desempeño laboral es un trabajo de inspiración para evaluar lo bueno o malo, para hacer que se difunda a través de los pensamientos, eventos y contribuciones que todos representan. Las actitudes y la participación en las actividades reflejan cómo se sienten los colaboradores en el entorno laboral.

Chiang (2012) determina que la finalidad de la comunicación interna es consentir el alineamiento del trabajo de los miembros en general; que compone uno de los elementos centrales para enlazar a nivel relación con los diferentes departamentos de la organización.

La comunicación según Sanz (2011) la comunicación tiene diferentes flujos de información de modo básico, el primero es la comunicación descendente que se utiliza para comunicar referencias al respecto de un deber, informar sobre los

procesos y normas, comentar sobre los objetivos, filosofía y metas de la organización, el otro flujo es la comunicación ascendente que preferentemente es empleada para informar los efectos o resultados de las labores, políticas y prácticas de la organización y por último la comunicación horizontal es la que permite coordinación de la labor y la planificación de las actividades, y así satisfaciendo las necesidades individuales; favorece la interacción de los miembros de diferentes rangos laborales, desarrollando el trabajo en equipo.

Lacasa (2010) afirma que la comunicación tiene dos tipos básicos dentro de una empresa que son la formal que su mensaje se origina por un miembro de un determinado rango y va dirigido a otro miembro de otro rango, o puede ser del mismo rango, respetando los canales formales de la empresa. Suele usarse como medios los murales, publicaciones, reportes, etc.; y la informal que el mensaje esta entre los miembros de la empresa sin tener conocimiento del origen del mensaje, ya que no siguió los canales establecidos por la empresa. Uno de los ejemplos más claros es el rumor, que se corre de boca a boca, y que el mensaje puede ser tomada como verdadera.

Pernía y Carrera (2014) definen el desempeño como la eficacia de los colaboradores, que es necesaria para cumplir con los objetivos que tiene planeado la organización, el empleador se desempeña con satisfacción y gran labor. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de sus funciones, comportamiento y resultados.

Rebeil (2010) asegura que la comunicación interna busca el logro de las metas organizacionales por medio de los mensajes que corren de manera eficaz internamente, teniendo relaciones satisfactorias, ambiente laboral y entre otras cosas; entre sus integrantes.

Chiavenato (2009): determina que la comunicación es importante, ya que involucra el comportamiento de los colaboradores, correspondiendo al comportamiento de las 4 funciones de la comunicación, el control al tener un gran componente de control en la actitud de la empresa en los colaboradores y grupos, la motivación que al definirse la labor del trabajador, se le evalúa la labor y se les enseña con respecto a los objetivos que se debe cumplir, las expresión de

emociones que se presenta como opción para que manifiesten sus sentimientos de satisfacción o insatisfacción de los colaboradores y por último la función de la información que facilita en la determinación de las decisiones grupales y personales, al informar la información que evalúan y distinguir cursos de acción alternativo. Con estas 4 funciones que son de gran importancia, ya que operan en el proceso de la comunicación internamente en una organización.

Chiavenato (2009) define que para que tenga éxito internamente en una organización se debe cumplir estos aspectos administrativos relevantes que es administrar la atención con incentivación, para la captación de atención dependiendo del entorno laboral. administrar el significado para tener mayor accesibilidad de comunicación, para lograr tener una mejor retención y entendimiento del mensaje. Y por último administrar la confianza: Tener un ambiente armonioso y de confianza para los miembros del trabajo.

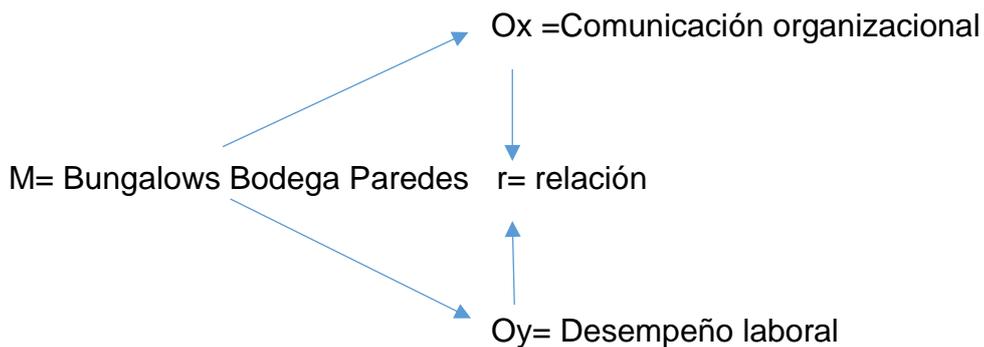
### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es del tipo aplicada ya que el problema es conocido y establecido por el investigador que tiene como fin de dar respuesta a las interrogantes específicas.

Tiene como diseño no experimental; ya que las variables de investigación no han sido manipuladas; tiene un corte transversal porque se recolectó en un determinado momento por el investigador toda la información. Correlacional porque se quiere conocer la conducta de la variable a través del comportamiento de las otras. (Hernández, et al, 2014)

Esquema:



#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variables

Se han categorizado las variables de tal manera:

Variable cualitativa 1: Comunicación organizacional

Variable cualitativa 2: Desempeño Laboral

En el anexo n°1 se encuentra la matriz de operacionalización de variables

##### Escala de medición

La escala de medición de las variables es ordinal, y la escala que se utilizó

para medir fue de Likert. Que es un enfoque sencillo para la resolución de problemas de grupos en la escala ordinal, ya que se basa en el reemplazo de variables.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población fue compuesta en su totalidad de colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, que está constituida por 12 integrantes que trabajan internamente en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua.

