



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Rendimiento laboral y comunicación organizacional en revisiones técnicas grupo J&J, Lima 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Santos Escobar, Alexa Minerva (orcid.org/0000-0002-4532-6632)

ASESOR:

Dios Zárate, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por inspirarme y darme fuerzas para seguir en estos pasos de tener uno de mis deseos más anhelados. A mis padres, por su sacrificio y amor en todo este tiempo, gracias a ellos he podido encaminarme hasta aquí convirtiéndome en lo que soy, es un orgullo y placer ser su hija. A la persona que me entendió y apoyó en todo este tiempo del desarrollo del trabajo. A todos los que me apoyaron y han hecho que el trabajo de investigación se logre, especialmente a los que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

A los docentes, quienes me asesoraron en la elaboración del trabajo de investigación, en especial al Dr Luis Enrique Dios Zarate por su paciencia y empeño en su labor como asesor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	41

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Comunicación organizacional	17
Tabla 2. Rendimiento laboral	18
Tabla 3. Formalización	19
Tabla 4. Estadística descriptiva de la dimensión modificación	20
Tabla 5. Estadística descriptiva de la dimensión de mantenimiento	21
Tabla 6. Estadística descriptiva de la dimensión de habilidad	22
Tabla 7. Estadística descriptiva de la dimensión de conocimiento	24
Tabla 8. Estadística descriptiva de la dimensión de personalidad	25
Tabla 9. Estadística descriptiva de la dimensión de expectativa	26

Índice de figuras

	Pág.
Gráfica 1. Comunicación organizacional	17
Gráfica 2. Rendimiento laboral	18
Gráfica 3. Formalización	19
Gráfica 4. Modificación	20
Gráfica 5. Mantenimiento	22
Gráfica 6. Habilidad	23
Gráfica 7. Conocimiento	24
Gráfica 8. Personalidad	25
Gráfica 9. Expectativa	26

RESUMEN

Este estudio tiene como propósito determinar la relación existente entre el rendimiento laboral y comunicación organizacional en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022. Esta investigación también considera la hipótesis general Existe relación significativa en la relación del rendimiento laboral y comunicación organizacional en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022. Donde el tipo de investigación es aplicada con un enfoque cuantitativo, nivel correlación, no experimental, de corte transversal. Además, la muestra es de tipo censal de 40 trabajadores. Al determinar la relación entre rendimiento laboral y comunicación Revisiónes Técnicas Grupo J&J Lima, 2022, el cual obtuvo un valor significativo de 0.000 con un coeficiente de correlación de 0.729, el cual es estadísticamente significativo, indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre las variables. Esto demuestra que cuanto mayor sea el nivel de comunicación en una organización, mejor será el rendimiento laboral de sus colaboradores.

Palabras clave: comunicación organizacional, rendimiento laboral, colaboradores.

ABSTRACT

The objective of this degree work is to determine the relationship between job performance and organizational communication in Technical Reviews Group J&J Lima, 2022. This research also considers the general hypothesis: There is a significant relationship in the relationship between job performance and organizational communication in Technical Reviews Group J&J Lima, 2022. It is of the applied type, in terms of the approach it is quantitative, correlational level, with a non-experimental cross-sectional design. The sample will be of a census type of 40 workers. When determining the relationship between job performance and organizational communication in Technical Reviews Grupo J&J Lima, 2022, a significance value of 0.000 was obtained, with a correlation coefficient of 0.729, which shows that it is statistically significant, which indicates the existence of a very strong and positive relationship between the variables, which shows that the higher the levels of organizational communication, the higher the work performance of the collaborators.

Keywords: organizational communication, work performance, collaborators.

I. Introducción

A nivel mundial, desde la década de los 90, la comunicación ha experimentado diversos avances en la tecnología y se ha globalizado impulsando el desarrollo de la comunicación en los entornos laborales principalmente en Europa y Estados Unidos y poco a poco se fue extendiendo a todo el mundo. La evaluación del rendimiento laboral de los funcionarios públicos es una clara preocupación en todos los procesos de reforma de la gestión del empleo público impulsados a nivel mundial en los últimos años (Flores, 2017). Para Motowidlo (2003), es un agregado de lo que una empresa espera de las acciones realizadas por los trabajadores en período específico. Si este valor es positivo o negativo depende si el empleado se está desempeñando bien o mal, y supone la contribución de ese colaborador para lograr la eficiencia de la empresa. Por su parte, Túñez y Costa (2015) afirma que la comunicación complementa el bienestar organizacional hacia los empleados y clientes. Esto significa que es una actividad directamente relacionada con el rendimiento y la identidad corporativa.

En Latinoamérica, las estructuras burocráticas y jerárquicas influyen en la manera como se desarrolla la comunicación organizacional en las organizaciones e instituciones públicas. Pero se hace necesaria la búsqueda de formas novedosas de organizar el trabajo, con el objetivo de maximizar la productividad, mediante prácticas que generen un balance adecuado entre los objetivos y propósitos de la organización (Hilares & Rayme, 2021). Asimismo, para D'Alessio (2002) la comunicación es esencial y puede presentarse tanto verbal como no verbalmente para formar la personalidad y las particularidades de una persona. No obstante, la comunicación que se ve en una empresa u organización es muy diferente de la comunicación que los humanos aprenden y entienden en primer lugar. Hernández (2002) señala que la comunicación es un grupo de mensajes que emite cualquier estructura a sus diversos públicos externos con el objetivo de mantener o mejorar la relación con ellos, presentar una buena imagen o promocionar sus productos o servicios.

De acuerdo con Pastor (2020), en el Perú, resulta de gran importancia que el personal se sienta satisfecho y cómodo en su puesto de trabajo, así como la existencia de un flujo claro de comunicación. Para Pineda (2020) no

importa el tamaño de la organización, la comunicación facilita el progreso y demanda planificación, vincula operaciones establecidas en todas las áreas de la organización. Preenen et al (2017) señalan que las practicas internas de las organizaciones beneficia la productividad laboral del trabajador y el desempeño está más optimizado.

Existe la necesidad de mejorar la comunicación en todos los sentidos de la empresa, donde la principal función de los superiores es comunicarse con los colaboradores con el objetivo de hacerles comprender sus roles y alcanzar las metas trazadas, y optimizar su desempeño realizando correctamente sus tareas. Por este motivo se han planteado esta interrogante general ¿Cuál es la relación entre el rendimiento laboral y comunicación organizacional en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022? Y las siguientes interrogantes específicas ¿Cuál es la relación del rendimiento laboral y la formalización en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022? ¿Cuál es la relación del rendimiento laboral y la modificación en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022? ¿Cuál es la relación del rendimiento laboral y el mantenimiento en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022?

Referente a la justificación teórica del estudio, se definen los conceptos, términos, importancia y temas vinculados con las variables. Por lo tanto, este estudio puede proporcionar una referencia teórica para investigaciones posteriores sobre este tema. Sobre la justificación práctica del estudio, se trata de abordar un problema existente en la organización donde se efectúa el estudio mejorando la comunicación organizacional para que exista un mayor rendimiento laboral en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022, 2022 Finalmente, en cuanto a la solidez de la metodología de la investigación, será a través de la realización de un cuestionario a la muestra, a través de la cual responderá a los objetivos planteados. Estas herramientas de recolección se validarán por expertos, y también se ejecutarán pruebas de confiabilidad para certificar que se hayan cumplido con los requisitos requeridos, de forma que el estudio sirva como aporte metodológico para futuras investigaciones.

También se propone como objetivo general: Determinar la relación existente entre el rendimiento laboral y comunicación organizacional en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022 y como objetivos específicos: a.

Determinar la relación existente entre el rendimiento laboral y la formalización en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022, b. Determinar la relación existente entre el rendimiento laboral y la modificación en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022 y c. Determinar la relación existente entre el rendimiento laboral y el mantenimiento en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022.

De igual forma se expone la hipótesis general Existe relación significativa entre el rendimiento laboral y comunicación organizacional en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022. Como hipótesis específicas: a. Existe relación entre el rendimiento laboral y la formalización en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022, b. Existe relación existente entre el rendimiento laboral y la modificación en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022. c. Existe relación existente entre el rendimiento laboral y el mantenimiento en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022.

II. Marco Teórico

En principio se mostrarán una serie de antecedentes nacionales e internacionales que sirvieron como soporte para nuestro estudio. En primer lugar iniciamos con los Internacionales, dónde se encuentra la investigación realizada por por (Sánchez Veloz, 2022), expone que la muestra estudiada estuvo conformada por 138 servidores públicos de múltiples departamentos del GAD Municipal del Cantón Pelileo. El enfoque fue cuantitativo y correlativo. Para medir el clima organizacional se usó un cuestionario compuesto por tres dimensiones (comunicación, toma de decisiones y motivación), y tres dimensiones de desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia. Para validar internamente el cuestionario se utilizó la prueba KMO de Bartlett, por lo que para la confiabilidad se usó el alfa de Cronbach. También, las correlaciones de las variables se verificaron con los coeficientes Rho de Spearman usando el programa SPSS versión 25. Además, los resultados muestran que el clima organizacional se correlaciona bien con el desempeño laboral de los funcionarios del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo con un valor $r = 0,660$. En conclusión, resulta que a mejor clima organizacional dentro de GAD, mejor desempeño de los servidores públicos y mejor nivel que los empleados tratan de alcanzar en cooperación con el personal de desarrollo, actividades que son efectividad, eficacia y productivas a pesar del entorno poco agradable.

