



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**Comunicación interna y comportamiento laboral del colaborador  
en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en administración

**AUTORA:**

Riquez Juarez, Adriana Shariz (ORCID: 0000-0002-1323-9673)

**ASESOR:**

Dr. Bardales Cárdenas, Miguel (ORCID: 0000- 0002-1067-9550)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mis padres Adiel Josue Riquez y Cristina Hilda Juarez, que me apoyaron en esta travesía de formación educacional con muestras de cariño y su esfuerzo económico, en especial a mi hermano Jean Pierre Riquez que me apoyó arduamente y el cual es mi ejemplo profesional a seguir, a mis amigos (as) por el apoyo mutuo a lo largo de estos años. Finalmente, a mí, quien, con mucha dedicación, fuerza de voluntad y deseos de superación siguió adelante para perseguir sus sueños.

### **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad César Vallejo por todo el apoyo brindado, la formación de calidad que recibí durante toda la etapa universitaria, a mi docente Dr. Miguel Bardales Cárdenas quien compartió su conocimiento con la vocación de instruir a su alumnado. Finalmente, agradezco a la empresa DICPROV SEG S.A.C por brindarme todo el soporte necesario para desarrollar este gran trabajo de investigación y apoyarme en la realización de mis objetivos anhelados.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Índice de contenidos .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Índice de Figuras .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2 Variables y Operacionalización .....	13
3.3 Población, muestra y muestreo .....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos.....	20
3.6 Método de Análisis.....	20
3.7 Aspectos Éticos.....	21
IV. Resultados .....	22
4.1 Estadística descriptiva.....	22
4.2 Estadística Inferencial .....	28
V. Discusión.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS .....	44

## Índice de Tablas

Tabla 1. Instrumento y técnica de recolección de datos.....	16
Tabla 2. Validación de instrumentos por juicio de expertos .....	17
Tabla 3. Información de los docentes especialistas .....	18
Tabla 4. Escala de Medición Alfa de Cronbach.....	18
Tabla 5. Confiabilidad de las variables comunicación interna y comportamiento laboral .....	19
Tabla 6. Confiabilidad de la variable comunicación interna.....	19
Tabla 7. Confiabilidad de la variable comportamiento laboral .....	19
Tabla 8. Relación entre comunicación interna y comportamiento laboral .....	22
Tabla 9. Relación entre comunicación interna intrapersonal y comportamiento laboral.....	23
Tabla 10. Relación entre comunicación interna interpersonal y comportamiento laboral.....	25
Tabla 11. Relación entre comunicación interna institucional y comportamiento laboral.....	26
Tabla 12. Prueba de normalidad de las variables de estudio .....	28
Tabla 13. Prueba de decisión Rho de Spearman .....	29
Tabla 14. Prueba de hipótesis de correlación entre comunicación interna y comportamiento laboral .....	30
Tabla 15. Prueba de hipótesis de correlación entre comunicación interna intrapersonal y comportamiento laboral.....	31
Tabla 16. Prueba de hipótesis de correlación entre comunicación interpersonal y comportamiento laboral .....	32
Tabla 17. Prueba de hipótesis de correlación entre comunicación interna institucional y comportamiento laboral.....	33

## Índice de Figuras

Figura 1 Correlación de la Variable Comunicación Interna y Comportamiento Laboral.....	22
Figura 2 Correlación de la dimensión C.I Intrapersonal y Comportamiento Laboral.....	24
Figura 3 Correlación de la dimensión C.I Interpersonal y Comportamiento Laboral.....	25
Figura 4 Correlación de la dimensión C.I Institucional y Comportamiento Laboral.....	27

## RESUMEN

La presente investigación científica tuvo como objetivo analizar la relación entre la comunicación interna y el comportamiento laboral del colaborador en la empresa DICPROV SEG S.A.C, Callao 2021. La investigación desarrollada fue de nivel correlacional de tipo aplicada con enfoque cuantitativo con diseño no experimental. La población fue conformada por 46 colaboradores quienes fueron el objeto de estudio, en el cual se empleó la estadística censal. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, como el instrumento el cuestionario, se utilizó la validez de contenido mediante el juicio de expertos, obteniendo un 81% en la calificación. El análisis estadístico fue realizado a través del programa SPSS V28, el resultado del Alfa de Cronbach fue de 0.954 el cual indico una alta confiabilidad. Se obtuvo un Rho de Spearman = 0.644 indicando que existe una relación positiva considerable entre ambas variables, además de un nivel de significancia de 0.001 siendo  $< 0.05$  que indica que existe una relación entre ambas variables de estudio. Por lo tanto, se concluye que una buena comunicación interna, en todos sus niveles, permite conocer el comportamiento del colaborador para mejorar el logro de objetivos.

**Palabras clave:** Comunicación interna, comportamiento laboral, conducta laboral.

## ABSTRACT

The present scientific research aimed to analyze the relationship between internal communication and the employee's work behavior in the company DICPROV SEG S.A.C, Callao 2021. The research carried out was of a correlational level of applied type with a quantitative approach with a non-experimental design. The population was made up of 46 collaborators who were used. The technique used for data collection was the survey, like the instrument the questionnaire, the validity of through the judgment of experts was used, obtaining 81% in the qualification. The statistical analysis was carried out through the SPSS V28 program, the result of Cronbach's Alpha was 0.954, which indicated high reliability. A Spearman Rho = 0.644 was obtained, indicating that there is a considerable positive relationship between both variables, in addition to a significance level of 0.001 being  $< 0.05$  which indicates that there is a positive relationship between both study variables. Therefore, it is concluded that Good internal communication, at all levels, allows knowing the behavior of the employee to improve the achievement of objectives.

**Keywords:** Internal communication, work behavior, work conduct.

## I. INTRODUCCIÓN

El comportamiento laboral es el componente fundamental para el desarrollo de una organización logrando una ventaja competitiva, este elemento proporciona la permanencia y garantiza su existencia a largo plazo, determinado por el entorno empresarial (ALMULHIM, 2020). De tal modo, el comportamiento laboral parte de esta premisa para reflejar diferencia de otros estudios corporativos, la observación del comportamiento es determinado por una serie de factores en la que detalla el papel que cumple cada colaborador en una empresa. En estos tiempos, el universo corporativo está evolucionando forjándose más competitivo y la carrera por obtener los mejores talentos han sido métodos a implantar.

De acuerdo a Almulhim (2020) explica en su estudio en Arabia Saudita que las empresas deben apostar por un estudio que ayude a la formación, agrandamiento, ejecución de ideas novedosas y constructivas para el mejoramiento de funciones en la organización. Por ello, debe identificarse el comportamiento del capital humano de trabajo, su relación con la empresa, la identificación y compromiso que posee impulsando actividades de innovación. Asimismo, Management Science Letter (2020) comenta la utilidad de conducta laboral en Vietnam, sugiriendo la innovación, explotación del conocimiento y desarrollo del colaborador en ámbitos tecnológicos para capturar de manera efectiva la oportunidad de crecimiento corporativo. Cabe mencionar que el comportamiento laboral busca una comunicación interna optima; por esa razón, Charry (2018) recalca que la gestión de la comunicación responde al mundo actual cambiante y competitivo en todos sus aspectos.

La relevancia del comportamiento laboral en el Perú sumado de esta manera a la comunicación interna, se ha ido convirtiendo en un instrumento estratégico clave para diversas empresas, debido a que, mediante el uso correcto de la información transmitida a los trabajadores se genera un sentido de identidad, satisfacción laboral y cultura de fidelidad. A la par, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020) precisó que el lapso comprendido en Abril, Mayo y Junio del año pasado en comparativa al trimestre del año 2019, la población con empleo disminuyó un 39,6% equivalente a 6 millones 720 mil individuos, en donde el área urbana decreció un 49% y el área rural un 6,5%, debido a la nueva

modalidad impuesta por la pandemia y el estado de emergencia sanitario, disímiles corporaciones se vieron en la penuria de reducir capital humano, conservando solo a los colaboradores que mejor aporte ofrezcan a la empresa. Entonces, es preciso conocer la conducta de los trabajadores en favor de reconocer aquellos que desempeñan una función o entendimientos de las tareas a realizar de manera eficiente y óptima.

DICPROV SEG S.A.C, es una empresa que brinda y presta servicios de seguridad y vigilancia privada. Sus inicios remontan desde el 19 de agosto del 2015, bajo la razón social de Diprovseg y nombre comercial D-Security. Con el paso del tiempo, la empresa fue adquiriendo más clientes de manera consistente y la necesidad de mejorar los servicios fue aumentando a cada momento. generó contratos con COSAPI, EnelSur y Los Portales, esto daría pase a ser conocido en el rubro de defensa privatizada consiguiendo posteriormente un contrato con Sade Comp. GNRAL. TRAVAUX permitiéndole crecer de manera favorable. La empresa, en el último año evidenció renuncias considerables de sus colaboradores, ya que en el año 2017 contaba con 115 trabajadores contratados; debido a una buena gestión y ambiente laboral. Los trabajadores refirieron fallas en el flujo de comunicación, sin ser atendidos referentes a problemas horarios de trabajo cambios no informados oportunamente del lugar de trabajo y tareas no definidas con claridad, como consecuencia de ello en el año 2020 se dio una disminución del 60% del personal con respecto al año 2017, actualmente solo laboran 46 empleados, lo cual demuestra la falta de una buena comunicación interna y la inexactitud al identificar el comportamiento laboral de cada colaborador. Por ello, mediante esta investigación se estudió los elementos más esenciales con respecto a la comunicación interna y comportamiento laboral para mejorar el estado actual de la empresa de seguridad privada.

Consecutivamente se presenta la formulación del problema general de la investigación:

¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021?

De igual manera, se presenta los problemas específicos de la investigación:

- ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna intrapersonal y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna interpersonal y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna institucional y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021?

Además, el proyecto de investigación puntualiza las justificaciones existentes: justificación teórica, el efectuar la investigación se engrandece el conocimiento teórico sobre la comunicación interna y comportamiento laboral destacando su importancia dentro de las compañías, brindando mejoras en el rendimiento y satisfacción laboral. Justificación práctica, se obtiene la información de las dimensiones pretendiendo proponer nuevas medidas de evaluación para mejorar el flujo de información interna. Justificación social, con la elaboración de este proyecto investigativo en la empresa de seguridad privada aportara a la colectividad una prestación más adecuada al escenario actual para la mejora de la vigilancia y protección sobre los activos del cliente. Justificación metodológica, se pone en evidencia mediante el valor científico a través del proceso de enfoque cuantitativo; recopilando información mediante la técnica de la encuesta utilizando un cuestionario para instaurar la relación existente entre las variables, que servirá de antecedente para investigaciones futuras.

Por otro lado, se materializa el objetivo general del estudio:

Determinar la relación entre comunicación interna y el comportamiento laboral de los colaboradores de DICPROV SEG S.A.C, Callao 2021

También, se redacta los objetivos específicos:

- Definir la relación entre la comunicación interna intrapersonal y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021

- Conocer la relación entre la comunicación interna interpersonal y comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021
- Evaluar la relación entre la comunicación interna institucional y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021

De la misma manera, se presenta la hipótesis general de la investigación:

Existe relación entre la comunicación interna y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021

Igualmente, se redactan las hipótesis específicas:

- Existe relación entre la comunicación interna intrapersonal y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021
- Existe relación entre la comunicación interna interpersonal y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021
- Existe relación entre la comunicación institucional y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presenta los antecedentes internacionales:

Según Baysal, Misirdah y Serafettim (2020). En el artículo científico: Análisis de la relación entre compromiso organizacional y comportamiento laboral del trabajo productivo en los académicos; el objetivo primordial de la investigación es estudiar la relación existente notable entre el comportamiento laboral y el compromiso organizacional en trabajadores jóvenes de Turquía. Igualmente, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y se utilizó una técnica e instrumento que son encuesta y cuestionario correspondientemente, teniendo la participación de 219 trabajadores de soporte académico, donde  $p=0.047$  ( $\rho=0.500$ ,  $p<0.05$ ). Finalmente, mediante los resultados obtenidos se concluyó que la relación existente fue de grado medio entre las variables de estudio, esto es de gran interés para tener una perspectiva más amplia sobre el comportamiento laboral.

