



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**Gestión de comunicación interna y desempeño laboral en  
colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

**AUTORA:**

Villanueva Pari, Ana Maria (ORCID: 0000-0003-0930-9955)

**ASESOR:**

Mag. Moreno Lopez, Wilder Emilio (ORCID: 0000-0003-3151-3848)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

LIMA – PERÚ

2021

## DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo y dedicación durante mi formación. Porque me ayudaron y motivaron para lograr mis metas.

#### AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi guía y fortaleza, a la empresa GSI por la confianza, a mis padres y a mi familia por su apoyo, gracias por creer en mis sueños y apoyarme en seguirlos.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de gráficos	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	16
3.1 Tipo y nivel de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimiento	21
3.6 Métodos de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1: COMUNICACIÓN INTERNA	19
TABLA 2	VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2: DESEMPEÑO LABORAL	19
TABLA 3	CRITERIOS PARA LA INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE ALFA	20
TABLA 4	COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH SOBRE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	20
TABLA 5	COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH SOBRE DESEMPEÑO LABORAL	20
TABLA 6	FRECUENCIAS DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	22
TABLA 7	FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN 1: ACCIONES DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	23
TABLA 8	FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN 2: MENSAJES PARA RELACIONARSE CON EL PÚBLICO INTERNO	25
TABLA 9	FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN 3: MANTENER LAS RELACIONES INTERPERSONALES	26
TABLA 10	FRECUENCIAS DE LA VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	27
TABLA 11	FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE TRABAJO	29
TABLA 12	FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN 2: CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	30
TABLA 13	PRUEBA DE SPEARMAN ENTRE LA VARIABLE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	31
TABLA 14	PRUEBA DE SPEARMAN ENTRE LA DIMENSIÓN ACCIONES DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIÓN Y LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	33
TABLA 15	PRUEBA DE SPEARMAN ENTRE LA DIMENSIÓN MENSAJES PARA RELACIONARSE CON EL PÚBLICO INTERNO Y LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	35
TABLA 16	PRUEBA DE SPEARMAN ENTRE LA DIMENSIÓN MANTENER LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	37

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	FRECUENCIAS DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	22
GRÁFICO 2	FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN 1: ACCIONES DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	24
GRÁFICO 3	FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN 2: MENSAJES PARA RELACIONARSE CON EL PÚBLICO INTERNO 25	
GRÁFICO 4	FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN 3: MANTENER LAS RELACIONES INTERPERSONALES	26
GRÁFICO 5	FRECUENCIAS DE LA VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	28
GRÁFICO 6	FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE TRABAJO	29
GRÁFICO 7	FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN 2: CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	30

## RESUMEN

En el call center GSI, ubicado en el distrito de Los Olivos, los trabajadores tienen problemas de gestión de comunicación interna, presentando problemas de coordinación entre departamentos. No existe un canal adecuado por el cual llega la información que los colaboradores necesitan para realizar su trabajo correctamente, no brindan retroalimentación sobre el desempeño laboral de cada trabajador, por lo tanto, el colaborador no se siente parte importante de la organización. Esta investigación busca responder la siguiente pregunta ¿qué relación existe entre gestión de comunicación interna y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, los olivos, Lima 2021? El objetivo general del estudio es determinar la relación que existe entre gestión de comunicación interna y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021. Este estudio es de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, nivel de estudio correlacional, y se aplicó un diseño no experimental, transversal. Se recolectó información utilizando de instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta obteniendo como resultado que existe una relación significativa de gestión de la comunicación interna y el desempeño laboral de las variables en estudio. En conclusión, si se llegara a implementar una gestión de la comunicación interna, el desempeño laboral aumentaría considerablemente. Por lo tanto, se recomienda establecer planes de implementar un plan de comunicación interna, con la finalidad de mejorar los mecanismos de comunicación entre los colaboradores y la gerencia de la empresa GSI.

**Palabras claves:** Comunicación interna, gestión, desempeño laboral.

## ABSTRACT

At the GSI call center, located in the Los Olivos district, workers have internal communication management problems, presenting problems of coordination between departments. There is no proper channel through which the information that collaborators need to do their work correctly arrives, they do not provide feedback on the work performance of each worker, therefore, the collaborator does not feel an important part of the organization. This research seeks to answer the following question what is the relationship between Internal communication management and the work performance of collaborators of the company GSI, Los Olivos district, Lima 2021? The overall objective of the study is to determine the relationship between internal communication management and work performance. This study is of a basic type, with a quantitative, correlational study level approach, and applied a nonexperimental, transversal design. Information was collected using the questionnaire and as a technique the survey obtained as a result that there is a significant relationship of management of internal communication and labor performance of the variables under study. In conclusion, if an internal communication management were to be implemented, work performance would increase considerably. It is recommended to establish plans to implement an internal communication plan, in order to improve the communication mechanisms between the collaborators and the management of the company GSI.

**Keywords:** Internal communication, management, job performance.

## I. INTRODUCCIÓN

La comunicación y la información en la actualidad son necesarias y forman parte del día a día. En el mundo entero existen empresas que no cuentan con una práctica efectiva de comunicación interna. Es decir, un proceso mediante el cual su público interno intercambie información mediante un proceso, conocido también como comunicación interna.

En América Latina también se han visto problemas de comunicación entre los miembros de diversas organizaciones.

En el Perú, específicamente en Lima, las empresas encasillan a la comunicación interna como un lujo cuando en realidad deberían de verla como una inversión. Antezana (2013), afirma: “la mayoría de empresas peruanas no incluye a la comunicación interna como un factor clave para su éxito”. Además, menciona a la comunicación interna como “la gran abandonada” en el Perú.

En el call center GSI, ubicado en el distrito de Los Olivos, los trabajadores tienen problemas de gestión de comunicación interna, es decir, presentan problemas de coordinación entre departamentos.

No existe un canal adecuado por el cual llega la información que los colaboradores necesitan para realizar su trabajo correctamente, no brindan retroalimentación sobre el desempeño laboral de cada trabajador, por lo tanto, el colaborador no se siente parte importante de la organización.

Esta situación problemática tiene varias causas y de diferentes índoles, pero para este estudio se ha detectado: el poco interés del dueño en mejorar el clima laboral, la ausencia de un plan de comunicación, el enfoque solo en ventas, la ausencia de comunicar logros de la empresa y ausencia de crecimiento profesional de los colaboradores.

Lo que sucedería si este problema continuara presentándose de esta manera, es que el desempeño laboral bajaría, se presentará baja productividad laboral, por ende bajas ventas, de igual manera, incrementaría la rotación del personal excediéndose cada vez más los

gastos administrativos por la selección y capacitación de los mismos. Se manifestará la baja motivación de los colaboradores y la falta de identidad con la empresa.

En un futuro, es posible el quiebre de la empresa para posteriormente dar paso al desempleo y pobreza.

Este estudio presenta una justificación teórica porque recopila aportes teóricos de los autores más importantes en relación a las variables en estudio.

Así mismo, cuenta con una justificación práctica, porque que ayudará a prevenir problemas de coordinación entre departamentos a través de un sistema de comunicación y retroalimentación de su desempeño a los colaboradores, haciendo que ellos se sientan como parte importante en la organización.

De igual manera, presenta una justificación metodológica porque se va elaborar un instrumento que servirá como referencia para las próximas investigaciones de temas afines.

Igualmente presenta una justificación social, porque la información que se obtenga servirá para mejorar la calidad de vida de estas personas.

Esta investigación busca responder la siguiente pregunta ¿Qué relación existe entre gestión de comunicación interna y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021? Asimismo, los problemas específicos que presenta el estudio son: ¿qué relación existe entre las acciones de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021? ¿qué relación existe entre los mensajes para relacionarse con el público interno y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021? ¿qué relación existe entre mantener las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021?

El objetivo general del estudio es determinar la relación que existe entre gestión de comunicación interna y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021. Los objetivos específicos son: identificar la relación entre las acciones de la

comunicación organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021. Describir que existe relación entre los mensajes para relacionarse con el público interno y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021. Describir la relación entre mantener las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021.

La hipótesis general del estudio es: existe una relación significativa entre Gestión de comunicación interna y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021. Como hipótesis específicas: existe una relación significativa entre las acciones de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021. Existe una relación significativa entre los mensajes para relacionarse con el público interno y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021. Existe una relación significativa entre mantener las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021.

El aporte que este estudio puede brindar es que se sugiere a los líderes y directivos de la empresa GSI en promover la implementación de una gestión de comunicación interna dentro de la empresa en estudio, de manera que los colaboradores tengan un conocimiento claro y dirección de sus funciones e informaciones desde formales e informales que se transmiten en distintas áreas, esta implementación ayudará y garantizará la mejora del desempeño del personal y una organización más armoniosa. Por consiguiente, el presente estudio es importante porque ayudará a prevenir problemas de coordinación entre departamentos a través de acciones de la comunicación organizacional, integridad del personal, ambiente de colaboración, competencia y capacidades.

## II. MARCO TEÓRICO

Para este estudio se encontró una serie de antecedentes permitiendo conocer mejor el tema, entre los nacionales mencionamos a Ruiz y Vega (2016) con su tema: influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta de servicios industriales. Los autores trabajaron con personas de entre 21 y 50 años. El objetivo de su tesis fue conocer a través del estudio cómo el estrés laboral puede influir sobre la variable en estudio: desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa en dicha empresa, con rubro en ventas y servicios industriales. Para desarrollar su estudio utilizaron un enfoque mixto, con herramientas que permitieron medir y relacionar las variables en estudio, luego realizaron entrevistas de manera que permitió interpretar los resultados del estudio de forma numérica. Como resultado, demostraron el estrés laboral influye de manera negativa, a pesar de ello, no es relevante, por lo que se deduce que el colaborador viene realizando el adecuado manejo de estrés dentro de sus labores.

El aporte que tuvo este estudio en este trabajo de investigación es que los resultados estadísticos consideraron que el desconocimiento de la visión y metas de la organización estresa de algún modo a los trabajadores haciendo de la misma manera que el colaborador no se sienta identificado con la entidad. Se considera entonces que si el colaborador conoce el plan estratégico de la misma empresa estaría más comprometido y por lo tanto tendría un mejor desempeño laboral.

Por otro lado, Mendo (2017) en su licenciatura clima organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017. Basó su estudio en la relación de ambas variables líneas atrás mencionadas. Realizó su investigación con una población de 70 trabajadores pertenecientes a dicha empresa, el diseño que utilizó fue descriptivo correlacional y transversal. Aplicó la encuesta como instrumento y sus preguntas aplicaron la escala de Likert. Como resultados obtuvo que si existe una relación entre ambas variables.

El aporte con relación a nuestro estudio confirma la importancia que tiene el clima organizacional para un mejor desempeño y la relación

entre comunicación y desempeño laboral por lo cual, implementando una mejora de mensajes se lograría un recurso humano más proactivo.

Pérez (2017) en su tesis de título influencia de la gestión de comunicación interna en el clima laboral de Caja Trujillo – agencias del distrito de Trujillo, 2017. Para su estudio, trabajó con 2015 colaboradores que laboran en las agencias del distrito en mención. El objetivo de su trabajo fue determinar cómo influye una variable sobre otra. Con un diseño descriptivo correlacional y utilizando la encuesta como técnica encontró de manera positiva la correlación en grado alto y significativo entre gestión de la comunicación interna y Clima laboral. El aporte al presente estudio es que se manifiesta la relación entre gestión de la comunicación interna y la variable clima laboral con un resultado positivo de correlación. Esta investigación es importante porque evidencia una correlación altamente significativa.

También, Castro (2017) en su tesis desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del distrito de San Luis, Lima 2016. El objetivo de este estudio fue determinar la relación que tienen ambas variables en estudio. La población y muestra tuvo una cantidad de 120 PNP pertenecientes a la misma dependencia policial. Para su estudio aplicó el método hipotético-deductivo, un diseño no experimental y con un nivel de estudio correlacional. Aplicó la encuesta como técnica y determinó que existe una relación positiva entre las variables en estudio, por ende, su estudio rechazó toda hipótesis nula. Concluyendo de tal manera en que ambas variables guardan una relación significativa.

Finalizamos con Serna (2020) con su tesis comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019. El objetivo de su tesis fue describir la relación que existe entre ambas variables. Su estudio estuvo conformado por una población y muestra de 24 colaboradores pertenecientes al área administrativa del lugar en estudio. Aplicó como técnica la encuesta y utilizó dos cuestionarios como instrumentos para su estudio. Contó con un diseño no experimental, transversal, cuantitativo y descriptivo

correlacional obtuvo como resultado que si existe una relación altamente positiva entre las variables en estudio.