Asimismo, la investigación realizada en Ecuador Rivera, (2018) Chile en: "El clima organizacional de unidades Educativas y la puesta en marcha de la reforma Educativa", el propósito fue describir el clima organizacional en dos instituciones formativas de Antofagasta. La muestra fue de 47 docentes en el Liceo José Santos Ossa y 24 en el Colegio Antonio Rendic. El método fue descriptivo, correlacional. El instrumento fue test "perfil de una escala" y "REM", validados por juicio de expertos. Concluye: el estudio Clima Organizacional y Puesta en Marcha de la Reforma Educativa permite conseguir indicios descriptivos de la conducta específica de las variables en las Unidades Educativas. Fue un estudio de dos casos, por ello los resultados y conclusiones permiten generalizar la conducta de estas variables a otras unidades educativas. Se confirma que hay un vínculo entre el clima organizacional y el

logro de metas organizacionales educativas, ya que ambas instituciones valoran activamente el impacto de las actitudes y el desempeño de los docentes y administradores.

León Serrano, Noriega, y Murillo (2018) Ecuador. Efectos del clima organizacional en el desempeño docente. además, la Ciudad de Santa Rosa cuenta con establecimientos educativos que brindan un servicio de calidad. Donde los educadores son capacitados de forma continua para evaluar y medir su desempeño laboral. Además, el propósito de este estudio fue establecer el impacto del clima organizacional en el desempeño educativo de una organización en el lugar de trabajo. Del mismo modo, el método utilizado fue el de regresión múltiple usando datos del Colegio Demetrio Aguilera Malta. Aplicación global del modelo mostró un buen grado de ajuste, $R^2 = 0,8711$, es decir, la variable independiente fue estadísticamente significativa en la explicación de la variable dependiente. Los resultados determinaron que el desempeño laboral dependía de factores del clima organizacional para lograr un desempeño académico significativo.

En cuanto a los antecedentes nacionales. Tenemos a Carmela Rivero (2021) Moquegua. En “Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua 2021” su propósito principal fue establecer si hay vínculo entre las variables, la muestra fue de 12 trabajadores, tuvo un enfoque cuantitativo y un estudio aplicado de carácter no experimental transversal. Donde se utiliza un enfoque cuantitativos e investigación aplicada de carácter no experimental. Además, para recoger datos se utilizó un cuestionario de comunicación organizacional y uno de desempeño laboral. Los resultados mostraron un vínculo significativo entre la comunicación interna y la carga de laboral, con un vínculo muy significativa de $0,679^{**}$. Hay un vínculo significativo entre la comunicación externa y el trabajo grupal, con un coeficiente de $0,746$. Se puede observar que hay una relación significativa entre variables. Aceptando la hipótesis y rechazando la nula.

Asimismo, se encuentra la investigación realizada por (Marreros Moreno y Robledo Luna, 2021), la cual tuvo como propósito, establecer el vínculo entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos

Chicken – Chimbote, 2021. Metodología, muestra de 24 trabajadores, diseño no experimental, aplicada, tipo transeccional correlacional, de igual manera se usó las escalas Likert también pasaron a ser utilizadas para recoger datos, usando como medio cuestionarios, de 15 ítems para la variable comunicación organizacional y 21 ítems para desempeño laboral. Resultados: se aplicó la prueba de correlación estadística de Pearson para establecer relaciones dimensionales. Se usó una Chi-cuadrado para establecer relaciones entre las tres variables de comunicación ascendente, descendente y horizontal, se demostró y determinó la variable desempeño laboral. Se concluye: que se indica una correlación entre variables estudiadas.

Remicio Pamela (2021) Miraflores. En la comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café café del Perú, Miraflores – 2020. El propósito fue establecer un vínculo entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los empleados en las compañías. Tipo correlacional, descriptivo aplicado, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Igualmente, la muestra fue de 33 trabajadores que laboran en el área perteneciente a la empresa. También, el instrumento fue validada por expertos y mostró que la confiabilidad de las variables comunicación organizacional y desempeño laboral fue de 0,915 y 0,897, respectivamente. Los resultados se consideraron satisfactorios ya que se halló un alto nivel de correlación positiva entre las variables. Se utilizó de nuevo el coeficiente de correlación R de Pearson y fue de 0,763 a un nivel de significación $<0,05$. Por tanto, podemos decir que hay una alta correlación positiva entre variables. Es rechazada la hipótesis nula, aceptada la hipótesis alternativa y las variables están altamente correlacionadas positivamente.

Por último, se encuentra a León Solórzano, Madelen Rosario y Ocrosopoma Cleenner, (2018) Huaras. En “Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2018” El estudio utiliza un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel es correlacional, diseño no experimental es correlacional, población infinita y una muestra de 86 colaboradores que reciben cuestionarios. Asimismo, los resultados mostraron un posible vínculo entre variables de estudio, indicando que el 20,9% se encontraba en un nivel malo, el 40,7% en un nivel normal y el

2,3% en un nivel bueno. el valor final calculado es 20366, que se encuentra muy por encima del valor crítico con una significancia de 0,00, por eso la prueba chi-cuadrado nos permite comparar y aceptar la hipótesis propuesta.

Para acercarnos a una de definición de rendimiento laboral he considerado diversos autores.

Asimismo Rodríguez y Lechuga (2019) comentaron sobre el desempeño laboral que, con el paso del tiempo, las organizaciones valoran cada vez más el desempeño de los empleados y se dan cuenta de la relevancia de los trabajadores en la organización y su posible influencia al lograr las metas planteadas.

Al pasar el tiempo, han surgido nuevas formas de evaluar a las personas que te permiten evaluar desde diferentes perspectivas, ya sean las evaluaciones de tu jefe, subordinados, colegas, clientes y consultores externos, o tu propia autoevaluación. Medir resultados de manera más democrática. de los evaluadores (Fernández Flores, 2022). Al tener una amplia gama de calificadores, se obtiene una terminología de evaluación de 360 grados. que significa que los trabajadores en evaluación está en el medio del círculo, y los stakeholders están en diferentes puntos del círculo, estas personas interactúan con el trabajador valuado, desde su punto de vista, desde sus interacciones personales, jerarquía, él es elegible y intereses diferentes (De Los Rios Alcalde, 2021).

En cuanto a, Chiavenato (2017) menciona que el desempeño individual puede y debe optimizarse continuamente de forma incremental. Así que, el jefe no solo está monitoreando y evaluando el desempeño, sino que, lo que es más significativo, está prestando atención a que las personas asimilen más y más, establezcan, concreten metas y propósitos retadores, obtenga y pueda obtener retroalimentación en tiempo real sobre sus resultados y puedan lograr un desempeño extraordinario. La dinámica mundial siempre está valorando el desempeño de las cosas, objetos e individuos que están alrededor de nosotros. Queremos saber qué tan alto son los estéreos que compramos, qué tan rápido va nuestro auto en el camino, las reacciones de nuestras amistades ante ciertas situaciones difíciles (...) y así sucesivamente. Las evaluaciones de

desempeño son comunes y frecuentes en nuestras vidas, así como en las vidas de las organizaciones.

En esta investigación para la evaluación del desempeño laboral se usarán las siguientes dimensiones e indicadores:

- Dimensión Habilidad: Según Chiavenato (2009) es la capacidad de convertir los conocimientos en acciones para lograr el desempeño que se desea. Para Whetten y Cameron, (2005) son un conjunto identificable de gestiones que las personas ejecutan y que llevan al logro de resultados. Por su parte, Madrigal (2009), considera que es el talento o ingenio de una persona para llevar a cabo cualquier labor. Los indicadores que componen la dimensión habilidad son: Ejecución de las labores, Orientación de resultados y Formas innovadoras de trabajo.
- Dimensión Conocimiento: para Arias (2012) es aquello que un individuo tiene capacidad para realizar en una tarea determinada y que posibilita la ejecución de actividades nuevas gracias al conocimiento adquirido de forma previa y que potencia sus habilidades. También se considera como un proceso organizado, de crear, capturar, almacenar, diseminar y usar nociones adquiridas (Darroch 2003). Por otra parte, se entiende como un proceso de transformación de la información y los activos del intelecto en valor perdurable (Tasmin and Yap 2010). Los indicadores que componen la dimensión conocimiento son: Uso de los equipos, Procedimientos y Adelantos en tecnología.
- Dimensión Personalidad: Para Merlyn-Sacoto et al., (2018) es un conjunto de rasgos que conforman la individualidad. Para Seelbach (2013) es la estructura dinámica que posee una persona de forma individual; está compuesta por características psicológicas, de consucta, emociones y de tipo social. Del mismo modo, se considera que la personalidad es aquella que ayuda a comprender las razones que conducen a una persona a actuar, sentir, pensar y desenvolverse en un medio (González, 2013). Los indicadores que componen la dimensión personalidad son: Relaciones interpersonales, Trabajo en colectivo y Liderazgo.
- Dimensión Expectativas Para Ros (1985) son creencias generalizadas que sobre un objeto social. De acuerdo a Pérez (2015) son propiedades

innatas en el los seres humanos y se aplican primero en lo personal y luego, de forma creciente en lo social. Según la RAE (2021) es la esperanza de hacer o lograr algo. Los indicadores que componen la dimensión expectativas son: Reconocimiento del trabajo, Recompensa y Sanciones.

