



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciadas en Administración

AUTORES:

Br. Benites Delgado, Nely Sadith (ORCID: 0000-0002-3326-2598)

Br. Valverde Mantilla, Gianella Karolina (ORCID: 0000-0002-4609-5549)

ASESOR:

Mg. Paredes Alvarado, José Edmundo (ORCID: 0000-0002-9918-4801)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este proyecto de investigación a Dios, a mis padres y hermanos, por apoyarme incondicionalmente en el transcurso de mi carrera, sobre todo por creer en mí y brindarme su cariño.

BENITES DELGADO, Nely Sadith.

El presente estudio de investigación está dedicado a mis padres, Carlos Valverde Paredes y Miriam Mantilla Reyes, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, también a mis hermanos Carlos y Yeison, los cuales me ayudaron y también me apoyaron en el desarrollo de mi vida.

VALVERDE MANTILLA, Gianella Karolina.

Agradecimiento

Agradezco a la empresa Solutions & Investments E.I.R.L., por permitir realizar el estudio en sus instalaciones; al Ing. Alexander Taboada, por haberme brindado su apoyo incondicional, y a mi docente, el Mg. Paredes Alvarado, José Edmundo, por haberme guiado en el desarrollo y culminación exitosa de este proyecto de investigación.

BENITES DELGADO, Nely Sadith.

En primer lugar, doy gracias a mis padres por haberme apoyado a lo largo de mi vida universitaria y personal, al Mg. Paredes Alvarado José, de la universidad, quien fue parte fundamental en mi educación profesional y del desarrollo de la misma, también a mi compañera de tesis ya que, gracias a su esfuerzo de ambos podemos culminar con el proyecto.

VALVERDE MANTILLA, Gianella Karolina.

Índice de contenidos

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.....	16
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2.Variables y operacionalización.....	17
3.3.Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	18
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5.Procedimientos	21
3.6.Método de análisis de datos	22
3.7.Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de clasificación de variables.....	18
Tabla 2. Técnica e instrumento.....	20
Tabla 3. Prueba de normalidad de datos Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk...	23
Tabla 4. Correlación - Hipótesis general.....	24
Tabla 5. Correlación - Hipótesis específica 1.....	25
Tabla 6. Correlación - Hipótesis específica 2.....	26
Tabla 7. Correlación - Hipótesis específica 3.....	27
Tabla 8. Matriz de operacionalización de variables	46
Tabla 9. Matriz de consistencia.....	47
Tabla 10. Confiabilidad de la variable comunicación interna	57
Tabla 11. Confiabilidad de la variable desempeño laboral.....	62
Tabla 12. Tabla agrupada de la variable comunicación interna.....	65
Tabla 13. Tabla agrupada de la variable desempeño laboral	66
Tabla 14. Tabla agrupada de la dimensión comunicación descendente.....	67
Tabla 15. Tabla agrupada de la dimensión comunicación ascendente.....	68
Tabla 16. Tabla agrupada de la dimensión comunicación horizontal.....	69
Tabla 17. Tabla agrupada de la dimensión cumplimiento del trabajo	70
Tabla 18. Tabla agrupada de la dimensión actitud hacia el trabajo	71

Índice de figuras

Figura 1. Indicadores de la dimensión comunicación descendente.....	10
Figura 2. Indicadores de la dimensión comunicación ascendente.....	10
Figura 3. Indicadores de la dimensión comunicación horizontal.....	11
Figura 4. Indicadores de la dimensión cumplimiento del trabajo	14
Figura 5. Indicadores de la dimensión actitud hacia el trabajo	15
Figura 6. Cuadro sinóptico del procedimiento	22
Figura 7. Resultado de la variable comunicación interna	65
Figura 8. Resultado de la variable desempeño laboral.....	66
Figura 9. Resultado de la dimensión comunicación descendente.....	67
Figura 10. Resultado de la dimensión comunicación ascendente.....	68
Figura 11. Resultado de la dimensión comunicación horizontal.....	69
Figura 12. Resultado de la dimensión cumplimiento del trabajo.....	70
Figura 13. Resultado de la dimensión actitud hacia el trabajo.....	71

Resumen

El presente proyecto de investigación titulado “Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021”, tiene como objetivo general: determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo; empleando un diseño de investigación No Experimental, de clase Transversal, Correlacional – Causal; de tipo Aplicada, de nivel Explicativo. Contó con una población y muestra de 40 colaboradores, aplicándoles como técnica la encuesta, y como instrumentos el cuestionario para la variable comunicación interna y una matriz de evaluación de desempeño para la variable desempeño laboral, ambos midiéndose con una escala tipo Likert de 5 puntos. Ambos instrumentos fueron validados por tres expertos y calculado su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

Los datos recolectados fueron procesados mediante el programa estadístico IBM SPSS en su versión 26, obteniendo los resultados mediante la prueba no paramétrica Pearson, el cual arrojó un coeficiente de correlación de 0.829, que indica una correlación positiva considerable. Concluyendo así, que la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L.

Palabras clave: Comunicación interna, Desempeño laboral, Comunicación Descendente, Comunicación Ascendente y Comunicación Horizontal.

Abstract

The present research project entitled "Influence of internal communication on the work performance of the collaborators of the company Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021", has as general objective: to determine the influence of internal communication on the work performance of the collaborators of the company Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021. It was developed under a quantitative approach; using a non-experimental, cross-sectional, correlational-causal, applied, explanatory research design. It had a population and sample of 40 collaborators, applying the survey as a technique, and as instruments the questionnaire for the internal communication variable and a performance evaluation matrix for the work performance variable, both measured with a 5-point Likert-type scale. Both instruments were validated by three experts and their reliability was calculated using Cronbach's Alpha.

The data collected were processed using the IBM SPSS version 26 statistical program, obtaining the results by means of the Pearson nonparametric test, which yielded a correlation coefficient of 0.829, indicating a considerable positive correlation. Thus, concluding that internal communication influences the work performance of the collaborators of the company Solutions & Invesments E.I.R.L.

Keywords: Internal communication, Work performance, Downward communication, Upward communication and Horizontal communication.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las prioridades y necesidades de las empresas han cambiado desde la manera como se gestiona a los trabajadores hasta su forma de comunicarse. La influencia de la comunicación interna comienza a ser cada vez más importante para los gerentes y jefes que viven día a día, ya que de esta depende que los colaboradores puedan relacionarse e integrarse como equipo para realizar cada una de sus tareas de forma eficaz. Drucker (1967) afirma que el 60% de los problemas que presentan las organizaciones se deben a una comunicación interna deficiente, la cual desencadena conflictos de información y deficiencias laborales, dificultando el buen desempeño de los colaboradores, conduciendo al declive de la productividad y éxito empresarial.

A nivel internacional, la comunicación interna ha ido evolucionando constantemente, debido a que no todos los colaboradores pertenecen al mismo país, por ello, la búsqueda de la mejora de las relaciones internas de los colaboradores ha ido tomando mayor importancia en las empresas, ya que impulsa la integración del equipo y el buen desempeño laboral. Mata (2019) afirma que reconocer su trabajo y dar voz a todos los empleados los hará más seguros y eficientes, lo que ayudará a la empresa a mejorar día a día. Tal es el caso de Mapfre España, quien obtuvo un reconocimiento por la mejor estrategia de comunicación interna, teniendo como iniciativa la transformación de su modelo de evaluación del desempeño, dándole un giro de 360°, volviéndolo más ágil, colaborativo y sencillo. Esta estrategia transformó las conductas y hábitos de los colaboradores, basándose en la creación de sesiones presenciales, a fin de incrementar la productividad y generar un feedback continuo entre jefes y colaboradores.

A nivel nacional, cuando se habla de comunicación, se piensa en publicidad, comunicación externa o marketing, mientras que la comunicación interna se ha dejado de lado (Antezana, 2013). Destacando el caso de las empresas públicas, quienes no tienen desarrollado este tipo de comunicación, limitándose a comunicar informaciones administrativas en los portales web, sin interactuar con sus empleados, originando que no se logre los objetivos institucionales.

En la Libertad, en el gobierno regional, el 90% de los problemas se debieron a la mala comunicación interna que se venía presentando, por ello, a fin de mejorar el desempeño laboral se inició un taller de “Comunicación Interna, Formación y Preparación de Equipos” para fortalecerla y contribuir a una mejor gestión a fin de lograr los objetivos y brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

La empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., se dedica al armado de estructuras de madera y metal, con dirección legal en la Av. Federico Villarreal Nro. 2250, Trujillo. Inició sus actividades el 01 de enero de 2018, esta empresa ha venido presentando problemas en la comunicación interna entre los niveles inferiores y superiores, ocasionando que la información no llegue correctamente a los colaboradores, haciendo que estos no desarrollen eficientemente sus actividades y afectando su desempeño laboral.

A partir de ello, el presente proyecto de investigación tiene como problema general: ¿Cómo influye la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021?, y como problemas específicos: “¿Cómo influye la comunicación descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021?”, “¿Cómo influye la comunicación ascendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021?”, y por último, “¿Cómo influye la comunicación horizontal en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021?”.

El presente proyecto de investigación tiene justificación en el aspecto teórico, ya que pretende examinar cómo la comunicación interna puede influir en el desempeño laboral, ahondando en diversos estudios, y teorías de distintos autores, para aportar y aumentar los conocimientos de personas que tengan interés en la temática.

Se justifica en el aspecto práctico, porque beneficiará a todas las empresas que deseen corregir su comunicación interna, para optimizar el desempeño laboral de su público interno.

Se justifica en el aspecto social, porque la información proporcionada ayudará a que las empresas mejoren el desempeño laboral de su público interno aplicando estrategias comunicativas, y de esta manera brindar un mejor servicio a la sociedad.

Se justifica en el aspecto metodológico, porque permitirá que otros investigadores accedan a esta investigación y sirva como base para futuras y nuevas investigaciones relacionadas al tema.

El presente proyecto de investigación presenta como objetivo general: “determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021”, y como objetivos específicos: “determinar la influencia de la comunicación descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021”, “determinar la influencia de la comunicación ascendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021”, y por último, “determinar la influencia de la comunicación horizontal en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021”.

El presente proyecto de investigación tiene como hipótesis general: “la comunicación interna influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021”, y como hipótesis específicas: “la comunicación descendente influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021”, “la comunicación ascendente influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021”, y por último “la comunicación horizontal influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021”.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, Rivera (2019) quien, en su estudio, se centró en establecer el nivel de relación que tienen la comunicación interna y el desempeño laboral. Realizó su investigación bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo, transaccional, predictivo y correlacional; contó con una población de 305 de los cuales tomó la muestra de 117 personas, aplicándoles una encuesta - cuestionario; logrando obtener como resultado de la prueba de Pearson, un nivel de correlación de 0.452. El autor llegó a la conclusión de que las variables investigadas en su estudio mantienen una correlación lineal positiva y moderada, ya que si se implementa estrategias de comunicación interna se verá una mejora en el desempeño laboral.

Regalado (2014) en su estudio se centró en analizar la forma en la que la variable comunicación interna puede incidir en el desempeño laboral. Realizando una investigación de enfoque mixto, explicativo correlacional, con una población de 43 colaboradores, tomando la misma cantidad para la muestra, aplicándoles una encuesta y entrevista como técnica. Obteniendo como resultado un grado de correlación Rho de Spearman positiva moderada de 0.617. La autora concluyó que su variable dependiente percibe una influencia de su variable independiente; pues, mientras la comunicación interna sea más efectiva, el desempeño laboral será mejor.

Buenaño (2014) en su investigación se centró en establecer cómo la comunicación interna puede afectar al desempeño laboral. Ejecutó un estudio cuantitativo, no experimental, transaccional, exploratorio, descriptivo, y correlacional. Tuvo el mismo número de población y muestra (14), a las cuales le aplicó un cuestionario como instrumento, obteniendo como resultado un valor estadístico t de student de 13,992. El autor llegó a la conclusión de que su primera variable de estudio incide en su segunda variable, asegurando que depende de la comunicación interna el correcto desempeño laboral.

En el ámbito nacional, Mozo y Paquirachi (2021) en su estudio se centraron en establecer si la comunicación interna se encuentra relacionada con el desempeño laboral. Realizaron un estudio no experimental, transaccional, descriptivo-correlacional. Tuvieron el mismo número de población y muestra, 58 colaboradores, aplicándoles un cuestionario, obteniendo como resultado, una correlación de Spearman de 0,648. Los autores de la investigación concluyeron que las variables de estudio se correlacionan positivamente.

Caceres (2019) en su investigación se centró en establecer si la variable comunicación organizacional mantiene una correlación con el desempeño laboral. Realizando una investigación cuantitativa, de diseño no experimental, descriptivo – correlacional; tomando una muestra de 50 colaboradores, aplicándoles un cuestionario, midiéndose con una escala de 5 puntos. Alcanzando como resultado un nivel de correlación de Rho de Spearman de 0,413. El autor concluyó que las variables mantienen una correlación positiva media.

Serna (2020) en su investigación se centró en establecer si su primera variable comunicación interna presenta una correlación con su segunda variable desempeño laboral, realizando un estudio cuantitativo, de diseño no experimental, de clase transversal, aplicada, descriptiva correlacional. Tuvo como población y muestra a 24 colaboradores, a quienes aplicó una encuesta - cuestionario. Obteniendo un grado de correlación Rho de Spearman de 0.756. El autor llegó a la conclusión de que ambas variables de su estudio, mantienen una correlación positiva moderada.