Entre los antecedentes internacionales tenemos a Contardo (2017) con su tesis para obtener el título de periodista: plan de comunicaciones internas para el campus San Joaquín de la Universidad Técnica Federico Santa María. Realizó su estudio en el campus de la ya mencionada casa de estudios, situada en la ciudad de Valparaíso, en Chile. Como objetivo general de estudio tuvo un enfoque de difusión de las actividades desde los distintos departamentos del campus universitario, utilizando como instrumento la entrevista.

Por su parte, Jiménez (2017) en su tesis de licenciatura: la comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado provincial de Pastaza. El estudio lo realizó en Pastaza, ciudad de Ecuador. El objetivo del estudio fue conocer la influencia de la variable en estudio comunicación organizacional sobre su segunda variable el clima laboral del área administrativa del lugar en estudio. Con un diseño descriptivo correlacional, usó de instrumento el cuestionario y de técnica la encuesta. Obtuvo un resultado positivo ante la influencia de una variable sobre otra.

Gómez (2016) en su tesis comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa "Confecciones Robalino & Robalino. Realizó su estudio de investigación en una empresa ubicada en la ciudad de Quito, Ecuador. Con el objetivo de mostrar la influencia entre la variable comunicación interna sobre la variable satisfacción laboral en los colaboradores de dicho lugar en estudio. El estudio tuvo un diseño no experimental y transversal. Su población fue constituida por 50 trabajadores y su muestra la conformaron los 50 por lo tanto tuvo una población censal. Utilizó la encuesta como la técnica aplicada a su estudio y el cuestionario como instrumento utilizando para el mismo la escala de Likert. Su estudio determinó de manera efectiva que la comunicación interna influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores del mismo lugar en estudio.

Ron (2017) en su tesis comunicación como herramienta de gestión interna para un adecuado clima laboral caso: fábrica Pitex en la parroquia de Yaruqui, provincia de Pichincha. Su estudio realizado en la ciudad de Quito utilizó el cuestionario como instrumento de estudio. Tuvo como objetivo principal promover el desarrollo de la cultura organizacional incluyendo a todos los colaboradores de la organización. Su trabajo de investigación concluyó en la importancia que se le debe atribuir a la comunicación interna para realizar un trabajo armonioso con el recurso humano, es decir, los colaboradores; considerándolo como un valor agregado exitoso entre las empresas.

Cubi (2017) en su estudio de grado para obtener el título en comunicación social, llamado propuesta de comunicación interna para mejorar el clima laboral en el área de ventas ópticas GMO en la ciudad de Quito. Realizado en Ecuador, este estudio tuvo como objetivo proponer estrategias de comunicación interna para mejorar el clima laboral en el área de ventas de dicha organización. Utilizó un trabajo de investigación de tipo descriptivo. En cuanto a las técnicas para su estudio usó la encuesta y la recopilación bibliográfica. Su población es de 220 trabajadores y para su muestra seleccionó 50 personas que son las que laboran en la ciudad de Quito. Este estudio de investigación concluyó que esta empresa actualmente no posee un departamento dedicado a la comunicación, de la misma manera carece de un plan estratégico comunicacional, por tal motivo influye de manera directa a la baja productividad de la Óptica GMO.

Con el fin de entender los conceptos de este trabajo de investigación, se colocará las siguientes bases teóricas, Comunicación viene del vocablo latino *communicare*, que tiene como significado compartir algo o hacerlo común, por ende, comunicar tiene sentido con hacer algo de conocimiento común a nuestro entorno, ambiente u marco, entendiendo también que la palabra común se refiere a comunidad. (Stanton, et al., 2007)

En esta teoría entendemos que la comunicación es parte de lo social, considerado también como un fenómeno necesario en una sociedad porque se emite información de conocimiento común.

Valle (2016) cita a Westphalen (1993) quien refiere lo siguiente: “la comunicación es actualmente la actividad fundamental, la que marca mayor ventaja respecto a la simple competencia a la hora de planificar estratégicamente el desarrollo de cualquier organización”. (p.11)

En esta teoría entendemos que una empresa con un plan de comunicación interna, planificado y estructurado con un conjunto de actividades crea buenos lazos entre los integrantes de una organización, es por eso que en este estudio nos adherimos al concepto de Westphalen porque indica que la comunicación brinda ventaja ante una planificación estratégica dentro de una organización y por organización entendemos que también empresas.

En relación a las bases científicas de la comunicación mencionamos lo importante de la relación interpersonal para la comunicación en el área organizacional de manera que los rangos más altos expliquen a los colaboradores subordinados con mayor claridad las decisiones organizacionales que se tomen, además de explicar las razones y/o motivo por el cual se tomaron. Del mismo modo, el flujo de comunicación debe satisfacer las necesidades que requiere el colaborador de una organización. (Chiavenato, 2004)

Esta teoría nos permite entender la importancia de la interrelación por su influencia para que el mensaje llegue con claridad y permita una comunicación de flujo continuo y óptimo.

La comunicación dentro de una organización o grupo cumple con 4 funciones: como control, refiriéndose a las normas laborales dentro de la organización u empresa o cuando los colaboradores comunican o informan a sus superiores sus dudas o necesidades con respecto a la labor que realizan. También tiene la función de motivación, en ella se evalúa el rendimiento y posiona las metas que una persona debe alcanzar. En tercer lugar, tenemos a las emociones, porque se considera que a través de ella se expresan sentimientos sean positivos, como la satisfacción o negativos, es decir, de desagradados o disgustos. Por último tenemos a la información, pues proporciona el medio para la toma de decisiones ya sean de manera individual o también grupal aportando acciones positivas en el desempeño. (Chiavenato, 2014)

Por otro lado, Shannon, Weaver y Schramm tienen como punto de partida “el propósito” para obtener un flujo definido o también llamado proceso de comunicación. Teniendo claro el propósito o mensaje éste es transmitido desde el que emite a través de un canal hacia el que recibe el mensaje decodificándolo. Dentro del flujo de comunicación encontramos: al emisor, es quien comienza a codificar un pensamiento y envía el mensaje o comunicado a través del segundo paso que es la codificación, que puede ser interpretado de dos maneras: la verbal o la escrita. Éste último es transmitido a través del canal, escrito en un documento, correo, chat, también de manera oral por medio de teléfono, cara a cara o utilizando otros tipos de tecnología, cabe indicar que, este medio lo elige siempre el emisor. Seguidamente la decodificación, éste será usado por el receptor de manera que consiga interpretar el mensaje en su mente. El receptor viene a ser el o los que reciben o hacia quien o quienes fue dirigido el mensaje. La retroalimentación o también llamada feedback indica que el mensaje transmitido fue entendido con éxito y es definida como la línea final de comunicación. El ruido son los llamados factores ya sean internos o externos que interfieren el mensaje que se transmite entre el emisor y el receptor. (Chiavenato, 2014)

En cuanto a la dirección de la comunicación, menciona a la comunicación organizacional formal quien es establecida por la propia

empresa, regida por reglas y tiene direccionalidad. Existe una comunicación descendente que se inicia desde la gerencia o dirección hacia el personal. También hay una comunicación ascendente que fluye desde un nivel inferior hasta uno superior. Así mismo, una comunicación entre los miembros de un mismo grupo de trabajo, puede ser entre gerentes, entre obreros, o entre cualquier personal que posee el mismo rango. (Chiavenato, 2014)

Otro concepto de comunicación interna la presenta Capriotti, mostrando a la comunicación como las acciones elaboradas de forma voluntaria y de manera consciente de las organizaciones hacia sus colaboradores con la finalidad de buscar relacionarse con ellos y comunicar, informar o hacer conocer sobre sus actividades, productos y servicios. (Capriotti, 2009)

En efecto, la comunicación interna nace a través de la necesidad de conocer la comunicación del público interno, de elaborarse de manera consciente y organizada estas acciones lograrían mejores resultados dentro y fuera de la organización.

Asimismo, Guevara y Salazar (2016) mencionan a Ruiz (2010) quien sostiene que la comunicación interna es el intercambio planificado de mensajes dentro del seno de una empresa". (p.14)

En este estudio nos adherimos al concepto de Ruiz porque determina a la comunicación interna como una estrategia planificada dentro de una organización u empresa.

Para mejorar las acciones de la comunicación en el plano empresarial u organizacional, se señala que los administradores deberían de mejorar su dirección de comunicación comenzando con mejorar sus mensajes dirigido al personal, es decir, la información que desean transmitir a su equipo. También, tratar de entender y comprender a quienes intenta comunicar. Es decir, debe mejorar la capacidad de no solo lograr ser comprendido sino también de entender y comprender, en otras palabras, codificar y decodificar. (Chiavenato, 2014)

Asimismo, también se mencionan las técnicas para mejorar la eficacia en codificar y decodificar: acompañamiento, para saber si el

significado de lo que se quiso comunicar fue comprendido; retroalimentación; empatía, que es más orientada hasta el destinatario y exige que los destinatarios se pongan en el lugar al receptor; repetición, para tener certeza que si no fue entendido el mensaje existirán personas dentro de la organización que lo vuelvan a transmitir; lenguaje sencillo, que consiste en codificar las palabras y/o símbolos que tengan en común y por lo tanto sea entendible para el receptor; escuchar atentamente, es escuchar y comprender; propiciar la confianza mutua, porque una buena comunicación se realiza dentro de una confianza recíproca, proporcionando un mejor entendimiento y comprensión entre los colaboradores; por último crear oportunidades, los cambios son importantes en una empresa. (Chiavenato, 2014)

Cuando se menciona al uso de la comunicación interna aplicado en las empresas se asumen como emisores o responsables del recurso comunicacional a: la alta dirección, encargados de dirigir, orientar y lograr los objetivos u metas propuestas por la organización. Este equipo tiene el deber de hacer optimizar y desarrollar los procesos sociales, económicos y productivos de la organización. Resultan ser también un elemento clave para promover la cultura, identidad, integración y participación del público interno. Existen también errores dentro del desarrollo de la comunicación interna que dejan como resultado: errores de proceso, no cumplir objetivos propuestos, fallas en los procedimientos. También encontramos a la línea de mando medio, quienes resultan importantes dentro de la comunicación interna para promover la labor en equipo, definir las responsabilidades, tareas, procedimientos puntuales, el aprendizaje en equipo u objetivos por grupos o puestos de labor. Los errores que se suscitan en esta línea generarían deficiencia en cuanto al rendimiento laboral. Por último, se encuentra el Recurso Humano o también llamados colaboradores o empleados en general, en esta línea la comunicación interna agrega un alto índice de participación, fomentando también la integración entre los trabajadores, de esta manera estimula y promueve el trabajo en equipo. También, permite generar un clima laboral de confianza, donde el

colaborador o empleado sentirá que es escuchado y valorado. Uno de los errores de una mala comunicación interna podría armar un clima tenso, sin armonía con malestar y en consecuencia errores en el procedimiento de las tareas de la organización. (Brandolini et al., 2008)

El público interno es categorizado como los recursos humanos, es decir, como principales destinatarios de las comunicaciones dentro de la organización. Además, a los trabajadores tercerizados, es decir, a la familia de los empleados, proveedores y accionistas que se les considera también como parte del público interno, de manera indirecta. (Brandolini et al., 2008)

La comunicación es dividida como formal, en la cual se abordan temas netamente laborales, siendo planificada, sistemática y siguiendo una línea delimitada por la organización.

La segunda viene a ser la comunicación informal que no circula por los canales formales de la organización, pero se abordan temas laborales, decir: las conversaciones entre compañeros, en distintos ambientes de la organización (cafetería, baño, pasillos, etc.) El autor hace hincapié en no confundir la comunicación informal con el canal informal. (Brandolini et al., 2008)

Entre las definiciones de desempeño laboral tenemos a Figueroa (2015) quien cita a Muchinsky (2002) para definir el desempeño laboral como “el conjunto de acciones importantes para alcanzar las metas de la institución y puede ser medido a través de lo que realmente lleva a cabo la persona en su labor cotidiana”. (p.21)

Este estudio se adhiere al concepto de Muchinsky, puesto que el desempeño laboral lo define como el rendimiento que muestra el trabajador al momento de realizar sus labores y al lograr las metas de cada organización.