La muestra fue en su totalidad, conformada por todos los trabajadores entre hombres y mujeres de la empresa Bungalows Bodega Paredes. Constituyéndose en una muestra censal.

**Unidad de análisis:** cada uno de los trabajadores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua.

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

Se utilizó como técnica para la investigación la encuesta en la que se obtuvo toda la información cuantitativa, obteniendo así un listado de interrogantes específicas que se le realizó a todo el personal de la empresa.

El instrumento empleado fue el cuestionario, debido a que se contó con dos variables. La información se obtuvo de la lista de preguntas con respecto a las variables de investigación.

La recolección de datos que se usó como instrumento fue medida con escala ordinal, indicando la relación en cada una de las variables:

La primera dimensión es comunicación interna está compuesta por 6 preguntas que vienen ser desde la pregunta 1 al 6, la segunda dimensión comunicación externa está compuesta por 2 preguntas que tienen la numeración 7 y 8; ahora las dos dimensiones carga laboral y cooperación en equipo está compuesta por 6 cada una de las dimensiones teniendo una totalidad de 12, con la enumeración del 10 al 20

La validez del cuestionario, fue aprobado por medio de juicio de 3 expertos especializados con el asunto. El cuestionario fue adquirido de la tesis titulada “Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2018”. (León y Ocrosopoma, 2018).

La ficha técnica del instrumento se encuentra en el anexo n°3

La validación se encuentra en el anexo n°4

La confiabilidad del instrumento se encuentra en el anexo n°5

El cuestionario realizado con las adaptaciones n°6

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento que se usó para aplicar el cuestionario, fue pedir la autorización correspondiente a los gerentes de la empresa Bungalows Bodega Paredes para la participación en la investigación. Después se interactuó con los colaboradores para la orientación sobre el tema.

El instrumento fue aplicado de manera online, por cuestión de aislamiento social, mediante herramientas específica. Y todos los resultados e información fueron registrados en el programa SPSS versión 26 para el análisis correspondiente.

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

Este estudio al ser correlacional, ha utilizado una estadística descriptiva, en la que se usaron medidas de tendencia central. Así mismo se utilizó la estadística inferencial para lo cual la prueba de normalidad fue realizada, para determinar el inferencial estadístico más adecuado, en la cual se encontró que, el coeficiente Rho de Spearman es el indicado para determinar la relación de las variables de la investigación.

La prueba de normalidad se encuentra en el anexo n° 7

Al analizar los datos encontrados en base a los indicadores de la investigación, respecto a las dos variables de investigación, empleando Microsoft Excel 2013 y SPSS; con el fin de desarrollar un análisis inferencial.

### **3.7. Aspectos éticos**

El criterio del estudio demandó compromiso de ofrecimientos de valoración científica y contribuciones específicas a la colectividad, que formaron un requerimiento moral en el propósito de estudio.

Toda la información que se obtuvo y que está plasmada en esta investigación son todos verídicos y de confianza, ya que se tuvo respeto con la creatividad y veracidad. Donde la información no fue manipulada para obtener una información errónea. Se prevaleció el compromiso y ética, ya que se cumplió con los documentos que se necesita para llevar a cabo el estudio, como el permiso a la empresa para la realización de las encuestas y cuestionarios de manera correcta.

#### IV. Resultados

- O<sub>E1</sub>: Determinar la relación entre la comunicación interna y la carga laboral en los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes.

**Tabla 4. 1** *Relación entre la dimensión comunicación interna y cargo laboral en los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua, 2021.*

			Comunicación interna	Carga laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,679*
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	12	12
	Carga laboral	Coeficiente de correlación	,679*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	12	12

*Nota: \*\*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

*Fuente: colaboradores de la empresa*

Se evidencia que el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de 0,679 que nos indica que existe relación significativa. Teniendo una Sig. 0.015 <0.05.

- OE2: Determinar la correlación de la comunicación externa con la cooperación en equipo en los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua, 2021

**Tabla 4. 2** *Relación entre la dimensión comunicación externa y cooperación en equipo en los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua, 2021*

			Comunicación externa	Cooperación en equipo
Rho de Spearman	Comunicación externa	Coefficiente de correlación	1,000	,746**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	12	12
	Cooperación en equipo	Coefficiente de correlación	,746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	12	12

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

*Fuente: colaboradores de la empresa*

Se evidencia que el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de 0,746 que nos indica que existe relación significativa. Teniendo una Sig. 0.005 menor 0.05

## Contrastación de hipótesis

H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua, 2021.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua, 2021.

**Tabla 4. 3** Relación entre las variables comunicación organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua, 2021.