De acuerdo a Neto y Cruz (2017). En su artículo científico Comunicación interna y compromiso organizativo: el caso de la autoridad para las condiciones de trabajo; se trazó como objetivo principal estudiar la relación existente ente la comunicación interna y el compromiso organizacional de las autoridades de trabajo en Brasil. Igualmente, la indagación realizada fue descriptivo correlacional y se llevó a cabo a través de una técnica e instrumento que son encuesta y cuestionario respectivamente, aplicándose a estos profesionales, con un alfa de Cronbach de 0.831 y significancia de 0.000, teniendo una  $\rho = 0,861$ . Posteriormente se ultimó que la comunicación interna tiene una relación positiva muy fuerte respecto al compromiso organizacional, siendo que entre sus dimensiones compromiso normativo y clima comunicacional tiene una relación notable.

Para Thi, Nhat, Xuan y Van (2019). En su artículo científico El impacto del intercambio de conocimientos sobre el comportamiento laboral innovador de los empleados de las empresas de telecomunicaciones de Vietnam; el objetivo primordial: el estudio del comportamiento laboral innovador a partir de conocimientos compartidos entre individuos y grupos. Asimismo, la investigación realizada con enfoque cuantitativo de nivel correlacional y de regresión, a través de una técnica e instrumento que son encuesta y cuestionario correspondientemente,

aplicándose a una muestra de 396 empleados de telecomunicaciones de Vietnam. Finalmente, los datos obtenidos fueron  $\rho = 0,213$  y  $0.204$ , se concluyó que el comportamiento laboral innovador tomando en consideración el impacto de compartir conocimientos de colegas a otros colegas sobre el comportamiento laboral innovador tiene un impacto positivo medio en las empresas de telecomunicación, además, los procesos de intercambio de conocimiento tienen beneficio en el comportamiento laboral innovador.

Según Shahid, Danish, Humayon, Shaahid y Munir (2016). En el artículo científico El impacto de las relaciones de alta calidad en el comportamiento laboral innovador de los empleados a través del bienestar psicológico: Un caso del sector Farmacéutico en Pakistán; se esbozó como objetivo principal: el estudio del impacto de experiencias de relación de alta calidad en empleados para el manejo y gestión de recursos humanos en las empresas. Asimismo, esta investigación usa un enfoque cuantitativo descriptivo de un nivel correlacional y se llevó a cabo mediante la técnica de la encuesta y con el instrumento del cuestionario realizándose a un total de 310 empleados para luego ser ingresados en SPSS para el análisis, en donde  $Rho = 0.205$ , lo que indica una existe una correlación verdadera. Finalmente, las derivaciones obtenidas de la investigación revelaron que el bienestar anímico tiene relación media la conducta laboral innovadora en los trabajadores.

En continuidad, se hace reminiscencia de los trabajos antepuestos a nivel nacional:

Para Vasquez (2019). Tesis “La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL – Chépén, 2019”; se planteó a modo de objetivo principal: comprobar la relación entre las variables que se estudian. Igualmente, la metodología de investigación usada fue un diseño no experimental, de tipo descriptivo y enfoque cuantitativo. Por otra parte, esta indagación se realizó mediante una técnica e instrumento que fue la encuesta, realizado a 48 trabajadores administrativos. Finalmente, los resultados obtenidos muestran la prueba de hipótesis con una correlación de  $Rho$  de Spearman =  $0.447$ , en donde el vínculo y rendimiento laboral obtiene una correlación de =  $0.304$ , entre la comunicación efectiva y rendimiento laboral tiene una correlación de  $0.289$ .

Asimismo, se pudo ultimar que existe relación moderada y sujeta a funciones entre las variables estudiadas.

Según Tongo (2018). Tesis “Comportamiento organizacional y el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad provincial de Rioja- Región San Martín”; se trazó a manera objetivo: describir la relación de las variables del presente trabajo, por ello, la investigación fue no experimental de corte transversal con diseño correlacional. Por otro lado, esta investigación se realizó mediante la técnica e instrumento cuestionario para ambas variables respectivamente, la población y muestra estuvo conformada por 57 trabajadores, estos instrumentos fueron puestos bajo un criterio de validez y confiabilidad siendo determinado por el estadístico Alfa de Cronbach, 0,908 para el cuestionario de comportamiento organizacional y 0.920 para el cuestionario de desempeño laboral. Finalmente, se obtuvo como resultado un R de Pearson 0.826 con un p valor de 0.000, demostrando la notable relación entre la variable de estudio, concluyendo que la conducta de organización y el desempeño laboral están correlacionadas con la gerencia administrativa y financiera.

De acuerdo, Diaz (2016). Tesis “Comunicación Interna y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Wari Inversiones S.A.C. en el distrito de S.J.L, 2016”; donde se planteó como objetivo principal: reconocer si existe una relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral, las cuales fueron las variables estudiadas en la indagación, por ello, el presente trabajo usó enfoque cuantitativo, método descriptivo correlacional con diseño no experimental transversal. Asimismo, el diseño de investigación se llevó a cabo mediante encuesta y cuestionario respectivamente, teniendo una población y muestra de 60 colaboradores. Finalmente, mediante los resultados se corrobora que la comunicación interna es regular 71.7% y bajo en un 28.3%; igualmente el desempeño laboral es regular, teniendo una relación de ( $\rho=0.754$ . sig.=0.000) demostrando la relación positiva muy fuerte entre las variables a las que se estudiaron.

Para Guevara (2020). Tesis “Comunicación interna en la corporación belleza S.A.C, Lima 2020”; donde se planteó como objetivo primordial: estipular la estructura de comunicación interna, la cual fue estudiada en la indagación, por ello, el presente trabajo es aplicada, con diseño no experimental y de corte transversal. Asimismo, el diseño de investigación se llevó a cabo mediante encuesta y cuestionario respectivamente, teniendo una población y muestra de 54 colaboradores, el alfa de Cronbach arrojó un valor de 0.921, se utilizó SPSS el cual muestra que un 44.4% de los colaboradores describe la comunicación interna como mala. Finalmente, mediante los resultados Rho de Spearman que posee correlación 0.822 con la comunicación interna, se pudo obtener un nivel significativo de la comunicación interna en relación a la comunicación ascendente, descendente y horizontal.

De acuerdo a Loli, Llancho, Navarro, Cerrón, Pulido y del Carpio (2020). En el artículo científico: Calidad de la vida laboral y el comportamiento de la ciudadanía organizacional privadas en Perú; se esbozó como objetivo primordial establecer la relación entre las variables de la investigación, por ello; el trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo, enfoque correlacional, su diseño es no experimental y de corte transversal. Asimismo, esta investigación se realizó mediante la técnica e instrumento que son encuesta y cuestionario correspondientemente, elaborada una muestra de 435 colaboradores profesionales de organizaciones públicas como privadas a través del estadístico cuyo resultado fue de ( $\alpha = 0.968$ ) ( $p < 0.05$ ) demostrando su validez, su correlación de  $\rho = 0.760$ . Finalmente, mediante los resultados se obtuvo un nivel significativo teniendo relación entre las variables del lugar que se estudiaron.

Consecutivamente, la investigación muestra otras teorías en correlación a las variables en el que se da mención a distintos autores. A continuación, la primera variable comunicación interna:

Según Manuel Tessi (2012) citado por Vidarte (2019) define la comunicación interna como instancias disciplinarias que se desarrollan de forma estratégica. Tessi señaló que el manejo de las palabras es de gran notoriedad para el progreso de una organización y mejorar su competencia. Para lograr las metas es transcendental escuchar, entender y darle sentido de estrategia (2011. PP. 21). Por

tanto, el autor nos plantea las tres dimensiones de la comunicación interna en las organizaciones de investigación en su modelo A1.

Por consiguiente, la comunicación interna contiene tres conjuntos importantes que deben ser estudiados y analizados. El modelo A1 muestra importancias sobre la comunicación a nivel micro y macro de los aspectos del trabajador y el flujo de información que se maneja, (Vidarte, 2019 p. 53-54) las cuales son:

Intrapersonal: es un aspecto del modelo que muestra la capacidad del individuo de reconocerse a sí mismo a través del autoanálisis, tomando como base a los líderes, situándose como la base.

Interpersonal: este aspecto del modelo muestra las interacciones entre dos o más personas, estas asociaciones van de acuerdo conducta del individuo estando en grupos dentro de la organización.

Institucional y organizativo: este aspecto del modelo nos muestra una vía organizada que comprende personas y grupos dentro de un entorno socio comunicativo que está orientada a las organizaciones.

Por otro lado, Orihuela y Palomino (2018) destacan la importancia de estudiar la comunicación interna en el sector privado y mucho más en el tema de seguridad privada por ser de estrecha relación, es decir la comunicación interna debe ser efectiva. De esta forma la organización se vuelve dinámica, participativa, competitiva, eficiente y tiene mayor valor en productividad. Por ello, en el sector seguridad privada se hace uso del flujo de información por la actividad que realiza.

Dicho de otro modo, la comunicación en el sector de seguridad privada es de alta relevancia ya que el asunto de seguridad se muestra como un factor principal que inquietan a la sociedad, por lo que el flujo informativo debe ser eficiente, siendo este modo una vía para el adecuado desempeño de las obligaciones de trabajo en la agencia de vigilancia ciudadana.

Para Tessi (2013) citado por Osvaldo (2016) define la comunicación interna como la escucha activa de todos los mensajes que se generan dentro de la organización, esta escucha debe tomar en cuenta las opiniones de las opiniones

de los colaboradores para tener una mayor afinidad con los objetivos que se trazan en la empresa. Tessi determina como siete silencios de la comunicación interna donde la escucha no es solo de palabras sino en leer las acciones del trabajador fomentando un sentido de compromiso.

Según Cuenca y Verazzi (2018) definen la comunicación interna como una guía fundamental en la que están comprimidas por actividades que se desarrollan dentro de una organización, ayudando al mantenimiento de las interacciones entre trabajadores de una empresa. Destacándose el rol importante además del aporte de diferentes beneficios como la ventaja competitiva sobre las demás corporaciones. La comunicación interna es una línea directa con las unidades básicas de la motivación, a su vez estas acciones favorecen la ejecución de los objetivos de la compañía.

Para Peña y Batalla (2016) la metodología que nos muestra Tessi (2012) en su modelo 1A resaltan la importancia de identificar los aspectos de la comunicación. Las organizaciones podrían ayudarse de estas herramientas para integrar el desarrollo de la comunicación interna diseñada, hablada y escrita. De manera similar se pueden realizar mediciones teniendo en cuenta los aspectos descritos por Tessi. Para muchos autores, el método 1A es un tipo de gestión periódico que se emplea para mejorar la comunicación dentro de la compañía de forma dinámica (Peña y Batalla, 2016, p.27-28)

Igualmente, la indagación presenta diversas teorías en cuanto a las variables donde se menciona distintos autores. A continuación, la segunda variable comportamiento laboral:

Según Robbins (1999) citado por Francisco (2018) define al comportamiento laboral como una esta ciencia multidisciplinaria estudia la forma en que la conducta de individuos es afectada por otros individuos, por un grupo mismo y el ambiente organizacional que se perciba. El comportamiento laboral refiere al comportamiento de individuos dentro del ambiente empresarial de la que forman parte y que afectan directamente a tres variables. Para Robbins (1999) citado por Francisco (2018) el comportamiento organizacional se debe dividir en tres dimensiones fundamentales: a) Individuo, b) Grupo, c) Dinámica de organización.