En el ámbito local, Roncal y Zelada (2017) en su investigación se centraron en establecer si la variable comunicación interna tiene influencia sobre la variable desempeño laboral. Realizando una investigación cuantitativa, no experimental, transaccional. Contaron con una muestra de 35, aplicándoles una encuesta - cuestionario. Alcanzando un resultado, una correlación de Spearman de 0.835. Los autores llegaron a la conclusión de que la variable comunicación interna presenta una influencia significativa alta sobre la variable desempeño laboral.

Gonzales y González (2019) en su investigación se centraron en determinar si la variable comunicación interna presenta alguna correlación con la variable desempeño laboral. Realizaron una investigación correlacional - descriptiva, contaron con una población de 46, así como también para su muestra, empleando como técnicas el análisis de documentos y la encuesta; así mismo, el cuestionario y los reportes como instrumentos. Obteniendo como resultado de la prueba Chi Cuadrado, un grado de significancia de $p = 0.002$. Las autoras concluyeron que ambas variables de la investigación están correlacionadas directamente.

Aguilar (2015) en su investigación se centró en establecer si la variable comunicación interna presenta alguna relación con la variable desempeño laboral. Realizó un estudio cuantitativo, de diseño descriptivo – correlacional, tuvo 2 poblaciones, la primera fue de 87 colaboradores de la empresa y la segunda de 5 jefes de cada sucursal, a quienes le aplicó una encuesta - cuestionario, obteniendo como resultado estadístico del Chi Cuadrado, un coeficiente de 5.991. El autor llegó a la conclusión de que las variables investigadas se relacionan directamente.

Definiendo a la variable comunicación interna, es un conjunto de comunicaciones dirigidas hacia el público interno, con la finalidad de concienciarlos de sus valores y que participen en planes destinados a la realización de estrategias organizativas para el cumplimiento de los objetivos (Reis, Fulgêncio y Avelar, 2018, p. 218).

La comunicación interna según Charry (2018) es una herramienta clave que transmite hacia los empleados, los valores y objetivos estratégicos de la empresa (p. 20). Esta herramienta según Quispe, Padilla, Telot y Nogueira (2017) permite la gestión satisfactoria de los objetivos dentro del mercado empresarial (p. 25). Tal como lo expresa Roncal (2019) quien afirma que, si se fortalece las habilidades de comunicación interna, se obtendrá un óptimo ambiente organizacional para lograr los objetivos empresariales (p. 242).

Oyarvide, Reyes y Montaña (2017) afirma que la comunicación interna ha pasado a ser una herramienta estratégica clave para los gerentes, permitiéndoles incrementar su competitividad, retener el mejor talento, potenciar su sentido de pertenencia hacia la cultura corporativa (p. 299).

La comunicación interna como tal, se dirige concretamente al público interno (Brandolini, González y Hopkins, 2008, p. 25). Esta es considerada como una herramienta estratégica básica de gestión, que conlleva al logro o cumplimiento de los objetivos o metas empresariales, la cual tiene como objetivos principales: Generar el compromiso de los colaboradores, mediante el impulso del trabajo en equipo; Generar armonía en las acciones de la empresa, mediante el diálogo o comunicación entre los niveles diferentes que existen en la empresa; Propiciar un cambio de actitudes, incentivando la actitud positiva que permita la toma de decisiones en conjunto o individuales; y Mejorar la productividad, transmitiendo información eficaz que identifique a los colaboradores con la cultura organizacional y permita desarrollar mejor sus funciones.

Según Moreno (2009) en la comunicación interna intervienen elementos esenciales como: emisor, el cual remite información; receptor, el cual recibe la información; mensaje, la información transmitida por quien emite; código,

conjunto de símbolos empleados por el emisor para realizar una codificación a la información; canal, vía por donde la información es transmitida; contexto, circunstancia que rodea el acto comunicativo; retroalimentación, o feedback, es la respuesta que el receptor transmite hacia el emisor (p. 9).

La comunicación interna según Brandolini et al. (2008) se da mediante dos canales específicos: tecnológico y tradicional.

Los canales tecnológicos, son aquellos en el que se emplea un soporte digital que permite el aumento de la interacción entre los diferentes niveles de la empresa, es decir, permite que la información no solo se dé entre los niveles jerárquicos más altos, sino también entre cada uno de los colaboradores. Estos pueden ser: intranets, blogs, e-mails, foros, buzones electrónicos, entre otros.

Los canales tradicionales, son aquellos que emplean canales gráficos (escritos) o verbales (cara a cara). Estos pueden ser: folletos, reuniones, encuestas, memorándums, manuales de procedimientos, buzón de comunicaciones, cartas, capacitaciones, talleres, seminarios, entre otros.

Según Newstrom (2011) existen tres barreras para la comunicación: Barreras personales, las cuales provienen de valores, hábitos y emociones, también se pueden dar en diversas diferencias de raza, sexo, educación, nivel socioeconómico, entre otros; estas barreras por lo general, incluyen una distancia psicológica, es decir tener la impresión de encontrarse separado emocionalmente de las personas. Barreras físicas, las cuales surgen en el ambiente donde se produce una comunicación, estas son provocadas por ruidos repentinos, distancias entre las personas, o interferencias físicas. Barreras semánticas, las cuales provienen de una limitación del código con el que nos comunicamos, es decir, cuando no se precisa el sentido del significado de las palabras y se prestan a malentendidos al momento de ser interpretados por el receptor, estas se pueden dar cuando se emplea una terminología técnica, hablar en un idioma diferente o emplear jergas (p. 54 y 55).

Una comunicación efectiva se logra mediante el establecimiento de mecanismos que aseguren que la información sea transmitida adecuadamente al receptor, y mediante la retroalimentación se pueda verificar que se haya recibido

exitosamente. Loza y Martínez (2020) afirman que una comunicación efectiva genera sentimientos de pertenencia y unión entre el público interno de la organización, que va a permitir el buen funcionamiento organizacional (p. 21).

La relevancia de la comunicación interna radica en que es un componente esencial clave que apoya y aclara las demás estrategias de comunicación de la empresa, unifica la estructura interna y ayuda a alcanzar los objetivos o metas específicas. A partir de ello, Hoyos y Lasso (2017) encomiendan gestionar la comunicación interna desde la constitución de la empresa para crear un ambiente óptimo (p. 62), pues según Pedro, Zulato y Donat (2017) si los colaboradores no comprenden la cultura de la empresa, tienden a menospreciarla (p. 866). Por ello, elegir los canales de comunicación interna, teniendo en cuenta las preferencias de los empleados, asegurará la posibilidad de lograr el éxito de las empresas (Tkalac y Špoljarić, 2020, p. 2). Pues, la correcta comunicación interna es la base del éxito empresarial (Peña, Caldevilla y Batalla, 2017, p. 317).

El público interno son los principales receptores de la comunicación interna, aquellos que incide directamente en la toma de decisiones organizacionales, aquellos que forman, reflejan y construyen la empresa (Rivadeneira, 2020, p. 14). Es decir, son lo que se llama colaboradores, funcionarios, accionistas, directivos, etc., los cuales constituyen la estructura de la empresa, y desarrollan sus actividades diarias para el cumplimiento de los objetivos establecidos.

La comunicación interna, según Fernández (2017) cuenta con tres dimensiones: la comunicación descendente, ascendente, y horizontal.

Comunicación Descendente, es el tipo de comunicación que envía información de superiores a subordinados, con el propósito de brindar instrucciones adecuadas y específicas para el trabajo (Goldhaber, 1984, p. 125). Es decir, es la comunicación que se da a partir de una posición jerárquica más elevada de una organización, hacia las más bajas. Para esta dimensión se considerará 1 indicador:



Figura 1. Indicadores de la dimensión comunicación descendente

- **Comunicaciones a niveles inferiores de la institución**, consiste en la transmisión de informaciones que van dirigidas hacia la posición jerárquica menor (Sanchis y Bonavia, 2017, p. 10 y 11).

Comunicación Ascendente, es la comunicación que comienza desde la parte inferior del organigrama de la empresa y continúa apuntando a los departamentos de gestión, mandos intermedios, etc. (Brandolini et al., p. 35). Es decir, es el tipo de comunicación que parte desde las posiciones inferiores de la organización hasta las superiores. Para esta dimensión se considerará 1 indicador:



Figura 2. Indicadores de la dimensión comunicación ascendente

- **Comunicaciones a niveles superiores de la institución**, consiste en elevar la información hacia un nivel jerárquico alto dentro de la organización, esta sirve para dar una retroalimentación (Papic, 2019, p. 67).

Comunicación Horizontal, es el tipo de comunicación que surge entre las áreas o departamentos de la misma posición jerárquica de la empresa, este tipo de comunicación es la que mejor responde a la tendencia de la estructura organizativa contemporánea (García, 1998, p. 72). Es decir, es la comunicación

que se da entre las personas que comparten un mismo nivel jerárquico. Para esta dimensión se considerará 1 indicador:



Figura 3. Indicadores de la dimensión comunicación horizontal

- **Existencia de información lateral espontánea**, consiste en la forma de transmitir informaciones bidireccionalmente entre los miembros de una organización (Barreda, García, Georgantzís y Ziros, 2018, p. 436).

Definiendo a la variable desempeño laboral, es el desenvolvimiento o comportamiento que tiene un individuo en la realización de sus actividades laborales (Afshin, Khoshsima, Zare y Sarani, 2018, p. 393). Este puede verse perjudicado por distintos factores como la frecuente rotación de puestos, el estrés, la salud psicológica, la deficiente comunicación interna, entre otros.

Por otro lado, Jara, Asmat, Alberca y Medina (2018) definen al desempeño laboral como el esfuerzo de los colaboradores para realizar sus actividades laborales dictadas por la empresa, para lograr el éxito de esta (p. 743). Es decir, es la capacidad que tiene una persona para realizar actividades inherentes al puesto o función requerida para el trabajo. Además, según Mahlagha y Faizan (2020) “refleja sus conocimientos, habilidades, comportamiento y valores éticos” (p. 102462).

Según Campbell, McCloy, Oppler, y Sager (1993) el desempeño laboral se debe explicar desde dos perspectivas: conductual y de resultado. Desde la perspectiva conductual, refiere a lo que los colaboradores hacen o realizan en el trabajo, mientras que, desde la perspectiva de resultado, refiere al resultado de los comportamientos de los colaboradores (p. 42).

Manjarrez (2019) indica que el buen desempeño laboral se basa en el descubrimiento de políticas y la formulación de medidas adecuadas para aumentar la motivación tanto extrínseca como intrínseca (p. 361).

La importancia del desempeño laboral radica en que, de ello depende el éxito empresarial, por ello las organizaciones deben adoptar una postura de mejora para crear un ambiente óptimo que permita conseguir un mayor nivel de desempeño para aumentar la productividad y la rentabilidad.

La evaluación del desempeño es un proceso de estimación del rendimiento de un colaborador (Werther y Davis, 2008, p. 302). Dicho de otro modo, es una evaluación sistemática del desempeño de cada uno de los empleados, en un determinado puesto de trabajo.

Chiavenato (2007) expone que los métodos principales para realizar una evaluar el desempeño son:

Método a través de escalas gráficas, consiste en evaluar al colaborador mediante factores establecidos previamente. Estas escalas gráficas pueden ser continuas, semicontinuas o discontinuas, la primera, solo presenta dos puntos extremos, estableciendo un límite inferior y superior; mientras que la segunda, es idéntica a la primera, la única diferencia es que se agregan puntos intermedios entre el límite inferior y superior; finalmente, la tercera, establece la posición de los puntajes y los describe, de manera que el evaluador debe elegir una de estas para evaluar el desempeño.

Método de elección forzosa, este método obliga que el evaluador elija entre diversas alternativas que describen mejor el desempeño del evaluado. Están compuestas de dos maneras: cuando los bloques constan de dos enunciados con significado negativo y dos positivos; y cuando los bloques constan de 4 enunciados con un significado positivo.

Método a través de una investigación de campo, se basa en realizar una entrevista con un experto en evaluaciones y el jefe superior, para evaluar conjuntamente el desempeño del evaluado. Este método tiene tres etapas: Evaluación inicial, donde el desempeño se evalúa con tres opciones; la segunda etapa, Análisis complementario, donde se evalúa a profundidad mediante

interrogantes planteadas por el especialista hacia el superior inmediato; la tercera etapa, Planeación, donde para el funcionamiento se realiza un plan de acción, luego de analizar el desempeño; y por último la etapa del Seguimiento, donde se verifica o comprueba el desempeño individual de cada uno de los evaluados.

Método a través de incidentes críticos, se centra en los aspectos negativos y positivos del evaluado. El evaluador observa y registra los acontecimientos favorables o desfavorables del desempeño, donde los aspectos positivos se deben practicar o destacar, mientras que los negativos se deben eliminar o corregir.

Método de comparación de pares, consiste en comparar de dos en dos a los colaboradores, anotando en la columna derecha al que tiene mejor desempeño.

Método de frases descriptivas, consiste en señalar los enunciados que el evaluador considere que caracterizan al desempeño del evaluado (+) y los que caracterizan lo opuesto (-).

Ramos, Barradaa, Fernández y Koopmansb (2019) recomiendan utilizar cada cierto tiempo un cuestionario de desempeño laboral individual (IWPQ), el cual es una herramienta eficaz y apropiada para evaluar rápidamente el desempeño laboral, logrando este, muy buenos resultados para los planes de acción de la organización (p. 197).