		Comunicación organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	1,000	,782**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,003
	I	12	12
	Desempeño laboral	,782**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	12	12

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

Fuente: colaboradores de la empresa

Se evidencia que el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de 0,782 lo cual indica que existe relación significativa entre la variable comunicación organizacional y la variable desempeño laboral, según la regla de decisión se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula por tener una correlación significativa de  $0.03 < 0.05$ .

## V. Discusión

En esta investigación tuvo como objetivo hallar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua 2021. Y de acuerdo a los antecedentes y teorías que se corrobora la relación de la comunicación y el desempeño tuvo como resultado una correlación altamente significativa. Todo este estudio tuvo como propósito demostrar que la empresa tuvo deficiencias débiles con respecto a la comunicación interna entre sus colaboradores, teniendo como resultado una deficiencia en el desempeño laboral y esto se debe a que se demostró la estrecha relación entre las dos variables.

En la presente investigación tuvo limitaciones a consecuencia de la coyuntura epidemiológica, que no se pudo recolectar los datos presencialmente; pero gracias a la tecnología se pudo salvaguardar la recolección de datos por medio de encuestas online, gracias a Google Forms y la colaboración total de los colaboradores para esta investigación.

Después de analizar los antecedentes internacionales y nacionales relacionados y similares con el tema de estudio, se han encontrado diferentes posturas y conclusiones que se asemejan a los datos obtenidos durante la realización de esta investigación que dan una influencia significativa entre las variables de investigación.

León y Ocrosopoma (2018) en su investigación que fue llevada a cabo en la municipalidad distrital de independencia en Huaraz, cuyo objetivo fue hallar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral; obtuvo como resultado que existía una relación con significancia alta; lo cual se corrobora con los presentes datos obtenidos, ya que se obtuvo un resultado similar a pesar de que la aplicación se realizó en un rubro laboral distinto, y que además maneja otro flujo de trabajo. Este resultado similar respalda que la comunicación y el desempeño tendrían una relación fuerte en cualquier ambiente laboral.

En el primer objetivo específico, se determinó la relación entre la comunicación interna y la carga laboral, lo que hace referencia que ante una buena

carga laboral resulta de gran importancia para mejorar la comunicación interna, así mismo en la investigación de Lee y kim (2021) donde su tema fue cultivar creatividad en los empleados a través de la comunicación interna estratégica. En donde destaca que la comunicación interna juega un papel importante en los diferentes niveles organizacionales, ayudando a que los empleados tengan una retroalimentación activa, que los ayuda a adquirir nuevas perspectivas sobre sus ideas y desarrollar nuevas habilidades. Otro de los autores que respalda a la dimensión comunicación interna es Vercic y Spoljaric (2020) en su estudio tuvo como objetivo la posible conexión entre los patrones de uso de los medios en la organización y el nivel de satisfacción de la comunicación interna; en su estudio concluyo que la comunicación interna directa preferida por los empleados es mediante foros de discusión y reunión laboral, donde puedan interactuar directamente con los superiores, esto quiere decir que no ha cambiado con el pasar de los tiempos, a pesar de los avances tecnológicos.

Otro de los autores donde se pudo apoyar en Men y Yue (2019) con su investigación con respecto a la comunicación interna, en la que explica que el comportamiento de los líderes puede variar en el estilo de comunicación con los colaboradores de una manera que se obtiene una influencia en la cultura emocional, y todo depende de que se tenga como resultado el apoyo de los empleados generando un compromiso hacia la organización ante una crisis. Por ello es importante las estrategias de comunicación en los diferentes niveles laborales, promoviendo una cultura positiva y efectiva.

Tkalac (2021) en su estudio que se enfocó en el impacto del compromiso de los colaboradores, el apoyo organización organizativo y marca del empleador en la satisfacción de la comunicación interna, enfatiza en su investigación que la relación en la organización afecta en la forma que se percibe la comunicación interna, y tuvo como resultado que los esfuerzos internos para mejorar la marca personal ayuda a alinear el comportamiento a nivel organizacional, obteniendo una satisfacción en el colaborador. Esto permite que con la presente investigación tiene similitudes, donde una buena comunicación interna es fundamental para lograr la satisfacción laboral.

En el segundo objetivo específico, se determinó que existe la relación entre la comunicación externa y la cooperación en equipo, teniendo una significativa

relación, que son coherentes con el estudio de Schwepker y Dimitriou (2021) que investigó la calidad de rendimiento en la industria hotelera, respalda a cuatro de las dimensiones de esta investigación que es la carga laboral, desempeño, comunicación interna y externa que viene a ser los clientes. Respaldando que una carga laboral excesiva puede afectar internamente en el desempeño y externamente con una comunicación negativa hacia los clientes. Por ello concuerdo que se debe plantear una buena comunicación con los superiores, y esto hará sentir al colaborador valorado y con confianza hacia sus superiores, pero para ello, los superiores deben aplicar valores éticos empresariales, y todo esto tendría como buen resultado hacia los clientes, gracias a la buena calidad y trato de los colaboradores; y también tiene relación con Weng y Carlsson (2015) que comenta que, aunque se aplique un castigo a los colaboradores por faltas, no afectará en la cooperación, ya que se logrará las metas si o si, por ello recomiendo que lo primordial es que crear una identidad fuerte entre los colaboradores y la organización, y así tener una cooperación positiva.