El rendimiento laboral puede ser evaluado de diferentes maneras, aquí expondremos diversas perspectivas tales como la de Louffat (2016) que señala que la evaluación de desempeño ha avanzado, la tradicional visión unidireccional donde solo el jefe es el evaluador ha dado paso a la multidireccionalidad del evaluador, aumentando el campo a las opiniones y calificaciones de los stakeholders, existen subordinados, pares, usuarios, asesores e incluso los mismos Evaluar. Esto le da un significado más amplio y democrático al promedio final obtenido por los trabajadores evaluados. Asimismo, es normal en las empresas realizar evaluaciones de desempeño para medir su desempeño en campo, por lo que la gerencia tiene un concepto del desempeño de las personas (Gabini, 2018).

Para Chiavenato (2009) menciona que “la evaluación del desempeño es una evaluación sistemática de qué tan bien se ha desempeñado cada persona en un puesto determinado y su potencial futuro” (p.202). Costales, F. (2009), concluye que es así como los individuos realizan actividades para alcanzar los objetivos organizacionales, las cuales son evaluadas para potenciarlas, y son un factor que determina su permanencia en la institución.

También debemos destacar que existes múltiples teorías del desempeño laboral, donde se ha concluido que es la forma en que un individuo ejecuta sus acciones se irá mejorando poco a poco, ya sea mediante el seguimiento o mediante la realización de evaluaciones, de acuerdo con los intereses de la organización (Rodríguez Mori, 2017).

En cuanto a la variable Comunicación Organizacional, encontramos que Pineda (2020) considera que la Comunicación Organizacional sin importar el tamaño de la organización, facilita el desarrollo y demanda planificación, vincula labores establecidas en todos los espacios de la estructura. Lozano (2019) menciona que para alcanzar altos niveles de desempeño laboral es

necesario gestionar apropiadamente el desarrollo de conocimientos, creatividad y habilidades según la visión, misión y valores determinados de manera que el posible progreso organizacional pueda ser difundido por la organización.

Según Robbins y Coulter (2005), señala que es imposible comunicarse entre todos los sectores sin verificar su correcto uso. La comunicación formal es una manera de comunicación que sigue una orden oficial al primer orden para que realicen el trabajo, por ejemplo, esto sucede en el momento en que el gerente anuncia que el trabajo está terminado, es formal en este sentido. , que categoriza formalmente las diversas situaciones que ocurren en el trabajo.

De igual manera, Robbins y Coulter (2005), consideran que es imposible comunicarse entre todos los sectores sin verificar su correcto uso. La comunicación formal es una manera que sigue una orden oficial al primer orden para que realicen el trabajo, por ejemplo, esto sucede en el momento en que el gerente anuncia que el trabajo está terminado, es formal en este sentido, que categoriza formalmente las diversas situaciones que ocurren en el trabajo.

Se puede afirmar que la comunicación es lo más importante para cualquier empresa y lo es aún más si cuenta con más trabajadores, lo que significa utilizar correctamente los canales para que la información no se distorsione por rumores, o no indique lo que se pretende, por ello, la comunicación se encuentra en todas las acciones en una estructura y es un instrumento trascendental para que los empleados comprendan sus roles y puedan llevar a cabo acciones correctamente (Ramos Maya, 2022). Es importante obtener retroalimentación para mejorar ciertas áreas y ver en tiempo real cómo se está haciendo en el campo de trabajo y poder corregirlas para lograr grandes resultados (Medina Napuri, 2018).

Para Gámez y Navarro (2007) la comunicación organizacional se define en términos de una función específica, concebida por los líderes para lograr el compromiso en diversas áreas, y así lograr un trabajo común y específico. La instrumentación se materializa en reglamentos, tiempos de entrada y salida, formas previamente acordadas de realización de tareas, etc. Además, la comunicación organizacional formal adquiere sentido en la orientación, capacitación o establecimiento de objetivos específicos de la tarea, mientras

que la formalización opera dentro de una organización y se toman decisiones para modificar de una forma u otra la dedicación de las reglas.

Partiendo de las ideas propuestas por Gámez y Navarro (2007), se puede afirmar que la comunicación organizacional posee tres dimensiones: formalización, modificación y mantenimiento, vinculadas entre sí para lograr un rendimiento laboral apropiado.

- Dimensión formalización: para Rodríguez (2006) señala que parte importante del diseño organizacional consiste en delimitar los canales y responsabilidades de la comunicación. Para Totrres (2014) trata sobre cuán identificables son y en qué medida las normas están documentados e integrados a la compañía. Para Lingard et al., (2015), es importante el diseño y desarrollo de un programa de trabajo que evidencie las necesidades acorde a las condiciones y políticas de la organización.
- Dimensión modificación: Sirve para estimular una actitud positiva sobre las condiciones socioculturales en que se encuentra la organización (Rodríguez, 2006). Para la RAE (2021) se trata de establecer o limitar algo a cierto estado para que se distinga de otras cosas. Para Gravaran et al., (2019) se usa para enmendar errores, corregir o simplemente aplicar innovaciones.
- Dimensión mantenimiento: sostén de buenas relaciones entre cada miembro, mediante el uso de múltiples medios de comunicación para la integración y logro de objetivos. Según Rodríguez (2006). Según Guzmán (2012) son procesos que ejecutados para que una unidad de producción, pueda funcionar a un rendimiento óptimo. Por último, de acuerdo a Egúsquiza (2000) consiste en realizar actividades, como reparaciones y actualizaciones, que permiten que el tiempo no afecte al rendimiento.

Sobre la comunicación organizacional, también encontramos múltiples teorías, un ejemplo es Robbins y Judge (2013), que señalan las opiniones de todo tipo, por ideales que sean, son ineficaces hasta que son comunicadas y entendidas por otros, el momento en que se comunica un mensaje o idea se denomina comunicación correcta, que a su vez, la imagen mental formada es la misma que la imagen conocida por el emisor. Actualmente, este proceso es óptimo para cualquier organización.

Del mismo modo, Moret, J., & Arcila, C. (2011) considera que la comunicación informal no se define en los estándares de la jerarquía de la organización, es cuando los colaboradores conversan entre ellos; en el lobby, fuera de la organización o mientras comen, instituyen una informalidad. Esto se considera cuando las especies están entrelazadas, ya que tienen dos propósitos: primero, permite que los empleados interactúen, satisfaciendo así sus necesidades de socialización, y segundo, se cree que es más efectivo al crear canales alternativos más rápidos para optimizar el desempeño de los colaboradores en las organizaciones.

Actualmente, en las organizaciones de Latinoamérica, donde las compañías mayormente se enfocan en motivar y gestionar el talento para fomentar su compromiso, la comunicación interna implica a cada miembro de la organización que necesitan avanzar hacia un propósito común. Además, la experta en liderazgo y comunicación Núria Vilanova (2017) cree que los empleados son esenciales en una empresa, la comunicación interna es la base del éxito y trabajar con el talento humano es la mejor forma de conseguirlo, la comunicación interna incluye a cada miembro de la organización, quienes deben avanzar hacia propósito común. Además, la experta en liderazgo y comunicación Núria Vilanova (2017) afirma que las personas son el corazón de una empresa, la comunicación interna es la base para asegurar el éxito y los enfoques de gestión del talento se han posicionado como que la organización pueda darse a conocer, destacando que se divide en tres pasos a seguir: saber informar, hacer sentir a los empleados que la empresa considera sus opiniones e ideas y actuar sobre lo informado. Por su parte, Patricio (2016) lo detalla como “el proceso de evaluar el desempeño general de un empleado”.

En lo que respecta al marco conceptual, daremos definiciones de los indicadores que componen cada una de las dimensiones de las variables en estudio.