Realizar una evaluación de desempeño es indispensable para mantener un control estricto de cómo se están realizando las actividades dentro de una organización, para garantizar que las metas y objetivos se cumplan, además conseguir un éxito empresarial.

El desempeño laboral, según Hidalgo (2020) cuenta con dos dimensiones: Cumplimiento del trabajo y Actitud hacia el trabajo:

Cumplimiento del trabajo, consiste en garantizar la realización de las labores asignadas por la organización donde se labora (Kiselyova,2020, p. 25). Para esta dimensión se considerará 3 indicadores:

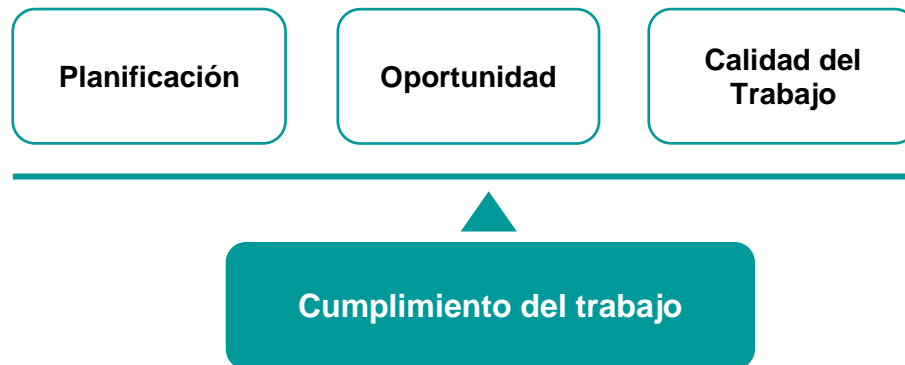


Figura 4. Indicadores de la dimensión cumplimiento del trabajo

- **Planificación**, consiste en la toma de decisiones para precisar y establecer objetivos y metas, considerando la situación actual, así como también factores externos e internos (Dumitrescu y Dogaru, 2017, p. 828).
- **Oportunidad**, son momentos o plazos propicios, para efectuar acciones, estos aparecen en determinados momentos, y deben aprovecharse para evitar arrepentimientos posteriores (Healey, Bleda y Querbes, 2021, p. 106128).
- **Calidad del Trabajo**, se refiere a los aspectos laborales que se relaciona con el bienestar de los colaboradores, generalmente se centra en las condiciones, el contenido, y el entorno del trabajo (Steffgen, Sischka y Fernandez, 2020, p. 7771).

Actitud hacia el trabajo, son los comportamientos, forma de actuar o posturas que muestra o emplea un individuo con respecto a su trabajo, estos pueden ser positivos o negativos (García y Zúñiga, 2016, p. 46 y 47). Para esta dimensión se considerará 5 indicadores:

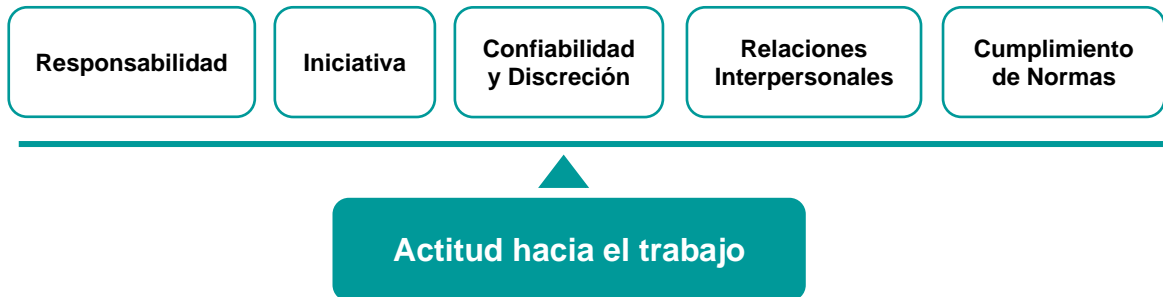


Figura 5. Indicadores de la dimensión actitud hacia el trabajo

- **Responsabilidad**, es la cualidad de una persona para cumplir sus obligaciones o promesas, asumiendo las consecuencias que puedan traer sus acciones (Anghelache, 2017, p. 484).
- **Iniciativa**, es un síndrome conductual que hace que una persona adopte métodos proactivos y autónomos para lograr metas y actividades laborales, y persista en superar obstáculos y contratiempos (Lisbona, Las Hayas, Palací y Frese, 2021, p, 2).
- **Confiabilidad y Discreción**, la confiabilidad es la certeza o seguridad que se tiene, de que una persona o algo actúe de manera adecuada en una situación determinada (Rushina y Kameneva, 2019, p. 6824). Mientras que la discreción, es la práctica reservada o cautelosa para guardar un secreto o transmitir cierta información de acuerdo con los requisitos de la fuente de información (Costello, Downb y Mehtaa, 2020, p. 101360).
- **Relaciones Interpersonales**, son interacciones sociales entre los individuos y quienes los rodean (Hong, Park y An, 2021, p. 127034).
- **Cumplimiento de Normas**, consiste en garantizar el cumplimiento de leyes, especificaciones, estándares, regulaciones o políticas vigentes (Spitzer, Fischbacher, Herrnberger, Grön y Fehr, 2007, p. 186).

III. METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

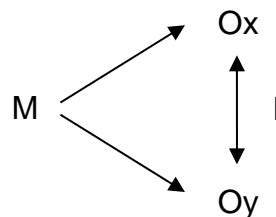
El tipo de investigación del presente proyecto, según el propósito fue **Aplicada**, ya que se aplicaron los conocimientos o teorías existentes para dar solución a problemas.

Según el diseño fue **No Experimental**, pues no se presentó una manipulación deliberada de ninguna de las variables de estudio.

Según el nivel fue **Explicativo**, pues se explicó el porqué del comportamiento que tuvo una variable en función a otra.

El diseño de investigación del proyecto fue **No Experimental**, pues, se estudiaron las variables sin manipularlas, es decir, en su contexto natural; de **clase Transversal**, porque la información de los encuestados se obtuvo una sola vez; **Correlacional – Causal**, porque se analizó la influencia de una variable en otra, es decir de la variable comunicación interna (independiente) en la variable desempeño laboral (dependiente).

Del mismo modo, se ejecutó bajo un enfoque **Cuantitativo**, ya que según Hernández (2014) este enfoque emplea la recopilación de datos para demostrar las hipótesis, basándose en el análisis estadístico y la medición numérica (p. 4).



Donde:

M: Muestra – Colaboradores

Ox: Variable Independiente

Oy: Variable Dependiente

I: Influencia

3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE INDEPENDIENTE: COMUNICACIÓN INTERNA

Definición conceptual

Viene siendo una serie de acciones comunicativas, que realiza una empresa, a fin de establecer y conservar una buena relación con los integrantes, empleando diversas técnicas y medios de comunicación para motivarlos e informarlos, con el fin de lograr los objetivos institucionales (Cuenca y Verazzi, 2018, p. 17).

Definición operacional

La variable comunicación interna constituye de 3 dimensiones: Comunicación descendente, Comunicación ascendente y Comunicación horizontal, cada una consta de 1 indicador, los cuales fueron medidos mediante una encuesta con una escala de medición Likert de 5 puntos, empleando el programa estadístico SPSS 26.

Indicadores

Comunicaciones a niveles inferiores de la institución, Comunicaciones a niveles superiores de la institución, Existencia de información lateral espontánea.

Escala de medición

La escala empleada fue Ordinal.

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Definición conceptual

Viene siendo el desenvolvimiento o comportamiento individual del trabajador en la ejecución de sus actividades o funciones asignadas, constituye la búsqueda de metas y objetivos establecidos por una organización (Chiavenato, 2000, p. 359).

Definición operacional

La variable desempeño laboral constituye de 2 dimensiones: Cumplimiento del trabajo y Actitud hacia el trabajo, la primera consta de 3 indicadores y la segunda de 5, los cuales fueron medidos mediante una matriz de evaluación de desempeño, con una escala Likert de 5 puntos, empleando el programa estadístico SPSS 26.

Indicadores

Planificación, Oportunidad, Calidad del Trabajo, Responsabilidad, Iniciativa, Confiabilidad y Discreción, Relaciones Interpersonales y Cumplimiento de Normas.

Escala de medición

La escala empleada fue Ordinal.

MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Matriz de clasificación de variables

VARIABLES	RELACIÓN	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación Interna	Independiente	Cuantitativa	Ordinal
Desempeño Laboral	Dependiente	Cuantitativa	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

3.3. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO Y UNIDAD DE ANÁLISIS

POBLACIÓN

Hernández et al. (2014) la define como la agrupación de los sucesos que muestran una coincidencia con las especificaciones definidas (p. 174). Esta estuvo constituida por 40 colaboradores de la empresa Solutions & Investments E.I.R.L.

- **Criterios de inclusión**

Se incluyeron a todos los colaboradores de ambos sexos.

- **Criterios de exclusión**

No se excluyeron a ninguno de los colaboradores.

MUESTRA

De acuerdo con Malhotra (2008) es un grupo seleccionado del total de la población para participar en la investigación (p. 335). Esta estuvo conformada por el total de la población, por ser pequeña y finita, es decir, por los 40 colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L.

MUESTREO

Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, pues la selección de la muestra fue intencionalmente y no dependió de la probabilidad.

UNIDAD DE ANÁLISIS

Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez (2014) argumentan que “es el elemento básico de estudio del análisis de contenido” (p. 150). Para el presente proyecto, cada colaborador de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L. fue la unidad de análisis.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICA

Se empleó como técnica la encuesta, Malhotra (2008) afirma que se aplica a la muestra, con el objetivo de conseguir una determinada información específica de los mismos (p. 183). Esta técnica permitió recopilar información de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L.

INSTRUMENTO

Se aplicó un cuestionario, según Malhotra (2008) se basa en una serie de cuestiones, ya sean escritas u orales, las cuales son respondidas por los encuestados (p. 299). La variable comunicación interna se midió con un cuestionario elaborado por Portugal, el cual fue tomado por Fernández en el año 2017 para realizar su tesis de posgrado en la universidad César Vallejo. Este cuestionario está constituido por 15 ítems, midiéndose con una escala tipo Likert de 5 puntos: Nunca (1), Ocasionalmente (2), Algunas veces (3), Frecuentemente (4), y Siempre (5).

La variable desempeño laboral, se evaluó mediante una matriz de evaluación de desempeño realizado por el MINSa, el cual fue tomado por Hidalgo, para su tesis de posgrado realizada en el año 2020. Esta matriz de evaluación de desempeño está constituida por 8 enunciados, midiéndose con una escala de medición tipo Likert de 5 puntos: Deficiente (1), Regular (2), Bueno (3), Muy Bueno (4), Excelente (5).

Tabla 2

Técnica e instrumento

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO	ÍTEMS
Comunicación interna	Encuesta	Cuestionario	1 - 15
Desempeño laboral	Encuesta	Matriz de evaluación de desempeño	1 - 8

Fuente: Elaboración propia.

VALIDEZ

Es el nivel en el que el o los instrumentos miden realmente las variables que se están tratando de medir (Hernández et al., 2014, p. 200).

La validez del instrumento que mide la comunicación interna fue realizada por Fernández, por medio del juicio de tres expertos, obteniendo como resultado que el cuestionario es aplicable, es decir el instrumento es válido.

Así mismo, la validez del instrumento que mide el desempeño laboral fue realizada por Hidalgo, por medio del juicio de tres expertos, quienes confirmaron la aplicabilidad del mismo.

CONFIABILIDAD

La confiabilidad del instrumento de la comunicación interna lo determinó Fernández, mediante el Alfa de Cronbach, de la cual consiguió un coeficiente de 0,829; indicando que existe una confiabilidad excelente.

De la misma manera, la confiabilidad del instrumento del desempeño laboral fue determinado por Hidalgo, por medio del Alfa de Cronbach, el cual alcanzó un coeficiente muy alto de confiabilidad con un 0,865.

3.5. PROCEDIMIENTOS

El presente proyecto de investigación inicialmente realizó un análisis de la problemática para determinar el título y proceder a la búsqueda de teorías relacionadas a las variables de la investigación, en diversas bases de datos confiables, como: scielo, dianelt, dominio de las ciencias, el selvier, repositorios, bibliotecas, etc.

Luego se procedió a la búsqueda y selección de los dos instrumentos de recolección de datos (con su respectiva validez y confiabilidad) en tesis de postgrado y en libros, para posteriormente realizar el estudio de campo (encuestas), es decir, se aplicó el instrumento a los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L. para recoger información.

Finalmente se procedió al procesamiento de los datos recopilados (gabinete) luego de la aplicación de la encuesta, empleando los programas MS Excel y SPSS, con la meta de dar cumplimiento a los objetivos que se plantearon en el presente proyecto de investigación.