Con la investigación Puck y Pregernig (2014) sirvió de refuerzo a esta investigación, ya que tuvo como finalidad analizar la cooperación de equipo con el desempeño, ya que encontró que la cooperación afecta positivamente en el desempeño siempre en cuando los colaboradores no experimenten conflictos en las tareas que puede traer una mala imagen a la organización frente a los clientes, ya que afecta en la cooperación; y distrae a los colaboradores, requiriendo así más recursos que genera más gasto innecesario, pero tampoco se busca que se evite los conflictos ya que evoca sentimientos de injusticia e ineficiencia del equipo. Esto permite que lo mencionado antes y con esta investigación tienen similitudes, de la relación entre la cooperación y la comunicación externa guardan una relación directa.

Con respecto a la contrastación de hipótesis de investigación si existe una relación significativa entre comunicación organizacional y desempeño laboral en la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua, 2021, con un coeficiente de correlación de 0.782\*\*. por lo que se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula. En la investigación de Mamanchura (2019) corrobora que una buena comunicación organizacional resulta de gran importancia en la mejora

en el desempeño laboral.

Finalmente, las recomendaciones que se aportan a partir de los hallazgos encontrados van a servir para otras empresas del mismo sector y en diferentes regiones del país, también para realizar otra investigación con respecto a la satisfacción de la comunicación interna y hallar nuevas prácticas de comunicación.

## VI. Conclusiones

Ante la comparación y análisis de los datos obtenidos en esta investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Con respecto al primer objetivo específico, se determinó una correlación que tuvo como resultado que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la carga laboral, con un coeficiente de correlación de 0.679\*\* siendo altamente significativo indicando que la comunicación interna se relaciona con la carga laboral de los colaboradores.

Con respecto al segundo objetivo específico, se determinó una correlación que tuvo como resultado, que existe una relación significativa entre la comunicación externa y la cooperación en equipo, con un coeficiente de 0.746\*\*, siendo altamente significativo, indicando que la comunicación externa se relaciona con la cooperación en equipo.

En relación con la contrastación de hipótesis, se determinó que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, aceptando la hipótesis de investigación y rechazándose la hipótesis nula.

## **VII. Recomendaciones**

Las recomendaciones están basadas en las conclusiones y son las siguientes:

Con respecto al objetivo general, se recomienda que la gerente implemente un plan de branding personal para lograr una buena relación entre los colaboradores y supervisores, que a su vez ayudará alinear el comportamiento de la comunicación y con los valores de la empresa, aumentando la satisfacción laboral.

Con respecto al primer objetivo específico, la propuesta es que supervisor de personal, haga evaluación del clima laboral entre los colaboradores, para identificar posibles conflictos, y poder solucionar con retroalimentación y mejorar el desempeño laboral, donde la carga laboral sea equitativa.

Con respecto al segundo objetivo específico, se propone que el gerente implemente programas de employee branding, donde se debe considerar a los colaboradores como posibles clientes, de tal manera que sean embajadores de la empresa, para ello se debe motivar y aumentar la confianza por la empresa, contribuyendo en la mejora de la imagen empresarial.

Finalmente se recomienda que la gerenta se adecue a las necesidades de los colaboradores con respecto a la comunicación interna, y así poder tener un aporte en la toma de decisiones con respecto a las actividades y soluciones de problemas.

A futuros investigadores se recomienda realizar estudios bajo un enfoque cualitativo con diseño de investigación acción, donde se pueda utilizar entrevistas a profundidad u otro tipo de instrumento de recolección de datos que permita conocer de cerca las emociones de cada uno de los investigados.

## Referencias

Antezana (9 de febrero de 2016) *Balance, comunicación corporativa Perú 2015.*

<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/02/09/balance-comunicacion-corporativa-peru-2015/>

Arzuaga, M (2019) Perspectivas latinoamericanas sobre el rol de los profesionales de la comunicación organizacional y las relaciones públicas. *Revista Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 17(34), 135-154.

<https://doi.org/10.22395/anqr.v17n34a7>

Bonilla y Torres (2017) *Deficiencias en la Comunicación organizacional y sus implicancias en el desarrollo de los fines corporativos de la empresa global Sandvik del Perú S.A., durante el segundo semestre del año 2015* [Tesis de pregrado,

Universidad Nacional San Agustín]  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3697/Ccbosaamc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Balerazo B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive* [Tesis pregrado,

Universidad Técnica de Ambato].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>

Capriotti, P. y Zeler, I. (2020) Comunicación de la responsabilidad social empresarial de las empresas de América Latina en Facebook: estudio comparativo con las empresas globales. *Palabra Clave*, 23(2).

<https://doi.org/10.5294/pacla.2020.23.2.7>

Carramenha, B. (2018) *Comunicação estratégica? Notas sobre a prática profissional no Brasil a partir de uma análise do perfil dos profissionais de gestão.*

Media & Jornalismo, 18(33), 187-203.  
[http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2183-54622018000200013&lng=pt&tlng=pt.](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2183-54622018000200013&lng=pt&tlng=pt)

Castillo, N. (2018). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa sour comunicaciones S.A.C. lima –2016.* [Tesis Pregrado,

Universidad Autónoma del Perú]

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/438/1/TESIS%20KETY%20CASTILLO%20LOPEZ%202018.docx%20%281%29.pdf>

Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional, técnicas y estrategias*. Universidad del Norte.