En cuanto a sistema de administración del desempeño, Figueroa (2015) cita a Robbins (1998) quien menciona que: los parámetros de comportamiento ayudan a pronosticar la conducta futura de las personas por lo que el conocimiento de éstos, ayuda a reducir equivocaciones y a

disminuir la rotación de los empleados, aumentando en gran medida la satisfacción laboral de los empleados. (p. 22)

Por su parte, Chiavenato considera a la evaluación del desempeño laboral como una valoración individual, es decir, por persona o individuo en el cargo que se desempeña, considerándolo también un futuro potencial. (Chiavenato, 2000)

Entretando, Figueroa (2015) cita a Puchol (2007) quien afirma que: la evaluación del desempeño (EDD) es el procedimiento sistemático y continuo, que a través de la expresión de juicios objetivos acerca del personal mide el desempeño de éstos. Dicha evaluación tiene como propósito integrar los objetivos institucionales con los individuales. (p.23)

La evaluación del desempeño laboral presenta sus objetivos de tres maneras: el primero se rige a medir el potencial del empleado. En segundo lugar, dirige un tratamiento u empleo de los recursos humanos como una ventaja ante otras empresas y el último objetivo se enfoca a ofrecer oportunidades de crecimiento a los colaboradores brindando también un ambiente de participación en la organización. (Chiavenato, 2000)

Cabe resaltar que, las prácticas y aplicación de la evaluación del desempeño laboral vienen realizándose significativamente, es decir, se inicia desde el momento que un sujeto emplea a otro, pasando éste último a ser evaluado en cuanto a gastos y/o beneficios que deba tener por su condición. (Chiavenato, 2000)

Para explicar la importancia de la evaluación se mencionará tres razones: comenzando con el informe que se obtiene que es necesaria para las decisiones futuras que pueda tomar el supervisor en cuanto a los beneficios adicionales que pueda obtener el empleado. La segunda viene de la mano con el reforzamiento, ya que, se enfocará en corregir las deficiencias que se encuentren dentro del proceso de labor. Y por último que permite conocer las debilidades y fortalezas del empleado para finalmente plantear una visión profesional como oportunidad del mismo. (Dessler et al., 2011)

La responsabilidad del desempeño laboral atribuida al gerente establece ciertos criterios, para eso existen organizaciones con un enfoque democrático y participativo: administración por objetivos (APO) su gestión comienza con la formulación de objetivos por consenso o negociación, compromiso personal con los objetivos ya establecidos y en la mira de meta. Seguido la medición constante de los resultados y por último la retroalimentación. El equipo de trabajo también se rige por la evaluación del desempeño de sus integrantes definiendo de esta manera sus metas y/o objetivos. Existe también el órgano de gestión del personal con un carácter centralista y de jerarquía exigiendo normas, sin flexibilidad ni libertad a los involucrados. Ésta responde a la evaluación laboral de los miembros brindada por el gerente. Para finalizar tenemos al comité de evaluación, que puede ser un empleado transitorio o permanente y al evaluador 360°. (Chiavenato, 2000)

En este estudio nos adherimos al concepto de Chiavenato porque evalúa la participación de los colaboradores de distintas y de las mismas áreas, que pertenecen o no a la organización.

Por otro lado, tenemos a quienes se benefician de una evaluación del desempeño: planificada, desarrollada y previamente coordinada. El primero es el jefe, porque al contar con un sistema de medición neutralizando toda subjetividad evaluará de la mejor manera el desempeño y permitirá proponer medidas para lograr una mejora del nivel de rendimiento u desempeño de sus subordinados y armará lazos de comunicación.

Los segundos en obtener beneficios son los subordinados, los ayudará a tener en claro el desempeño o labor que más valora la empresa, conocerán de esta manera las expectativas de sus jefes acerca sus debilidades y fortalezas con relación a su desempeño. Conocerán que medidas tomará el jefe para mejorar el rendimiento o desempeño de ellos mismos, con capacitaciones u otros programas innovadores. Y lo más importante es la autoevaluación que se harán los mismos subordinados para corregir, mejorar y autocriticar su autodesarrollo.

La organización también posee beneficios, pues evaluar a sus colaboradores ayudará a identificar a los empleados que necesiten reforzamiento para mejorar en determinadas áreas de la organización. Además, con los resultados obtenidos puede estimular la productividad y el mejoramiento del ambiente laboral ofreciendo oportunidades económicas y de desarrollo personal. (Chiavenato, 2000)

Los beneficios que brinda la evaluación del desempeño son diversos para una organización. Este estudio se basa desde la posición de Chiavenato porque señala que un programa de evaluación previamente planificado, coordinado y desarrollado trae beneficios al evaluado, al jefe y a la empresa.

Para el presente estudio se considera como fundamento teórico macrosociológico de Niklas Luhmann (citado en Aguado, 2004, p.79) en el que indica “La comunicación en el sistema social es el conjunto de distinciones y selecciones posibles operadas por los distintos sistemas/subsistemas. Para que cada subsistema organice su actuación, es necesario que organice su percepción del entorno, de modo que pueda coordinar sus acciones con los otros subsistemas en el seno del sistema. Así, debe ser capaz de diferenciar la información del ruido y de integrar la información en su organización, de modo que pueda reaccionar de forma adecuada. Ese proceso es, esencialmente, un proceso de distinción y selección”.

### III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo y nivel de investigación

El presente estudio se desarrollará dentro de un esquema metodológico con una modalidad de investigación tipo básica con enfoque cuantitativo.

Se denomina investigación pura, teórica y también dogmática. Tiene como principal finalidad formular nuevas teorías, así como también modificar las que ya existen y son partes de otros estudios, no contrasta los conocimientos solo los incrementa (Hernández, et al. 2014)

La siguiente investigación es descriptivo correlacional porque narra los procesos, las propiedades, los sucesos o cualquier otro fenómeno que quiera analizar. (Tamayo, 2017)

Este estudio de investigación aplicó un diseño no experimental transversal porque el resultado de las encuestas se va expresar en cantidades y porcentajes para colaborar y/o contrastar la hipótesis brindando validez de acuerdo al resultado encontrado.

Puede ser diseño transeccional correlacional o diseño transeccional descriptivo (Hernández y Fernández, 2010,2014).

#### 3.2 Variables y operacionalización

**Variable:**

- Gestión de comunicación interna.

**Dimensiones:**

- Acciones de la comunicación organizacional.
- Mensajes para relacionarse con el público interno.
- Mantener las relaciones interpersonales.

**Indicadores:**

- Auditoria comunicacional.
- Socialización de información.

- Difusión de comunicados para los colaboradores.
- Lema para identificación con la empresa.
- Relaciones interpersonales entre colaboradores.
- Acercamiento entre los colaboradores y sus jefes

inmediatos.

**Variable:**

- Desempeño laboral

**Dimensiones**

- Calidad de trabajo
- Cumplimiento del objetivo institucional

**Indicadores**

- Trabajo en equipo
- Logro de productividad
- Cumplimiento de tareas
- Compromiso institucional para la solución de problemas
- Atención a los requerimientos de los colaboradores

### 3.3 Población, muestra y muestreo

La población viene a ser el conjunto de elementos, con cosas en común, como estar integrada por sujetos u objetos que se desarrollen en un espacio. (Hernández et al., 2014)

Este estudio de investigación se conforma por una población de 77 colaboradores pertenecientes a dicha empresa. El presente estudio es población censal. Ramírez (2018) cita a Ramírez (1997) quien establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. A su vez, Ramírez (2018) cita a López (1998), quien opina que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población”.

De manera que, la muestra lo conforman los 77 colaboradores en su totalidad. Es decir, para este estudio la población es la misma cantidad total que la muestra.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Este estudio de investigación aplicará como técnica la encuesta, siendo el cuestionario el instrumento para obtener los datos para este estudio estará basado en un conjunto o lista de ítems y de esa manera recoger la información que sea necesaria para el presente trabajo de investigación, a su vez, para explicar cada una de las variables en estudio. (Hernández et al., 2014)

Cabe indicar, que el instrumento aplicará el uso de la escala de Likert, teniendo 5 alternativas considerando los siguientes criterios:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

La validez se aplicó para ver la consistencia interna del instrumento. Por lo tanto, es necesaria el juicio de expertos en ciencias de la comunicación, que deberán contar con el grado académico de magister y/o doctorado, también pueden ser temáticos o metodólogos, que evaluarán a través de su experiencia: la claridad, la relevancia y la pertinencia del instrumento.

Para este estudio la verificación la realizaron 3 jueces expertos, quienes laboran actualmente en la escuela de ciencias de la comunicación de la universidad Cesar Vallejo, ellos son:

Mg. Rubén Gómez Díaz.

Mg. Luis Alberto Chávez Ramos.

Mg. Mariela Pariona Benavides.

La validez del instrumento se comprobó al medir:

Validez de contenido: validez de expertos en materia.

Validez de constructo: cronbach.

Confiabilidad: alfa de cronbach de las variables.

A continuación se presentan los cuadros con los criterios que fueron tomados para la validación del mismo:

## Tabla 1

### *Validación del instrumento 1*

<b>Variable: Comunicación interna</b>				
<b>Experto</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Total</b>
Mg. Rubén Gómez	Si	Si	Si	Si
Mg. Luis Chávez	Si	Si	Si	Si
Mg. Mariela Pariona	Si	Si	Si	Si

Nota: Los expertos en consulta aprobaron el primer instrumento.

## Tabla 2

### *Validación del instrumento 2*

<b>Variable: Desempeño laboral</b>				
<b>Experto</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Total</b>
Mg. Rubén Gómez	Si	Si	Si	Si
Mg. Luis Chávez	Si	Si	Si	Si
Mg. Mariela Pariona	Si	Si	Si	Si

Nota: Los expertos aprobaron el segundo instrumento.

Como se puede apreciar se obtuvo el 100% de validez del instrumento corroborado por el juicio de los 3 expertos validadores, por lo tanto la encuesta esta lista para poder aplicarse a la muestra del estudio.

Para conocer la confiabilidad del instrumento se analizó qué tanta consistencia interna posee las varianzas de los ítems. Ello se realizó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual suele utilizarse con ítems tipo Likert. La interpretación del Alfa estuvo sujeta a los siguientes rangos:

**Tabla 3***Criterios para la interpretación del coeficiente Alfa*

Alfa de Cronbach	Interpretación
$\alpha < 0,5$	Es inaceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Es pobre
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Es cuestionable
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Es aceptable
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Es bueno
$0,9 \leq \alpha \leq 1$	Es excelente

Nota. Interpretaciones posibles de acuerdo a George y Mallery (2003)

**Tabla 4**

*Coeficiente Alfa de Cronbach sobre gestión de la comunicación interna*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,931	10

Nota. La interpretación es de acuerdo a la base de datos del SPSS

En la tabla se aprecia que el coeficiente Alfa fue de 0,931. Por lo cual la confiabilidad que tienen los 10 ítems sobre gestión de la comunicación interna es excelente.

**Tabla 5**

*Coeficiente Alfa de Cronbach sobre desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,922	10

Nota. La interpretación es de acuerdo a la base de datos del SPSS

De acuerdo al coeficiente Alfa de 0,922, se permite indicar que los 10 ítems sobre desempeño laboral poseen confiabilidad excelente.

### 3.5 Procedimiento

Ante todo, se solicitó a la gerencia de la empresa GSI S.A.C. el permiso para realizar el estudio y para comenzar a aplicar el instrumento, la empresa brindó 2 días programados para la aplicación del instrumento, y de esta manera, recoger los datos de los colaboradores.

### 3.6 Métodos de análisis de datos

Al término de la aplicación del instrumento para la recolección de datos, se utilizó el programa Excel versión 2019, en el cual se colocó las respuestas de los encuestados respetando la base de respuestas obtenidas. Luego se realizó la sumatoria por cada variable y dimensión, seguidamente se realizó los niveles y los rangos, para ello se utilizó la técnica de baremación de rangos, la cual consiste que cada nivel de rango tiene un número igual o similar. Posteriormente se llevó la matriz de datos al programa IBM SPSS versión 26, donde se acondicionó todos los datos procesando correctamente las tablas y los gráficos descriptivos. Por otro lado, se generó el análisis inferencial, el cual consiste en las pruebas de Spearman. También se generó el coeficiente alfa de Cronbach, con el cual se evalúa la confiabilidad de los instrumentos para aplicarlos al estudio.