Según Robbins (2009) citado por Campo y Arteaga (2019) nos dice que el comportamiento laboral como el esfuerzo del capital humano de trabajo que puede constituir grandes ventajas en cuanto a la utilización de recursos diversos. Es así, que el investigar sobre el comportamiento laboral genera ventajas que son utilizadas por el colaborador al momento de realizar una tarea que requiera desempeño.

Dicho de otro modo, el comportamiento laboral puede ser útil en cuanto al desarrollo de habilidades mediante las diversas actividades que requieren una conducta laboral normada. Por lo que, saber acerca del comportamiento laboral forma una ventaja competitiva para la corporación.

De acuerdo a Hellriegel y Slocum (2009) citado por Francisco (2018) nos dice que el estudio de personas o conjuntos en contexto adjunto a la organización en el estudio de sus técnicas y prácticas dentro de ella, intervienen en la efectividad que puedan tener los individuos, los grupos y la empresa.

Para Rojas (2017) el comportamiento laboral influye en el desempeño de los colaboradores, y su estudio es de suma importancia para las empresas de vigilancia por la naturaleza del mismo trabajo a desempeñar.

Dicho de otro modo, la investigación del comportamiento laboral en las organizaciones de seguridad privada es de suma notoriedad ya que ayudan a poder monitorear la conducta en el puesto de trabajo a realizar.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1 Enfoque**

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, según Maldonado (2018) nos explica que es el más usado, dicho enfoque utiliza la recopilación y análisis para la interpretación de los datos. Este enfoque está basado en la medición de manera numérica, utiliza la estadística para fundar exactitud de los factores de comportamiento en una población o en una muestra.

##### **3.1.2 Tipo**

El tipo de la presente investigación es aplicada; puesto que Esteban (2018) explica que la investigación de tipo aplicada está orientada a mejorar, perfeccionar u optimizar una solución rápida a un resultado que se presenta en la sociedad. Esteban (2018) resalta que la investigación aplicada parte de una base básica, pura o fundamental en las ciencias.

##### **3.1.3 Nivel**

Además, el nivel de investigación es correlacional; ya que, Martínez, Cortés y Pérez (2016) explican que se busca medir la asociación entre dos o más variables que no fueron alteradas ni manipuladas.

##### **3.1.4 Diseño**

Se considera que la investigación es no experimental y de corte transversal; ya que, Maldonado (2016) menciona que el diseño no experimental trata de no hacer un auténtico experimento, pues el investigador no puede controlar los escenarios, se investiga de acuerdo al contexto en que se realice.

Así mismo, la investigación es descriptiva; ya que, según Díaz y Calzadilla (2016) explican que se basa en la recolección de datos, delineando características específicas descubiertas en las investigaciones exploratorias, la cual en la encuesta se describe las características de situaciones determinadas.

Además, la investigación tiene corte transversal, para Manterola, Quiroz, Salazar y García (2019) las investigaciones de corte transversal proveen pruebas de una asociación estadística para variables que son inalterables en el tiempo. Asimismo, Vega, Maguiña, Soto, Lama y Correa (2021) definen al corte transversal

como el análisis de variables almacenadas en un periodo sobre una población o muestra predefinida.

### **3.2 Variables y Operacionalización**

Las variables de tesis son cualitativas con enfoque cuantitativo, debido a la operacionalización se podrán medir. Las variables cualitativas se precisan como aquellas variables que formulan cualidad, características o modalidades.

Según Cienfuegos y Cienfuegos (2016) la variable cualitativa son datos categóricos que denotan cualidad y atributos. Asimismo, Carballo y Guelmes (2016) consideran a la variable cualitativa como atributo del individuo u objeto en cuestión, con representación no numérica sobre las que, en su procesamiento estadístico tienen peculiaridades que vale la pena reflexionar.

La investigación estudió las siguientes variables V1 y V2, ordenado en la matriz de operacionalización que se muestra en el anexo primero de la investigación.

#### **3.2.1 Comunicación Interna**

##### **Definición conceptual**

Según Manuel Tessi (2012) citado por Vidarte (2019) precisa la comunicación interna como instancias disciplinarias que se desenvuelven de forma estratégica. Tessi señaló que el manejo de las palabras es de gran notoriedad para el desarrollo de una organización y mejorar su competencia.

##### **Definición operacional**

La variable comunicación interna fue calculada en base a la técnica de encuesta, se utilizó en conjunto el instrumento cuestionario de escala Likert, este instrumento estará conformado por 18 preguntas o ítems el cual será dirigido estrictamente a los colaboradores de la empresa de vigilancia privada DICPROV SEG S.A.C.

#### **3.2.2 Comportamiento Laboral**

##### **Definición conceptual**

Según Robbins (1999) citado por Francisco (2018) precisa al comportamiento laboral como una ciencia multidisciplinaria que estudia la forma en que el comportamiento de sujetos es afectado por otros sujetos, el grupo y el ambiente

organizacional. El comportamiento laboral refiere a la conducta de interacción de los individuos dentro del ambiente empresarial de la que forman parte.

### **Definición operacional**

La variable comportamiento laboral fue evaluada en base a la técnica de encuesta a través del instrumento cuestionario utilizando la escala Likert, el instrumento estuvo conformado por 18 preguntas o ítems, los cuales serán estrictamente dirigidos a los colaboradores de DICPROV SEG S.A.C.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

La población investigada fue de 46 colaboradores de las áreas de administración y operaciones de la compañía de vigilancia privada DICPROV SEG S.A.C. por lo tanto se conoce a este total como población finita.

Según Otzen y Manterola (2017) explican que la población se refiere al conjunto o a la totalidad de elementos con características comunes sobre los que se hacen investigaciones o estudios. Asimismo, para Lopez y Fachelli (2015) la expresión población o también llamado universo se refiere al total que constituye el entorno de interés. Por lo que, la población en una investigación es muy importante, ya que de esta forma se obtiene la información que conforman los resultados que se dan a conocer al concluir dicho estudio.

La población finita según Carrillo (2015) expresa que es definida por su tamaño, el cual su número de valores tiene fin. Asimismo, Arias, Villasís y Miranda (2016) definen al universo finito como una totalidad donde los elementos son restrictivos y cuantificados.

#### **3.3.2 Criterios de Selección**

En la presente investigación se consideró el criterio de exclusión e inclusión como delimitación en la que se especificaran las características que deben presentar para su elegibilidad.

- **Inclusión:** en la investigación se consideró a los colaboradores de la organización en su totalidad con contrato laboral vigente.

- **Exclusión:** en la investigación no se consideró a los clientes de la empresa ni instituciones terciarias contratadas.

### **3.3.3 Muestra**

La población es finita y se encuestó a todo el conjunto que fueron 46 colaboradores. Por este motivo, la muestra realizada se denomina muestra censal. Según Soto (2018) define la muestra censal como una excepción para la investigación en caso la población sea muy pequeña, por ende, se tienen que estudiar todos los elementos que la conforman identificando a esa población estudiada como una muestra censal.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

La unidad de análisis según Picón y Melian (2014) es el objeto de estudio como una estructura categórica de la que se pueden responder a las preguntas expuestas en la investigación. Asimismo, Darío (2017) define a la unidad de análisis como la unidad de estudio que será investigada, es decir, el qué o quién es sujeto de estudio.

Por tanto, se consideró como unidad de análisis al colaborador con contrato laboral vigente en la empresa de vigilancia privada DICPROV SEG.

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

### **3.4.1 Técnica**

En el estudio se utilizó como técnica la encuesta, por ello Pulido (2015) señala que es un mecanismo del investigador para registrar la información con la finalidad de observar situaciones y actitudes que se presenten.

La encuesta según Escofet, Folgueiras, Luna y Palou (2016) es una técnica que utiliza un instrumento principal de recolección de información llamado cuestionario para valorar la participación. Asimismo, Gonzales, Alvarado y Marín (2017) expresan que la encuesta tiene que tener en cuenta la operacionalización de las variables de forma que tuviesen conveniencia con los ítems fundamentales en la investigación.

### 3.4.2 Instrumento

Se tuvo como instrumento el cuestionario, además Pulido (2015) expresa que son oraciones interrogativas sobre las variables que se va a estudiar siendo de utilidad para los investigadores al momento de obtener información.

En la investigación se manejó el cuestionario tipo escala de Likert, según Matas (2018) la escala tipo Likert constituye uno de los instrumentos más utilizados en investigaciones y estudios, este instrumento psicométrico indica su acuerdo o desacuerdo del encuestado sobre una afirmación.

**Tabla 1.**

*Instrumento y técnica de recolección de datos*

Variable	Instrumento	Técnica
Comunicación Interna	Cuestionario	Encuesta
Comportamiento Laboral	Cuestionario	Encuesta

### Validez

El presente proyecto desarrolló la validez por contenido, para Ventura (2017) el grado de validez es importante en el desarrollo de una investigación que puede ser definida como el grado en que la evidencia y teoría apoya la interpretación. Por ello, se evaluó cada una de las preguntas del instrumento a través el juicio de expertos, los cuales serán tres docentes especialistas derivados de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo.

**Tabla 2.***Validación de instrumentos por juicio de expertos*

Docentes especialistas	Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco		Mg. Guillen Cabrera Debora Denise		Mg. Farro Ruiz Lizet Malena		Promedio por indicador		Prome. Total
	1ra. Var.	2da Var.	1ra. Var.	2da Var.	1ra. Var.	2da Var.	1ra. Var.	2da Var.	
Claridad	81%	80%	81%	82%	81%	82%	81.00%	81.33 %	81.17 %
Objetividad	81%	80%	81%	82%	81%	82%	81.00%	81.33 %	81.17 %
Pertinencia	81%	80%	81%	82%	81%	82%	81.00%	81.33 %	81.17 %
Actualidad	81%	80%	81%	82%	81%	82%	81.00%	81.33 %	81.17 %
Organización	81%	80%	81%	82%	81%	82%	81.00%	81.33 %	81.17 %
Suficiencia	81%	80%	81%	82%	81%	82%	81.00%	81.33 %	81.17 %
Intencionalidad	81%	80%	81%	82%	81%	82%	81.00%	81.33 %	81.17 %
Consistencia	81%	80%	81%	82%	81%	82%	81.00%	81.33 %	81.17 %
Coherencia	81%	80%	81%	82%	81%	82%	81.00%	81.33 %	81.17 %
Metodología	81%	80%	81%	82%	81%	82%	81.00%	81.33 %	81.17 %
<b>Total</b>	<b>81%</b>	<b>80%</b>	<b>81%</b>	<b>82%</b>	<b>81%</b>	<b>82%</b>	<b>81%</b>	<b>81.33 %</b>	<b>81.17 %</b>

Este instrumento fue aprobado por docentes que son especialistas de la materia en el aspecto teórico y el aspecto metodológico de la investigación. Asimismo, tuvo un promedio logrado por los expertos de un 81.17% considerándose una calificación excelente.

**Tabla 3.***Información de los docentes especialistas*

Nombres y grados de los docentes		
Especialista	Mg.	Mg. Cervantes Ramón Edgar Francisco
Especialista	Mg.	Mg. Guillen Cabrera Debora Denise
Especialista	Mg.	Mg. Farro Ruiz Lizet Malena

**Confiabilidad**

La confiabilidad según Ventura (2017) puede ser entendida como una propiedad de las puntuaciones en una evaluación, que puede proporcionar una varianza y está vinculada a el error de medición, determinando que a menor error mayor confiabilidad. Para medir el grado de confiabilidad se usará el estadístico Alfa de Cronbach.