Cedillo, Ramirez, Martinez (2017). *Nivel de relación del compromiso organizacional, comunicación organizacional y la satisfacción del trabajo: evidencia desde México*. Revista Internacional Administración & Finanzas, Vol. 10(4),81-89. [https://www.theibfr.com/download/riaf/2017\\_riaf/riaf\\_v10n4\\_2017/RIAF-V10N4-2017-7.pdf](https://www.theibfr.com/download/riaf/2017_riaf/riaf_v10n4_2017/RIAF-V10N4-2017-7.pdf)

Chiang, M. y San Martin, N. (2015) Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*. 17(54), 159-165 <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>.

Chiang, V. (2012) *Comunicación Interna, dirección y gestión de empresas*. Málaga, España: Editorial Vértice.

Chiavenato, I (2009) *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. pp. 311. México: McGraw HILL/ Interamericana editores.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. Nerven-heilkunde. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)

Chiniara, M. y Bentein K. (2018) The servant leadership advantage: When perceiving low differentiation in leader-member relationship quality influences team cohesion, team task performance and service OCB. *The leadership quarterly*. 29(2) 333-345 <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2017.05.002>

Contreras, O. y Garibay, N. (2020), Comunicación organizacional Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *In Mediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70 <http://doi.org.10.18861/ic.2020.15.2.3018>

- De la cruz E. y Huaman A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica 2015* [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica] <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, C., Gutiérrez, H. y Amancio, A. (2017) Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*. 9(1) 1973-1987. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Duran, C. y Zenteno, A. (2016) Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *Revista Innovar Journal*.26(59), 119-135. <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v26n59.54367>.
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. [Posgrado, Universidad Montemorelos]. <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/99>
- Fajardo G. y Nivia, A. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional*. UTADEO. 62- 63. [http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/8293/pdf\\_relac\\_publ\\_y\\_com\\_completo\\_04-2716\\_copia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/8293/pdf_relac_publ_y_com_completo_04-2716_copia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Filipa, C. y Cruz, S. (2017). Comunicação interna e comprometimento organizacional: o caso da Autoridade para as Condições do Trabalho. *Sociologia. Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto* 34, 47-72. <https://dx.doi.org/10.21747/08723419/soc34a3>
- Flores O. (2018). La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales 2017. [Tesis posgrado, Universidad Ciudad de México]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46445/1/T39587.pdf>
- García, J. (2017) *Las competencias genéricas y su relación con el desempeño laboral en las pymes, Lima Metropolitana*. [Tesis posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] <https://hdl.handle.net/20.500.12672/5883>

- García, M., Salas, L. y Orozco, H. (2020) El impacto del género del gerente sobre el desempeño organizacional: análisis en las pymes. *Entramado* 16(1) <http://dx.doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.6062>
- Gatti, R., Corral, P., Dehnen, N. D'sousa, R., Mejalenko, J. y Penning, S. *The Human Capital Index 2020 UPDATE, human capital in the time of COVID - 19* (2020) <https://www.bancomundial.org/es/publication/human-capital>
- Guido, S., Cervantes, A. y Cuadrado, M. (2017) *Las políticas de recursos humanos: claves operativas para una correcta gestión de personas*. Revista Harvard Business Review Deusto
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). McGraw-Hill.
- Kim, Y., Kang, M., Lee, E., y Yang, S.-U. (2019). Exploring crisis communication in the internal context of an organization: Examining moderated and mediated effects of employee-organization relationships on crisis outcomes. *Public Relations Review*. 45(3) <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.04.010>
- Kumar P. (11 de febrero de 2015). *¿Qué hacer cuando se usa lenguaje ofensivo en el centro de trabajo?* Gestión. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/lenguaje-ofensivo-centro-76666-noticia/?ref=signwall>
- Lacasa, A. (2011). *Gestión de la Comunicación Empresarial*. Madrid, España, Ediciones Gestión 2000
- León R. y Ocrosopoma C. (2018). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz año 2018*. [tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26537/Leon\\_SMR-Ocrosopoma\\_JCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26537/Leon_SMR-Ocrosopoma_JCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Li, J., Sun, R., Tao, W. y Lee, Y. (2021) Employee coping with organizational change in the face of a pandemic: The role of transparent internal communication. *Public relations review*. 47(1) <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101984>

- Lozano, J. (2019) The role of corporate communication in intelligent organizations. *Cuadernos de Administración*, 35(65), 105-117. <https://doi.org/10.25100/cdea.v35i65.7251>
- Lujan, J. (2020). *Cultura organizacional y desempeño laboral, en los colaboradores de las MYPES, sector mueblerías de Chimbote*, año 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44420/Luj%c3%a1n\\_TJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44420/Luj%c3%a1n_TJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mamanchura S. (2019). *Comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas – Moquegua*, 2018. [Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariategui]. [https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/686/Sonia\\_tesis\\_titulo\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/686/Sonia_tesis_titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Men L., Yue C. y Liu Y. (2020) Vision, passion, and care: The impact of charismatic executive leadership communication on employee trust and support for organizational change. *Public Relations Review*. 46(3) <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101927>
- Men, L. R., y Yue, C. (2019). Creating a positive emotional culture: Effect of internal communication and impact on employee supportive behaviors. *Public Relations Review*. 45(3) <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.03.001>
- Men, L. (2021) The impact of startup CEO communication on employee relational and behavioral outcomes: Responsiveness, assertiveness, and authenticity. *Public Relations Review*. 47(4) <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102078>
- Montoya (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015* [Posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7490>
- Montoya y Saenz (2020). Role of empowerment and identification with work teams in innovation climate. *Revista Administração de Empresas*. 60(3) <https://doi.org/10.1590/S0034-759020200302>