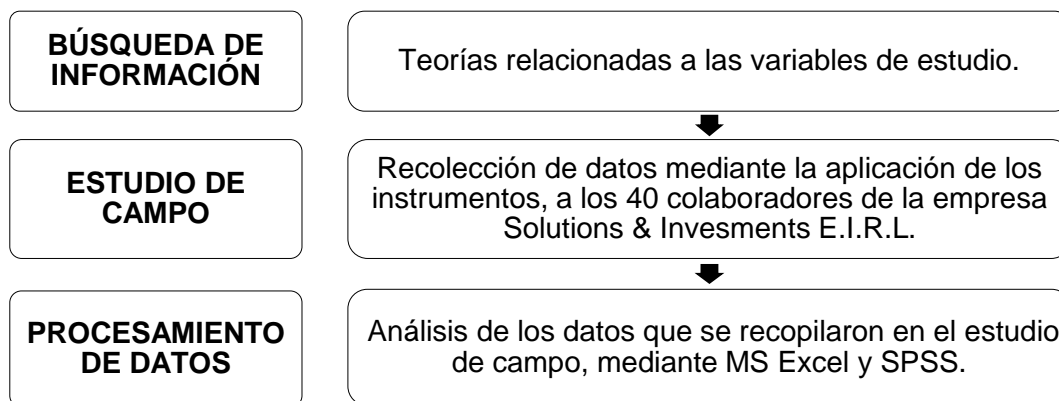


Figura 6. Cuadro sinóptico del procedimiento

3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Se aplicó el análisis descriptivo, empleando gráficos y tablas para describir las variables de la investigación, así como también, sus dimensiones e indicadores.

Se aplicó el análisis inferencial, primero realizando a los datos una prueba de normalidad mediante el programa estadístico SPSS 26, para conocer la distribución que estos presentan y determinar la prueba estadística a emplear para contrastar las hipótesis del presente proyecto.

3.7. ASPECTOS ÉTICOS

En defensa del presente proyecto de investigación se emplearon diversas fuentes de información, tales como tesis de pre y posgrado, libros, noticias y artículos científicos, los cuales fueron referenciados de manera adecuada, tal como lo estipula las normas APA, respetando las normas establecidas por la universidad. Por otro lado, se respetó la confidencialidad de los datos que fueron suministrados por la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., asegurando la veracidad de los resultados.

Además, para la validación de la autenticidad, se empleó el programa Turnitin, el cual arrojó un 20%, siendo este menos del 25%, estipulado por el reglamento de la universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Se realizó una prueba de normalidad de datos, con la finalidad de determinar la prueba estadística a emplear para realizar el contraste de las hipótesis.

Regla de decisión:

- ✓ Si Sig. > 0.05, los datos mantienen una distribución normal.
- ✓ Si Sig. < 0.05, los datos no mantienen una distribución normal.

Tabla 3

Prueba de normalidad de datos Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,070	40	,200*	,977	40	,569
Desempeño laboral	,130	40	,087	,968	40	,318

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: IBM SPSS 26

La tabla 3 muestra los datos que obtuvieron de la prueba de normalidad, de la cual se empleó Shapiro-Wilk, por ser la muestra menor de 50. Ambas variables obtuvieron una significancia mayor a 0.05, lo que indica que los datos mantienen una distribución normal, por ello, se trabajará con la prueba paramétrica R de Pearson para el contraste de las hipótesis.

4.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

Objetivo general: Determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021.

Hi: La comunicación interna **influye positivamente** en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, La Libertad, 2021.

Ho: La comunicación interna **no influye positivamente** en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, La Libertad, 2021.

Regla de decisión:

- ✓ Si Sig. < 0.05, se rechaza Ho y se acepta Hi.
- ✓ Si Sig. > 0.05, se rechaza Hi y se acepta Ho.

Tabla 4

Correlación - Hipótesis general

		Correlaciones	
		Comunicación Interna	Desempeño Laboral
Comunicación Interna	Correlación de Pearson	1	,829**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,829**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Fuente: IBM SPSS 26

La tabla 4 muestra los datos obtenidos de la prueba paramétrica R de Pearson, donde, el nivel de significancia es de 0.000, el cual es menor de 0.05, por lo tanto, se rechaza Ho y se acepta Hi. Confirmando así, que la comunicación interna influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., alcanzando un nivel de **0.829** que indica una correlación positiva considerable.

Objetivo específico 1: Determinar la influencia de la comunicación descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021.

Hi: La comunicación descendente **influye positivamente** en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, La Libertad, 2021.

Ho: La comunicación descendente **no influye positivamente** en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, La Libertad, 2021.

Regla de decisión:

- ✓ Si Sig. < 0.05, se rechaza Ho y se acepta Hi.
- ✓ Si Sig. > 0.05, se rechaza Hi y se acepta Ho.

Tabla 5

Correlación - Hipótesis específica 1

		Correlaciones	
		Comunicación Descendente	Desempeño Laboral
Comunicación Descendente	Correlación de Pearson	1	,562**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,562**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Fuente: IBM SPSS 26

La tabla 5 muestra los datos que se obtuvieron de la aplicación de la prueba paramétrica R de Pearson, donde, el nivel de significancia es de 0.000, el cual es menor de 0.05, por lo tanto, se rechaza Ho y se acepta Hi. Confirmando así, que la comunicación descendente influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., alcanzando un nivel de **0.562** que indica una correlación positiva media.

Objetivo específico 2: Determinar la influencia de la comunicación ascendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Investments E.I.R.L., Trujillo, 2021.

Hi: La comunicación ascendente **influye positivamente** en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Investments E.I.R.L., Trujillo, La Libertad, 2021.

Ho: La comunicación ascendente **no influye positivamente** en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Investments E.I.R.L., Trujillo, La Libertad, 2021.

Regla de decisión:

- ✓ Si Sig. < 0.05, se rechaza Ho y se acepta Hi.
- ✓ Si Sig. > 0.05, se rechaza Hi y se acepta Ho.

Tabla 6

Correlación - Hipótesis específica 2

		Correlaciones	
		Comunicación Ascendente	Desempeño Laboral
Comunicación Ascendente	Correlación de Pearson	1	,765**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,765**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Fuente: IBM SPSS 26

La tabla 6 muestra los datos que se obtuvieron de la aplicación de la prueba paramétrica R de Pearson, donde, el nivel de significancia es de 0.000, el cual es menor de 0.05, por lo tanto, se rechaza Ho y se acepta Hi. Confirmando así, que la comunicación ascendente influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Investments E.I.R.L., alcanzando un nivel de **0.765** que indica una correlación positiva considerable.

Objetivo específico 3: Determinar la influencia de la comunicación horizontal en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Investments E.I.R.L., Trujillo, 2021.

Hi: La comunicación horizontal **influye positivamente** en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Investments E.I.R.L., Trujillo, La Libertad, 2021.

Ho: La comunicación horizontal **no influye positivamente** en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Investments E.I.R.L., Trujillo, La Libertad, 2021.

Regla de decisión:

- ✓ Si Sig. < 0.05, se rechaza Ho y se acepta Hi.
- ✓ Si Sig. > 0.05, se rechaza Hi y se acepta Ho.

Tabla 7

Correlación - Hipótesis específica 3

		Correlaciones	
		Comunicación Horizontal	Desempeño Laboral
Comunicación Horizontal	Correlación de Pearson	1	,787**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,787**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Fuente: IBM SPSS 26

La tabla 7 muestra los datos que se obtuvieron de la aplicación de la prueba paramétrica R de Pearson, donde, el nivel de significancia es de 0.000, el cual es menor de 0.05, por lo tanto, se rechaza Ho y se acepta Hi. Confirmando así, que la comunicación horizontal influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Investments E.I.R.L., alcanzando un nivel de **0.787** que indica una correlación positiva considerable.

V. DISCUSIÓN

Teniendo en consideración el objetivo general, se confirma la hipótesis a través de la aplicación de la prueba de correlación de Pearson, que arrojó una correlación positiva considerable de 0.829 y un nivel de significancia de 0.000; afirmando así, que la comunicación interna influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Investments E.I.R.L.; pues mientras mayor sea el nivel de comunicación interna en la empresa, mejor será el desempeño de los colaboradores.

Estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Regalado (2014) quien en una muestra de 43 colaboradores, obtuvo un grado de correlación de 0.617, mediante la prueba Rho de Spearman, que demuestra una correlación positiva moderada entre las variables; acotando que mientras mayor sea la efectividad de la comunicación en la empresa, mejor será el desempeño de los colaboradores; por ello, es recomendable que un especialista en el tema realice un análisis de la comunicación que se viene dando en la empresa, para determinar los factores que se pueden implementar, ya sean políticas o estrategias, que permitan aumentar esta efectividad, y mejorar el desempeño.

Así mismo, concuerda con la investigación realizada por Roncal y Zelada (2017) quienes en una muestra de 35 empleados, obtuvieron una correlación de Rho de Spearman 0.835, mostrando así, una influencia significativamente alta de una variable en otra, manifestando que, se debe reforzar la comunicación interna, promoviendo la cultura de trabajo en equipo, creando un ambiente de armonía e integración, y fortaleciendo los canales comunicativos, de modo que los colaboradores se encuentren en todo momento informados sobre las actividades o eventos que realiza la empresa, y además, se sientan motivados y con confianza, de manera que se pueda lograr un éxito significativo en el desempeño laboral.

Concuerda también con Rivera (2019) quien en una muestra de 117 trabajadores, mediante la prueba de Pearson alcanzó un coeficiente de 0.452, el cual indica la existencia de una correlación positiva moderada, sosteniendo que la comunicación interna es lo principal para mantener una relación positiva entre los colaboradores y mostrar un adecuado desempeño, pues, si la comunicación es deficiente, puede provocar sentimientos de incertidumbre y frustración, incrementando los conflictos o agravios personales; por ello, es fundamental que se fomente una efectiva comunicación entre los colaboradores, de modo que se sientan seguros y perciban un ambiente laboral armonioso, que les permita tener una mayor concentración en sus actividades y desempeñar de mejor manera.

Además, concuerda con la investigación realizada por Buenaño (2014) quien en una muestra de 14 empleados, obtuvo un valor estadístico t de student de 13,992, que indica que entre ambas variables existe una correlación, enfatizando que la comunicación interna fluida, permite que todos los miembros estén en contacto continuo, de modo que la información empresarial sea conocida por todos y de esta manera, se dé un mayor compromiso y una mayor coordinación de las actividades, mejorando así el desempeño de los colaboradores.

Por último, Chiavenato (2007) en su libro enfatiza que la comunicación interna es el pilar de las relaciones humanas; por ello, es necesario que las organizaciones creen canales o sistemas comunicativos sólidos, y comuniquen su filosofía empresarial a los empleados, solicitándoles que realicen sugerencias, den sus opiniones acerca de los asuntos laborales, y además, que permita la localización de las fuentes de conflictos y la identificación de sus causas. Por otra parte, es necesario mantener una retroalimentación continua en conjunto con una evaluación del desempeño, permitiendo a los empleados saber sobre el estado de su desempeño, destacando sus puntos críticos y favorables, y además, conocer sobre lo que el empleador considera sobre ellos, para que ajusten su conducta de acuerdo a los estándares de desempeño deseados, mejorando así, su eficiencia y eficacia.

Respecto al primer objetivo específico, se confirma que existe una influencia de la comunicación descendente en el desempeño laboral, conforme al estadístico de correlación Pearson, el cual arrojó un coeficiente de 0.562. que indica una correlación positiva media.

Estos resultados son respaldados por la investigación desarrollada por Mozo y Paquirachi (2021) quienes en una muestra de 58 colaboradores, llegaron a obtener mediante la prueba Rho de Spearman una correlación de 0.631, que indica una correlación positiva considerable entre la comunicación descendente y el desempeño laboral, sosteniendo que, es pertinente fomentar una mayor comunicación descendente, para que los colaboradores tengan un mayor conocimiento sobre los objetivos y las metas que tiene la empresa, extendiendo ideas participativas y agilizando los canales estratégicos de comunicación, de manera que, mientras mayor sea la información recibida, mayor será el impacto en el desempeño.

Respecto al segundo objetivo específico, se confirma que existe una influencia de la comunicación ascendente en el desempeño laboral, conforme al estadístico de correlación Pearson, el cual arrojó un coeficiente de 0.765. que indica una correlación positiva considerable.

Estos resultados son corroborados por Caceres (2019) en su investigación, quien, tomando una muestra de 50 empleados, por medio de la prueba Rho de Spearman, obtuvo un coeficiente de 0.448, que indica una correlación positiva media entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral, acotando que, este último puede verse perjudicado por distintos factores como la frecuente rotación de puestos, el estrés, la salud psicológica, la deficiente adaptación al cambio, entre otros. Por ello enfatiza instaurar una cultura que fomente la comunicación ascendente, animando a los colaboradores a expresar sus puntos de vista sobre las labores que realizan, con el fin de crear un ambiente de confianza que permita trabajar en conjunto, para la coordinación de actividades, la resolución eficiente de los conflictos y al momento de tomar las decisiones en la empresa.

Respecto al tercer objetivo específico, se confirma la existencia de una influencia de la comunicación horizontal en el desempeño laboral, conforme al estadístico de correlación Pearson, el cual arrojó un coeficiente de 0.787. que indica una correlación positiva considerable.

Estos resultados se relacionan con los resultados de Serna (2020) quien en su investigación, con una muestra de 24 colaboradores, alcanzó un coeficiente de Rho de Spearman de 0.486, que indica que existe una correlación positiva moderada entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral, sosteniendo que, es sumamente necesario fomentar una cultura de comunicación horizontal en la empresa, ya que permite una mayor coordinación de las actividades, promueve un ambiente colaborativo y de compañerismo, creando así una sinergia que se enfoque en lograr los objetivos organizacionales; y lograr con éxito una gran mejora en el desempeño.