**Tabla 4.***Escala de Medición Alfa de Cronbach*

Rangos	Nivel
$\alpha > 0.90$	Excelente
$\alpha > 0.80$	Bueno
$\alpha > 0.70$	Aceptable
$\alpha > 0.60$	Cuestionable
$\alpha > 0.50$	Pobre
$\alpha > 0.50$	Inaceptable

Fuente: Gonzáles y Pazmiño (2015)

**Tabla 5.***Confiabilidad de las variables comunicación interna y comportamiento laboral*

$\alpha$	Número elem.
.954	36

En el análisis del estadístico ( $\alpha$ ) dio como resultado 0,954 indicando ser excelente en confiabilidad, puesto que el instrumento de medición fue excelente para ser aplicado en la encuesta.

Asimismo, se realizó el diagnóstico de confiabilidad de la primera variable, comunicación interna.

**Tabla 6.***Confiabilidad de la variable comunicación interna*

$\alpha$	Número de elem.
.927	18

La confiabilidad de la primera variable comunicación interna arrojó un resultado de 0.927, que de acuerdo a la tabla de valorización indica una excelente confiabilidad. Por último, se analizó el diagnóstico de confiabilidad de la segunda variable, comportamiento laboral

**Tabla 7.***Confiabilidad de la variable comportamiento laboral*

$\alpha$	Número de elem.
.910	18

La confiabilidad de la variable comportamiento laboral arrojó un resultado de 0.910, que de acuerdo a la tabla de valorización indica una excelente confiabilidad.

### **3.5 Procedimientos**

La investigación se comenzó con la preparación del título que está concertada por las variables de carácter cualitativa, muestra, lugar de estudio, ciudad y año. Consecutivamente, se elaboró la introducción con el planteamiento del problema, enunciación del problema, objetivos e hipótesis de manera general como de manera específica, además de las respectivas justificaciones presentes en la investigación. A continuación, se realizó el marco teórico con la publicación de los antecedentes internacionales y nacionales de acuerdo con el tema a tratar, las otras teorías en relación con las variables y las dimensiones que estarán definidas por los distintos autores. Seguidamente, se obtuvo la metodología de investigación donde también se especificará la recolección de información que se le realizó a los 46 colaboradores de la empresa DICPROV SEG S.A.C. a través de la técnica de encuesta y el instrumento a utilizar fue el cuestionario. Asimismo, mediante el documento que la universidad Cesar Vallejo otorgará, fue dirigido al gerente del lugar del estudio y con su consentimiento se llevará a cabo la recolección de los datos de los colaboradores. Los datos obtenidos fueron analizados mediante la estadística descriptiva e inferencial con los que se podrá realizar la discusión, conclusiones y recomendaciones.

### **3.6 Método de Análisis**

Los datos recopilados mediante el cuestionario fueron parte del registro hecho en una matriz de datos mediante el programa Excel 2019 Pro, y se usó para esta investigación la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

#### **3.6.1 Análisis de datos descriptivo**

Los resultados se procesaron en el software estadístico conocido como SPSS nos arrojó resultados de estadística descriptiva, en la que se obtuvo la interpretación de dichos resultados y se establecerá en tablas de frecuencia y gráficos.

Para Redon, Villasis y Miranda (2016) la estadística descriptiva es una rama de la estadística que proporciona la recolección, organización de la información resumida en tablas, figuras o graficas.

### **3.6.2 Análisis de datos inferencial**

La estadística inferencial concedió la obtención de la prueba de normalidad para establecer si la muestra tiene una distribución normal en concordancia para establecer el estadístico y contrastar hipótesis. Seguidamente, se buscó comprobar si existe una relación entre ambas variables V1 y V2, la relación entre las dimensiones de comunicación interna y comportamiento laboral que serán presentadas en la investigación. Se aplicó de tal manera que permitió obtener conclusiones, relacionado a los datos que se consiguieron de la encuesta con el fin de poder generar recomendaciones para Dicprov Seg S.A.C. El estadístico utilizado dependerá de la prueba de normalidad

Según Veiga, Otero y Torres (2020) la estadística inferencial permite realizar una anticipación, con cierto nivel de confianza sobre el comportamiento de la población de estudio a partir de los datos de la muestra.

### **3.7 Aspectos Éticos**

El estudio se realizó en la empresa de seguridad privada DICPROV SEG S.A.C., cumple con los aspectos éticos como la conformidad y revisión del gerente de la compañía para llevar a cabo la investigación asumiendo la total confidencialidad de los encuestados además de plasmar con veracidad y transparencia lo recogido. De esta manera, el presente trabajo de investigación cumple con respetar las normas APA, así como la guía proporcionada por la Universidad César Vallejo, que contemplan de forma rigurosa el respeto a los derechos de autor.

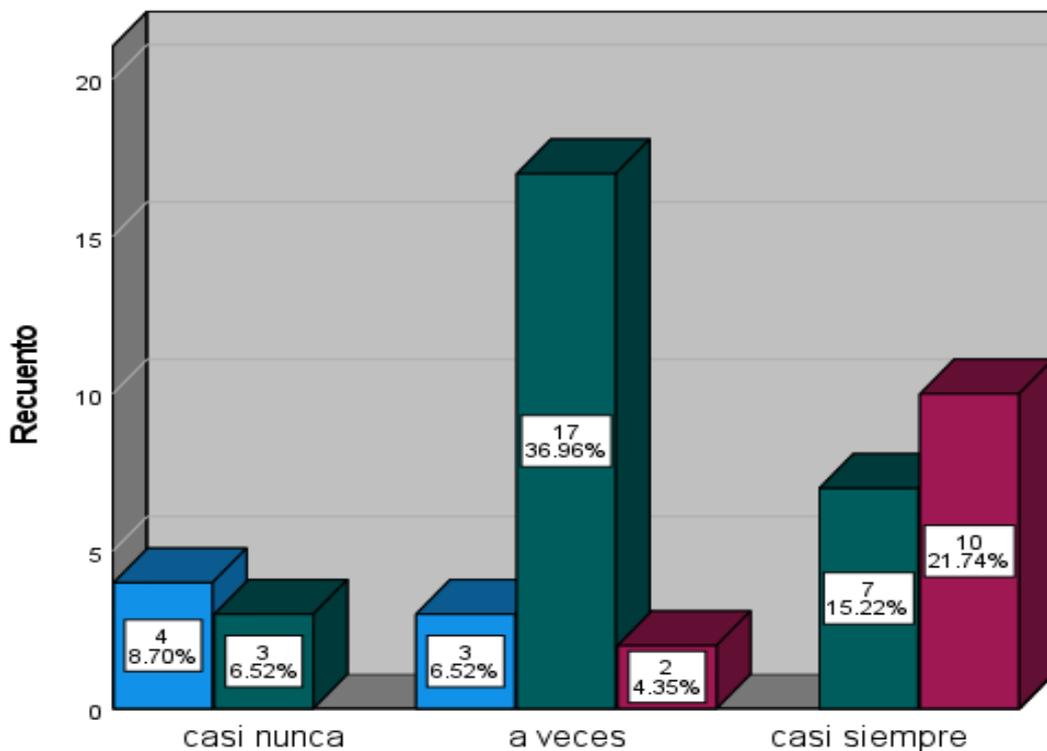
#### IV. Resultados

##### 4.1 Estadística descriptiva

**Tabla 8.**

*Relación entre comunicación interna y comportamiento laboral*

		Comportamiento Laboral			Total	
		casi nunca	a veces	casi siempre		
Comunicación interna	casi nunca	Recuento	4	3	0	7
		% del total	8.7%	6.5%	0.0%	15.2%
	a veces	Recuento	3	17	2	22
		% del total	6.5%	37.0%	4.3%	47.8%
	casi siempre	Recuento	0	7	10	17
		% del total	0.0%	15.2%	21.7%	37.0%
Total		Recuento	7	27	12	46
		% del total	15.2%	58.7%	26.1%	100.0%



**Figura 1.** Correlación de la Variable Comunicación Interna y Comportamiento Laboral

En la tabla 8 y figura 1 se presenta el resultado obtenido:

El 15.2 % de los encuestados manifestaron que casi nunca se da la comunicación interna, de los cuales el 8,7% refiere que casi nunca se da el comportamiento laboral y el 6.5% refiere que casi nunca se da el comportamiento laboral.

El 47.8% de los encuestados manifestaron que a veces se da comunicación interna, de los cuales 6.5% refiere que casi nunca se da el comportamiento laboral, el 37.0% a veces se da el comportamiento laboral y el 4.3% casi siempre se da el comportamiento laboral.

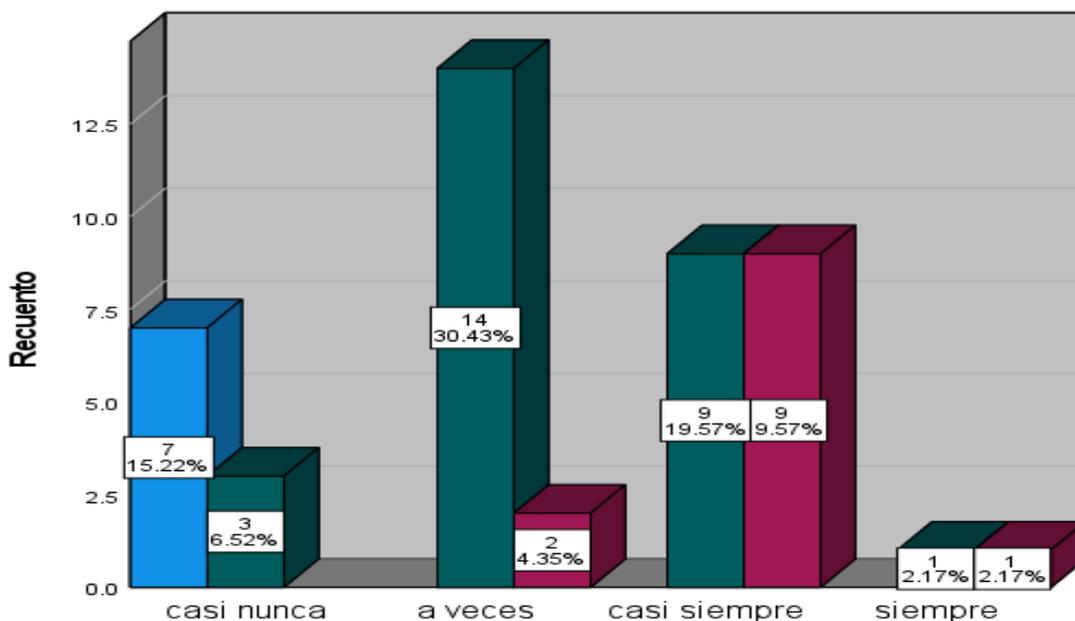
El 37.0% de los encuestados manifestaron que casi siempre se da la comunicación interna, de los cuales el 15.2% refiere que a veces se da el comportamiento laboral y el 21.7% refiere que casi siempre se da el comportamiento laboral.

Se establece que del 100% de comunicación interna, cualquiera sea el nivel, el 15.2% indicó casi nunca, el 58.7% manifestó como a veces y el 26.1% preciso casi siempre se da el comportamiento laboral.