- Nogueira, M., Da Costa, A., Lopes, L., Verde, I. y Rodrigues, A. (2020). Comunicación en el trabajo sanitario durante la pandemia de COVID-19. *Investigación y Educación en Enfermería*, 38(3). <https://doi.org/10.17533/udea.iee.v38n3e09>
- Nosenzo, D. y Tufano, F. (2017) The effect of voluntary participation on cooperation. *Journal of economic Behavior & organization*. 142, 307 – 319. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2017.07.009>
- Ordoñez, C. y Orbe, M. (2018). Elaboración de un sistema de acciones para la motivación en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de servicio, extensión cañar. *3c empresa*,7(3), 10-27. <http://dxdoi.org/10.177993/3cemp.2018.070133.10-26/>
- Palomino, Peña (2016), *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA*. [tesis pregrado, Universidad de Cartagena] <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3991/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%c3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pandey, A., Gupta, V. y Gupta R. (2019) Spirituality and innovative behaviour in teams: Examining the mediating role of team learning. *IIMB Management review*. 31(2) 116-126 <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2019.03.013>
- Papic, k. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de investigación educativa*. 10(1). <http://dx.doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Pazmay, S., Pardo, E. y Ortiz A. (2017) Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación. *Acta de investigación psicológica*, 7(2), 2704-2716 <http://dx.doi.org/10.1016/j.aiprr.2017.03.006>
- Pernia, K., & Carrera, M. (2014). *Correlación entre competencias y el desempeño laboral*. Editorial Académica española.

- Pineda, A. (2020) La Comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON*. 7(1) 9 -25  
<https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Puck J. y Pregerming U. (2014) The effect of task conflict and cooperation on performance of teams: are the results similar for different task types? *European Management Journal*, 32(6), 870-878  
<https://doi.org/10.1016/j.emj.2014.03.007>
- Rebeil, M. (2010). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. México, México: AMCO
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. 12 ed. México: Prentice -Hall Hispanoamericana SA
- Rodriguez K. y Lechuga J (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160>
- Salazar, N., Martínez C., Sánchez V. y Briones C. (2020) Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON*, 7(1), 129-141. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>
- Sanz, M. (2011). *Identidad Corporativa, Claves de la Comunicación Empresarial*. Madrid, España: ESIC
- Schweperker C. y Dimitriou C. (2021) Using ethical leadership to reduce job stress and improve performance quality in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*. 94.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102860>
- Segredo, A., García, A., López, P., León, P. y Perdomo V. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte sanitario*, 16(1), 28-37.  
<https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>

- Sreeramana, A. (2016). *Creating innovators through setting up organizational vision, mission, and core values: A strategic model in higher education*. Munich Personal RePEc Archive, 1-16. <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/71954/>
- Themme-Afan y De la Torre (2017). *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016*. [tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017\\_De-la-Torre\\_Cultura-organizacional.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf)
- Tkalac A. y Spoljaric A. (2020) Managing internal communication: How the choice of channels affects internal communication satisfaction. *Public Relations Review*, 46(3). <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101926>
- Tkalac, A. (2021). The impact of employee engagement organizational support and employer branding on internal communication satisfaction. *Public Relations Review*. 47(1). <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102009>
- Weng Q. y Carlsson F. (2015) Cooperation in teams: The role of identity, punishment, and endowment distribution. *Journal of public economics*, 126, 25-38. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2015.03.007>
- Wonneberger A. y Jacobs S. (2016). Mass Media Orientation and External Communication Strategies: Exploring Organizational Differences. *International Journal of Strategic Communication*. 10(5) 368-386 <http://dx.doi.org/10.1080/1553118X.2016.1204613>

## Anexos

### Anexo n° 1 Operacionalidad de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN DE VARIABLE	DEFINICIÓN DE OPERACIONALIDAD	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	Chiavenato (2009) Es un proceso donde intercambian información dentro de la organización. Existe 3 flujos formales de comunicación; descendente, ascendente y horizontal.	La investigación se midió a través del cuestionario de escala likert de la tesis de León y Ocrospoma (2018), con categorías siempre, casi siempre, a veces y nunca.	<b>Comunicación interna</b>	Descendente Ascendente Horizontal	Ordinal
			<b>Comunicación externa</b>	Relación con los agentes externos Interrelación con los clientes	
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Pernia y Carrera (2014) El desempeño laboral es la combinación de las funciones, comportamiento y resultados de los colaboradores dentro de la organización.	La investigación se midió a través del cuestionario de escala likert de la tesis de León y Ocrospoma (2018), que tuvo categorías: siempre, casi siempre, a veces y nunca.	<b>Carga laboral</b>	Eficiencia Eficacia Conocimientos laborales	Ordinal
			<b>Cooperación en equipo</b>	Relaciones interpersonales Identificación con el equipo Empatía	