Uso de los equipos: Según la FPRL (2022) es cualquier acción vinculada a un equipo de trabajo. Para Treviño et al., (2017) es el conjunto de elementos específicos de para cumplir con un objetivo bajo la conducción de un coordinador. De igual manera, se puede decir que es todo aquello que

beneficia al equipo de trabajo y aumenta la competitividad, disminuyendo el estrés laboral (Barroso, 2014)

Procedimientos: se puede decir que es la planificación luego de establecido una metodología para manejar actividades futuras (Ellis et al., 2005). Se define como una serie de pasos definidos, para trabajar de forma correcta disminuyendo errores, omisiones o de accidentes (Rousseau et al., 2006). Conjunto de acciones que se realizan para conseguir resultados (Treviño et al., 2017).

Adelantos en tecnología: Rueda (2007), es el proceso innovador produce la evolución del sistema y se motiva por las acciones de un emprendedor. Ordóñez (2007) Son aquellos que han tenido un impacto en la sociedad y por ende son elementos de vital importancia. Bruun et al., (2003) son aquello que hacen posible los adelantos de la tecnología.

Reglamentos: Para Cordero (2019). son normas que provienen de los órganos de la administración. En el mismo estudio, Cordero señala que es toda normativa surgida de un órgano público y con carácter secundario a la ley. Para Pierry (2017) son normas que forman parte del marco de juridicidad para regir el accionar.

Realización de tareas: Para García et al., (2015) es el proceso de realizar un conjunto de tareas y operaciones. De acuerdo a Flores (2017) Es aquella acción de ejecutar las actividades de un plan de trabajo. Por último, Chiavenato (2017), establece que es aquella acción que se efectúa para realizar una acción aumentando la eficacia.

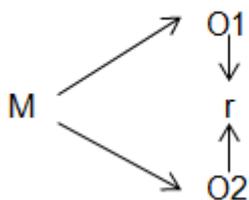
III. Metodología

3.1 Tipo y diseño

Tipo: Básica, Vara (2015) establece que busca que se aumenten los conocimientos sobre un tema sin que tenga aplicaciones a corto o medio plazo sobre la sociedad.

El enfoque es cuantitativo. según Fidiás Arias (2020), también llamado empírico-analítico, hipotético deductivo y *cuantitativo*, propone experimentar, medir y contrastar hipótesis con el apoyo de la estadística como una forma de hacer ciencia. Además, su propósito es describir y predecir hechos de la forma más objetiva posible.

De igual forma, el nivel correlacional, Hernández y Mendoza (2018) se refieren a correlacional, porque tiene como objetivo comprender el vínculo de dos o más variables en un contexto dado. El propósito es examinar la relación entre el desempeño laboral y la comunicación corporativa. Hernández y Mendoza (2018) describen un diseño no experimental - transversal debido a la forma en que se recolectan los datos, se desarrollan sin manipulación de variables y se evalúan los fenómenos naturales para poder estudiarlos. Seguidamente se indica la gráfica del diseño de la investigación:



Dónde:

M = Muestra.

O1 = Observación variable 1.

r = Relación.

O2 = Observación variable 2.

3.2 Variables y operacionalización.

Rendimiento laboral:

Definición conceptual: Es así como los individuos realizan actividades para el alcance de los objetivos organizacionales, para lo cual son evaluados para empoderarlos, y es un elemento que establece su continuación en la institución

Definición operacional: Para la medición de la variable de desempeño laboral se ha tenido en cuenta a Arias (2011), quien plantea las siguientes dimensiones: Habilidad, Conocimiento, Personalidad y Expectativas

Indicadores: los indicadores fueron: Uso de los equipos, procedimientos y adelantos en tecnología.

Escala de medición: Ordinal

Comunicación Organizacional:

Definición conceptual: Para Pineda (2020) no importa el tamaño de la organización, la comunicación facilita el progreso y demanda planificación, vincula operaciones creadas en todas las áreas de la organización.

Definición operacional: posee tres dimensiones: formalización, modificación y mantenimiento, vinculadas entre sí para lograr un rendimiento laboral apropiado

Indicadores: son: reglamentos, tiempos de entrada y salida, formas previamente acordadas de realización de tareas.

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo.

Población:

Puede ser definida como un conjunto de casos vinculados a un conjunto características (Hernández y Mendoza, 2018). Cuando se decide efectuar un censo, todos los casos se incluyen en el instrumento. Se consideraron a 40 trabajadores de la empresa revisiones técnicas grupo J&J, LIMA, 2022.

Criterios de inclusión:

Trabajadores que sean parte de revisiones técnicas grupo J&J, LIMA, 2022

Trabajadores que se encuentren en planilla.

Trabajadores que firmen el consentimiento

Criterios de exclusión:

Trabajadores que brindan servicios de contrato en revisiones técnicas grupo J&J, Lima, 2022.

Trabajadores que no se encuentren en planilla.

Trabajadores que laboren por contrato de servicios

Unidad de investigación:

En este proyecto, son los trabajadores de la empresa Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica:

La encuesta, para Supo (2012), se usa para entender las respuestas de algunos individuos que deben ser parte de una muestra o población, es cuantitativa y requiere una herramienta para conseguir respuestas. Para recolectar información de las variables se utilizó una encuesta.

Instrumentos:

Cuestionario validado para aplicarlo a cada variable. Según infoautonomos (2021) es una herramienta de estudio utilizada en encuestas y trata de un grupo de preguntas que se hacen tanto a los entrevistadores como a los encuestados e instrucciones para completarlas.

3.5 Procedimientos

Comenzará con una solicitud de aprobación de un representante de la compañía para contactar a los colaboradores para pedir el uso de uncuestionario. Una vez recopilados los datos, se procederá a su análisis en relación con los objetivos planteados.

Los hallazgos se derivan de la recopilación de datos obtenidos de muestras de investigación, se tabulan en excel para crear una base de datos, se realiza análisis descriptivo de variables y dimensiones, se determinan frecuencias luego en análisis inferencial se realiza cada caso donde se realiza una prueba de normalidad de los datos considerando el tamaño de la muestra. En el estudio se obtuvieron datos no distribuidos normalmente, de esta forma se realizaron hipótesis para correlacionar con el Rho de Spearman, dependiendo del plan de cada hipótesis, para determinar si existía un aspecto relacional entre las variables.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos recopilados en los estudios se analizan utilizando un estudio descriptivo e inferencial usando de tablas y gráficos. Se utilizó Excel y SPSS V.25 para establecer vínculo entre las variables de estudio mediante pruebas de normalidad y para determinar las correlaciones Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Fueron tomados en cuenta los principios éticos que se proponen en el código ético de la Universidad Cesar Vallejo 2022.

Como respetar el principio de beneficencia, debido a que con este proyecto de investigación tanto los trabajadores como los jefes conocerán el tipo de riesgos laborales y productividad que está presente en la institución y

de esta forma será posible considerar alternativas de solución para que los trabajadores se encuentren y desarrollen sus labores en un ambiente más amigable y favorable.

También se considera el respecto al principio de no maleficiencia, debido a que se cuidará el bienestar general de los trabajadores que formaron parte del proyecto, debido a que con la investigación los trabajadores no presentaran ningún riesgo al colaborar en el llenado de los instrumentos.

Se cumplió además el principio de autonomía debido a que el equipo de trabajo no fue obligado a participar en la investigación, su participación sin ninguna obligación.

Además, el principio de Justicia se argumenta en este proyecto, debido a que para elegir los colaboradores fue realizado una elección sin ningún tipo de exclusión, con igualdad de condiciones para todos los que participan en el trabajo de investigación.

IV. Resultados

Análisis Descriptivo

Tabla 1.

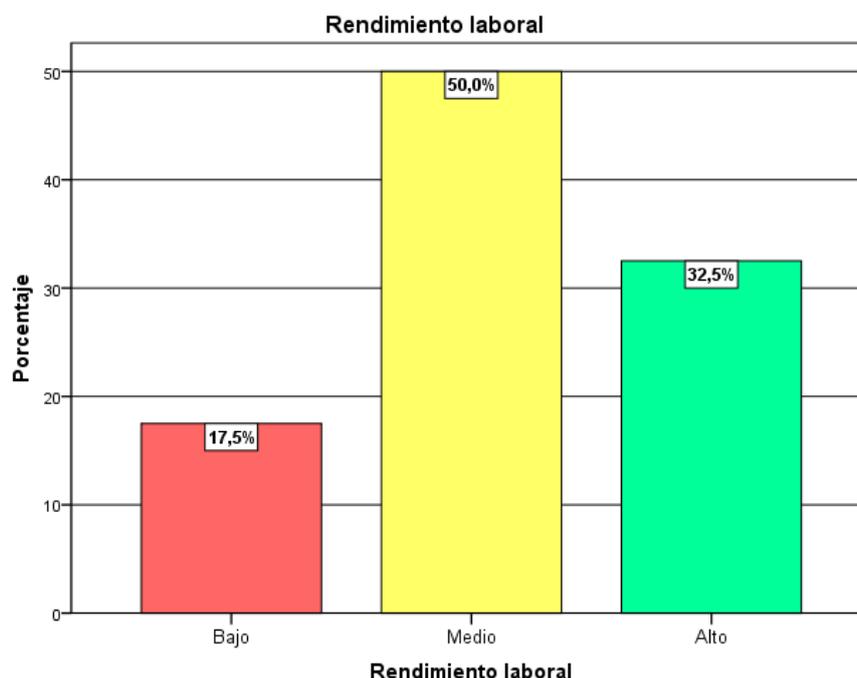
Rendimiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Bajo	7	17,5
	Medio	20	50,0
	Alto	13	32,5
	Total	40	100,0

Fuente: SPSS v.26

Gráfica 1

Rendimiento laboral



Fuente: SPSS v.26

En la tabla y gráfica 1 el 17,5% de los trabajadores de la empresa Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, poseen un rendimiento laboral de un nivel bajo, el siguiente 50,0% fue nivel medio y el restante 32,5% de nivel alto.