**Tabla 9.**

*Relación entre comunicación interna intrapersonal y comportamiento laboral*

			Comportamiento Laboral			Total
			casi nunca	a veces	casi siempre	
C.I Intrapersonal	casi nunca	Recuento	7	3	0	10
		% del total	15.2%	6.5%	0.0%	21.7%
	a veces	Recuento	0	14	2	16
		% del total	0.0%	30.4%	4.3%	34.8%
casi siempre	Recuento	0	9	9	18	
	% del total	0.0%	19.6%	19.6%	39.1%	
siempre	Recuento	0	1	1	2	
	% del total	0.0%	2.2%	2.2%	4.3%	
Total	Recuento	7	27	12	46	
	% del total	15.2%	58.7%	26.1%	100.0%	



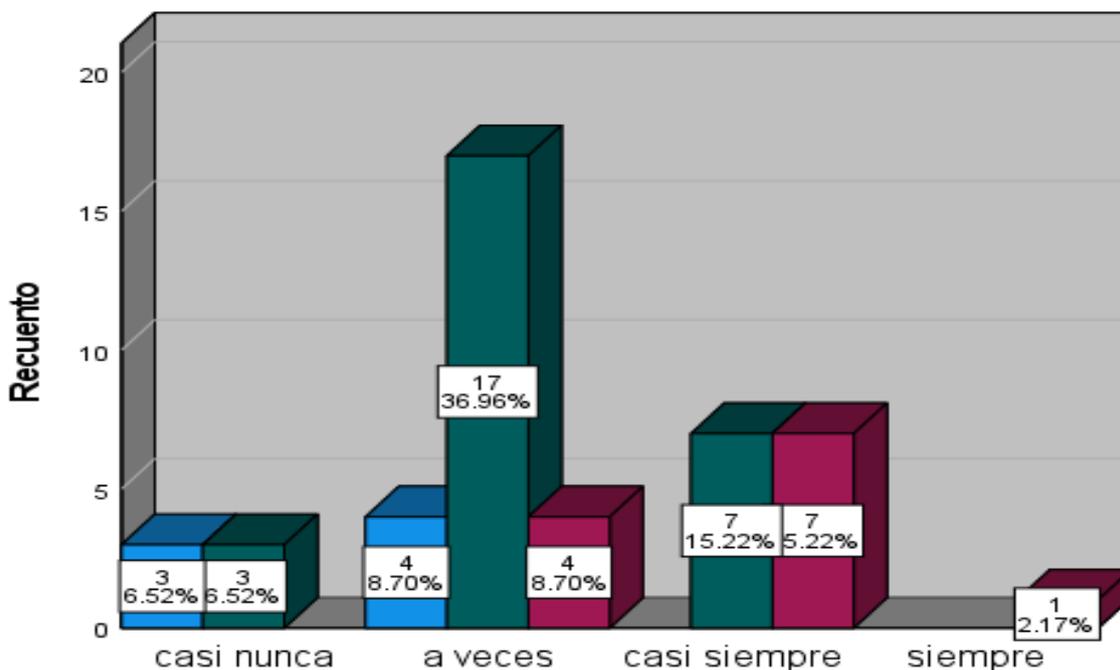
**Figura 2.** Correlación de la dimensión C.I Intrapersonal y Comportamiento Laboral

Visto los resultados en la tabla 9 así mismo como la figura 2, en los datos de 46 personas se analizó que el 21,7% de los encuestados manifestaron que casi nunca se da la comunicación interna intrapersonal, de los cuales el 15,2% manifiesta que casi nunca se da el comportamiento laboral y a veces el 6,5%. El 34,8% de los encuestados refieren que a veces se da la comunicación interna intrapersonal, de los cuales también manifiestan el 30,4% repercute en el comportamiento laboral y casi siempre el 4,3%. El 39,1% de los encuestados refieren que a veces se da la comunicación interna intrapersonal, de los cuales también manifiestan casi siempre el 19,6% se da en el comportamiento laboral y a veces el 19,6% se da el comportamiento laboral. El 4,3% manifiesta que siempre se da la comunicación interna intrapersonal de los cuales el 2,2% manifiesta a veces se da el comportamiento laboral y el 2,2% casi siempre se da el encuestados manifiesta comportamiento laboral. Para finalizar, del 100% de los datos, el 15,2% manifiesta que casi nunca se da el comportamiento laboral, el 58,7% manifiesta que a veces se da el comportamiento laboral y el 26,1% manifiesta que casi siempre se da el comportamiento laboral.

**Tabla 10.**

*Relación entre comunicación interna interpersonal y comportamiento laboral*

			Comportamiento Laboral			Total
			casi nunca	a veces	casi siempre	
C.I Interpersonal	casi nunca	Recuento	3	3	0	6
		% del total	6.5%	6.5%	0.0%	13.0%
	a veces	Recuento	4	17	4	25
		% del total	8.7%	37.0%	8.7%	54.3%
	casi siempre	Recuento	0	7	7	14
		% del total	0.0%	15.2%	15.2%	30.4%
siempre	Recuento	0	0	1	1	
	% del total	0.0%	0.0%	2.2%	2.2%	
Total	Recuento		7	27	12	46
	% del total		15.2%	58.7%	26.1%	100.0%



**Figura 3.** Correlación de la dimensión C.I Interpersonal y Comportamiento Laboral

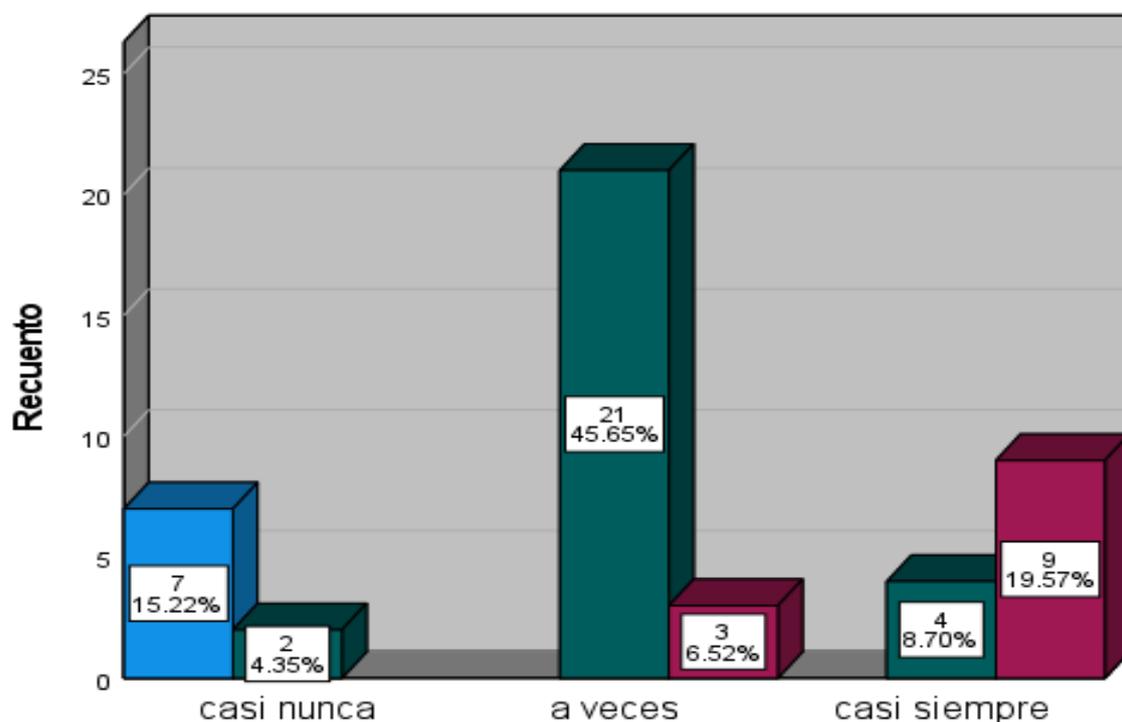
Visto los resultados en la tabla 10 así mismo como la figura 3, en los datos de 46 personas se analizó que el 13,0% de los encuestados manifestaron que casi nunca se da la comunicación interna interpersonal, de los cuales el 6,5% manifiesta

que casi nunca se da el comportamiento laboral y el 6,5% a veces se da el comportamiento laboral. El 54,3% de los encuestados refiere que a veces se da la comunicación interna interpersonal, de los cuales el 8,7% manifiesta que casi nunca se da el comportamiento laboral, el 37,0% refiere que a veces se da el comportamiento laboral y el 8,7% refiere que casi siempre se da el comportamiento laboral. El 30,4% de los encuestados manifiesta que casi siempre se da la comunicación interna interpersonal, de los cuales el 15,2% refiere que a veces se da el comportamiento laboral y el 15,2% refiere que casi siempre se da el comportamiento laboral. El 2,2% de los encuestados manifiesta que siempre se da la comunicación interna interpersonal, de los cuales el 2,2% refiere que casi siempre se da el comportamiento laboral. Para finalizar, del 100% de los datos, el 15,2% manifiesta que casi nunca se da el comportamiento laboral, el 58,7% manifiesta que a veces se da el comportamiento laboral y el 26,1% manifiesta que casi siempre se da el comportamiento laboral.

**Tabla 11.**

*Relación entre comunicación interna institucional y comportamiento laboral*

		Comportamiento Laboral			Total	
		casi nunca	a veces	casi siempre		
C.I Institucional	casi nunca	Recuento	7	2	0	9
		% del total	15.2%	4.3%	0.0%	19.6%
	a veces	Recuento	0	21	3	24
		% del total	0.0%	45.7%	6.5%	52.2%
	casi siempre	Recuento	0	4	9	13
		% del total	0.0%	8.7%	19.6%	28.3%
Total	Recuento	7	27	12	46	
	% del total	15.2%	58.7%	26.1%	100.0%	



**Figura 4.** Correlación de la dimensión C.I Institucional y Comportamiento Laboral

Visto los resultados en la tabla 11 así mismo como la figura 4, el 19.6% de los encuestados manifestaron que casi nunca se da la comunicación interna institucional, de los cuales el 15,2% refiere que casi nunca se da el comportamiento laboral y el 4,3% refiere que a veces se da el comportamiento laboral. El 52,2% de los encuestados manifestaron que a veces se da comunicación interna institucional, de los cuales 45,7% refiere que a veces se da el comportamiento laboral y el 6,5% a veces se da el comportamiento laboral. El 28,3% de los encuestados manifestaron que casi siempre se da la comunicación interna institucional, de los cuales el 8,7% refiere que a veces se da el comportamiento laboral y el 19,6% refiere que casi siempre se da el comportamiento laboral. Como conclusión se establece que del 100% de comunicación interna institucional, cualquiera sea el nivel, el 15.2% indicó casi nunca, el 58.7% manifestó como a veces y el 26.1% preciso casi siempre se da el comportamiento laboral.

## 4.2 Estadística Inferencial

### 4.2.1 Prueba de Normalidad

Hipótesis de prueba de normalidad

H<sub>0</sub>: La distribución de la muestra es normal

H<sub>1</sub>: La distribución de la muestra no es normal

Norma de decisión:

El valor de Sig. es  $\geq 0,05$  se acepta H<sub>0</sub>

El valor de Sig. es  $\leq 0,05$  se rechaza H<sub>0</sub>

**Tabla 12.**

*Prueba de normalidad de las variables de estudio*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro -Wilk		
	Est.	GL	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Interna	.253	46	<.001	.793	46	<.001
Comportamiento Laboral	.307	46	<.001	.784	46	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 12 se representa el resultado de la prueba de normalidad de las variables comunicación interna y comportamiento laboral. Como la muestra fue inferior a 50 elementos el estadístico utilizado fue Shapiro- Wilk. El p valor resultó en 0,001 mínimo al nivel de significancia de 0,05, por que se refutó la hipótesis nula y se accedió la hipótesis alterna; es decir la distribución de la muestra es no normal; por lo cual en la contrastación de la hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman.