### 3.7 Aspectos éticos

La información del presente estudio será veraz, porque trabajará de acuerdo a los principios éticos que todo estudio de investigación debe poseer de manera metodológica y científica. Asimismo, La gerencia de la empresa GSI tiene conocimiento pleno sobre el presente trabajo de investigación. Además, no se utilizó la información adquirida para usos posteriores a este estudio. En cuanto al uso de derechos de autor, se maneja utilizando el sistema de citación y de referencia bibliográfica según las normas APA versión 7.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 6**

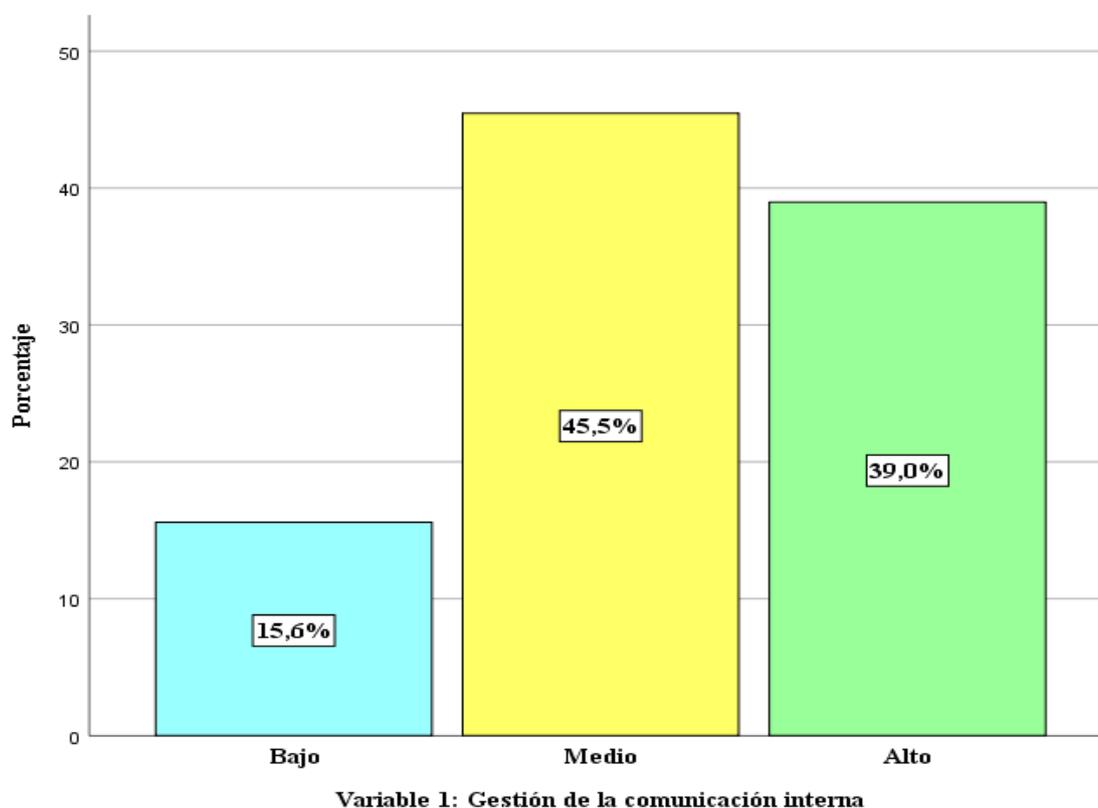
*Frecuencias de la variable 1: gestión de la comunicación interna*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	15,6
Medio	35	45,5
Alto	30	39,0
Total	77	100,0

Nota: Los resultados son de acuerdo a la base de datos del SPSS

**Gráfico 1**

*Frecuencias de la variable 1: Gestión de la comunicación interna*



**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y figura se aprecia que, principalmente, el 45,5% de los colaboradores consideró que hubo un nivel medio de gestión de la comunicación interna en la empresa GSI. Los Olivos. Le continúa el 39,0% que consideró que hubo un nivel alto; mientras que el 15,6% restante consideró que hubo un nivel bajo de gestión.

**Tabla 7**

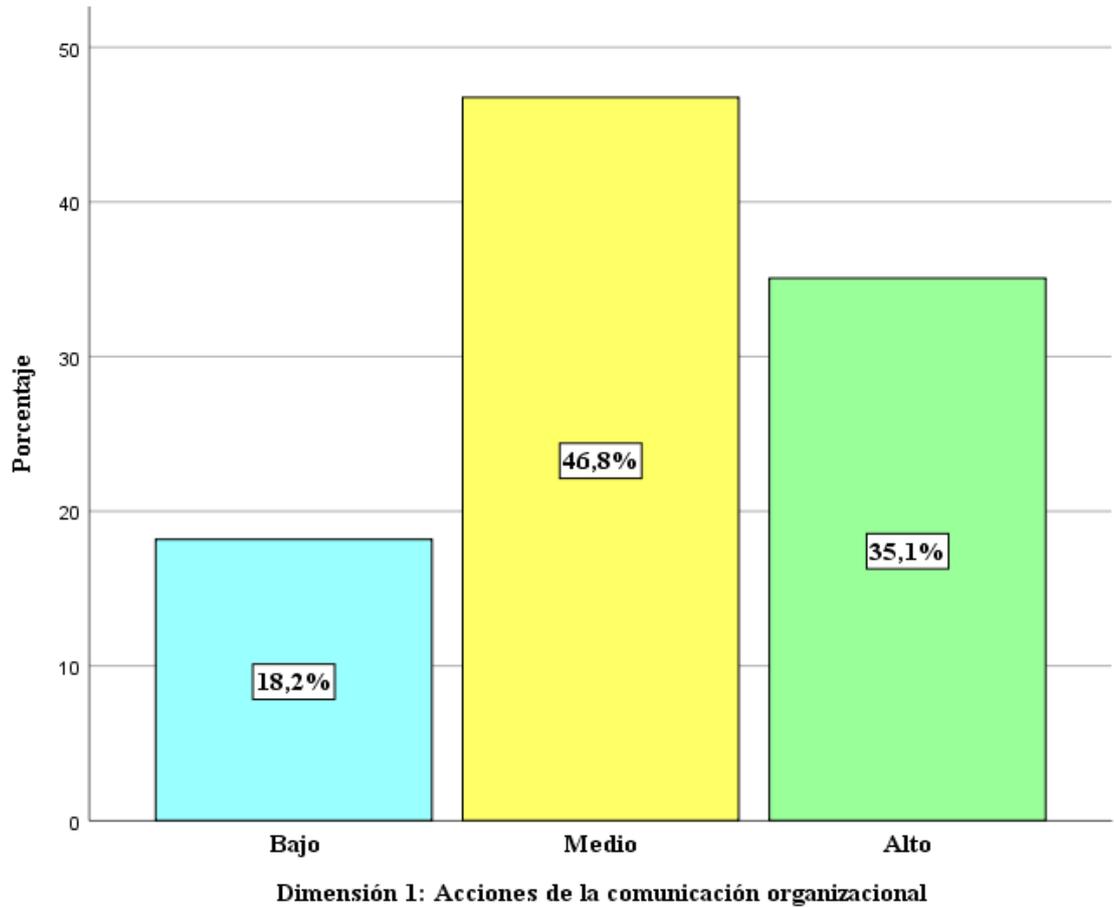
*Frecuencias de la dimensión 1: acciones de la comunicación organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	18,2
Medio	36	46,8
Alto	27	35,1
Total	77	100,0

Nota: Los resultados son de acuerdo a la base de datos del SPSS

## Gráfico 2

*Frecuencias de la dimensión 1: Acciones de la comunicación organizacional*



**Interpretación:** Tal como se aprecia en la tabla y figura, de forma mayoritaria, el 46,8% de los colaboradores expresó que hubo un nivel medio de gestión de acciones de la comunicación organizacional en la empresa GSI. Los Olivos. Le sigue el 35,1% que indicó que hubo un nivel alto; mientras que 18,2% expresó que hubo un nivel bajo.

**Tabla 8**

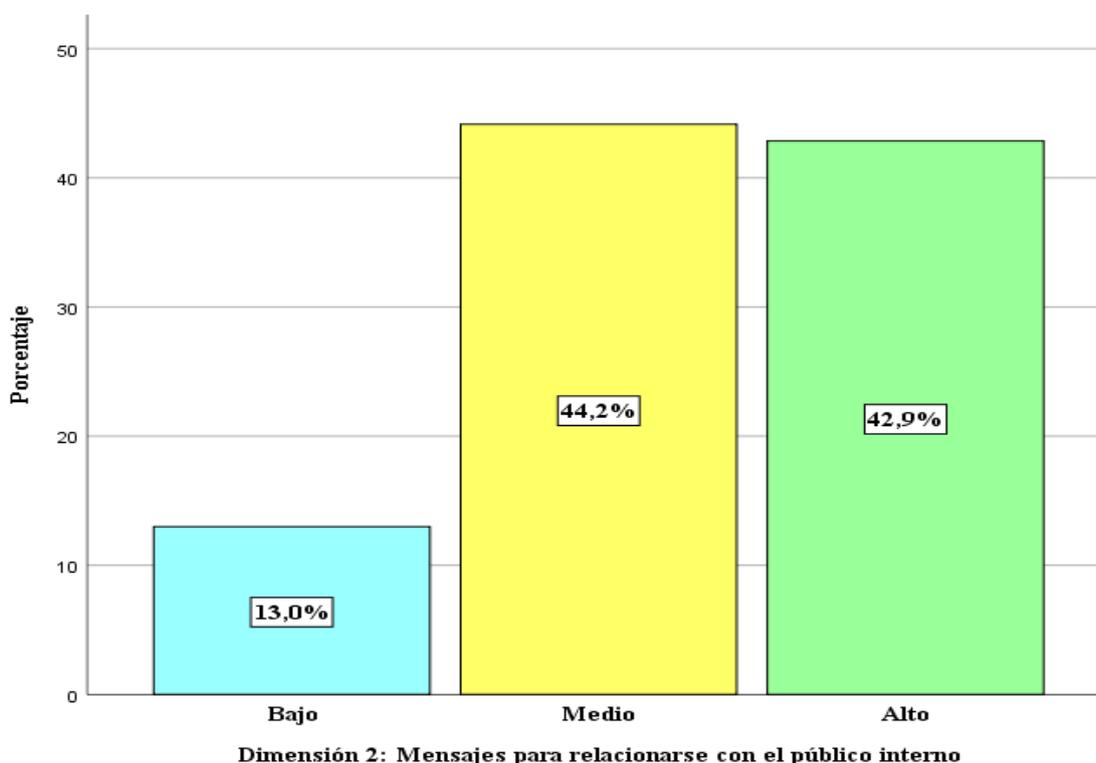
*Frecuencias de la dimensión 2: Mensajes para relacionarse con el público interno*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	13,0
Medio	34	44,2
Alto	33	42,9
Total	77	100,0

Nota: Los resultados son de acuerdo a la base de datos del SPSS

**Gráfico 3**

*Frecuencias de la dimensión 2: Mensajes para relacionarse con el público interno*



**Interpretación:** En la tabla y figura se evidencia que, principalmente, el 44,2% de los colaboradores indicó que existe un nivel medio de gestión de mensajes para relacionarse con el público interno.

Le continúa de cerca el 42,9% que consideró que existe un nivel alto. Mientras que el restante 13,0% consideró que existe un nivel bajo.