Tabla 2

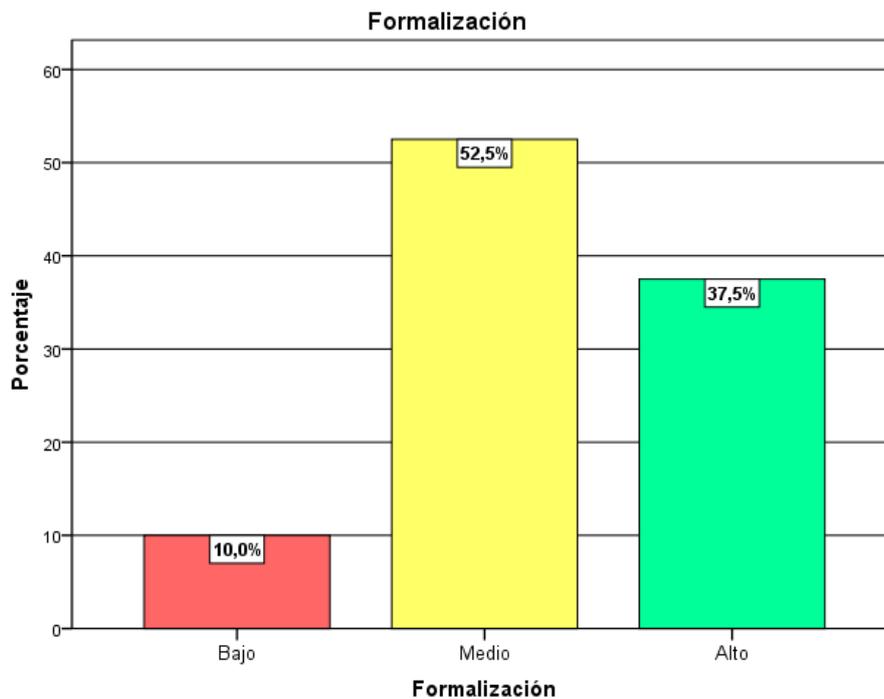
Estadística descriptiva de la dimensión Formalización

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Bajo	4	10,5
	Medio	21	52,5
	Alto	15	37,5
	Total	40	100,0

Fuente: SPSS v.26

Gráfica 2

Estadística descriptiva de la dimensión Formalización



Fuente: SPSS v.26

En la tabla y gráfica 2 el 10,0% de los trabajadores de la empresa Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, considera la formalización de un nivel bajo, seguido del 52,5% nivel medio y el 37,5% de nivel alto.

Tabla 3

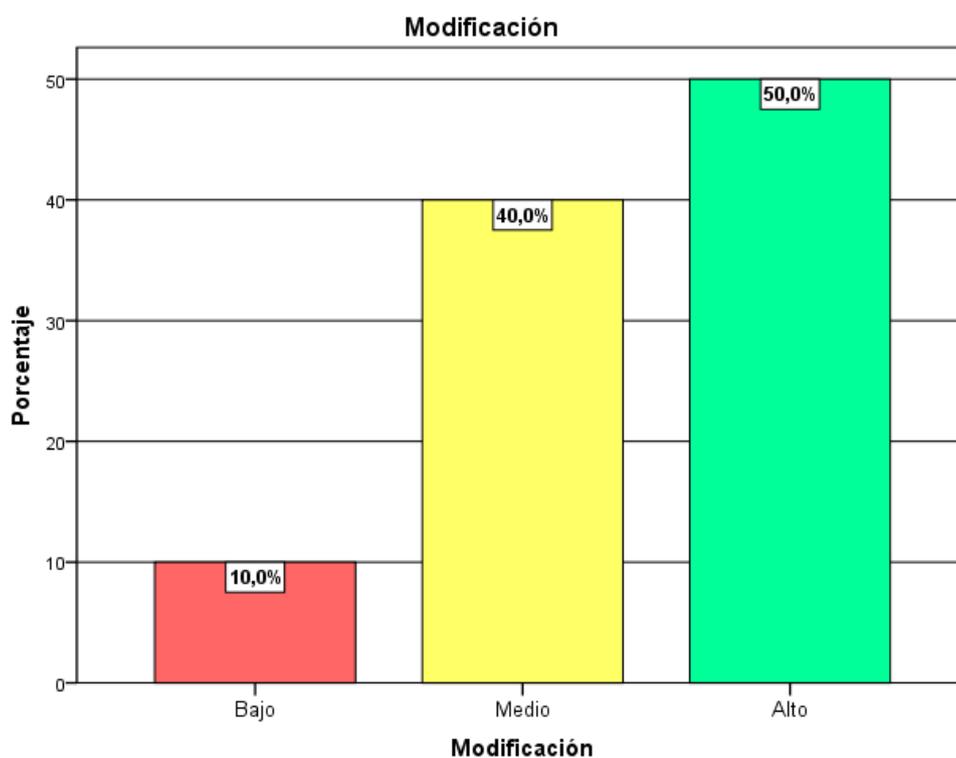
Estadística descriptiva de la dimensión Modificación

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Bajo	4	10,0
	Medio	16	40,0
	Alto	20	50,0
	Total	40	100,0

Fuente: SPSS v.26

Gráfica 3

Modificación.



Fuente: SPSS v.26

En la tabla y gráfica 3 el 10,0% de los trabajadores de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, consideran de un nivel bajo la modificación y el 40,0% de nivel medio el restante 50,0% nivel alto.

Tabla 4.

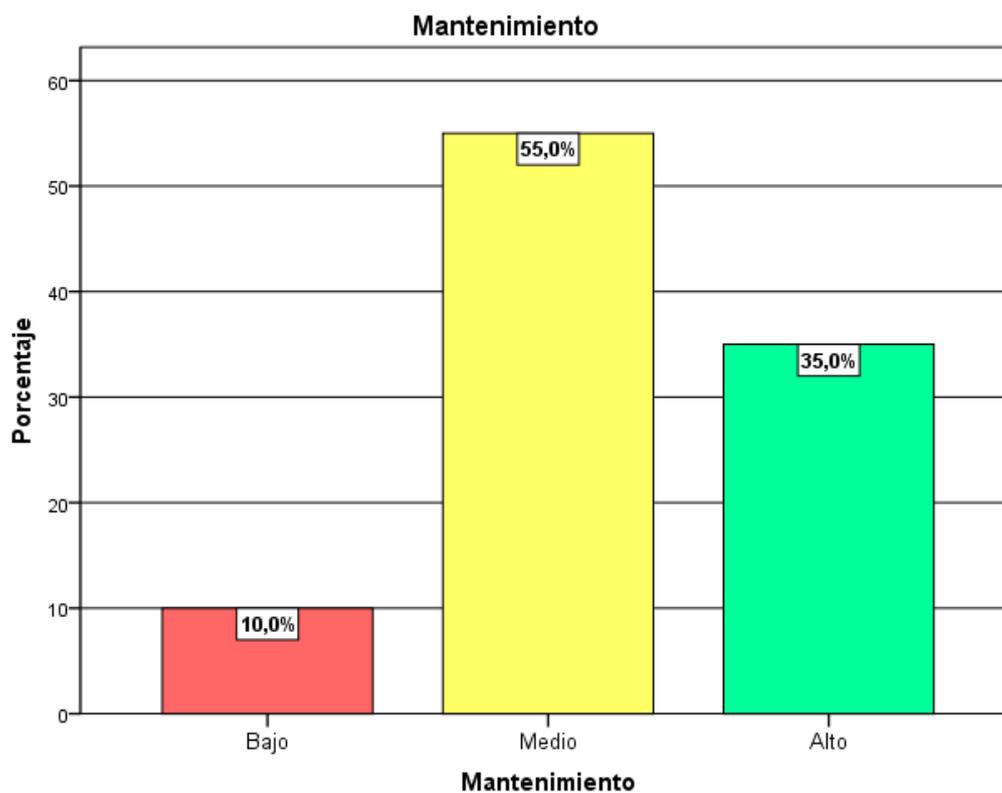
Estadística descriptiva de la dimensión Mantenimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Bajo	4	10,0
	Medio	22	55,0
	Alto	14	35,0
	Total	40	100,0

Fuente: SPSS v.26

Gráfica 4

Mantenimiento



Fuente: SPSS v.26

En la tabla y gráfica 4 el 10,0% de los trabajadores de Revisiones técnicas grupo J&J, Lima, 2022, consideran de un nivel bajo el mantenimiento, seguidamente de 55,0% nivel medio y el 35% de nivel alto.