Por otro lado, no concuerda con los resultados de la investigación elaborada por Caceres (2019) quien obtuvo como resultado de la prueba Rho de Spearman un coeficiente de 0.246 y una significancia de 0.086, el cual es mayor de 0.005, que indica que no existe una relación; acotando que la inexistencia de una correlación entre las variables en su investigación, se debe a que los colaboradores de la empresa donde realizó su estudio no se sienten identificados con el organismo, ya que ni siquiera conocen los objetivos o metas que esta tiene. Por ello, enfatiza que las organizaciones deben promover una comunicación horizontal que permita que todos los colaboradores tengan una mejor relación interpersonal, con el objetivo de generar un efectivo intercambio de ideas y conocimiento entre todos, despertando así un sentimiento de pertenencia hacia la organización.

La comunicación interna es una herramienta de gestión clave para lograr los objetivos empresariales y la marcha satisfactoria de las organizaciones, por ende, no se debe dejar aplazada. Esta debe fortalecerse y gestionarse desde la constitución de la organización a fin de crear un clima laboral óptimo, donde exista una participación activa tanto de los altos niveles como de los bajos; que permita que los colaboradores desempeñen eficientemente, logrando incrementar la eficiencia, el rendimiento, y maximizar la competitividad.

VI. CONCLUSIONES

- ✚ Se logró determinar que la comunicación interna influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., con un coeficiente de Pearson de 0.829, que indica una correlación positiva considerable; debido a que la empresa tiene buenas prácticas comunicativas y un buen desarrollo de diálogo con los diferentes niveles.
- ✚ Se logró determinar que la comunicación descendente influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., con un coeficiente de Pearson de 0.562, que indica una correlación positiva media; debido a que la comunicación de los superiores hacia sus colaboradores es deficiente, pues no participan activamente con estos.
- ✚ Se logró determinar que la comunicación ascendente influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., con un coeficiente de Pearson de 0.765, que indica una correlación positiva considerable; debido a que la comunicación de los colaboradores hacia sus superiores es adecuada, ya que estos mantienen una comunicación comprensible que permite una eficaz retroalimentación.
- ✚ Se logró determinar que la comunicación horizontal influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., con un coeficiente de Pearson de 0.787, que indica una correlación positiva considerable; debido a que las relaciones que mantienen los colaboradores son efectivas, pues permiten una mejor coordinación de sus actividades, así como también, crea un buen ambiente donde se desempeñen de mejor manera.

VII. RECOMENDACIONES

- ✚ La empresa debe mantener el nivel actual de la comunicación interna, debido al resultado que obtuvo en el estudio, el cual es significativo, pues indica que las estrategias que la empresa está aplicando están permitiendo mejorar el desempeño y el cumplimiento de los compromisos laborales de los colaboradores.
- ✚ La empresa debe mejorar el nivel de la comunicación descendente, mediante estrategias comunicativas, teniendo en consideración las preferencias de los colaboradores al momento de la elección de los canales de comunicación, que permita una participación activa.
- ✚ La empresa debe mantener el nivel de la comunicación ascendente que presenta, manteniendo la participación democrática de las altas direcciones y los colaboradores, la cual es una condición básica para una eficaz retroalimentación, toma de decisiones y la orientación para la ejecución de tareas, que permite maximizar el desempeño laboral.
- ✚ La empresa debe mantener el nivel de la comunicación horizontal que viene presentando, manteniendo las relaciones positivas entre los colaboradores para coordinar mejor las tareas que desarrollan y lograr incrementar sus beneficios percibidos.

REFERENCIAS

- Afshin, R., Khoshsima, H., Zare, E., y Sarani, A. (2018). A Mixed Method Study of the Relationship between EFL Teachers' Job Satisfaction and Job Performance in Iran. *International Journal of Instruction*, 11(4), 391-408. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1191662.pdf>
- Aguilar, N. (2015). *Relación entre la comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fito pan S.R.L. de la ciudad de Trujillo* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2066/linaresaquilar_nelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anghelache, V. (2017). A preliminary research concerning the relationship between mentality towards work and professional responsibility. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 187, 481-486. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.03.090>
- Barreda, I., García, A., Georgantzís, N., y Zirosc, N. (2018). Market games as social dilemmas. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 155, 435-444 <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2018.09.015>
- Brandolini, A., González, M., y Hopkins, N. (2008). *Comunicación interna*. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Buenaño, D. (2014). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Jean Up* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8061/1/187%20o.e..pdf>

- Caceres, S. (2019). *La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la Gerencia de Gestión Electoral - ONPE, Lima, 2019* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42914/Cacere_s_CSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S., y Sager, C. (1993). A Theory of Performance. *Personnel Selection in Organizations*, 3570, 35-70. <https://doi.org/10.26788/epg.v7i2.312>
- Capital Humano. (2020). Mapfre, premio a la mejor estrategia de Comunicación Interna para la gestión del cambio y la transformación. Recuperado de <https://capitalhumano.wolterskluwer.es/ch/2020/11/01/mapfre-premio-a-la-mejor-estrategia-de-comunicacion-interna-para-la-gestion-del-cambio-y-la-transformacion>
- Charry, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Scielo*, 9(1). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México, Editorial: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (8ª edición). México, D. F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Costello, A., Downb, A., y Mehtaa, M. (2020). Machine + man: A field experiment on the role of discretion in augmenting AI-based lending models. *Journal of Accounting and Economics*, 70, 101360. <https://doi.org/10.1016/j.jacceco.2020.101360>

- Cuenca, J., y Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mxSzDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=comunicaci%C3%B3n+interna&ots=eP3prl7-if&sig=rLCJubSQ5vXTDk-J01KJlt0RSVU#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20interna&f=false>
- Diario Gestión. (2013). La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-44367-noticia/>
- Drucker, E. (1964). *El Ejecutivo Eficaz*. Argentina: Editorial Debolsillo
- Dumitrescu, P., y Dogaru, T. (2017). The Challenges of the Administrative Process in a Financial Crisis and their Effectiveness. *Procedia Economics and Finance*, (39), 827-832. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30260-X](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30260-X)
- García, J. (1998). *La comunicación interna*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=KilceG_59dMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- García, J., y Zúñiga, R. (2016). *Actitud hacia el trabajo en docentes de una institución educativa particular acreditada y otra no acreditada de Lima* (tesis de maestría). Universidad Marcelino Champagnat, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/107/31.%20Tesis%20%28Garc%c3%ada%20G%c3%b3mez%20y%20Z%c3%ba%c3%b1iga%20Rios%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Goldhaber, G. (1984). *Comunicación Organizacional*. 3ra edición. México, D. F.: Editorial Diana.

- Gonzales, S., y González, P. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo I semestre 2019* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5827/1/RE_ADMIN_STEFHANIE.GONZALES_PIERINA.GONZALEZ_DESEMPE%c3%91O.LABORAL_DATOS.pdf
- Healey, M., Bleda, M., y Querbes, A. (2021). Opportunity evaluation in teams: A social cognitive model. *Journal of Business Venturing*, 36(4), 106128. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2021.106128>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.). México D. F.: McGraw Hill Educación.
- Hong, J., Park, S., y An, M. (2021). Are Forest healing programs useful in promoting children's emotional welfare? The Interpersonal relationships of children in foster care. *Urban Forestry & Urban Greening*, 59, 127034. <https://doi.org/10.1016/j.ufug.2021.127034>
- Hoyos, A., y Lasso, M. (2017). Pymes como modelo económico en la creación de estrategias de comunicación. *Scielo*, 7(13). <https://doi.org/10.17163/ret.n13.2017.04>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 739-758. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Kiselyova, E. (2020). Labor compliance as an instrument of labor relations control. *Central European Journal of Labour Law and Personnel Management*, 3(1), 21-32. <http://dx.doi.org/10.33382/cejllpm.2020.04.02>

- Kulachai, W., Narkwatchara, P., Siripool, P., y Vilailert, K. (2018). Internal communication, employee participation, job satisfaction, and employee performance. *Atlantis Press*, 186(3), 124-128. <https://dx.doi.org/10.2991/insyma-18.2018.31>
- Kumar, A., y Trehan, D. (2017). Internal Corporate Communication and Job Performance: A Comparative Study of Public and Private Telecom Organizations. *International Journal of Science and Research*, 6(7), 1995-2001. Recuperado de <https://www.ijsr.net/archive/v6i7/ART20175798.pdf>
- Lisbona, A., Las Hayas, A., Palací, F.J., y Frese, M. (2021). Initiative in Work Teams: Lever between Authentic Leadership and Results. *International Journal of Environmental. Research and Public Health*, 18(9), 4947. <https://doi.org/10.3390/ijerph18094947>
- Loza, G., y Martinez, V. (2020) *Comunicación interna y su relación con el Rendimiento Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Tabalosos-2020* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58860/Loza_AGA-Martinez_PVN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mahlagha, D., y Faizan, A. (2020). Job insecurity, subjective well-being and job performance: The moderating role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102462. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102462>
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados*. (5aed.). México: Pearson Educación.

- Manjarrez, N. N. (2019). La motivación en el desempeño laboral de los empleadores en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Martinez, L. A., y Fernandez, S. R. (2018). Internal Communication Issues in the Firms: Does It Affect the Productivity?. *Review of European Studies*, 10(2). <https://doi.org/10.5539/res.v10n2p1>
- Mata, P. (2019). La solución a los problemas de comunicación interna. Recuperado de <http://www.rrhhdigital.com/editorial/135165/La-solucion-a-los-problemas-de-comunicacion-interna>
- Maza, V. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32370/Maza_CV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno, L. (2008). Comunicación efectiva para el logro de una visión compartida. *CULCyT: Cultura Científica y Tecnológica*, 6(32), 5-19. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3238707>
- Mozo, E y Paquirachi, E. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66854/Mozo_CED-Paquirachi_DEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V

- Ñaupas, H, Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>
- Oyarvide, H., Reyes, E., y Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de las ciencias*, 3(4), 296-309. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i4.687>
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83. <http://dx.doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Pedro, S., Zulato, G., y Donat, A. (2017). Internal communication and organizational culture: The management interplay in the view of the Portuguese communication consultant. *Public Relations Review*, 43(4). 863-871. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.05.006>
- Peña, B., Caldevilla, D., y Batalla, P. (2017). Tres casos de empresas internacionales con éxito: estudio de las estrategias de comunicación interna. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*, (134), 315-330. Recuperado de <https://revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/2697/2906>
- Quispe, A., Padilla, M., Telot, J., Nogueira, D. (2017). Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de pymes comerciales. *Scielo*, 38(1). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000100008

- Ramawickrama, J., Opatha, H., y PushpaKumari, M. (2017). A Synthesis towards the Construct of Job Performance. *International Business Research*, 10(10), 66-81. <https://doi.org/10.5539/ibr.v10n10p66>
- Ramos, P., Barradaa, J., Fernández, E., y Koopmansb, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: the case of the individual work performance questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 195-205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Regalado, L. (2014). *Incidencia de la comunicación interna, en el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas del sector de desarrollo e importación de tecnología y localización, de la ciudad de Quito* (tesis de pregrado). Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador. Recuperado de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10759/1/58833_1.pdf
- Reis, M. T., Fulgêncio, L. C., y Avelar, C. A. (2018) Influence of Internal Communication on the Organizations' Performance: Proposition of Model. *Future Studies Research Journal*, 10(2), 214-237. Recuperado de <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://www.revistafuture.org/FSRJ/article/viewFile/376/420>
- Rivadeneira, M. (2020). *Gestión de la identidad y la cultura para que el público interno de movistar reconozca a la innovación como atributo* (tesis de pregrado). Universidad de las Américas, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/jspui/bitstream/33000/12628/4/UDLA-EC-TCC-2020-05.pdf>
- Rivera, I. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del hospital La Carlota en Montemorelos* (tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/1047/Tesis%20Iliana%20Rivera.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Roncal, K. M. (2018). La comunicación interna y la gestión educativa en la I.E. N° 88227 “Pedro Pablo Atusparia”, Nuevo Chimbote. *In Crescendo*, 8(2), 241-252. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6223029.pdf>
- Roncal, R., y Zelada, J. (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa GAP de Trujillo en el 2017* (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12268/Roncal%20Armas%20Robin%20Jesep%20-%20Zelada%20Vera%20Julio%20Cesar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rushina, M., y Kameneva, G. (2019). The role of confidence in successful professional activity of teachers. Peoples Friendship University of Russia, 6823-6829. Recuperado de <http://lib.uib.kz/edulearn19/files/papers/1639.pdf>
- Sanchis, P., y Bonavia, T. (2017). Internal Communication System Analysis in a Small Company. *Working Papers on Operations Management*, 8(1), 9-21. Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/96048/7390-27610-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Serna, R. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019* (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú. Recuperado de http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4195/Rony_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Spitzer, M., Fischbacher, U., Herrnberger, B., Grön, G., y Fehr, E. (2007). The Neural Signature of Social Norm Compliance. *Neuron*, 56(1), 185-196. <https://doi.org/10.1016/j.neuron.2007.09.011>

Steffgen, G., Sischka, P., y Fernandez, M. (2020). The Quality of Work Index and the Quality of Employment Index: A Multidimensional Approach of Job Quality and Its Links to Well-Being at Work. *International Journal of Environmental. Research and Public Health*, 17(21), 7771. <https://doi.org/10.3390/ijerph17217771>

Tkalac, A., y Špoljarić, A. (2020). Managing internal communication: How the choice of channels affects internal communication satisfaction. *Public Relations Review*, 46(3), 101926. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101926>

Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos el capital humano de las empresas*. (6ª edición). México, D. F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