**Anexo n°2 Matriz de consistencia**

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Comunicación organizacional y desempeño de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua 2021	¿Qué relación existe entre comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes Moquegua, 2021??	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la relación entre la comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la relación entre la comunicación interna y la carga laboral de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua, 2021.</li> </ul>	<p><b>H<sub>1</sub>:</b> Existe una relación significativa entre comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua, 2021.</p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> No existe una relación entre la comunicación organizacional y el</p>	<p><b>V<sub>1</sub>: Comunicación organizacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación interna</li> <li>- Comunicación externa</li> </ul> <p><b>V<sub>2</sub>: Desempeño laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carga laboral</li> <li>- Cooperación en equipo</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>No Experimental correlacional</p> <p><b>Población:</b></p> <p>12 colaboradores</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Método de Análisis de datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estadística Descriptiva e inferencial</li> <li>- SPSS</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Determinar la relación de la Comunicación externa y la cooperación en equipo de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua, 2021.</li></ul>	desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua, 2021.		
--	--	---	--	--	--

### Anexo n°3 Ficha técnica de instrumento

<b>FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO</b>	
<b>Tipo de instrumento</b>	Cuestionario
<b>Procedencia del instrumento</b>	“La comunicación organizacional y la relación con el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Huaraz, 2018”
<b>Autores y año</b>	- León Solórzano Madelen - Ocrospoma Jumpa Cleenner (2018)
<b>Adaptación</b>	El cuestionario fue adaptado por Carmela Rivero, del original que está compuesto por 24 ítems, de lo cual se tuvo que omitir 4 ítems para adaptarlo de acuerdo a las características de la empresa que fue evaluada; utilizando solo 20 ítems.
<b>Muestra</b>	12 trabajadores de la empresa Bungalows Bodega Paredes. (totalidad de colaboradores)
<b>Número de ítems utilizados</b>	20
<b>Escala de medición</b>	Escala de Likert (Nunca, A veces, Casi siempre, Siempre)
<b>Dimensiones que evalúa</b>	Comunicación interna, comunicación externa, carga laboral y cooperación
<b>Método de muestreo</b>	No probabilístico
<b>Lugar de realización de campo</b>	Bungalows Bodega Paredes
<b>Propósito</b>	Hallar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa Bungalows Bodega Paredes.

Anexo n°4 Matriz de validación de instrumento por expertos fue obtenida por la tesis “Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2018” (León y Ocrosopoma, 2018)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comunicación interna	Descendente	1. La información recibida tales como ( instrucciones de trabajo, procedimientos, practicas organizacionales ,etc. ) por parte de su jefe inmediato es clara y oportuna.					X		X		X		X			
			2. Se da a conocer responsablemente los instrumentos de gestión como él (MOF y ROF).					X		X		X		X			
		Ascendente	3. Su jefe inmediato, practica una comunicación Activa.					X		X		X		X			
			4. El área al cual pertenece fomenta estrategias de comunicación tales como: reuniones de grupo, buzones de sugerencia, presentaciones de quejas, etc.					X		X		X		X			
		Horizontal	5. hay una coordinación fluida y frecuente entre las distintas sub gerencias, sobre las actividades a realizar.					X		X		X		X			
			6. Existe integración entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas.					X		X		X		X			

Comunicación externa	Relación con los proveedores	7. El manejo comunicativo con los proveedores es de manera eficaz.					X		X		X		X		
		8. Considera que la comunicación con los proveedores ayuda a mejorar el servicio.					X		X		X		X		
	Interrelación con los usuarios.	9. La comunicación con los usuarios es de manera clara, oportuna y precisa.					X		X		X		X		
		10. El servicio que brinda al usuario, lo hace dentro de los plazos establecidos.					X		X		X		X		
	Relación con entidades financieras	11. Usan plataformas financieras para brindar sus servicios.					X		X		X		X		
		12. Cree usted que la institución se está beneficiando con las oportunidades que ofrece las entidades financieras.					X		X		X		X		

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo quiere

Gonzalo Durero  
DNI

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	Ejecución de carga laboral	Eficacia.	1. Usted cumple con los objetivos, propuestos para su puesto de trabajo.					X		X		X		X		
			2. Cumple con las tareas y obligaciones en el tiempo que se le asignan.					X		X		X		X		
		Eficiencia.	3. En el cumplimiento de sus funciones usted optimiza el uso de sus recursos.					X		X		X		X		
			4. Al momento de realizar las tareas asignadas, usted ahorra materiales que se utilizan para la ejecución de sus funciones.					X		X		X		X		
		Conocimiento de labores.	5. Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo.					X		X		X		X		
			6. En ocasiones tiene dificultades para realizar su trabajo por falta conocimiento en el tema.					X		X		X		X		
				7. Converso con mis compañeros de trabajo y entablo relaciones de amistad.					X		X		X		X	

			mis actividades o agilizar procesos que involucran la participación de ellos.				X		X		X		X		
	Integración con el equipo	9.	Colaboro espontáneamente con mi equipo de trabajo.				X		X		X		X		
		10.	Me gusta participar frecuentemente, en los trabajos que se realiza en equipo.				X		X		X		X		
	Empatía	11.	Cuando interactué con mis compañeros de trabajo me siento apreciado (escuchado, entendido) por ellos.				X		X		X		X		
		12.	Escucho atentamente cuando un compañero de trabajo me conversa o me cuenta un problema.				X		X		X		X		

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo quiere

Gonzalo Pizarro  
DNI 31677361

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario  
OBJETIVO: Determinar la relación entre comunicación organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de independencia, Huaraz 2018.  
DIRIGIDO A: Trabajadores de la municipalidad distrital de independencia.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Gonzales Lucero Anddy David.  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister.