Tabla 5.

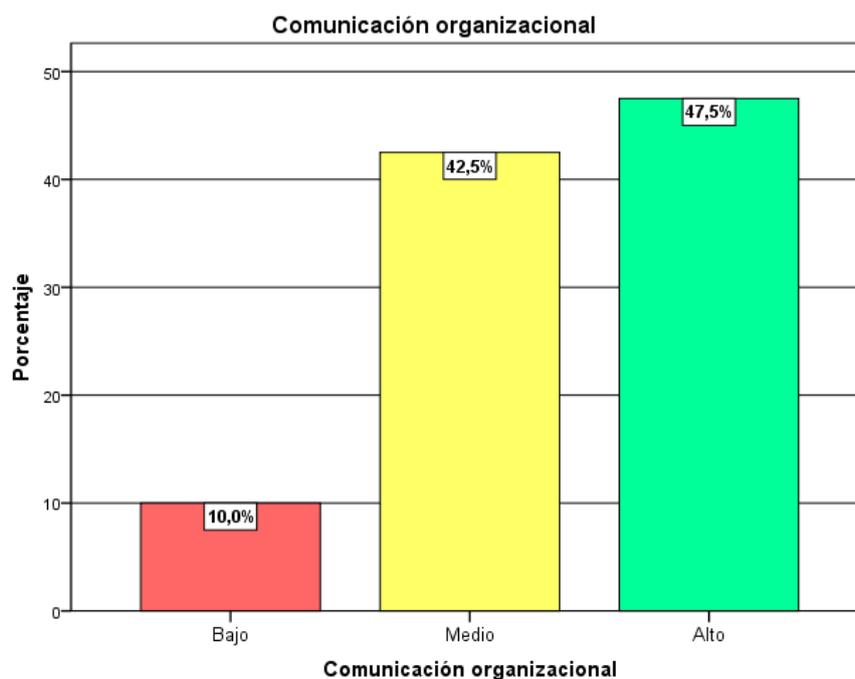
Comunicación organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Bajo	14	10,0
	Medio	17	42,5
	Alto	19	47,5
	Total	40	100,0

Fuente: SPSS v.26

Gráfica 5

Comunicación organizacional



Fuente: SPSS v.26

En la tabla y gráfica 5 el 10,0% de los trabajadores de la empresa Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, consideran que la comunicación organizacional es de un nivel bajo, el 42,5% nivel medio y restante 47,5% nivel alto.

Tabla 6

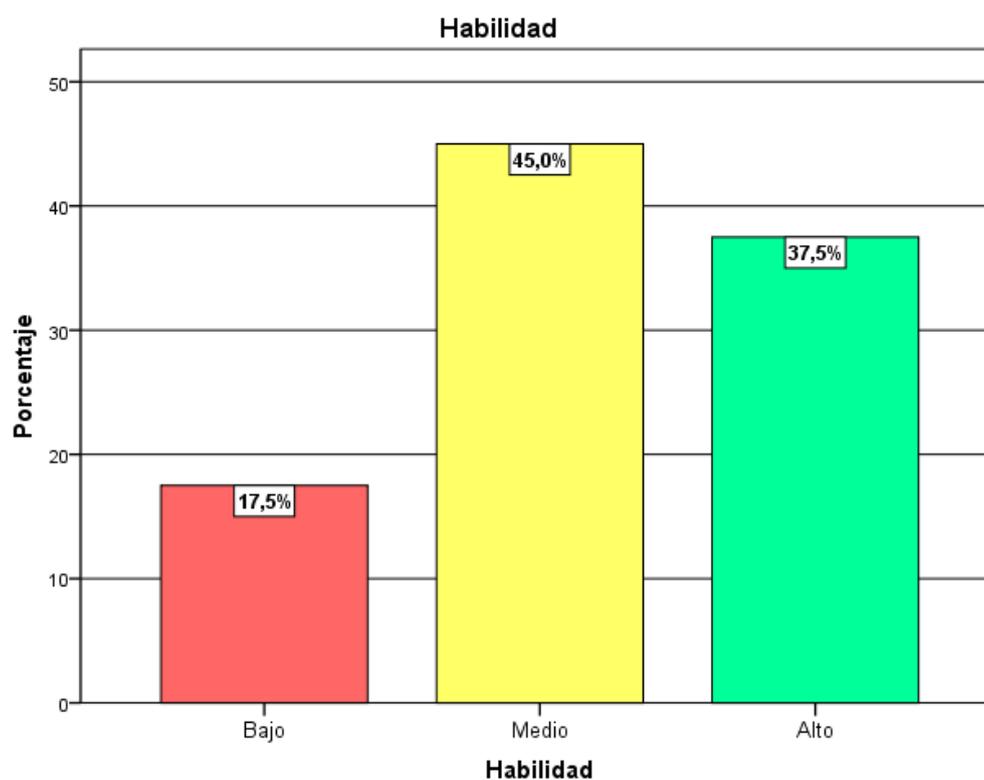
Estadística descriptiva de la dimensión Habilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Bajo	7	17,5
	Medio	18	45,0
	Alto	15	37,5
	Total	40	100,0

Fuente: SPSS v.26

Gráfica 6

Habilidad



Fuente: SPSS v.26

En la tabla y gráfica 6 el 17,5% de los trabajadores de Revisiones técnicas grupo J&J, Lima, 2022, consideran de un nivel bajo la habilidad, el siguiente 45,0% nivel medio y el restante 37,5% de nivel alto.

Tabla 7.

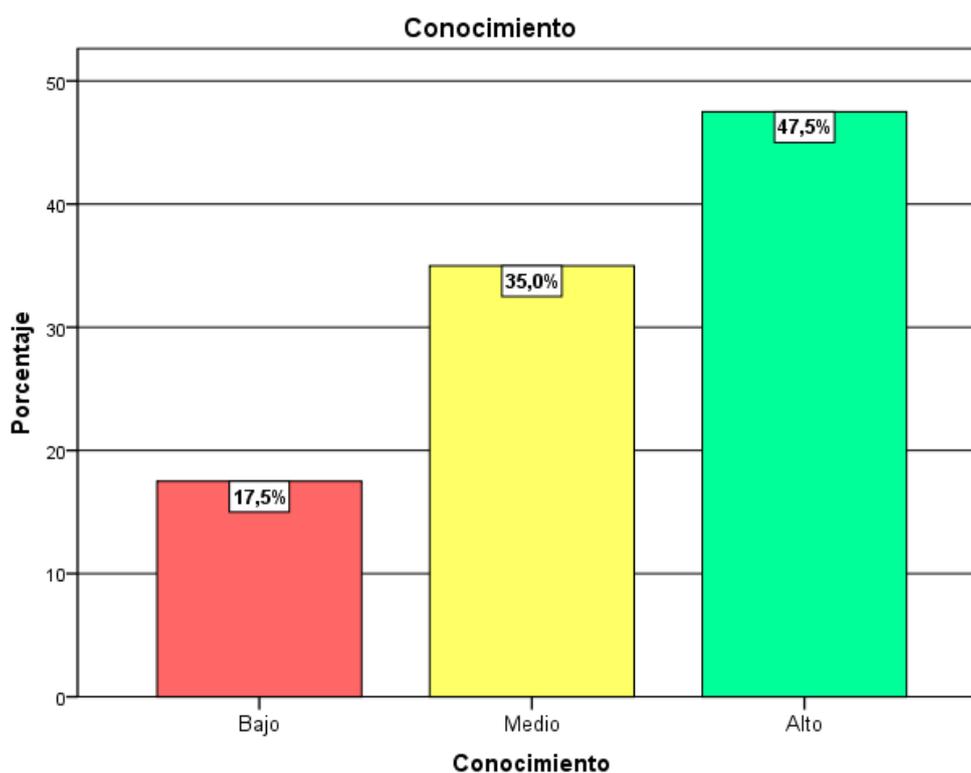
Estadística descriptiva de la dimensión Conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Bajo	7	17,5
	Medio	14	35,5
	Alto	19	47,5
	Total	40	100,0

Fuente: SPSS v.26

Gráfica 7

Conocimiento



Fuente: SPSS v.26

En la tabla y gráfica 7 el 17,5% de los trabajadores de Revisiones técnicas grupo J&J, Lima, 2022, consideran de un nivel bajo el conocimiento, seguidamente de 35,0% nivel medio y 47,5% de nivel alto.