ANEXOS

Anexo N° 01: Declaratoria de Autenticidad de los autores



Nosotras, Benites Delgado, Nely Sadith y Valverde Mantilla, Gianella Karolina, estudiantes de la Facultad de ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, Trujillo, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada:

“Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021”, es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la tesis:

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

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

Trujillo, 01 de junio de 2021

Benites Delgado, Nely Sadith	
DNI: 78887710	
ORCID: 0000-0002-3326-2598	
Valverde Mantilla, Gianella Karolina	
DNI: 76445424	
ORCID: 0000-0002-4609-5549	

Anexo N° 02: Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Paredes Alvarado, José Edmundo, docente de la Facultad de ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, Trujillo, asesor de la tesis titulada:

“Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021” de los autores Benites Delgado, Nely Sadith y Valverde Mantilla, Gianella Karolina, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Trujillo, 01 de junio de 2021

Paredes Alvarado, José Edmundo	
DNI: 18084228	
ORCID: 0000-0002-9918-4801	

Anexo N° 03: Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 8

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	ESCALA	TÉCNICA E INSTRUMENTO		
Comunicación Interna (Independiente)	Es una serie de acciones comunicativas, que realiza una empresa, a fin de establecer y conservar una buena relación con los integrantes, empleando diversas técnicas y medios de comunicación para motivarlos e informarlos, con el fin de lograr los objetivos institucionales (Cuenca y Verazzi, 2018, p. 17).	La variable comunicación interna constituye de 3 dimensiones: Comunicación descendente, Comunicación ascendente y Comunicación horizontal, cada una consta de 1 indicador, los cuales serán medidos mediante una encuesta con una escala de medición Likert de 5 puntos, empleando el programa estadístico SPSS 26.	Comunicación Descendente	Es la comunicación que envía información de superiores a subordinados, con el propósito de brindar instrucciones adecuadas y específicas para el trabajo (Goldhaber, 125, 1984).	Comunicaciones a niveles inferiores de la institución	Ordinal	Encuesta - Cuestionario		
			Comunicación Ascendente	Es la comunicación que comienza desde la parte inferior del organigrama de la empresa y continúa apuntando a los departamentos de gestión, mandos intermedios, etc. (Brandolin, González y Hopkins, 2008, p. 35).	Comunicaciones a niveles superiores de la institución				
			Comunicación Horizontal	Es la comunicación que se da entre las áreas o departamentos del mismo nivel de la empresa, este tipo de comunicación es la que mejor responde a la tendencia de la estructura organizativa contemporánea (García, 1998, p. 72).	Existencia de información lateral espontánea				
Desempeño Laboral (Dependiente)	Es el desenvolvimiento o comportamiento individual del trabajador en la ejecución de sus actividades o funciones asignadas, constituye la búsqueda de metas y objetivos establecidos por una organización (Chiavenato, 2000, p. 359).	La variable desempeño laboral constituye de 2 dimensiones: Cumplimiento del trabajo y Actitud hacia el trabajo, la primera consta de 3 indicadores y la segunda de 5, los cuales serán medidos mediante una matriz de evaluación de desempeño, con una escala Likert de 5 puntos, empleando el programa estadístico SPSS 26.	Cumplimiento del trabajo	consiste en garantizar la realización de las labores asignadas por la organización donde se labora (Kiselyova, 2020, p. 25).	Planificación	Ordinal	Matriz de evaluación de desempeño		
			Actitud hacia el trabajo	Son los comportamientos, forma de actuar o posturas que muestra o emplea un individuo con respecto a su trabajo, estos pueden ser positivos o negativos (García y Zúñiga, 2016, p. 46 y 47).	Oportunidad			Responsabilidad	
					Calidad del trabajo				Iniciativa
					Confianza				Confianza
					Confianza				Confianza
					Confianza				Confianza
					Confianza				Confianza
Cumplimiento de Normas	Cumplimiento de Normas								

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 04: Matriz de consistencia

Tabla 9

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	INDEPENDIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada, No Experimental, De nivel Explicativo. • DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No Experimental, Transversal, Correlacional – Causal. • POBLACIÓN: 40 colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L. • MUESTRA: 40 colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L. • MÉTODO: Encuesta. • INSTRUMENTOS: Cuestionario de 15 ítems - escala tipo Likert de 5 puntos. Matriz de evaluación de desempeño de 8 ítems - escala tipo Likert de 5 puntos.
¿Cómo influye la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021?	Determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021.	La comunicación interna influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021.	Comunicación interna <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación descendente • Comunicación ascendente • Comunicación horizontal 	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DEPENDIENTE	
¿Cómo influye la comunicación descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021?	Determinar la influencia de la comunicación descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021.	La comunicación descendente influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021.	Desempeño laboral <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del trabajo • Actitud hacia el trabajo 	
¿Cómo influye la comunicación ascendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021?	Determinar la influencia de la comunicación ascendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021.	La comunicación ascendente influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021.		
¿Cómo influye la comunicación horizontal en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021?	Determinar la influencia de la comunicación horizontal en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021.	La comunicación horizontal influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021.		

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 05: Cuestionario para evaluar la comunicación interna de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L.

La presente encuesta es realizada con la finalidad de evaluar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral. Marque con una (x) la opción que usted crea conveniente.

*Esta encuesta es totalmente anónima, y será empleada únicamente para la investigación.

ESCALA	1	2	3	4	5
EQUIVALENCIA	Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA		VALORIZACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN DESCENDENTE						
1.	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?					
2.	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
3.	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
4.	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
5.	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN ASCENDENTE						
6.	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
7.	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
8.	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
9.	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					
10.	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN HORIZONTAL						
11.	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
12.	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?					
13.	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
14.	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?					
15.	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?					

Fuente: Fernández (2017)

Anexo N° 06: Matriz de evaluación del desempeño laboral de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L.

ESCALA	I	II	III	IV	V
EQUIVALENCIA	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
FACTORES ÚNICOS	NIVELES VALORATIVOS				
	I	II	III	IV	V
1. Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio.	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.
2. Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante, ocupa todo su tiempo.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en las fechas solicitadas.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido inclusive algunas veces antes de los fijados.
3. Calidad del trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	La calidad de trabajo realizado es lo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de errores, las supervisiones son de rutina.	Realiza excelentes trabajos excepcionalmente comete errores.
4. Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso.	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones.
5. Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión generando nuevas soluciones antes los problemas de trabajo con originalidad.	Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre las anomalías existentes.	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Se apega a la rutina establecida a veces logra sus objetivos.	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo para alcanzar los objetivos institucionales.	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.
6. Confiabilidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto a las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	Indiscreto, nada confiable.	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar de modo que comete indiscreciones involuntarias.	Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos.	En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros.
7. Relaciones interpersonales: Califica interrelación personal y la adaptación al trabajo en Equipo.	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente.	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.	No siempre manifiesta buen trato con terceros peros esas acciones no tienen mayor transcendencia.	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.
8. Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento interno de Trabajo, Procedimientos instructivos y otros).	No cumple con las normas.	A veces no muestra respeto a las normas de institución.	Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.	Casi siempre cumple las normas de la institución.	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.

Fuente: Hidalgo (2020)

Anexo N° 07: Ficha técnica del cuestionario de comunicación interna

Autor y año	Portugal, 2008.
Adaptado	Fernández Soto, Saira Araceli, 2017
Tomado	Benites Delgado, Nely Sadith; y Valverde Mantilla, Gianella Karolina.
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021.
Número de ítems	15
Escala	Likert: Nunca (1), Ocasionalmente (2), Algunas veces (3), Frecuentemente (4), y Siempre (5).
Administración	Individual
Tiempo	10 minutos
Validez	Se validó mediante el juicio de 3 expertos.
Confiabilidad	Se logró a través de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,829% de confiabilidad.

Anexo N° 08: Ficha técnica de la matriz de evaluación de desempeño laboral

Autor y año	Ministerio de Salud; 2008.
Adaptado	Hidalgo Valenzuela de Santiago, Rosario Julia; 2020.
Tomado	Benites Delgado, Nely Sadith; y Valverde Mantilla, Gianella Karolina.
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, 2021.
Número de ítems	8
Escala	Likert: Deficiente (1), Regular (2), Bueno (3), Muy Bueno (4), y Excelente (5).
Administración	Individual
Tiempo	20 minutos
Validez	Se validó mediante el juicio de 3 expertos.
Confiabilidad	Se logró a través de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,865% de confiabilidad.

Anexo N° 09: Escala de valoración de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: COMUNICACIÓN INTERNA

ESCALA DE VALORACIÓN	RANGO
Inadecuada	15 – 35
Regular	36 – 56
Adecuada	57 – 75

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

ESCALA DE VALORACIÓN	RANGO
Bajo	8 – 19
Regular	20 – 30
Alto	31 – 40

DIMENSIONES: COMUNICACIÓN ASCENDENTE, DESCENDENTE Y HORIZONTAL

ESCALA DE VALORACIÓN	RANGO
Inadecuada	5 – 12
Regular	13 – 19
Adecuada	20 – 25

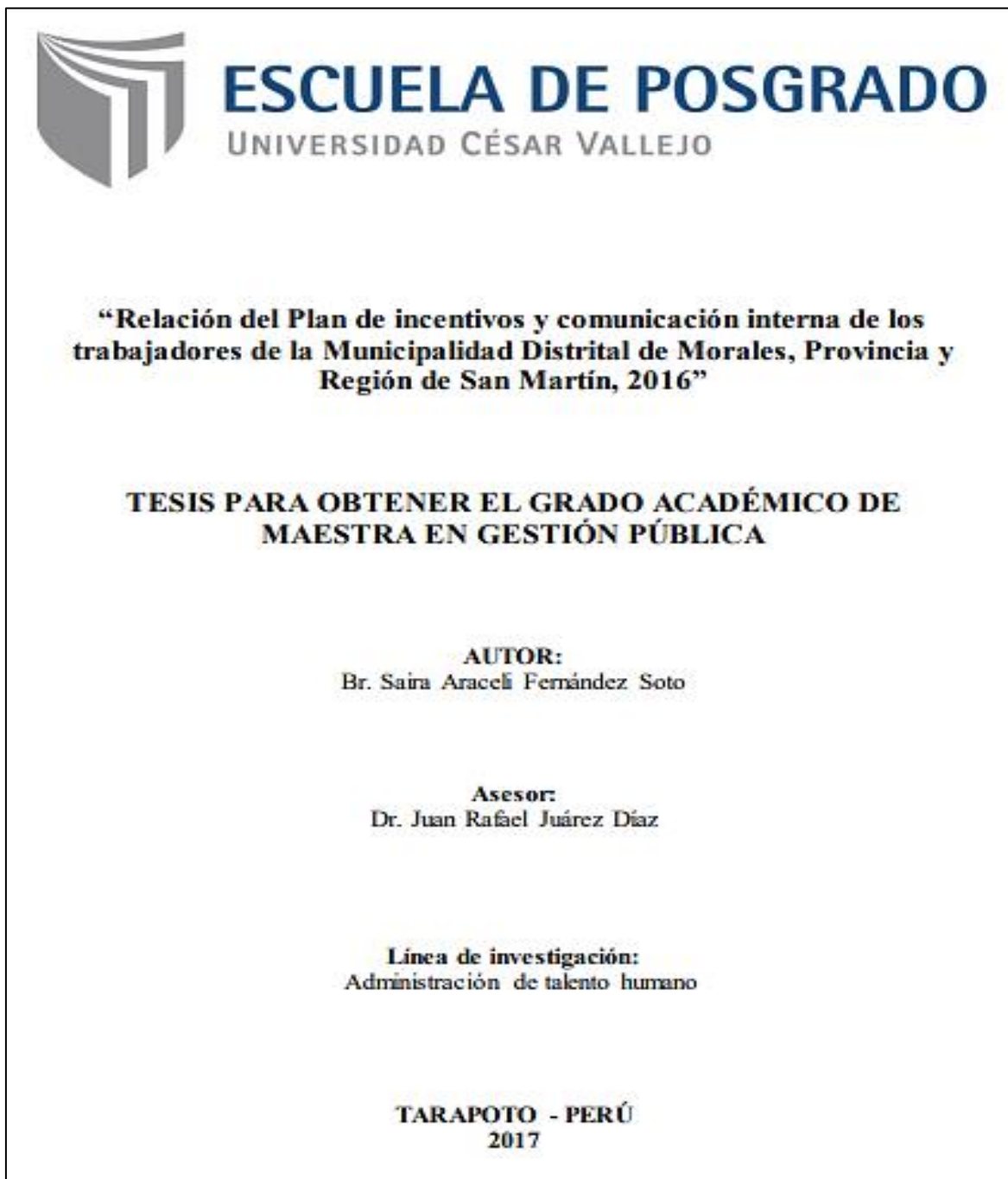
DIMENSIÓN: CUMPLIMIENTO DEL TRABAJO

ESCALA DE VALORACIÓN	RANGO
Bajo	3 – 7
Regular	8 – 12
Alto	13 – 15

DIMENSIÓN: ACTITUD HACIA EL TRABAJO

ESCALA DE VALORACIÓN	RANGO
Bajo	5 – 12
Regular	13 – 19
Alto	20 – 25

Anexo N° 10: Carátula de la fuente del instrumento que mide la comunicación interna



Fuente: Fernández (2017)

Anexo N° 11: Validación del instrumento que mide la variable comunicación interna