## 4.2.2 Prueba de Hipótesis

**Tabla 13.**

*Prueba de decisión Rho de Spearman*

Prueba de decisión Rho de Spearman	
0,90 entre 1,00	Correlación negativa perfecta
0,76 entre 0,90	Correlación negativa muy perfecta
0,51 entre 0,75	Correlación negativa considerable
0,11 entre 0,50	Correlación negativa media
0,01 entre 0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
0,01 entre 0,10	Correlación positiva débil
0,11 entre 0,50	Correlación positiva media
0,51 entre 0,75	Correlación positiva considerable
0,76 entre 0,90	Correlación positiva muy fuerte
0,91 entre 1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Batista (2014)

### **Prueba de hipótesis general**

- $H_0$ : No existe relación entre la comunicación interna y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021
- $H_1$ : Existe relación entre la comunicación interna y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021

Norma de decisión

El valor de Sig. es  $\geq 0,05$  se acepta  $H_0$

El valor de Sig. es  $\leq 0,05$  se rechaza  $H_0$

**Tabla 14.**

*Prueba de hipótesis de correlación entre comunicación interna y comportamiento laboral*

			Comunicación interna	Comportamiento Laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1.000	.644**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	46	46
	Comportamiento Laboral	Coeficiente de correlación	.644**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	46	46

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

La tabla 14 se presenta el resultado de contrastación de la hipótesis, realizada mediante el estadístico del Rho de Spearman, que arrojó una correlación de 0,644 que significa un grado de correlación positiva considerable. Esta correlación es significativa en el nivel del 1% (0,01).

El nivel de significancia fue menor a 0,05, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación significativa entre la comunicación interna y el comportamiento laboral

### **Prueba de hipótesis específicas:**

#### **Primera hipótesis específica**

- H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la comunicación interna intrapersonal y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021
- H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la comunicación interna intrapersonal y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021

Norma de decisión

El valor de Sig. es  $\geq 0,05$  se acepta  $H_0$

El valor de Sig. es  $\leq 0,05$  se rechaza  $H_0$

**Tabla 15.**

*Prueba de hipótesis de correlación entre comunicación interna intrapersonal y comportamiento laboral*

			C.I Intrapersonal	Comportamiento Laboral
Rho de Spearman	C.I Intrapersonal	Coefficiente de correlación	1.000	.666**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	46	46
	Comportamiento Laboral	Coefficiente de correlación	.666**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	46	46

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

Con respecto a la tabla 15 se presenta el resultado de la contrastación de hipótesis, realizada mediante el estadístico del Rho de Spearman, que arrojó una correlación de 0,666 que significa un grado de correlación positiva considerable, esta correlación es significativa en el nivel del 1% (0,01). El nivel de significancia fue menor a 0,05. De ese modo, se refutó la hipótesis nula y se reconoció la hipótesis alterna, expresando existencia de una correlación significativa entre comunicación interna intrapersonal y comportamiento laboral.

### **Segunda Hipótesis específica**

- $H_0$ : No existe relación entre la comunicación interna interpersonal y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021
- $H_1$ : Existe relación entre la comunicación interna interpersonal y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021

Norma de decisión

El valor de Sig. es  $\geq 0,05$  se acepta  $H_0$

El valor de Sig. es  $\leq 0,05$  se rechaza  $H_0$

**Tabla 16.**

*Prueba de hipótesis de correlación entre comunicación interpersonal y comportamiento laboral*

			C.I Interpersonal	Comportamiento Laboral
Rho de Spearman	C.I Interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	.538**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N°	46	46
Comportamiento Laboral		Coeficiente de correlación	.538**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N°	46	46

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

En la tabla 16 se presenta el resultado de la contrastación de hipótesis, realizada mediante el estadístico del Rho de Spearman, que arrojó una correlación de 0,538 que significa un grado de correlación positiva considerable. Esta correlación es significativa en el nivel del 1% (0,01) siendo  $< 0.05$ . De tal manera, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, expresando existencia de relación entre comunicación interna interpersonal y comportamiento laboral.

### **Tercera hipótesis específica**

- $H_0$ : No existe relación significativa entre la comunicación interna institucional y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021
- $H_1$ : Existe relación significativa la comunicación interna institucional y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021

Norma de decisión

El valor de Sig. es  $\geq 0,05$  se acepta  $H_0$

El valor de Sig. es  $\leq 0,05$  se rechaza  $H_0$

**Tabla 17.**

*Prueba de hipótesis de correlación entre comunicación interna institucional y comportamiento laboral*

			C.I Institucional	Comportamiento Laboral
Rho de Spearman	C.I Institucional	Coeficiente de correlación	1.000	.766**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	46	46
	Comportamiento Laboral	Coeficiente de correlación	.766**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	46	46

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

Con respecto a la tabla 17 se presenta el resultado de la contrastación de hipótesis, realizada a través el estadístico del Rho de Spearman, que arrojó una correlación de 0,766 que significa un grado de correlación positiva muy fuerte. Esta correlación es significativa en el nivel del 1% (0,01). El nivel de significancia fue menor que 0,05. Tal es el modo que, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, expresando existencia de relación significativa entre comunicación interna institucional y comportamiento laboral.

## V. DISCUSIÓN

En base al objetivo general de analizar la relación entre la comunicación interna y el comportamiento laboral de la empresa Dicprov Seg S.A.C., Callao 2021. Conforme a la información esperada en la tabla 14 se visualiza un nivel de correlación positiva considerable ( $\rho = 0.644$ ), entre una y otra variable, se contempla que las ejecuciones que se desarrolla en la comunicación interna guardan una correlación directa con el comportamiento laboral; información que al ser confrontados con Tongo (2018) en su investigación científica: “Comportamiento organizacional y el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad provincial de Rioja- Región San Martín”, que obtuvo como resultado ( $\rho = 0.826$ ) que se interpreta con una correlación positiva muy fuerte, que indica que es transcendental recalcar y valorar el rol que cumplen el personal dentro de la empresa. Con los resultados expuestos en la investigación se señala que existe una correlación entre ambas variables lo que coincide con esta investigación; sin embargo, se discrepa en el nivel con los resultados conseguidos en esta investigación, por cuanto lo obtenido por Tongo (2018), y el resultado de nuestra investigación obtuvo una correlación positiva considerable. Además, según Robbins (1999) citado por Francisco (2018) refiere que el comportamiento laboral observa la manera en la que se desempeñan los individuos dentro del ambiente empresarial de la que forman parte.

En cuanto al primer objetivo específico, definir la relación entre la comunicación interna interpersonal y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021, los resultados conseguidos en la tabla 15, muestra un nivel de correlación positiva considerable ( $\rho = 0.666$ ) entre comunicación interna intrapersonal y comportamiento laboral, se contempla que la comunicación interna intrapersonal guarda una correlación directa con el comportamiento laboral; información que al ser confrontadas con Vasquez (2019) en su investigación científica “La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL – Chepén, 2019”, que obtuvo como resultado ( $\rho = 0.447$ ), donde precisa que los trabajadores están direccionados a cumplir objetivos de la compañía, haciendo que el colaborador como individuo se

relacionen y estrechen lazos con otros individuos. Con los resultados expresados se coincide que la comunicación interna intrapersonal si tiene relación con el comportamiento laboral, asimismo en la investigación se presenta una correlación media; sin embargo, se discrepa con los resultados obtenidos en esta investigación, por cuanto lo obtenido por Vasquez (2019), y el resultado de nuestra investigación obtuvo una correlación considerable. Además, según Cuenca y Verazzi (2018) la comunicación interna destaca los aportes beneficiosos para las empresas, siendo una de las líneas fundamentales en la motivación, favoreciendo la ejecución de objetivos.

Por consiguiente, el segundo objetivo específico, conocer la relación entre la comunicación interna intrapersonal y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021, los resultados obtenidos en la tabla 16, muestra un nivel de correlación positiva considerable ( $\rho = 0.537$ ) entre comunicación interna interpersonal y comportamiento laboral, se contempla que la comunicación interna interpersonal guarda una correlación directa con el comportamiento laboral; información que al ser confrontadas con Neto y Cruz (2017) en su artículo científico "Comunicación interna y compromiso organizativo: el caso de la autoridad para condiciones de trabajo" que obtuvo como resultado ( $\rho = 0,861$ ), donde precisa que los trabajadores usan la comunicación interna en modo de relación con otros trabajadores formando un compromiso. Con los resultados expresados se coincide que la comunicación interna interpersonal si tiene relación con el comportamiento laboral, asimismo en la investigación se presenta una correlación positiva muy fuerte; sin embargo, se discrepa con los resultados obtenidos en esta investigación, por cuanto lo obtenido por Neto y Cruz (2017), y el resultado de nuestra investigación logró una correlación considerable. Además, según Tessi (2012) citado por Vidarte (2019) la comunicación interna interpersonal destaca las interacciones entre grupos que determinan la conducta centralmente de la organización.

Asimismo, el tercer objetivo específico, evaluar la relación entre la comunicación interna institucional y el comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021, los resultados conseguidos en la tabla 17, muestra un nivel de correlación positiva muy fuerte ( $\rho = 0.766$ ) entre

comunicación interna institucional y comportamiento laboral, se contempla que la comunicación interna institucional guarda una correlación directa con el comportamiento laboral; información que al ser confrontadas con Diaz (2017) en su artículo científico “Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Wari Inversiones S.A.C en el distrito de SJL, 2016” que obtuvo como resultado ( $\rho = 0,754$ ), donde precisa que la comunicación interna tiene relación con el desempeño laboral. Con los resultados expresados se coincide que la comunicación interna institucional si tiene relación con el comportamiento laboral, asimismo mantienen una correlación positiva muy fuerte entre los resultados obtenidos y los antecedentes. Además, según Tessi (2013) citado por Osvaldo (2016) la comunicación interna a nivel institución valora la escucha activa dentro de la organización, en donde tomar en cuenta las actitudes del trabajador es una tarea principal para tener mayor afinidad con las metas trazadas en la institución y así general el sentimiento de compromiso en el colaborador.

## VI. CONCLUSIONES

A continuación, se presenta las conclusiones del trabajo de investigación.

Primera. Se logró analizar la relación entre comunicación interna y comportamiento laboral del colaborador en la empresa DICPROV SEG S.A.C, Callao 2021, con un ( $\rho = 0.644$ ), refiriendo que existe una relación positiva considerable. Se concluye, que la comunicación interna genera un conocimiento real sobre el rol que cumplen los trabajadores dentro de la empresa.

Segunda. Se logró definir la relación entre la comunicación intrapersonal y el comportamiento laboral del colaborador en la empresa DICPROV SEG S.A.C, Callao 2021, con un ( $\rho = 0.666$ ), demostrando que existe una relación positiva considerable. Se concluye que, la comunicación interna intrapersonal indica como se relacionan los colaboradores formando lazos de intención orientados a desarrollarse dentro de la empresa, por ende, la interacción entre individuos ayuda en el comportamiento del trabajador.

Tercera. Se logró conocer la relación entre comunicación interna interpersonal y comportamiento laboral del colaborador en DIPROV SEG S.A.C, Callao 2021, con un ( $\rho = 0.537$ ), mostrando que existe una relación positiva considerable. Se concluye que, la comunicación interpersonal ayuda al colaborador a desarrollarse en un equipo, en donde, la coordinación y colaboración es de gran ayuda para mejorar el comportamiento del colaborador y así alcanzar los objetivos establecidos en común.

Cuarta. Se logró evaluar la relación entre la comunicación interna institucional y el comportamiento laboral del colaborador en DIPROV SEG S.A.C, Callao 2021, con un ( $\rho = 0.766$ ), indicando una relación positiva muy fuerte. Se concluye, que una buena comunicación interna institucional pone énfasis en el individuo que está desarrollándose dentro de un equipo, ya que las actitudes que muestre el colaborador, además de la influencia del compromiso, se alinean con los objetivos estratégicos de la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

El presente estudio científico propone las siguientes recomendaciones

Primera. Se recomienda a la gerencia general elaborar un programa que le permita monitorear el flujo de comunicación dentro de la organización, para que con ello se pueda comprobar el uso correcto de la comunicación, el rol que cumple cada trabajador y las metas que debe alcanzar. Del mismo modo, dichas supervisiones deben hacerse mínimo cada 2 meses, para poder identificar rápidamente los posibles problemas que puedan surgir en el flujo informativo que deseen implementar.