**Tabla 9**

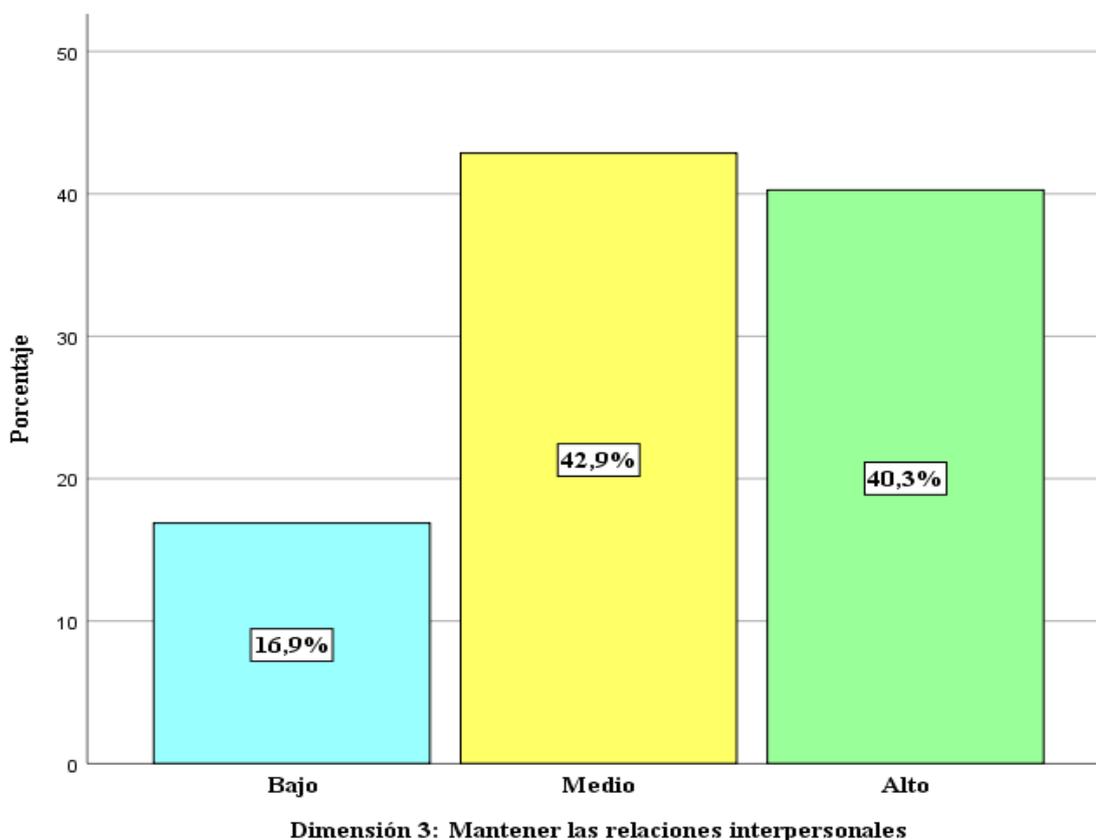
*Frecuencias de la dimensión 3: Mantener las relaciones interpersonales*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	16,9
Medio	33	42,9
Alto	31	40,3
Total	77	100,0

Nota: Los resultados son de acuerdo a la base de datos del SPSS

**Gráfico 4**

*Frecuencias de la dimensión 3: Mantener las relaciones interpersonales*



**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y figura se muestra, de manera mayoritaria, que el 42,9% de los colaboradores consideró que hubo un nivel medio de mantención de relaciones interpersonales en la empresa GSI. Por otro lado, el 40,3% indicó que existe un nivel alto; mientras que el restante 16,9% expresó que existe un nivel bajo.

**Tabla 10**

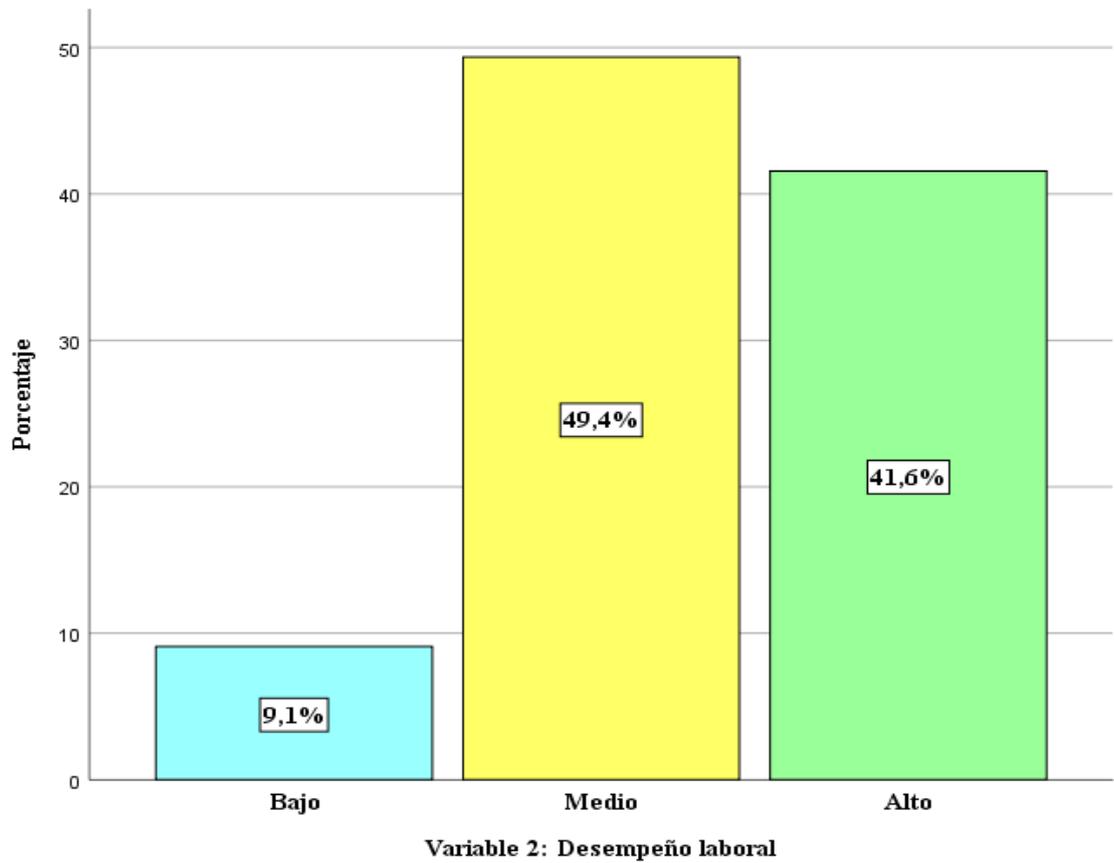
*Frecuencias de la variable 2: Desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	9,1
Medio	38	49,4
Alto	32	41,6
Total	77	100,0

Nota: Los resultados son de acuerdo a la base de datos del SPSS

## Gráfico 5

*Frecuencias de la variable 2: Desempeño laboral*



**Interpretación:** Tal como se muestra en la tabla y figura, casi la mitad de los colaboradores, es decir el 49,4% expresó que hubo un nivel medio de desempeño laboral en la empresa GSI. Le continúa el 41,6% que indicó que hay un nivel alto de desempeño. Mientras que el restante 9,1% consideró que existe un nivel bajo de desempeño.

**Tabla 11**

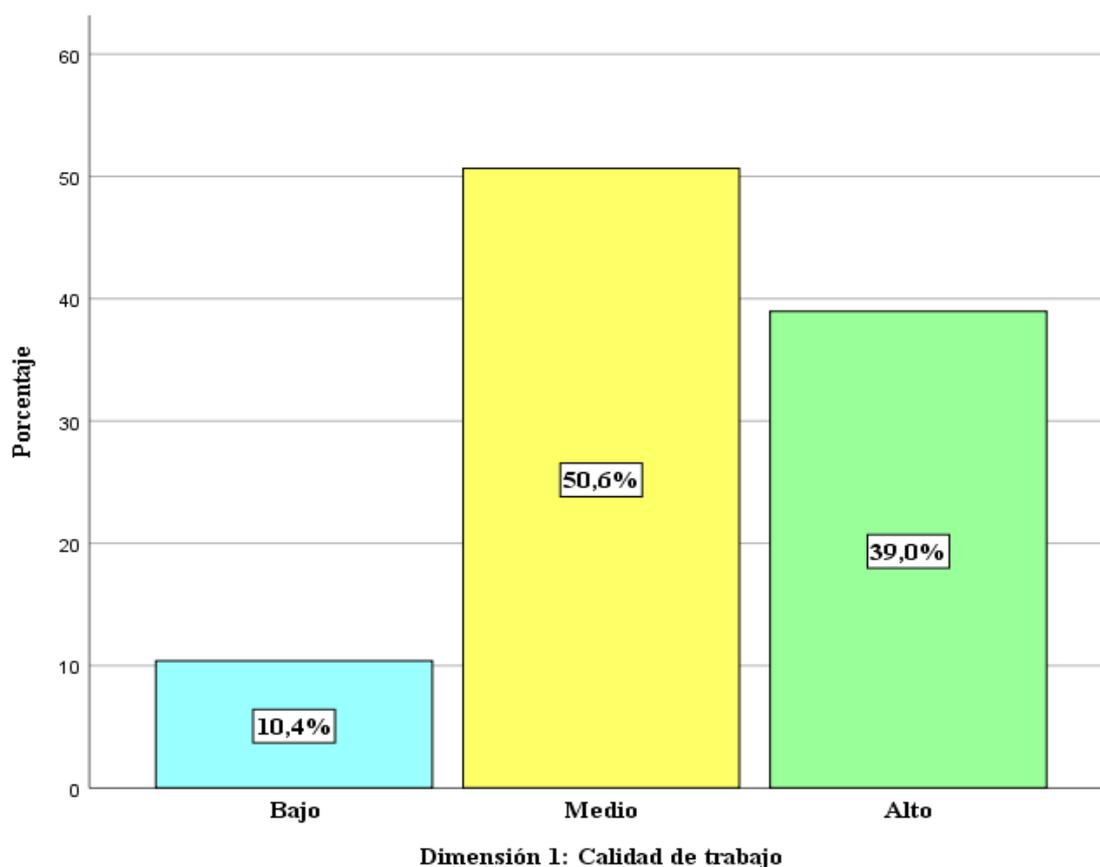
*Frecuencias de la dimensión 1: Calidad de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	10,4
Medio	39	50,6
Alto	30	39,0
Total	77	100,0

Nota: Los resultados son de acuerdo a la base de datos del SPSS

**Gráfico 6**

*Frecuencias de la dimensión 1: Calidad de trabajo*



**Interpretación:** En la tabla y figura se aprecia que, de forma mayoritaria, un poco más de la mitad de los encuestados, el 50,6%, indicio que la calidad del trabajo que se desempeña es de nivel medio. Le

continúa el 39,0% que expresó que la calidad es alta. Mientras que el restante 10,4% consideró que existe un nivel bajo de calidad.

**Tabla 12**

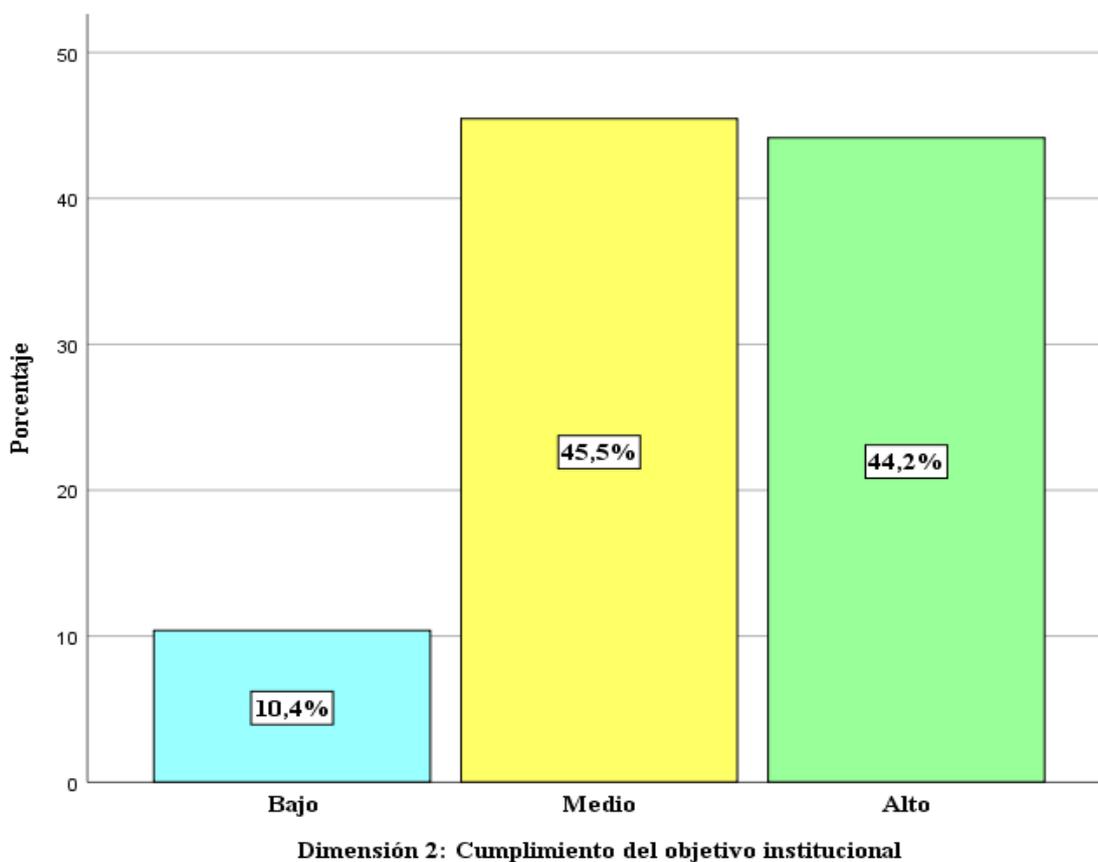
*Frecuencias de la dimensión 2: Cumplimiento del objetivo institucional*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	10,4
Medio	35	45,5
Alto	34	44,2
Total	77	100,0

Nota: Los resultados son de acuerdo a la base de datos del SPSS

**Gráfico 7**

*Frecuencias de la dimensión 2: Cumplimiento del objetivo institucional*



**Interpretación:** De acuerdo a como se observa en la tabla y figura, principalmente, el 45,5% de los colaboradores consideró que hay un nivel medio de cumplimiento del objetivo institucional en la empresa GSI. Le sigue de cerca el 44,2% que consideró que existe un nivel alto de cumplimiento. Mientras que el restante 10,4% consideró que existe un nivel bajo de cumplimiento.