Experto 1: Dr. Juarez Diaz, Juan Rafael

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Juarez Díaz, Juan Rafael	UNSM-T UCV CREBE	Dr. En Administración Dr. En Ciencias de la Educación	Br. Saira Araceli Fernández Soto
TITULO: “Relación del Plan de incentivos y comunicación interna de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, Provincia y Región de San Martín, 2016”			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					×
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					×
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					×
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					×
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					×
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					×
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				×	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones				×	
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					×
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					×

OPINION DE APLICACIÓN

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

Moyobamba; 20 de Mayo del 2017

4.8

Dr. Juan Rafael Juarez Diaz
DOCENTE

Fuente: Fernández (2017)

Experto 2: Dr. Ríos Ramirez, Orlando

FICHA DE EVALUACION

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Dr. Ríos Ramírez, Orlando	UNSM-T	Director de Investigación. Docente Principal.	Br. Saira Araceli Fernández Soto
TITULO: “Relación del Plan de incentivos y comunicación interna de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, Provincia y Región de San Martín, 2016”			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

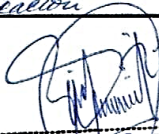
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

OPINION DE APLICACIÓN

Fase adecuada y valor metodológico para su aplicación

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.8


 M. Sc. Dr. ORLANDO RÍOS RAMÍREZ
 C.I.P. 34920

Fuente: Fernández (2017)

Experto 3: Dr. Reátegui Lozano, Rolando

FICHA DE EVALUACION

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Dr. Reátegui Lozano, Rolando	EPG-T UCV-Tarapoto	Dr. En Ciencias Biológicas	Br. Saira Araceli Fernández Soto
TITULO: "Relación del Plan de incentivos y comunicación interna de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, Provincia y Región de San Martín, 2016"			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

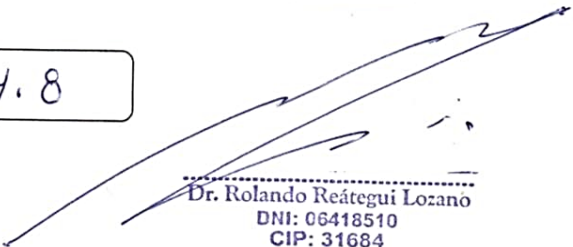
ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

OPINION DE APLICACIÓN

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.8


 Dr. Rolando Reátegui Lozano
 DNI: 06418510
 CIP: 31684

Anexo N° 12: Confiabilidad de la variable comunicación interna

Tabla 10

Confiabilidad de la variable comunicación interna

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	15

Fuente: Fernández (2017)

Anexo N° 13: Carátula de la fuente del instrumento que mide el desempeño laboral



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD**

Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección General
de Donaciones, Trasplantes y Banco de Sangre, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Rosario Julia Hidalgo Valenzuela de Santiago (ORCID: 0000-0002-4852-9742)

ASESOR:

Dr. Alejandro Ramírez Ríos (ORCID: 0000-0003-0976-4974)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

Lima – Perú

2020

Fuente: Hidalgo (2020)

Anexo N° 14: Validación del instrumento que mide la variable desempeño laboral

Experto 1: Jacinto Joaquín Vértiz Osores

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Joaquín Vértiz Osores DNI: 16735492

Especialidad del validador: Psicólogo

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

02 de Nov del 2019



Firma del Experto Informante.

Experto 2: Dr. Luis Alberto Fuentes Tafur

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LUIS A. FUENTES TAFUR DNI: 27725345

Especialidad del validador: SALUD PUBLICA

- 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

02 de XI del 2019

Firma del Experto Informante.

Fuente: Hidalgo (2020)

Experto 3: Dr. Alejandro Ramírez Ríos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RAMÍREZ RÍOS ALEJANDRO DNI: 07191553

Especialidad del validador: METABOLÓGO

- 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

09 de 11 del 2019



Firma del Experto Informante.

Anexo N° 15: Confiabilidad de la variable desempeño laboral

Tabla 11

Confiabilidad de la variable desempeño laboral

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	8

Fuente: Hidalgo (2020)

Anexo N° 16: Base de datos

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA															
n	COMUNICACIÓN DESCENDENTE					COMUNICACIÓN ASCENDENTE					COMUNICACIÓN HORIZONTAL				
1	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	3	3	5
2	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3
5	1	1	3	4	3	3	4	4	5	5	3	3	5	3	5
6	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
7	2	2	5	5	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2
8	2	5	3	5	3	4	5	3	3	5	3	3	4	3	5
9	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
10	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
11	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
13	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2
14	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	2	3	3	5
15	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5
16	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3
17	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3
18	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3
19	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	3	2	2	4	3
20	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
21	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
23	5	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
24	3	2	2	4	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	5
25	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
27	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
28	3	5	4	5	5	5	3	3	4	4	2	3	2	5	4
29	3	2	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5
30	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5
31	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3
32	5	3	4	4	5	4	3	3	4	5	3	3	5	3	4
33	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	3	2	4	5	2	2	4	3	5	5	4	3	3	4	5
38	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	4	4
39	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	3	3	3	4
40	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

n	CUMPLIMIENTO DEL TRABAJO			ACTITUD HACIA EL TRABAJO				
	1	5	5	5	4	3	4	5
2	3	4	4	3	4	4	5	5
3	5	5	2	5	2	5	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4
5	5	4	3	3	3	4	4	4
6	4	4	4	4	4	5	4	4
7	5	2	3	4	3	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	4
10	5	4	4	4	4	4	5	4
11	5	5	5	5	4	4	4	4
12	5	5	4	4	4	4	4	4
13	3	2	3	2	2	5	5	4
14	5	5	5	3	3	5	5	4
15	5	5	4	5	5	5	3	4
16	3	3	4	4	4	5	5	5
17	3	3	2	3	4	3	5	5
18	4	4	3	3	5	4	5	5
19	3	3	3	4	4	5	5	4
20	5	5	5	5	5	2	5	5
21	4	4	4	4	4	4	5	5
22	4	4	4	4	4	5	5	5
23	2	2	3	2	2	4	4	4
24	2	4	4	2	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	5	5
26	3	4	5	5	5	5	5	5
27	4	3	4	5	3	5	4	5
28	3	4	2	3	5	5	5	5
29	5	5	4	4	4	5	5	5
30	5	4	5	4	5	5	5	5
31	3	3	4	3	3	5	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	5	5	4
34	5	5	5	5	5	4	3	4
35	5	5	4	5	3	4	3	3
36	5	5	5	5	5	4	4	4
37	3	4	4	2	4	5	4	4
38	2	3	3	4	4	4	4	4
39	4	3	4	3	3	5	3	4
40	3	3	3	4	4	5	5	5

ANEXO N° 17: Análisis descriptivo de los resultados

Análisis de los resultados de la variable comunicación interna

Tabla 12

Tabla agrupada de la variable comunicación interna

COMUNICACIÓN INTERNA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	16	40,0	40,0	40,0
	Adecuada	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 26.

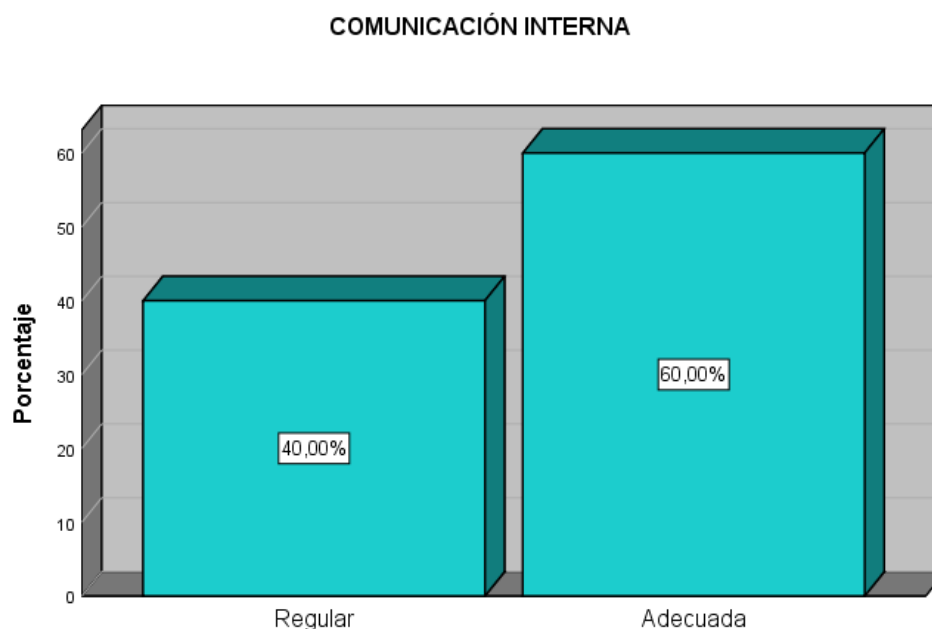


Figura 7. Resultado de la variable comunicación interna

Interpretación

La tabla 12 y figura 7 indican que, del total de los encuestados, el 60% considera que la comunicación interna en la empresa es adecuada, mientras que el 40% considera que es regular.

Análisis de los resultados de la variable desempeño laboral

Tabla 13

Tabla agrupada de la variable desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	11	27,5	27,5	27,5
	Alto	29	72,5	72,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 26.

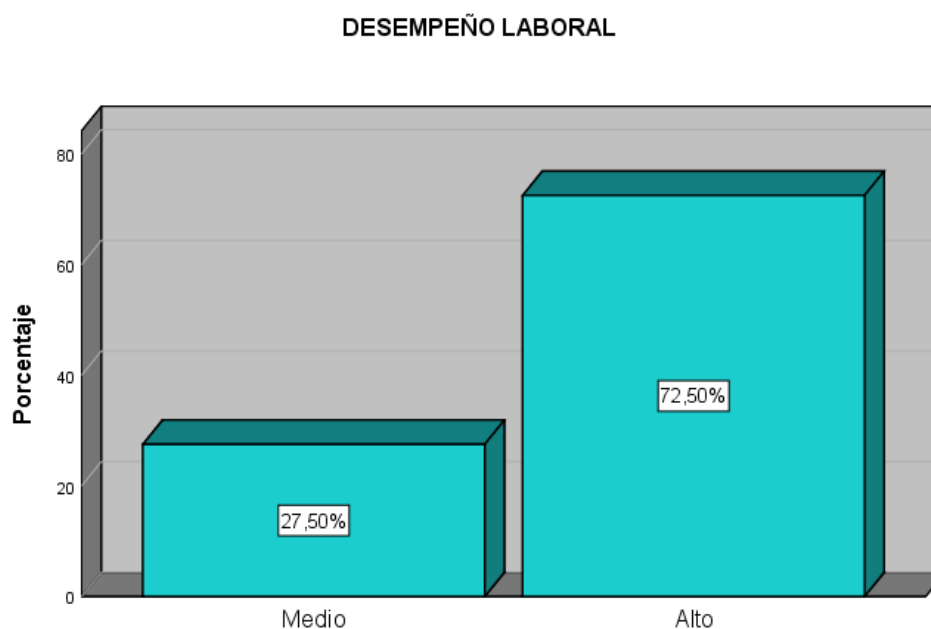


Figura 8. Resultado de la variable desempeño laboral

Interpretación

La tabla 13 y figura 8 indican que, del total de los trabajadores, el 72,50% presenta un nivel alto en su desempeño laboral, mientras que el 27,50% presenta un nivel medio.

Análisis de los resultados de la dimensión comunicación descendente

Tabla 14

Tabla agrupada de la dimensión comunicación descendente

COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	1	2,5	2,	2,5
	Regular	14	35,0	35,0	37,5
	Adecuada	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 26.

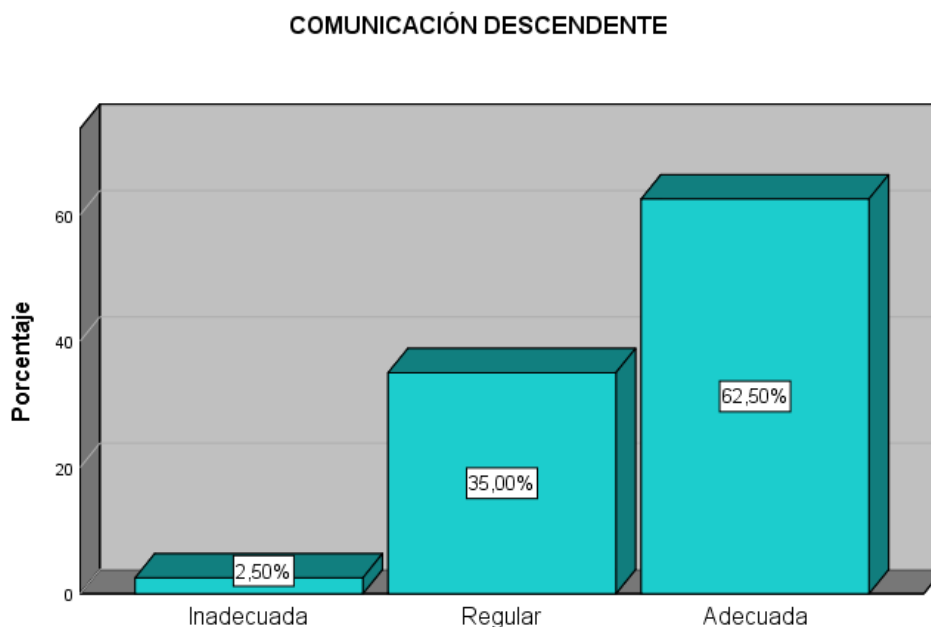


Figura 9. Resultado de la dimensión comunicación descendente.