Firma



Post firma

DNI 31677361

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario  
OBJETIVO: Determinar la relación entre comunicación organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de independencia Huaraz 2018  
DIRIGIDO A: Los Trabajadores de la municipalidad distrital de independencia.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Torres Lujan Wilfredo Modesto  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Contador Público

  
Firma  
CPCC Wilfredo M. Torres Luján  
MAT. N° 00531  
Post firma  
DNI

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, HUARAZ 2018.

OBJETIVO: Determinar la relación entre comunicación organización y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de independencia, Huaraz 2018.

DIRIGIDO A: Los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Poma Sotelo Rafael Ronald.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister.

  
Post firma  
DNI 31667848-

**Anexo n°5 Confiabilidad del instrumento obtenido de la tesis “Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2018” (León y Ocrosopoma, 2018)**

**ALFA DE CRONBACH**

ÍTEMS																								
Encuesta	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	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18	Preg. 19	Preg. 20	Preg. 21	Preg. 22	Preg. 23	Preg. 24
<b>1</b>	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
<b>2</b>	2	4	4	2	4	3	3	3	2	2	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
<b>3</b>	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2
<b>4</b>	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	2	3	2	3	1	2	3	3	2
<b>5</b>	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2
<b>6</b>	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2
<b>7</b>	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
<b>8</b>	3	4	4	2	4	3	3	3	3	2	1	2	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3
<b>9</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
<b>10</b>	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3
<b>11</b>	2	4	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3

---

**RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS**

---

		N	%
<b>Casos</b>	<b>Válido</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>
	<b>Excluido<sup>a</sup></b>	<b>0</b>	<b>,0</b>
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>

---

---

**Estadísticas de fiabilidad**

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	24

---

### Anexo n°6 Cuestionario adaptado a la investigación

ITEMS	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. ¿La información recibida tales como (procesos, practicas organizacionales, etc) por parte de los jefes es claro y oportuno?				
2. Se da a conocer responsablemente las funciones básicas y reglamentos de la organización.				
3. El jefe principal, practica una comunicación activa				
4. El área al cual pertenece plantea estrategias de comunicación: como sugerencias, arreglos por quejas.				
5. Hay una coordinación fluida y frecuente entre los compañeros entre las distintas áreas de trabajo?				
6. Existe integración y coordinación entre sus compañeros para la solución de tareas y problemas.				
7. El manejo de la comunicación con los proveedores es de manera eficaz				
8. La comunicación con los clientes es de manera clara, oportuna y precisa.				
9. Usted cumple con los objetivos, propuestos para su puesto de trabajo				
10. Cumple con las tareas y obligaciones en el tiempo que se le asignan.				
11. En el cumplimiento de sus funciones usted optimiza el uso de sus recursos.				

12. Al momento de realizar las tareas asignadas, usted ahorra materiales que se utilizan para la ejecución de sus funciones				
15. Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo				
16. En ocasiones tiene dificultades para realizar su trabajo por falta conocimiento en el tema.				
17. Conversa con sus compañeros de trabajo, y entabla relaciones de amistad.				
18. Habla constantemente con sus compañeros de trabajo con el fin de mejorar mis actividades o agilizar procesos que involucran la participación de ellos				
17. Colabora espontáneamente con su equipo de trabajo				
18. Le gusta participar frecuentemente, en los trabajos que se realiza en equipo				
19. Cuando interactúa con sus compañeros de trabajo se siente valorado (escuchado, entendido) por ellos.				
20. Escucha atentamente cuando un compañero de trabajo le conversa o cuenta un problema				

## Anexo n° 7 Prueba de normalidade

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación organizacional	,880	12	,087
Desempeño laboral	,854	12	,041

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Anexo n°8 Autorización para evaluar a los colaboradores de la Empresa Bungalows Bodega Paredes



Moquegua, 25 de Junio del 2021

### ASUNTO

Autorización para la realización de proyecto de tesis en nuestra empresa.

Srta.: Carmela Elizabeth Rivero Núñez

Presente. –

Por medio de la presente, autorizo a Carmela Elizabeth Rivero Núñez identificada con DNI: 70023988 para que pueda realizar su proyecto de tesis con el título "Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en nuestra empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua 2021" en nuestra empresa, para tal caso se le brindara la información que se considere pertinente para fines de la investigación, respetando los acuerdos de confidencialidad establecidas.

Saludos.

ATENTAMENTE

BJSAP E.I.R.L.  
RUC: 2093270422  
Calle 10 de Mayo N° 100  
TEL: 051 944 220 111  
MOQUEGUA - PERU