### Hipótesis general

#### Hipótesis nula (H0)

No existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021.

#### Hipótesis alterna (H1)

Existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021.

### Tabla 13

*Prueba de Spearman entre la variable gestión de la comunicación interna y la variable Desempeño laboral*

		V1: Gestión de la comunicación interna	V2: Desempeño laboral
Variable 1: Gestión de la comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	0,652**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	77	77
Variable 2: Desempeño la boral	Coeficiente de correlación	0,652**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	77	77

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

**Interpretación:** De acuerdo a la prueba de Spearman se aprecia una significancia de 0,000. El cual es menor al nivel de significancia de 0,05. Por lo cual se permite rechazar la hipótesis nula. De manera que existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021. Por otro lado, el coeficiente Rho dio un valor de 0,652. Por lo cual la intensidad de la correlación es positiva considerable. Es decir, si llegara a aumentar la gestión de la comunicación interna, el desempeño laboral aumentaría considerablemente.

## Hipótesis específica 1

### Hipótesis nula (H0)

No existe una relación significativa entre las acciones de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021.

### Hipótesis alterna (H1)

Existe una relación significativa entre las acciones de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021.

## Tabla 14

*Prueba de Spearman entre la dimensión acciones de la comunicación organizacional y la variable desempeño laboral*

			Dimensión 1: Acciones de la comunicación organizacional	Variable 2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión 1: Acciones de la comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,665**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	77	77
	Variable 2: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	77	77

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

**Interpretación:** En la tabla se muestra que la significancia de la prueba de Spearman arrojó un resultado de 0,000. Lo cual indica que debe rechazar la hipótesis nula. Esto conlleva a indicar que existe una relación significativa entre las acciones de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI Los Olivos, Lima 2021. Por su parte, de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman se interpreta que la correlación fue positiva considerable. Esto indica que si llegara a aumentar la gestión de las acciones de la comunicación organizacional, el desempeño laboral aumentaría de forma considerable.

## Hipótesis específica 2

### Hipótesis nula (H0)

No existe una relación significativa entre los mensajes para relacionarse con el público interno y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021.

### Hipótesis alterna (H1)

Existe una relación significativa entre los mensajes para relacionarse con el público interno y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021.

**Tabla 15**

*Prueba de Spearman entre la dimensión mensajes para relacionarse con el público interno y la variable desempeño laboral*

		Dimensión 2: Mensajes para relacionarse con el público interno	
Rho de Spearman	Dimensión 2: Mensajes para relacionarse con el público interno	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,628**
		N	77
		Variable 2: Desempeño laboral	
	Variable 2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,628**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	77

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

**Interpretación:** Tal como se aprecia en la tabla existe una significancia de 0,000. El cual es menor al nivel de significancia de 0,05. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula. Ello quiere decir que existe una relación significativa entre los mensajes para relacionarse con el público interno y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021. Asimismo, el coeficiente de correlación dio un valor de 0,628. De manera que la intensidad de la correlación es positiva considerable. Esto quiere decir que, si llegara a mejorar la gestión de mensajes para relacionarse con el público interno, aumentaría el desempeño laboral considerablemente.

### Hipótesis específica 3

#### Hipótesis nula (H0)

No existe relación significativa entre mantener las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI Los Olivos, Lima 2021.

#### Hipótesis alterna (H1)

Existe relación significativa entre mantener las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI Los Olivos, Lima 2021.

**Tabla 16**

*Prueba de Spearman entre la dimensión mantener las relaciones interpersonales y la variable desempeño laboral*

		Dimensión 3: Mantener las relaciones interpersonales	Variable 2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión 3: Mantener las relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación 1,000	0,671**
		Sig. (bilateral) .	0,000
		N 77	77
	Variable 2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación 0,671**	1,000
		Sig. (bilateral) 0,000	.
		N 77	77

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

**Interpretación:** De acuerdo a la prueba de Spearman se muestra una significancia de 0,000. El cual es menor al nivel de 0,05. De manera que se rechaza la hipótesis nula; y se permite indicar que existe relación significativa entre mantener las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021. A su vez el coeficiente Rho dio un valor de 0,671; de manera que se interpreta que la correlación es de intensidad positiva considerable. Por lo cual, si llegara aumentar la gestión de la mantención de las relaciones interpersonales; entonces aumentaría el desempeño laboral de forma considerable.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de comunicación interna y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021. Los resultados obtenidos en la encuesta establecen que si existe una correlación significativa de 0,652, rechazando la hipótesis nula. Estableciendo de manera positiva que existe una relación significativa de gestión de la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021.

Para obtener el grado de licenciado Serna (2020) en uno de los antecedentes de su tesis: comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019 concluye que existe una relación positiva y moderada entre las variables comunicación interna y motivación laboral.

Por otro lado, en uno de los antecedentes de Castro (2017) en su tesis Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016. Se concluye que: los errores en el proceso de comunicación interna dentro de una organización inciden de manera significativa en los procesos de la empresa.

De esta manera se confirma la teoría de Westphalen (1993) citado por Valle (2016) donde refiere lo siguiente: “la comunicación es actualmente la actividad fundamental, la que marca la mayor ventaja respecto a la simple competencia a la hora de planificar estratégicamente el desarrollo de cualquier organización”. (p.9)

Se puede afirmar con estos resultados que una gestión de la comunicación brinda ventajas ante una planificación estratégica dentro de una organización y por organización se entiende que también empresas.

Este trabajo de investigación planteó como primer objetivo específico Identificar que existe relación entre las acciones de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021.

Al realizar el análisis se determinó que si existe una relación significativa entre las acciones de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021. Mediante la contrastación de hipótesis se identificó una correlación positiva considerable de 0,665. Por ende, los resultados indican que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de la investigación.

En un antecedente de la tesis de Jiménez (2017) la comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado provincial de Pastaza. Resume a la comunicación organizacional como un aspecto importante dentro de las organizaciones, y que se lo debe tomar muy en cuenta para obtener un buen clima laboral, además para que esta de resultados los cuales benefician a la organización debe ir ligada con la retroalimentación, y sobretodo sin olvidar que los canales de comunicación implementados dentro de la misma deben ser de fácil uso y entendimiento para el personal mejorando de manera significativa los pocos procesos existentes.

Esto refuerza lo que sostiene Ruiz en su libro ¿para qué sirve un líder? donde establece a la comunicación interna como un intercambio para transferir y recibir información de manera planificada dentro de una organización o empresa a fin de alcanzar los objetivos y/o metas establecidas dentro de ella. (Ruiz, 2008)

Se entiende que poniendo en marcha un plan planificado y estructurado de comunicación con los integrantes de la organización se logrará motivación por parte de ellos, de manera que, el colaborador asocie la mejora de la empresa como propia.

Respecto a la segunda hipótesis específica se manifiestan resultados positivos con un valor de 0.628 aceptando la hipótesis de investigación y rechazando la hipótesis nula, indicando que, si existe una relación significativa positiva y considerable entre los mensajes para relacionarse con el público interno y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021.

Para mejorar la comunicación dentro de la empresa se debe comenzar con mejorar sus mensajes dirigido al personal, es decir, la información que desean transmitir a su equipo. (Chiavenato, 2014)

Serna (2020) en uno de los antecedentes de su tesis: comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019 en la conclusión de su estudio un porcentaje alto de su público interno considera de manera positiva que recibe la información necesaria para su correcto desempeño en la organización, de esta manera, la empresa en estudio comprueba de manera positiva que se preocupa en brindar la información necesaria a sus empleados para que de esta manera se realice el correcto desempeño de sus funciones a realizar dentro de la organización.

Esto guarda relación con lo que indica Capriotti, mostrando a la comunicación como las acciones elaboradas de forma voluntaria y de manera consciente de las organizaciones hacia sus colaboradores con la finalidad de buscar relacionarse con ellos y comunicar, informar o hacer conocer sobre sus actividades, productos y servicios. (Capriotti, 2009) Esto demuestra que los datos organizados y significativos conducen a la información, siendo la información un recurso que agrega valor necesario a los procesos y a los productos dentro de una organización. De esta manera, la comunicación en la organización tendría éxito. Cabe indicar que, se debe prestar atención a los lenguajes y/o símbolos que se utilizan para comunicar y también entender que su deber es que las personas comprendan fácilmente el mensaje, de modo que éste no solo tenga sentido para el emisor, sino también para el receptor, brindando de esta manera un ambiente de confianza dentro de la organización.

También, en la tercera hipótesis específica se evidencia una relación existente con un valor de 0,671 entre mantener las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021.

Serna (2020) en uno de los antecedentes de su tesis: comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019 concluye que una mala comunicación afecta de manera negativa al desempeño de los colaboradores del lugar en estudio.

Se entiende que el plan de comunicación interna elaborado y planificado puede ser de gran oportunidad tanto para la empresa como para el empleado de manera que ésta tenga acceso a todos los niveles de la organización en la cual se labora, y pueda manifestar sus necesidades y pasiones a través de un sentido de comunicación planificado.

A la vez, esto afirma lo importante de la relación interpersonal para la comunicación en el área organizacional de manera que los rangos más altos expliquen a los colaboradores subordinados con mayor claridad las decisiones organizacionales que se tomen, además explicar las razones y/o motivo por el cual se tomaron. Asimismo, el flujo de comunicación debe satisfacer las necesidades que requiere el colaborador de una organización. (Chiavenato, 2004)

Cada persona cuenta con una percepción, valores, personalidad única, lo cual dificultaría el proceso de interpretar los mensajes. (Chiavenato, 2014)

Entendemos que los mecanismos para comunicarnos son los mismos durante años en todo el mundo y que las limitaciones humanas influyen de gran manera en la capacidad de comunicar. Por tal motivo poner énfasis en las relaciones interpersonal de los colaboradores es de vital importancia.

## VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo general del estudio “determinar la relación que existe entre gestión de la comunicación interna y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima, 2021. El estudio de investigación que se realizó dió a conocer que si existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021. El coeficiente rho dio un valor de 0,652, por lo se concluye que la intensidad de la correlación es positiva. Esto quiere decir que, si llegara a implementar una gestión de la comunicación interna, el desempeño laboral aumentaría considerablemente.
2. Según el primer objetivo específico existe una relación significativa entre las acciones de comunicación organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021. El estudio de investigación permitió conocer que si existe una relación significativa con el coeficiente rho de Spearman dando un valor de 0.665 se interpreta que la correlación fue positiva considerable. Esto indica que si llegara a aumentar las acciones de la comunicación organizacional, el desempeño laboral aumentaría de forma considerable.
3. Según el segundo objetivo específico existe una relación significativa entre los mensajes para relacionarse con el público interno y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021. El estudio de investigación permitió conocer que si existe una relación significativa con el coeficiente Rho de Spearman dando un valor de 0.628 que significa que la correlación fue positiva considerable. Esto indica que, si llegara a mejorar la gestión de mensajes para relacionarse con el público interno, aumentaría el desempeño laboral considerablemente.

4. Según el tercer objetivo específico existe una relación significativa entre mantener las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021. El estudio de investigación permitió conocer que si existe una relación significativa con el coeficiente Rho de Spearman dando un valor de 0.671 que se interpreta que la correlación fue positiva considerable. Esto indica que si llegara aumentar la gestión de la mantención de las relaciones interpersonales; entonces aumentaría el desempeño laboral de forma considerable.