Interpretación

La tabla 14 y figura 9 indican que, del total de los encuestados, el 62,50% considera que la comunicación descendente en la empresa es adecuada, mientras que el 35% considera que es regular, y el 2,50% que es inadecuada.

Análisis de los resultados de la dimensión comunicación ascendente

Tabla 15

Tabla agrupada de la dimensión comunicación ascendente

COMUNICACIÓN ASCENDENTE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	15	37,5	37,5	40,0
	Adecuada	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 26.

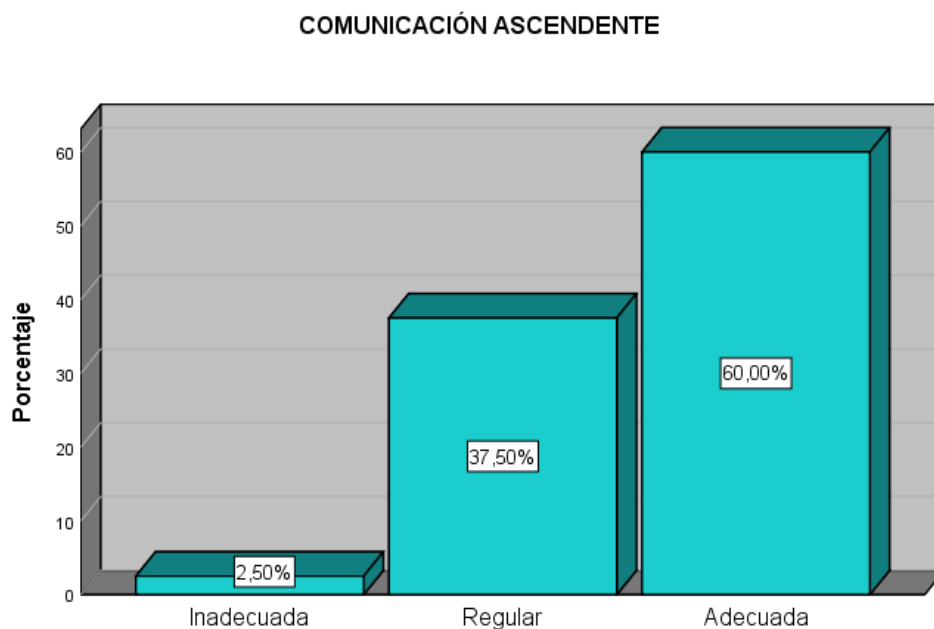


Figura 10. Resultado de la dimensión comunicación ascendente.

Interpretación

La tabla 15 y figura 10 indican que, del total de los encuestados, el 60% considera que la comunicación ascendente en la empresa es adecuada, mientras que el 37,50% considera que es regular, y el 2,50% que es inadecuada.

Análisis de los resultados de la dimensión comunicación horizontal

Tabla 16

Tabla agrupada de la dimensión comunicación horizontal

COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	4	10,0	10,0	10,0
	Regular	18	45,0	45,0	55,0
	Adecuada	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 26.

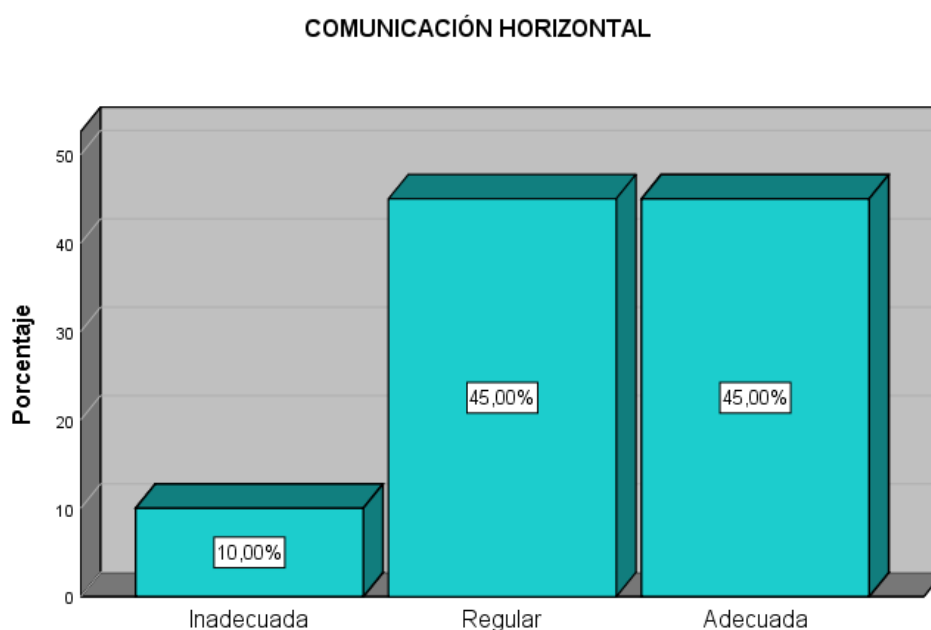


Figura 11. Resultado de la dimensión comunicación horizontal.

Interpretación

La tabla 16 y figura 11 indican que, del total de los encuestados, el 45% considera que la comunicación horizontal en la empresa es adecuada y regular, mientras que el 10% que es inadecuada.

Análisis de los resultados de la dimensión cumplimiento del trabajo

Tabla 17

Tabla agrupada de la dimensión cumplimiento del trabajo

CUMPLIMIENTO DEL TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,5	2,5	2,5
	Medio	26	65,0	65,0	67,5
	Alto	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 26.

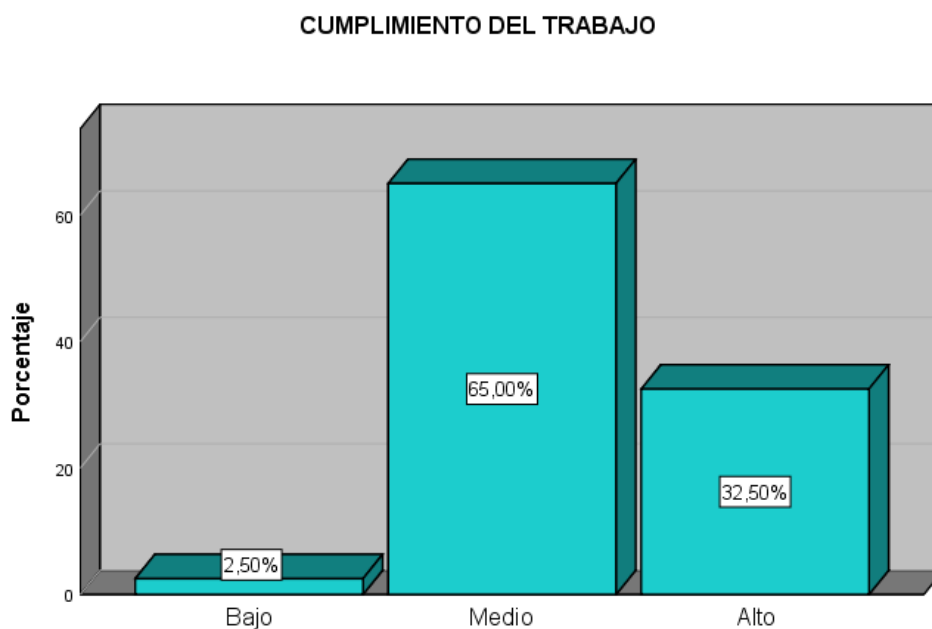


Figura 12. Resultado de la dimensión cumplimiento del trabajo.

Interpretación

La tabla 17 y figura 12 indican que, del total de los trabajadores, el 65% presenta un nivel medio en el cumplimiento del trabajo, mientras que el 32,50% en nivel alto, y el 2,50% en nivel bajo.

Análisis de los resultados de la dimensión actitud hacia el trabajo

Tabla 18

Tabla agrupada de la dimensión actitud hacia el trabajo

ACTITUD HACIA EL TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	10	25,0	25,0	25,0
	Alto	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 26.

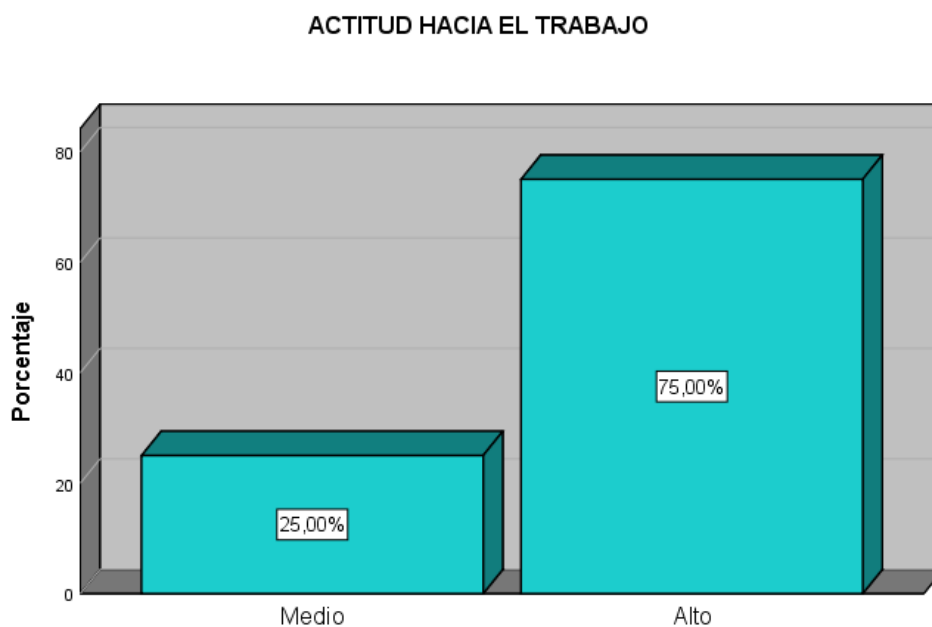


Figura 13. Resultado de la dimensión actitud hacia el trabajo

Interpretación

La tabla 18 y figura 13 indican que, del total de los trabajadores, el 75% presenta un nivel alto en cuanto a actitud hacia el trabajo, mientras que el 25% un nivel medio.

Anexo N° 19: Autorización de la realización de la investigación en la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L.



Trujillo, 28 de mayo de 2021

Señor (a): PEÑA ROMERO, JAELA

Ref: AUTORIZACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA SOLUTIONS & INVESMENTS E.I.R.L.

De mi consideración:

Yo, **CASTILLO MEJIA JOSÉ LUIS**, en mi condición de Gerente General, tengo el agrado de dirigirme a usted a nombre de la empresa **SOLUTIONS & INVESMENTS E.I.R.L.** para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle lo expuesto en la referencia, detallando a continuación:

Autorizo que las estudiantes de la universidad César Vallejo: **Benites Delgado, Nely Sadith** y **Valverde Mantilla, Gianella Karolina**, puedan desarrollar su trabajo de investigación y/o Informe de tesis sobre "La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L., Trujillo, La Libertad, 2021", en la empresa **SOLUTIONS & INVESMENTS E.I.R.L.**

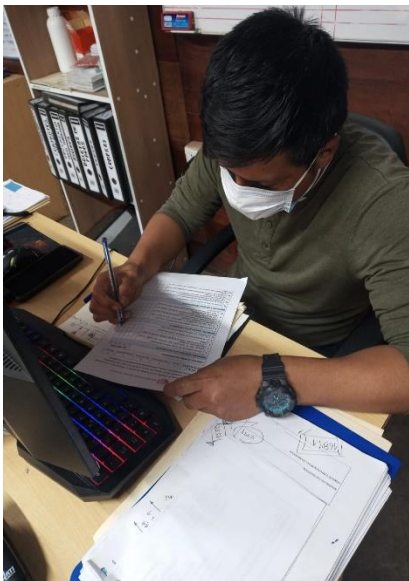
Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de estima personal.

Atentamente,



CASTILLO MEJIA JOSÉ LUIS

Anexo N° 20: Evidencias fotográficas



Anexo N° 21: Información de la empresa Solutions & Invesments E.I.R.L.

NUESTROS SERVICIOS

- FABRICACIÓN Y DISEÑO DE CARROCERÍAS METÁLICAS
- MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN DE TODO TIPO DE CARROCERÍAS
- ALARGUE DE CHASIS
- SERVICIO DE DOBLADO, PLEGADO, ENREJADOS, ARENADO Y PINTURA
- ASESORÍA Y TRÁMITES EN COMPRO DE VEHÍCULOS

SOLUTIONS INVESTMETS

CONTACTO 983 152 088

www.msolutionsinvestment.com

jmarquinac@msolutionsinvestment.com

Av. Federico Villareal N° 2250 - Trujillo (Cerca al Mercado La Hermelinda)

FURGÓN

COMPACTADORA

CAMA BAJA

BARANDA METÉLICA

TANQUE DE COMBUSTIBLE

BARANDA DE MADERA

JAULA

PORTATROPA

CAMIÓN FURGÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES ALVARADO JOSE EDMUNDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SOLUTIONS & INVESMENTS E.I.R.L., TRUJILLO, 2021", cuyos autores son VALVERDE MANTILLA GIANELLA KAROLINA, BENITES DELGADO NELY SADITH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TRUJILLO, 22 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES ALVARADO JOSE EDMUNDO DNI: 18084228 ORCID 0000-0002-9918-4801	Firmado digitalmente por: JEPAREDESA el 23-12- 2021 00:08:50

Código documento Trilce: TRI - 0243385