Segunda. Se recomienda al área administrativa, mejorar los procesos de gestión y comunicación con los trabajadores para brindar un soporte adecuado. De manera que, el colaborador perciba que las actividades que realiza son importantes dentro de la empresa generando así un comportamiento laboral beneficioso para el logro de objetivos.

Tercero. Se recomienda a la empresa que pueda poner especial enfoque en la labor que desarrollan los supervisores y jefes de área, puesto que son la primera línea de contacto con el colaborador y pueden monitorear el desarrollo de las interacciones laborales dentro de la organización. Asimismo, estos monitoreos deben ser plasmados en reportes semanales para tener conocimiento lo más actualizado posible.

Cuarto. Se recomienda a la empresa mantener un ambiente laboral saludable, para que con ello se pueda mantener un flujo comunicativo armonioso y efectivo. De igual manera, se requiere generar un sentimiento de compromiso para que el individuo que integra un grupo forme un entorno organizacional participador e innovador que ayude a la compañía a mantenerse a través del tiempo cumpliendo finalmente su visión y misión.

## REFERENCIAS

- Almulhim, A. F. (2020). Linking Knowledge Sharing to Innovative Work Behaviour: The Role of Psychological Empowerment. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 549–560. Obtenido de <https://bit.ly/3wHs9Rg>
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio* (2 ed., Vol. 63). Ciudad de México: Revista Alergia México. Obtenido de <https://bit.ly/3iyI40F>
- Barnet López, S., Arbonés García, M., Pérez Testor, S., & Guerra Balic, M. (2017). Construcción del registro de observación para el análisis del movimiento fundamentado en la teoría de Laban. *Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud*, 15(2), 1-21. Obtenido de <https://bit.ly/3osoMtM>
- Baysal, C., Misirdah, F., & Serafettin, S. (2020). Analysis of the relationship between organizational commitment and counter productive work behaviour on academicians. *Serbian Journal of Management*, 15(1), 143-157. Obtenido de <http://www.sjm06.com/>
- Benavides Vasquez, F. L. (2019). *La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL - Chepén, 2019*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Chepén. Obtenido de <https://bit.ly/3HfZXtH>
- Carballo Barcos, M., & Guelmes Valdés, E. L. (2016). Some considerations about the variables in educational researches. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1). Obtenido de <https://bit.ly/2TH2iJR>
- Carrillo Flores, A. L. (15 de 09 de 2015). Población y Muestra. Texoco, Texoco, México. Obtenido de <https://bit.ly/3ctgjBw>
- Charry, H. (Ene-Jun de 2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9(1), 1-5. Obtenido de <https://bit.ly/3FasezX>
- Cienfuegos Velasco, M., & Cienfuegos Velasco, A. (2016). The quantitative and qualitative in research. support for its teaching. *Revista Iberoamericana para*

- la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 15-36. Obtenido de <https://bit.ly/3g4ApnX>
- Darío, J. M. (31 de 08 de 2017). *Metodología de la investigación*. Obtenido de UBA Sociales: <https://bit.ly/3wv1Ehf>
- Díaz Mundaca, J. C. (2016). *Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Wari Inversiones S.A.C en el distrito de SJL, 2016*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://bit.ly/3ndblyM>
- Díaz Narváez, V., & Calzadilla Núñez, A. (2016). Scientific articles, types of research and scientific productivity in the Health Sciences. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1), 115-121. Obtenido de <https://bit.ly/3omDdQk>
- Escofett, A., Folgueiras, P., Luna, E., & Palou, B. (2016). PREPARATION AND VALIDATION OF A QUESTIONNAIRE FOR THE ASSESSMENT OF SERVICE-LEARNING PROJECTS. *Investigación*, 21(70), 929-949. Obtenido de <https://bit.ly/3glzMVT>
- Espinoza Freire, E. (2018). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa* (Vol. 14). Machala: Conrado. Obtenido de <https://bit.ly/3kSNKlp>
- Esteban Nieto, N. (2018). *Tipos de investigación*. Tesis de grado, Lima: Repositorio Universidad Santo Domingo de Guzmán. Obtenido de <https://bit.ly/3kyFQNI>
- González, D., Alvarado, C., & Marín, C. (12 de 2017). Design and Validation of a Survey for the Characterization of Goat Production Units. *FCV*, 58(2), 68-74. Obtenido de <https://bit.ly/3pADcZd>
- Guevara Peralta, S. A. (2020). *Comunicación interna en la corporación belleza S.A.C, Lima 2020*. Tesis de grado, Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://bit.ly/3Dchz7f>
- Herbas Torrico, B. C., & Rocha Gonzales, E. A. (2018). Scientific methodology for conducting marketing research and quantitative social research. *Revista Perspectivas*, 1(42), 123-160. Obtenido de <https://bit.ly/3g4J21V>
- Loli Pineda, A., Llancho Inca, K., Navarro Vargas, V., Cerrón Valencia, F., Pulido Cavero, C., & del Carpio Gallegos, J. (2020). *Quality of working life and*

- organizational citizenship behavior in private organizations in Peru*. *Revistas Universidad Femenina del Sagrado Corazón*. Obtenido de <https://bit.ly/3CQHCQo>
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (1 ed., Vol. 1). Barcelona: Creative Commons. Obtenido de <https://bit.ly/3HOGvod>
- Maldonado Gamez, T. (2016). *Descriptive or non-experimental investigations*. Tesis de grado, Cabudare: Universidad Yacambu. Obtenido de <https://bit.ly/3xr18AK>
- Maldonado Pinto, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://bit.ly/3q5XR7K>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Methodology of study designs most frequently used in clinical research. *CLC*, 1(59), 36-49. Obtenido de <https://bit.ly/3pWo8Fg>
- Martínez Curbelo, G., Cortés Cortés, M., & Pérez Fernández, A. (2016). Methodology for correlation and concordance analysis on equipment of similar measurements. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(4), 1-4. Obtenido de <https://bit.ly/3wPpjdi>
- Matas, A. (01 - 03 de 2018). Likert-Type Scale Format Design: State of Art. *Redie*, 20(1), 38-47. Obtenido de <https://bit.ly/3gmqQzx>
- Neto, C., & Cruz, S. (2017). Comunicação interna e comprometimento organizacional: o caso da Autoridade para as Condições do Trabalho. *Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, 34(1), 47-72. Obtenido de <https://bit.ly/3kx89w7>
- Orihuela, J. y. (2018). *Comunicación interna y empoderamiento*. Huancayo. Tesis de grado, UNAJMA-Institucional. Obtenido de <https://bit.ly/3C7hQah>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. Obtenido de <https://bit.ly/3vnPo0E>

- Peña, B. y. (2016). Dirección de comunicación y habilidades directivas. *Dialnet*(136), 110-111. doi:<https://doi.org/10.15178/va.2016.136.110-111>
- Picón, D., & Melian, Y. A. (2014). *La unidad de análisis en la problemática enseñanza- aprendizaje: Una mirada sistémica*. Tesis de grado, Santa Cruz: Universidad Nacional de la Patagonia Austral. Obtenido de <https://bit.ly/3wyfRKf>
- Pinco, O. (04 de Agosto de 2016). *Lo que se dice, se escribe y se calla en el trabajo*. Obtenido de RedINSIDE: <https://bit.ly/3orduG9>
- Polar Ruiz, V. A. (2016). *La comunicación y su influencia en el clima laboral de la empresa Arredondo Ingenieros S.A.C, Cercado de Lima, 2016*. Tesis de grado, Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://bit.ly/30ilC41>
- Pulido Polo, M. (2015). Ceremonial and protocol: scientific research methods and techniques. *Opcion*, 31(1), 1134-1156. Obtenido de <https://bit.ly/3cLKyDx>
- Rendón Macías, M. E., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novale, M. G. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407. Obtenido de <https://bit.ly/3ot0U9B>
- Rojas Cairampoma, M. (2015). Types of Scientific Research: A simplification of complicated inconsistent nomenclature and classification. *Redvet*, 16(1), 1-14. Obtenido de <https://bit.ly/3gnYGUX>
- Sánchez Estrada, Z., Noriega Zenteno, J., Noriega Sánchez, A., & Sánchez Estrada, A. (2020). Investigación aplicada, un enfoque de tecnología. *IA*, 1(11). Obtenido de <https://bit.ly/2TcZqnl>
- Sendef, J., & Robbins, A. (18 de 09 de 2019). *How Scientists Use Statistics, Samples, and Probability to Answer Research Questions*. Obtenido de Frontiers for young minds: <https://bit.ly/3iFFvJ9>
- Shahid, A., Danish, R., Humayon, A., Shahid, J., & Munir, I. (2016). The Impact of High Quality Relationship on Innovative Work Behavior of Employees through Psychological Wellbeing: A Case of Pharmaceutical Sector in

- Pakistan. *Journal of Comparative International Management*, 19(1), 77-97.  
Obtenido de <https://bit.ly/3E2vFIM>
- Soto, E. (26 de 08 de 2018). *Muestreo y tamaño de muestra para una tesis*.  
Obtenido de TesisCiencia: <https://tesis-ciencia.com/2018/08/29/muestreo-muestra-tesis/>
- Thi Phuong, L. N., Nhat Minh, T., Xuan Hau, D., & Van Hau, N. (2020). The impact of knowledge sharing on innovative work behavior of Vietnam telecommunications enterprises employees. *Management Science Letters*, 1(1), 53–62. Obtenido de <https://bit.ly/3HRcYdK>
- Tongo Vásquez, J. M. (2018). *Comportamiento organizacional y el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad provincial de Rioja, Región San Martín*. Tesis de grado Lima: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://bit.ly/3DR5jJU>
- Vega, C., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, L. (2021). CROSS-SECTIONAL STUDIES. *Rev. Fac. Med. Hum*, 21(1), 179-185. Obtenido de <https://bit.ly/3pZNXEz>
- Veiga, N., Otero, L., & Torres, J. (2020). Reflections on the use of inferential statistics in data analysis during a didactic research. *InterCambios*, 1-10. Obtenido de <https://bit.ly/3v0pIMF>
- Ventura León, J. (2017). The importance of reporting the validity and reliability of the measurement instruments: Comments to Arancibia et al. *Revista médica de Chile*, 145(7), 1-4. Obtenido de <https://bit.ly/3cNNT4R>
- Vidal Diaz de Rada, I. (2019). *Técnicas y tecnología: encuestas via web, desafíos metodológicos en el diseño campo y análisis*. Buenos Aires: Sociología. Obtenido de unavarra: <https://bit.ly/3CWEXoI>
- Vidarte, J. (2019). *La comunicación interna y su relación con el clima organizacional en las instituciones públicas. Caso: Consejo Nacional de la Magistratura*. Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de <https://bit.ly/3cHVu58>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de operacionalización de las variables