## VII. RECOMENDACIONES

Establecidas las conclusiones, se recomienda:

1. Establecer planes de implementar un plan de comunicación interna, con la finalidad de mejorar los mecanismos de comunicación entre los colaboradores y la gerencia de la empresa GSI.
2. Realizar una auditoría de comunicación dentro de la organización, a través de un cronograma, que logrará transmitir tres fases: análisis de la situación, investigación y ejecución; evaluando el grado de eficiencia de los procesos de comunicación dentro de la empresa, de esta manera se logrará un recurso humano más proactivo.
3. Mejorar los mensajes, es decir, la información que se desea transmitir dentro de la organización, a través de acompañamiento, retroalimentación, empatía, lenguaje sencillo y saber escuchar atentamente, teniendo en cuenta que es de vital importancia identificar que la información fue entendida de la manera correcta, brindando de esta manera un ambiente amigable dentro y fuera de la empresa junto a un clima de confianza entre los integrantes de la organización.
4. Promover las relaciones interpersonales, fomentar el acercamiento entre los colaboradores y sus jefes inmediatos, a través de la creación de canales informales, creando de esta manera contactos informales entre el jefe y su subordinado que ayudará a entender y enterarse de las novedades de sus unidades.

## REFERENCIAS

- Antezana, M. (2013) *Redacción Gestión*. Recuperado el 30 de Julio del 2013 de [https://gestion.pe/tendencias/management-  
empleo/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-  
empresas-44367-noticia/](https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-44367-noticia/)
- Brandolini, A., Gonzáles, M., Hopkins, N. (2009) *Comunicación interna*. Primera edición. Argentina, La Crujía ediciones. <https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/download/978/965/3193-1>
- Capriotti, P. (2009) *Branding Corporativo Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad Corporativa*. Edición en español para Chile. Santiago de Chile, libros de la empresa ISBN. <http://www.analisisdemedios.com/branding/BrandingCorporativo.pdf>
- Castro, R. (2017) *Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis, Lima 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22029?show=full>
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de recursos humanos*. Quinta edición santa fé de Bogotá: editorial Mc Graw-Hill
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. 7ma. edición. Interamericana editores. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

- Chiavenato, I. (2014) *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito*. Tercera edición. México Interamericana editores.
- Contardo, C. (2017) *Plan de Comunicaciones internas para el Campus San Joaquín de la Universidad Técnica Federico Santa María*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Chile] <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/153031>
- Cubi, M. (2017) *Propuesta de comunicación interna para mejorar el clima laboral en el área de ventas ópticas GMO en la ciudad de Quito*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Central del Ecuador] Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13339/1/T-UCE-0009-058-2017.pdf>
- Dessler, G. y Varela, R. (2011) *Administración de recursos humanos, enfoque latinoamericano*. Quinta edición. México, Prentice Hall edición. <https://www.cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>
- Figueroa, L. (2015) *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar] Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Figueroa-Leyvi.pdf>
- Gómez, I. (2016) *Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa "Confeciones Robalino & Robalino*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Central del Ecuador] Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7655/1/T-UCE-0007-236i.pdf>

Guevara, Y. y Salazar, J. (2016) *Aplicación de un plan de mejora de la comunicación interna para optimizar la cultura organizacional del centro de inspección técnica vehicular (senati), la esperanza-Trujillo 2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego] Repositorio institucional UPAO. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2318/1/RE\\_ADMI\\_YOVER.GUEVARA\\_JORDI.SALAZAR\\_APLICACION.D.E.UN.PLAN.DE.MEJORA.DE.COMUNICACION\\_DATOS\\_.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2318/1/RE_ADMI_YOVER.GUEVARA_JORDI.SALAZAR_APLICACION.D.E.UN.PLAN.DE.MEJORA.DE.COMUNICACION_DATOS_.PDF)

Hernández, R. Fernández C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. México. McGraw Hill. <https://www.icmujeres.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Jiménez, L. (2017) *La Comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado provincial de Pastaza*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato] Ecuador. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25947>

Mendo, C. (2017) *Clima organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13036>

Pérez, L. (2017) *Influencia de la gestión de comunicación interna en el clima laboral de caja Trujillo – agencias del distrito de Trujillo, 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego] Repositorio institucional UPAO. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3651>

- Ramírez, A. (2018). *Estrategias metodológicas del docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Especialidad Contabilidad – Informática del Instituto Superior Tecnológico Estatal Quillabamba Filial Pichari – Cusco, 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle] Repositorio institucional UNE. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2465>
- Ron, R. (2017) *Comunicación como herramienta de gestión interna para un adecuado clima laboral caso: fábrica Pitex en la parroquia de Yaruqui, provincia de Pichincha*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Central del Ecuador] Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10805/1/T-UCE-0009-708.pdf>
- Ruiz, I. y Vega, K. (2016) *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta de servicios industriales*. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica Del Perú] Repositorio institucional PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11845>
- Ruíz, M. (2008). *¿Para qué Sirve un Líder?* Buenos Aires, Argentina. Díaz de Santos ediciones.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018) *Manual de Investigación científica, tecnológica y humanística*. Sexta edición. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.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 Licenciatura, Universidad Peruana Unión]

Repositorio institucional Universidad Peruana Unión.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4195>

Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2007) *Fundamentos de Marketing*.  
Decimocuarta edición. México, The McGraw-Hill Companies.  
<https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf>

Tamayo, M. (2017). *El proceso de la Investigación científica*. México D.F.  
Editorial Limusa.  
<http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20TamayoEl%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.Pdf>

Valle, C. (2016) *Auditoría de la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en una empresa Industrial de Lima*. [Tesis de Licenciatura, Universidad peruana de Ciencias Aplicadas]  
Repositorio institucional Universidad peruana de Ciencias Aplicadas.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621664/Valle\\_cv.pdf.txt;jsessionid=253DA3FA6FE781200B3E3FCC3A2C5027?sequence=8](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621664/Valle_cv.pdf.txt;jsessionid=253DA3FA6FE781200B3E3FCC3A2C5027?sequence=8)

## **ANEXOS**

**Matriz de operacionalización de variables**

TÍTULO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021.	Gestión de comunicación interna	Guevara y Salazar (2016) citan a Capriotti (2009). En su libro branding corporativo, presenta el concepto de comunicación interna como: El conjunto de mensajes y acciones de comunicación elaboradas de forma consciente y voluntaria para relacionarse con los públicos de la organización, con el fin de comunicar con ellos de forma creativa y diferenciada sobre las características de la organización, sobre sus productos y/o servicios y sobre sus actividades. (p. 10)	Se medirán en comunicación interna las acciones de la comunicación organizacional, los mensajes para relacionarse con el público y las relaciones interpersonales a través de una encuesta.	Acciones de la comunicación organizacional	Auditoria comunicacional. Socialización de información.
				Mensajes para relacionarse con el público interno.	Difusión de comunicados para los colaboradores. Lema para la identificación con la empresa.
				Mantener las relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales entre colaboradores. Acercamiento entre los colaboradores y sus jefes inmediatos.
	Desempeño laboral	Figuroa (2015) cita Muchinsky (2002) define el desempeño laboral como el conjunto de acciones importantes para alcanzar las metas de la institución y puede ser medido a través de lo que realmente lleva a cabo la persona en su labor cotidiana. (p.21)	Se medirán en Desempeño laboral la calidad de trabajo y cumplimiento del objetivo institucional.	Calidad de trabajo	Trabajo en equipo Logro de productividad
Cumplimiento del objetivo institucional				Cumplimientos de tareas Compromiso institucional para la solución de problemas. Atención a los requerimientos de los colaboradores.	
<b>Pregunta General:</b> ¿Cuál es la relación existe entre la gestión de la comunicación interna y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los olivos, Lima 2021?					

### Matriz de consistencia

**Título:** Gestión de comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA		
<p><b><u>Problema General</u></b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la comunicación interna y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los olivos, Lima 2021?</p> <p><b><u>Problemas Específicos</u></b></p> <p>¿Qué relación existe entre las acciones de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI Los Olivos, Lima 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre los mensajes para relacionarse con el público y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI Los Olivos, Lima 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre mantener las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI Los Olivos, Lima 2021?</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de la comunicación interna y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los olivos, Lima 2021.</p> <p><b><u>Objetivo Específicos</u></b></p> <p>Identificar que existe relación entre las acciones de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI Los Olivos, Lima 2021.</p> <p>Describir que existe relación entre los mensajes para relacionarse con el público y el desempeño laboral en colaboradores de los colaboradores de la empresa GSI Los Olivos, Lima 2021.</p> <p>Describir que existe relación entre mantener las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI Los Olivos, Lima 2021.</p>	<p><b><u>Hipótesis General</u></b></p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los olivos, Lima 2021.</p> <p><b><u>Hipótesis Específicos</u></b></p> <p>Existe una relación significativa entre las acciones de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI Los Olivos, Lima 2021.</p> <p>Existe una relación significativa entre los mensajes para relacionarse con el público interno y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI Los Olivos, Lima 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre mantener las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI Los Olivos, Lima 2021.</p>	<b>V1</b>	<p>Acciones de la comunicación organizacional</p> <p>Mensajes para relacionarse con el público interno.</p> <p>Mantener las relaciones interpersonales</p>	<p>-Auditoria comunicacional.</p> <p>-Socialización de información.</p> <p>-Difusión de comunicados para los colaboradores.</p> <p>-Lema para la identificación con la empresa.</p> <p>-Relaciones interpersonales entre colaboradores.</p> <p>-Acercamiento entre los colaboradores y sus jefes inmediatos.</p>	<p><b><u>Enfoque de investigación</u></b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b><u>Método</u></b></p> <p>Básico</p> <p><b><u>Nivel de estudio</u></b></p> <p>Correlacional</p> <p><b><u>Diseño de estudio</u></b></p> <p>No experimental, transversal</p> <p><b><u>Técnica</u></b></p> <p>Encuesta</p> <p><b><u>Instrumento</u></b></p> <p>Cuestionario</p>		
			<b><u>Gestión de la comunicación Interna</u></b>		<b>V2</b>			
			<b><u>Desempeño Laboral</u></b>				<p>Calidad de trabajo</p> <p>Cumplimiento del objetivo institucional</p>	<p>-Trabajo en equipo</p> <p>-Logro de productividad</p> <p>-Cumplimientos de tareas.</p> <p>-Compromiso institucional para la solución de problemas.</p> <p>-Atención a los requerimientos de los colaboradores.</p>

## Anexo N°2

### INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CUESTIONARIO

#### I. INSTRUCCIONES:

a. Responda las preguntas del cuestionario: con "X" eligiendo entre los siguientes criterios:

(1) Nunca; (2) casi nunca; (3) algunas veces; (4) casi siempre; (5) siempre

#### II. CUESTIONARIO: Variable comunicación interna

N°	ENUNCIADOS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN ACCIONES DE LA COMUNICACIÓN</b>					
1	Participa en una evaluación interna sobre los objetivos y/o planes de la empresa.					
2	Las evaluaciones internas son necesarias para mi desempeño laboral.					
3	La información que brinda la empresa me motiva.					
	<b>DIMENSIÓN MENSAJES PARA RELACIONARSE CON EL PÚBLICO INTERNO.</b>					
4	Los comunicados de la empresa son necesarios.					
5	Me siento identificado con el desarrollo de esta empresa.					
	<b>DIMENSIÓN MANTENER LAS RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
6	Hay compañerismo en el área de trabajo.					
7	Las reuniones laborales ayudan en la integración de los colaboradores					
8	Los compañeros de trabajo nos reunimos para realizar reclamos					
9	Hay buena comunicación con mi jefe directo.					
10	El jefe se interesa el bienestar de los colaboradores.					