Tabla 8

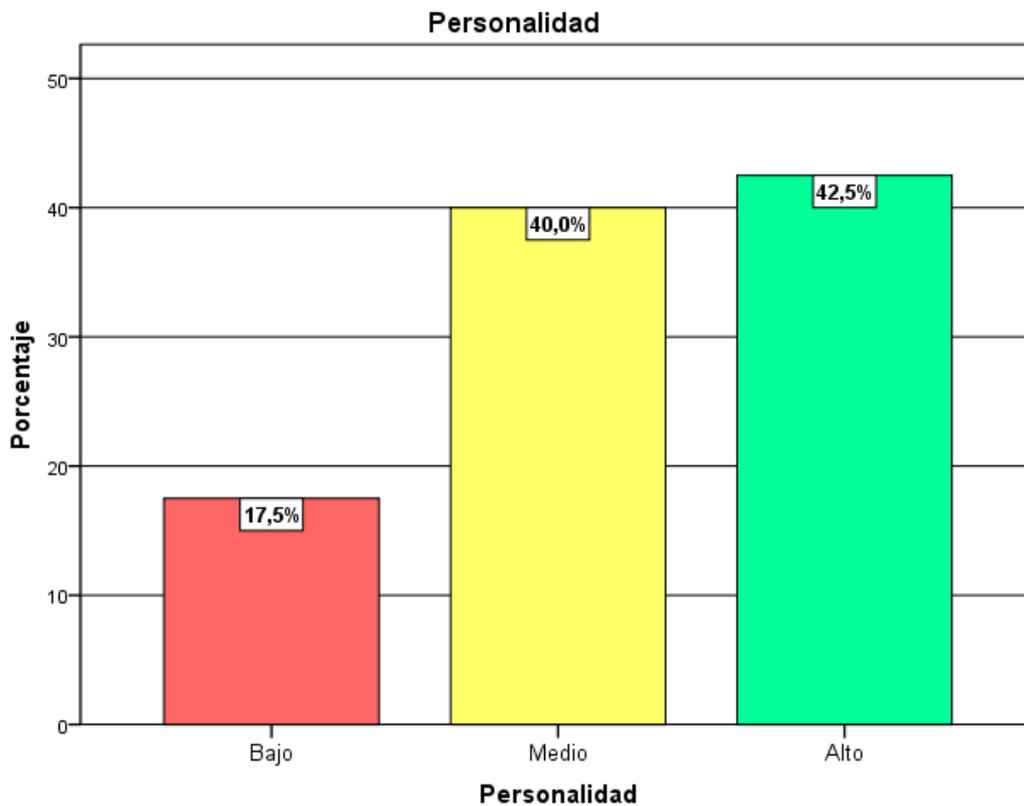
Estadística descriptiva de la dimensión Personalidad

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Bajo	7	17,5
	Medio	16	40,0
	Alto	17	42,5
	Total	40	100,0

Fuente: SPSS v.26

Gráfica 8

Personalidad.



Fuente: SPSS v.26

En la tabla y gráfica 8 el 17,5% de los trabajadores de Revisiones técnicas grupo J&J, Lima, 2022, consideran de un nivel bajo la personalidad, el 40,0% nivel medio y el restante 47,5% de nivel alto.

Tabla 9.

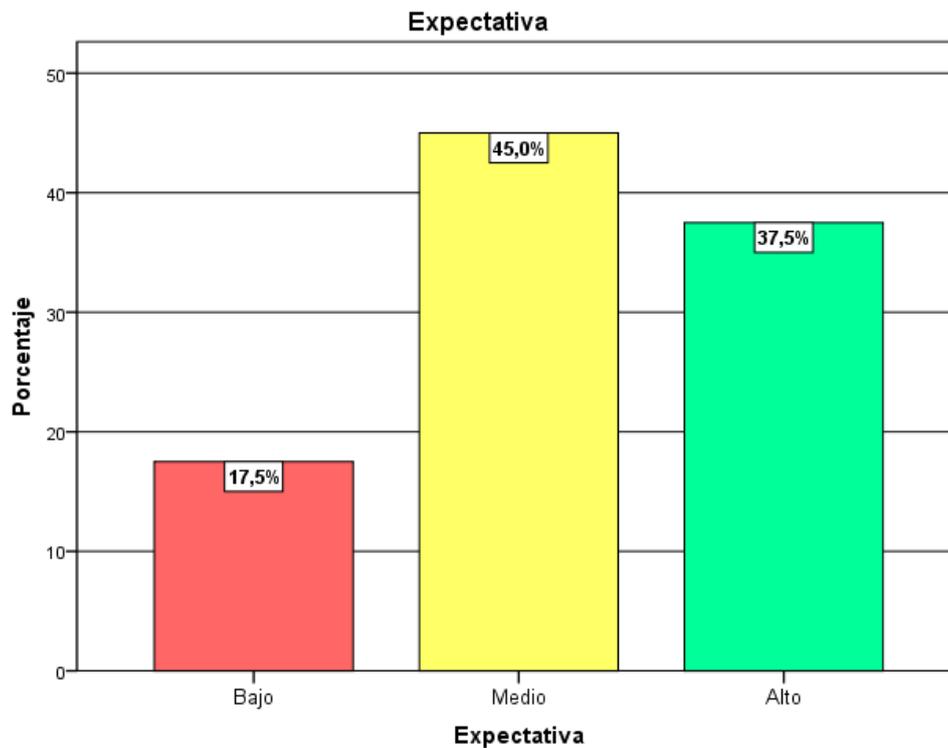
Estadística descriptiva de la dimensión Expectativa

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Bajo	7	17,5
	Medio	18	45,0
	Alto	15	37,5
	Total	40	100,0

Fuente: SPSS v.26

Gráfica 9

Expectativa.



Fuente: SPSS v.26

En la tabla y gráfica 9 el 17,5% de los trabajadores de Revisiones técnicas grupo J&J, Lima, 2022, consideran de un nivel bajo la expectativa, el siguiente 45,0% nivel medio y el 37,5% de nivel alto.

Estadística inferencial

Se mostrarán los resultados conseguidos para las pruebas de estadística inferencial relacionadas con la prueba de normalidad y de correlación correspondientes a los objetivos de la investigación.

Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad:

H0: distribución estadística muestra normal.

H1: distribución estadística muestra no normal.

Decisión:

Sig. $P < 0,05$ es rechazada la H0 y es aceptada H1.

Sig. $P \geq 0,05$ es aceptada la H0 y es rechazada H1.

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Comunicación organizacional	,351	40	,000	,636	40	,000
Rendimiento laboral	,428	40	,000	,591	40	,000

Fuente: SPSS v.26

Para la prueba de normalidad se debe considerar el tamaño de muestra a la hora de decidir sobre cuál resulta la más idónea. En este caso, al ser la muestra no mayor a 50, los estadísticos a revisar serán los de Shapiro-Wilk, los cuales se encuentran en la tabla anterior e indican, por su valor Sig menor a 0,05, que ambas variables no vienen de poblaciones normalmente distribuidas.

Esta conclusión nos permite decidir sobre la prueba de correlación ideal para estas variables, la cual es la de tipo ordinal, específicamente la del Rho de Spearman.

Prueba correlacional entre Comunicación organizacional y Rendimiento laboral

- H0: No existe relación entre el rendimiento laboral y la comunicación organizacional de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022
- H1: Existe relación entre el rendimiento laboral y la comunicación organizacional de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022

Criterio de decisión:

Si el valor Sig. es $\geq 0,05$ es aceptada la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es $< 0,05$ es rechazada la hipótesis nula.

			Rendimiento laboral	Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,802
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	,802	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: SPSS v.26

Al analizar los datos de la tabla anterior, resulta de interés principal el Rho de Spearman correspondiente a la prueba, el cual tiene un valor de 0,802 por lo que se concluye que esta relación es positiva y alta.

Además este estadístico tiene un valor Sig asociado de 0,000, menor a 0,05, por eso es rechazada la hipótesis nula y como resultado es aceptada la hipótesis alternativa de que hay relación significativa entre el rendimiento laboral y la comunicación organizacional de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022

Prueba de hipótesis específica 1 entre el rendimiento laboral y la formalización en la comunicación organizacional

- H0: No existe relación entre el rendimiento laboral y la formalización de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022
- H1: Existe relación entre el rendimiento laboral y la formalización de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022

Criterio de decisión:

Si el valor Sig. es $\geq 0,05$ es aceptada la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es $< 0,05$ es rechazada la hipótesis nula.

			Rendimiento laboral	Formalización
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,888
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Formalización	Coeficiente de correlación	,888	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: SPSS v.26

Al analizar los datos de la tabla anterior, resulta de interés principal el Rho de Spearman correspondiente a la prueba, el cual tiene un valor de 0,888, por lo que se concluye que esta relación es positiva y muy alta.