Cuadro de operacionalización de la variable comunicación interna

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V1. Comunicación Interna	Según Manuel Tessi (2012) citado por Vidarte (2019) define la comunicación interna como instancias disciplinarias que se desarrollan de forma estratégica. Tessi señaló que el manejo de las palabras es de gran notoriedad para el desarrollo de una organización y mejorar su competitividad. Para lograr las metas es importante escuchar, entender y darle sentido de estrategia (p. 21)	La medición de la variable comunicación interna contiene tres conjuntos importantes que deben ser estudiados, la comunicación interna intrapersonal, interpersonal e institucional, cada una de estas dimensiones cuenta con tres indicadores, las mismas que serán medidas mediante la encuesta con 18 preguntas, utilizando el instrumento de cuestionario y valoradas a través de la escala tipo Likert.	Comunicación interna	Dialogo	1-2	Ordinal  Escala tipo Likert  1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Intrapersonal	Toma de decisiones	3-4	
				Entendimiento	5-6	
			Comunicación interna	Canales de información	7-8	
			Interpersonal	Intercambio de información	9-10	
				Intervención	11-12	
	Comunicación interna	Ambiente de Trabajo	13-14			
	Institucional	Designación de tareas	15-16			
		Identificación con la empresa	17-18			

Cuadro de operacionalización de la variable comportamiento laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
V2. Comportamiento Laboral	Según Robbins (1999) citado por Francisco (2018) define al comportamiento laboral como una ciencia interdisciplinaria que estudia la forma en que el comportamiento de individuos es afectado por otras personas, por un grupo y el ambiente organizacional. Es así, que el investigar sobre el comportamiento laboral genera ventajas que son utilizadas por el colaborador al momento de realizar una tarea que requiera desempeño. (p.5)	El comportamiento laboral puede constituir grandes ventajas en cuanto a la utilización de recursos diversos, que son individuo, grupo y dinámica de organización. Cada una de estas dimensiones cuenta con tres indicadores, las mismas que serán medidas mediante encuesta de 18 preguntas, utilizando el método de cuestionario y valoradas a través de la escala Likert.	Individuo	Motivación	19-20	Ordinal  Escala Tipo Likert  1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
				Percepción Laboral	21-22	
				Actitud Laboral	23-24	
			Grupo	Liderazgo	25-26	
				Trabajo en equipo	27-28	
			Dinámica de organización	Resolución de conflicto	29-30	
				Satisfacción Laboral	31-32	
				Cultura de organización	33-34	
Manejo de Estrés Laboral	35-36					

## Anexo 2: Cuestionario de Comunicación interna y Comportamiento Laboral



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Universidad Cesar Vallejo  
Facultad de Ciencias  
Empresariales

Estimado colaborador de la empresa DICPROV SEG, sírvase leer atentamente las preguntas que siguen y valore indicando con una “X” según su preferencia. Tenga en cuenta que:

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

Sus respuestas son muy importantes ya que contribuirán a una investigación que busca encontrar la relación entre comunicación interna y comportamiento laboral.

V1. COMUNICACIÓN INTERNA				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
C.I Intrapersonal	Dialogo	1	¿Reflexiona antes de comunicarse?					
		2	¿Usted dice claramente lo que piensa?					
	Toma de decisiones	3	¿Al reconocer un problema, identificas las alternativas que existen para resolverlos?					
		4	¿Considera que la empresa fomenta que el personal tome decisiones?					
	Entendimiento	5	¿Considera que su jefe se comunica de manera clara y sencilla?					
		6	¿Considera que la información sobre sus funciones es claro y definido?					

C.I Interpersonal	Canales de Información	7	¿Usted piensa que los canales de comunicación son eficientes?					
		8	¿Usted piensa que las herramientas de comunicación dadas por la empresa son eficientes?					
	Intercambio de información	9	¿Considera usted que puedes conversar libremente con tu equipo de trabajo?					
		10	¿Comparte información con su equipo de trabajo?					
	Intervención	11	¿Considera usted que ayuda y colabora con su equipo de trabajo?					
		12	¿Considera que ayuda y colabora con sus compañeros de trabajo de diferentes áreas?					
C.I Institucional	Ambiente de trabajo	13	¿Usted piensa que existe una relación y trato con el gerente general?					
		14	¿Usted piensa que existe relación y trato con los supervisores?					
	Designación de tareas	15	¿Considera que se evalúa sus actividades de acuerdo a sus capacidades de forma eficiente?					
		16	¿Considera usted que sus tareas designadas son las correctas?					
	Identificación con la empresa	17	¿Estima usted que sus metas se alinean con la organización?					
		18	¿Estima usted que permanecer en la empresa es una necesidad y no un deseo?					

V2. COMPORTAMIENTO LABORAL				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Individuo	Motivación	19	¿Considera usted que se reconoce su esfuerzo y dedicación?					
		20	¿Piensa usted que debería cambiar de empleo?					
	Percepción Laboral	21	¿Estima usted que la tecnología con la que trabaja le permite desarrollar correctamente su función?					
		22	¿Valoran su innovación para alcanzar sus objetivos?					
	Actitud Laboral	23	¿Considera usted que puede adaptarse a situaciones cambiantes?					
		24	¿Piensa usted que es proactivo y dinámico cuando realiza sus actividades?					
Grupo	Liderazgo	25	¿Incita a sus compañeros de trabajo a ser más eficientes?					
		26	¿Estima usted que escucha a su equipo de trabajo y coordinan de manera conjunta?					
	Trabajo en equipo	27	¿Considera usted que promueve el trabajo en equipo?					
		28	¿Estima usted que facilita que los demás vean las oportunidades de trabajar en equipo?					
	Resolución de conflicto	29	¿Considera usted que prevé, coordina y establece soluciones a posibles problemas?					
		30	¿Estima usted que muestra la capacidad para aceptar las críticas?					

Dinámica de organización	Satisfacción Laboral	31	¿Considera usted que los beneficios que recibe son adecuados?					
		32	¿Piensa usted que trabajar para la empresa es agradable?					
	Cultura de organización	33	¿Cree usted que la empresa fomenta los vínculos de compañerismo?					
		34	¿Considera usted que la empresa conoce y empatiza con sus trabajadores?					
	Manejo de Estrés Laboral	35	¿Cree usted que la empresa se preocupa por su bienestar personal?					
		36	¿Piensa usted que la empresa brinda espacios de descanso necesarios?					

**¡Gracias por su participación !**

## Anexo 3: Validación de Instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN, EDGARD FRANCISCO

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV

I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor(es) del instrumento: RIQUEZ JUAREZ, ADRIANA SHARIZ

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

##### VARIABLE (1): Comunicación interna

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					81
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						81

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable  No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, 24 de agosto del 2021



Firma de experto informante  
DNI N° 06614765

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### III. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMUÓN, EDGARD FRANCISCO

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV

I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor(es) del instrumento: RIQUEZ JUAREZ, ADRIANA SHARIZ

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): comportamiento laboral

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80	

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable  No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, 24 de agosto del 2021



Firma de experto informante  
DNI N° 06614765

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. GUILLEN CABRERA DEBORA DENISSE

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV

I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor(es) del instrumento: RIQUEZ JUAREZ, ADRIANA SHARIZ

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

#### VARIABLE (1): Comunicación interna

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					81
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						81

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable

No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, 24 de agosto del 2021

.....  
Firma de experto informante  
DNI N° 46417339

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### II. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. GUILLEN CABRERA DEBORA DENISSE

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV

I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor(es) del instrumento: RIQUEZ JUAREZ, ADRIANA SHARIZ

### III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): comportamiento laboral

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					82
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						82

IV. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable

No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:** 82 %

Ate, 24 de agosto del 2021

-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 46417339

I. **DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. FARRO RUIZ LIZET MALENA

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV

I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor(es) del instrumento: RIQUEZ JUAREZ, ADRIANA SHARIZ

II. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

**VARIABLE (1): Comunicación interna**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					81
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						81

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable

No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:**

Ate, 24 de agosto del 2021

Firma de experto informante  
DNI N° 45962909

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. FARRO RUIZ LIZET MALENA  
I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV  
I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN  
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
I.5. Autor(es) del instrumento: RIQUEZ JUAREZ, ADRIANA SHARIZ

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

#### VARIABLE (2): comportamiento laboral

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					82
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						82

- IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable  No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

- IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, 24 de agosto del 2021

Firma de experto informante  
DNI N° 45962909

#### Anexo 4: Carta de autorización



Lima, 22 de mayo del 2021

SEÑORA: Huertas Bazalar Liliana Maribel

EMPRESA DICPROV SEG S.A.C

Presente. -

ASUNTO: Solicita autorización para realizar Proyecto de Investigación Científica

Estimada Señora:

Sea la presente portadora de mi más cordial saludo, así como también la solicitud de poder tomar el nombre de la empresa que dignamente representa con la finalidad de poder realizar un trabajo de investigación para poder obtener el título profesional de Lic. en Administración en la Universidad César Vallejo.

El título propuesto del proyecto de investigación es: Comunicación interna y comportamiento laboral del colaborador en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021

El proyecto que se desarrollará durante el presente año, tiene fines estrictamente académicos y estará siendo desarrollada por mi persona, que actualmente estoy cursando el IX ciclo de Administración de la Universidad César Vallejo, del Campus Ate.

Esta autorización incluye el poder realizar las encuestas en su oportunidad, de ser el caso a sus trabajadores.

Agradeciéndole de antemano su atención a la presente, me despido muy cordialmente

Atte.

Riquez Juarez Adriana Shariz

DNI: 73226276

**DICPROV SEG**  
DISUACION CONSULTORIA PROTECC. VIGILANCIA Y SEGURIDAD  
  
LILIANA HUERTAS BAZALAR  
GERENTE GENERAL

---

Huertas Bazalar Liliana Maribel  
Gerente General  
DNI: 10628643

## Anexo 5: Matriz de Datos

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	
5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	
3	3	3	2	5	5	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	5	2	3	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	5	
4	4	4	3	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	5	3	5	4	3	4	5	4	4	
4	4	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	5	5	3	5	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	2	3	3	4	5	
3	3	3	5	4	3	2	2	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	3	5	4	5	3	3	3	2	3	5	4	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	2	
4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	4	2	2	3	2	2	
3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	
2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	2	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	
3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	
5	3	2	5	4	4	2	4	3	3	5	4	4	3	4	2	3	3	2	5	4	3	3	5	4	2	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	
4	5	4	5	4	2	3	3	4	5	4	3	4	3	4	2	4	2	2	2	5	4	3	3	4	2	3	5	3	4	2	3	3	3	5	4	
4	4	3	3	4	5	3	2	2	3	5	5	5	4	3	3	2	3	3	3	5	2	2	4	2	2	1	5	3	2	5	4	5	3	3	2	
2	3	3	4	4	4	5	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	5	
2	4	5	4	2	3	2	3	4	2	3	5	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	5	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
5	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	
3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	
2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	
2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	
2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	
3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	2	3	4	4	
4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	4	
3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	2	3	2	3	2	
3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	
3	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	3	3	
3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	
2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	1	1	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	
3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	
4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	
2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
4	5	3	4	4	4	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
3	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	
3	4	5	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	
2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	
2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	
2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	
2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	
2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	
2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	

## Anexo 6: Captura de pantalla Turniting

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**Comunicación interna y comportamiento laboral del colaborador**  
**en DICPROV SEG S.A.C., Callao 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**Licenciada en administración**

**Resumen de coincidencias**  
**24 %**

Se están viendo fuentes estándar.  
Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

#	Fuente de Internet	Porcentaje
1	repositorio.ucv.edu.pe	16 %
2	Entregado a Universidad...	4 %
3	repositorio.autonoma.e...	1 %
4	repositorio.uth.edu.pe	1 %
5	www.repositorio.upo.e...	<1 %
6	hdl.handle.net	<1 %
7	Entregado a Universidad...	<1 %
8	repositorio.upm.edu.pe	<1 %
9	Entregado a Universidad...	<1 %
10	Entregado a Universidad...	<1 %
11	docplayer.es	<1 %
12	www.observatorioeducu...	<1 %
13	pesquisa.bvsalud.org	<1 %
14	redaccion.lamula.pe	<1 %
15	www.coursehero.com	<1 %
16	es.scribd.com	<1 %
17	repositorio.usdeh.ed...	<1 %