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO

### I. INSTRUCCIONES:

a. Responda las preguntas del cuestionario: con "X" eligiendo entre los siguientes criterios:

(1) Nunca; (2) casi nunca; (3) algunas veces; (4) casi siempre; (5) siempre

### II. CUESTIONARIO 2: Variable desempeño laboral

N°	ENUNCIADOS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN CALIDAD DE TRABAJO</b>					
1	Los compañeros me apoyan ante un problema laboral.					
2	Resuelvo los problemas laborales solo.					
3	Me siento satisfecho con mi trabajo.					
4	Llego a mi meta mensual.					
5	Cuenta con las herramientas necesarias para efectuar su trabajo de forma correcta					
	<b>DIMENSIÓN CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>					
6	La realización de los labores requieren de una responsabilidad personal					
7	La labor profesional es valorada por la empresa.					
8	Mi jefe muestra interés por nuestros problemas.					
9	El jefe está disponible cuando se le necesita.					
10	Los requerimientos del colaborador son atendidos					

# VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

## Experto 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: GOMEZ DÍAZ RUBEN LUIS

Título y/o Grado:

Ph. D.....( )	Doctor.....( )	Magister....(X)	Licenciado....( )	Otros. Especifique ( )
---------------	----------------	-----------------	-------------------	------------------------

Universidad que labora:

Fecha:

#### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**Gestión de comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI Los Olivos, Lima 2021**

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el tema de investigación.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		X	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
	<b>TOTAL</b>	10	01	

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

NOMBRES Y APELLIDOS: GOMEZ DÍAZ RUBEN LUIS

\_\_\_\_\_  
FIRMA

## Experto 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Chávez Ramos, Luis Alberto

Título y/o Grado:

Ph. D.....( )	Doctor.....( )	Magister....(X)	Licenciado....( )	Otros. Especifique ( )
---------------	----------------	-----------------	-------------------	------------------------

Universidad que labora: UCV

Fecha: 01/09/2021

#### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión de comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI Los Olivos, Lima 2021

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el tema de investigación.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		X	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
	TOTAL	10	01	

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

NOMBRES Y APELLIDOS: Mtro. Luis Alberto Chávez Ramos

FIRMA

### Experto 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto:

Título y/o Grado:

Ph. D.....( )	Doctor.....( )	Magister....(X)	Licenciado....( )	Otros. Especifique ( )
---------------	----------------	-----------------	-------------------	------------------------

Universidad que labora: Cesa vallejo

Fecha: 03/09/2021

#### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión de comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI Los Olivos, Lima 2021

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el tema de investigación.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		X	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
	<b>TOTAL</b>	10	01	

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

NOMBRES Y APELLIDOS: MARIELA TERESA PARIONA BENAVIDES

FIRMA

# IMÁGENES DE RESULTADOS DE ENCUESTAS

Excel de ANA - Excel

ADVERTENCIA DE SEGURIDAD Se ha deshabilitado la actualización automática de los vínculos. [Habilitar contenido](#)

VARIABLE: COMUNICACION INTERNA										VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL										Variable2		Dimensión1		Dimensión2						
Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Variable2	Dimensión1	Dimensión2	Dimensión1	Dimensión2						
3	5	5	4	5	5	5	4	2	4	5	44	14	10	20	4	2	3	2	3	4	5	4	36	14	22	0.7700455	0.6699034	0.7341806	0.7633955	
4	3	5	5	5	3	5	5	1	5	5	42	13	8	21	5	2	5	4	5	5	3	5	5	4	43	21	22			
5	3	5	4	5	3	5	3	2	5	5	40	12	8	20	5	2	5	5	4	3	4	4	4	3	39	21	18			
6	1	5	5	5	3	5	5	1	5	5	40	11	8	21	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	45	20	25			
7	3	5	5	5	3	5	5	1	1	5	38	13	8	17	5	3	3	3	5	5	5	5	1	3	4	37	19	18		
8	3	4	4	4	3	5	4	3	3	3	36	11	7	16	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	38	20	18			
9	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	28	9	6	13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	17	15		
10	4	4	3	4	2	1	1	1	1	3	24	11	6	7	1	5	2	4	4	5	1	1	2	2	27	16	11			
11	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	28	9	6	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15		
12	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	28	9	6	13	1	1	2	2	3	2	2	3	2	1	19	9	10			
13	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	30	9	7	14	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	32	14	18		
14	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	30	11	6	13	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	16	15		
15	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	28	9	6	13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31	16	15		
16	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	31	9	8	14	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	32	15	17		
17	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48	15	10	23	5	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	43	18	25		
18	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	46	15	10	21	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	44	19	25		
19	4	5	3	4	4	4	5	3	3	5	40	12	8	20	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43	22	21		
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	14	10	25	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	46	21	25		
21	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	46	13	10	23	5	1	5	2	5	3	5	5	5	5	5	41	18	23		
22	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	44	12	9	23	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	36	18	18		
23	5	5	3	5	4	4	5	2	5	5	43	13	9	21	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	46	21	25		
24	3	4	3	4	3	5	4	3	5	4	38	10	7	21	3	1	4	5	4	3	3	4	4	4	4	35	17	18		
25	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	46	14	10	22	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48	23	25		
26	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	45	13	10	22	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44	22	22		
27	3	4	5	4	5	5	4	1	5	5	41	12	9	20	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	45	20	25			
28	4	3	4	3	4	3	3	1	3	3	31	11	7	13	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	35	17	18		
29	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	35	10	7	18	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	35	18	17		
30	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29	9	6	14	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	29	14	15		
31	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32	10	7	15	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	33	15	18		
32	1	2	2	3	2	1	3	1	1	2	18	5	5	8	3	2	3	2	1	3	1	2	1	2	1	20	11	9		
33	4	3	3	3	3	3	3	1	4	3	30	10	6	14	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	31	14	17		
34	1	3	1	1	1	3	2	3	2	1	16	5	2	11	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	25	14	15		
35	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	35	10	8	17	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	36	18	18		
36	1	3	3	1	2	1	3	1	1	1	17	7	3	7	1	3	1	3	1	2	2	3	2	1	19	9	10			
37	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	32	9	6	17	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	34	18	16		
38	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32	11	6	15	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	30	14	16		
39	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	28	9	6	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15		

Matriz de Datos Hoja2 Niveles y rangos

Excel de ANA - Excel

ADVERTENCIA DE SEGURIDAD Se ha deshabilitado la actualización automática de los vínculos. [Habilitar contenido](#)

Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Variable2	Dimensión1	Dimensión2	Dimensión1	Dimensión2							
37	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	32	9	6	17	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	34	18	16				
38	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32	11	6	15	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	30	14	16			
39	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	28	9	6	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15			
40	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	45	15	9	21	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	42	20	22			
41	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	46	15	10	21	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	45	23	22			
42	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	46	13	9	24	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	44	21	23			
43	5	5	5	4	5	5	4	1	4	5	43	15	9	19	5	4	5	3	4	5	4	4	3	2	39	21	18				
44	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	46	15	10	21	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48	23	25				
45	1	1	2	1	2	2	3	2	1	2	17	4	3	10	3	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	17	10	7			
46	3	5	3	5	3	4	2	3	3	3	35	11	8	16	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	35	16	19				
47	4	5	2	5	2	5	4	4	3	3	27	11	7	19	5	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	36	18	19			
48	1	4	5	5	4	5	4	3	1	5	37	10	9	18	5	3	3	3	5	5	5	5	3	4	41	19	22				
49	1	5	1	1	1	1	3	1	1	3	18	7	2	9	2	1	1	1	3	1	2	2	3	2	18	8	10				
50	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	43	11	10	22	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	46	21	25			
51	3	5	4	5	4	3	3	3	5	5	40	12	9	19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	24	25			
52	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	7	6	15	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36	18	18			
53	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	31	9	7	15	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	32	16	16			
54	1	3	4	3	4	3	4	1	3	3	29	8	7	14	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	35	17	18			
55	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	35	11	7	17	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	35	17	18			
56	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	32	10	6	16	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	35	17	18			
57	1	2	1	3	1	2	2	2	1	1	16	4	4	8	3	2	3	3	4	3	4	2	4	3	3	31	15	16			
58	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	32	10	7	15	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	28	11	15		
59	1	3	2	3	3	4	3	1	4	3	27	6	15	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	32	15	17			
60	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29	9	6	14																	

Excel de ANA - Excel

ADVERTENCIA DE SEGURIDAD Se ha deshabilitado la actualización automática de los vínculos. [Habilitar contenido](#)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1															
2		Item1	v1_Item1	Participa en una evaluación interna sobre los objetivos y/o planes de la empresa.											
3		Item2	v1_Item2	Las evaluaciones internas son necesarias para el desempeño laboral.											
4		Item3	v1_Item3	La empresa brinda información para motivar a los trabajadores.											
5		Item4	v1_Item4	Los comunicados de la empresa son necesarios.											
6		Item5	v1_Item5	La buena gestión permite identificarse con la empresa.											
7		Item6	v1_Item6	Hay compañerismo en el área de trabajo.											
8		Item7	v1_Item7	Las reuniones laborales ayudan en la integración de los colaboradores.											
9		Item8	v1_Item8	Los compañeros de trabajo nos reunimos para realizar reclamos.											
10		Item9	v1_Item9	Existe buena comunicación con los jefes inmediatos.											
11		Item10	v1_Item10	El jefe se interesa por el bienestar de los colaboradores.											
12		Variable1	Variable1	Variable 1: Gestión de la comunicación interna.											
13		Dimensión1	v1_dimensión1	Dimensión 1: Acciones de la comunicación organizacional.											
14		Dimensión2	v1_dimensión2	Dimensión 2: Mensajes para relacionarse con el público interno.											
15		Dimensión3	v1_dimensión3	Dimensión 3: Mantener las relaciones interpersonales.											
16		Item1	V2_Item1	Los compañeros del trabajo nos apoyamos para resolver problemas comunes.											
17		Item2	V2_Item2	Resuelvo los problemas laborales solo.											
18		Item3	V2_Item3	Me siento satisfecho con mi trabajo.											
19		Item4	V2_Item4	Llego a mi meta mensual.											
20		Item5	V2_Item5	Cuento con las herramientas necesarias para efectuar su trabajo de forma correcta.											
21		Item6	V2_Item6	La realización de las labores requieren de una responsabilidad personal.											
22		Item7	V2_Item7	La labor profesional es valorada por la empresa.											
23		Item8	V2_Item8	El jefe muestra interés por nuestros problemas.											
24		Item9	V2_Item9	El jefe está disponible cuando se la necesita.											
25		Item10	V2_Item10	Los requerimientos del colaborador son atendidos.											
26		Variable2	Variable2	Variable 2: Desempeño laboral.											
27		Dimensión1	V2_Dimensión1	Dimensión 1: Calidad de trabajo.											
28		Dimensión2	V2_Dimensión2	Dimensión 2: Cumplimiento del objetivo institucional.											
29															
30															
31															
32															
33															

MATRIZ DE DATOS Hoja2 Niveles y rangos

Excel de ANA - Excel

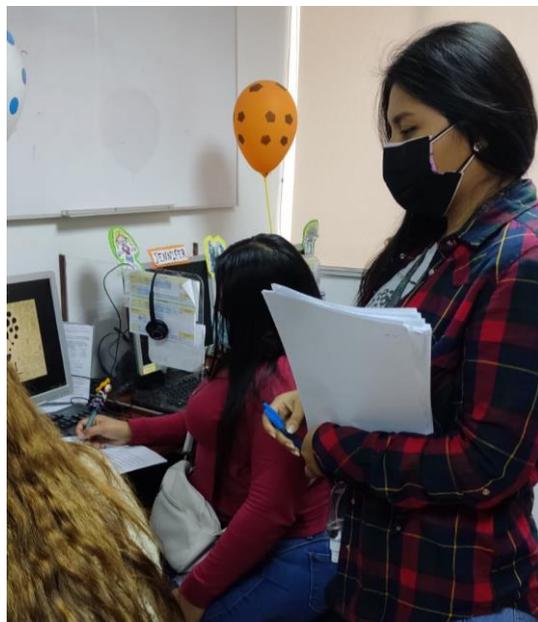
ADVERTENCIA DE SEGURIDAD Se ha deshabilitado la actualización automática de los vínculos. [Habilitar contenido](#)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF		
1																																		
2																																		
3		Nivel	Variable 1	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3																												
4		Bajo	10 - 23	03 - 07	02 - 04	05 - 11																												
5		Medio	24 - 37	08 - 11	05 - 07	12 - 18																												
6		Alto	38 - 50	12 - 15	8 - 10	19 - 25																												
7																																		
8																																		
9																																		
10		Nivel	Variable 2	Dimensión 1	Dimensión 2																													
11		Bajo	10 - 23	05 - 11	05 - 11																													
12		Medio	24 - 37	12 - 18	12 - 18																													
13		Alto	38 - 50	19 - 25	19 - 25																													
14																																		
15																																		
16																																		
17																																		
18																																		
19																																		
20																																		
21																																		
22																																		
23																																		
24																																		
25																																		
26																																		
27																																		
28																																		
29																																		
30																																		
31																																		
32																																		
33																																		
34																																		
35																																		
36																																		
37																																		

MATRIZ DE DATOS Hoja2 Niveles y rangos

## FOTO DE LA TOMA DE ENCUESTAS:

Día 1



Día 2