Además este estadístico tiene un valor Sig asociado de 0,000, menor a 0,05, por lo que es rechazada la hipótesis nula y por consecuencia es aceptada la hipótesis alternativa de que hay relación significativa entre el rendimiento laboral y la formalización de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022

Prueba de hipótesis específica 2 entre el rendimiento laboral y la modificación en la comunicación organizacional

- H0: No existe relación entre el rendimiento laboral y la modificación de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022
- H1: Existe relación entre el rendimiento laboral y la modificación de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022

Criterio de decisión:

Si el valor Sig. es $\geq 0,05$ es aceptada la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es $< 0,05$ es rechazada la hipótesis nula.

		Rendimiento laboral	Modificación
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	1,000	,674
		Sig. (bilateral)	.
		N	40
	Modificación	,674	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

Fuente: SPSS v.26

Al analizar los datos de la tabla anterior, resulta de interés principal el Rho de Spearman correspondiente a la prueba, el cual tiene un valor de 0,674, por lo que se concluye que esta relación es positiva y moderada.

Además este estadístico tiene una valor Sig asociado de 0,000, menor a 0,05, por lo que es rechazada la hipótesis nula y por consecuencia es aceptada la hipótesis alternativa de que hay relación significativa entre el rendimiento laboral y la modificación de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022

Prueba de hipótesis específica 3 entre el rendimiento laboral y el mantenimiento en la comunicación organizacional

- H0: No existe relación entre el rendimiento laboral y el mantenimiento de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022
- H1: Existe relación entre el rendimiento laboral y el mantenimiento de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022

Criterio de decisión:

Si el valor Sig. es $\geq 0,05$ es aceptada la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es $< 0,05$ es rechazada la hipótesis nula.

			Rendimiento laboral	Mantenimiento
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,859
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Mantenimiento	Coeficiente de correlación	,859	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: SPSS v.26

Al analizar los datos de la tabla anterior, resulta de interés principal el Rho de Spearman correspondiente a la prueba, el cual tiene un valor de 0,859 por lo que se concluye que esta relación es positiva y muy alta.

Además este estadístico tiene una valor Sig asociado de 0,000, menor a 0,05, por lo que es rechazada la hipótesis nula y por consecuencia es aceptada la hipótesis alternativa de que hay relación significativa entre el rendimiento laboral y el mantenimiento de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022

V. Discusión

Sobre la hipótesis general de la investigación, se determinó que con un Rho de Spearman de 0,802 y un valor Sig asociado de 0,000, menor a 0,05, es aceptada la hipótesis alterna y rechazada la hipótesis nula, por lo que hay relación significativa entre el rendimiento laboral y la comunicación organizacional de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022. Los resultados obtenidos se pueden comparar con los obtenidos por León, Madelen y Ocrospoma (2018) en su trabajo “Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2018”, concluyó que mediante la prueba Chi cuadrada con un valor de 20.366, que se encuentra muy por encima del valor crítico con una significancia de 0,00, por lo que se determinó que hay un vínculo significativo entre las variables en los trabajadores de la institución estudiada. También guardan semejanza con los obtenidos por Rivero (2021) “Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua 2021” concluyó que con un coeficiente de correlación de 0.679 hay un vínculo significativo entre las variables.

Respecto a la hipótesis específica uno, se determinó que con un Rho de Spearman de 0,888 y un valor Sig asociado de 0,000, menor a 0,05, señala que hay un vínculo significativo entre el rendimiento laboral y la formalización de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022. Los resultados guardan semejanza con los encontrados por Marreros y Robledo (2021) en su estudio titulado “La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken – Chimbote, 2021”, en su investigación se determinó que la comunicación organizacional posee un vínculo directo con el desempeño laboral de cada trabajador. También, Remicio (2021) en su investigación titulada “La comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café café del Perú, Miraflores – 2020” se concluyó que con un coeficiente de correlación R de Pearson de 0,763 a un nivel de significación $<0,05$. Por tanto, hay una alta correlación positiva entre el rendimiento organizacional y la comunicación organizacional.

Así mismo, sobre la hipótesis específica dos, se estableció que con un Rho de Spearman de 0,674, y un valor Sig asociado de 0,000, menor a 0,05, se indica que hay relación significativa entre el rendimiento laboral y la modificación de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022. Los resultados guardan relación con los encontrados por León, Noriega, y Murillo (2018) en “Efectos del clima organizacional en el desempeño docente” determinaron que con un $R^2 = 0,8711$ el desempeño laboral dependía de factores del clima organizacional. Así mismo, guardan relación con los encontrados por Sánchez (2022) en su investigación determinó que con un valor $r = 0,660$ el clima organizacional dentro de GAD, mejor será el desempeño de los servidores.

Finalmente sobre la hipótesis específica tres, se estableció con un Rho de Spearman de 0,859 y un valor Sig asociado de 0,000, menor a 0,05, indica que existe relación significativa entre el rendimiento laboral y el mantenimiento de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022. Guardan relación y se pueden comparar con los encontrados por León, Madelen y Ocrospoma (2018) en su trabajo “Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2018”, concluyó que mediante la prueba Chi cuadrada con un valor de 20.366, que se encuentra muy por encima del valor crítico con una significancia de 0,00, por lo que se determinó que hay un vínculo significativo entre las variables en los trabajadores. También guardan semejanza con los obtenidos por Rivero (2021) en “Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua 2021” concluyó que con un coeficiente de correlación de 0.679 hay un vínculo significativo entre las variables en estudio.

VI. Conclusiones

Referente a los objetivos se puede concluir que:

Primero. Sobre el objetivo general, se determinó que con un Rho de Spearman de 0,802 y un valor Sig asociado de 0,000, menor a 0,05, se indica que existe relación significativa entre el rendimiento laboral y la comunicación organizacional de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022. Lo se señala que se pueden mejorar las políticas internas para los índices de rendimiento laboral de los trabajadores

Segundo. Sobre el objetivo específico uno, se determinó que con un Rho de Spearman de 0,888 y un valor Sig asociado de 0,000, menor a 0,05, indica que existe relación significativa entre el rendimiento laboral y la formalización de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022. Se establece que el fortalecimiento de la formalización en el proceso comunicativo entre departamentos optimiza el rendimiento laboral.

Tercero. Sobre el objetivo específico dos, se determinó que con un Rho de Spearman de 0,674, y un valor Sig asociado de 0,000, menor a 0,05, se indica que existe relación significativa entre el rendimiento laboral y la modificación de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022. Se establece que al optimizar las modificaciones se optimiza el rendimiento laboral.

Cuarto. Sobre el objetivo específico tres, se estableció con un Rho de Spearman de 0,859 y un valor Sig asociado de 0,000, menor a 0,05, indica que existe relación significativa entre el rendimiento laboral y el mantenimiento de Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022. Se establece que el mantenimiento de los medios de comunicación optimiza el rendimiento laboral.

VII. Recomendaciones

1. Se sugiere al personal de dirección de la empresa Grupo J&J mejorar las políticas internas que permitan la optimización los índices de rendimiento laboral de los trabajadores, por lo cual se deben fortalecer la comunicación organizacional entre los distintos departamentos para cumplir con los propósitos y metas a corto, mediano y largo plazo.
2. Se sugiere a los supervisores del área de revisiones técnicas de la empresa Grupo J&J velar por el fortalecimiento de la formalización en el proceso comunicativo entre departamentos, porque se demostró que se relaciona significativamente con el rendimiento laboral.
3. Se sugiere a los supervisores del área de revisiones técnicas de la empresa Grupo J&J optimizar el proceso de comunicación organizacional, de esta forma se podrán mejorar los niveles de rendimiento laboral.
4. Se recomienda a los supervisores realizar el mantenimiento correspondiente a los diversos medios de comunicación organizacional en la empresa, lo cual podrá contribuir a mejorar los niveles de rendimiento laboral.

Referencias

- Ángeles, G. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias*. Bogotá, Colombia: Editorial universal del norte
- Arias, Fidas (2020). *Breve glosario de la investigación cualitativa y teoría fundamentada, FGA, Última actualización: 18-01-2020 Disponible en <http://fidiasarias.blogspot.com/2021>*
- Barroso Tanoira, Francisco Gerardo. 2014. Factores Determinantes para el Trabajo en Equipo en Empresas Manufactureras. Un Estudio en el Sureste de México. XIX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática
- Cf. Bruun, Henrik y Janne Hukkinen, "Crossing Boudaries: An Integrative Framework for Studying Technological Change", en: *Social Studies of Science*, XXXIII, 1 (2003), pp. 95-116
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. D.F., México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos (10ª ed.)*. Barcelona, España: McGraw-Hill.
- Costales, F. (2009). Teorías contemporáneas sobre rendimiento laboral individual. *Psicología y Organización*, 121.
- Cordero Quinzacara, Eduardo. (2019). Los reglamentos como fuente del derecho administrativo y su control jurisdiccional. *Ius et Praxis*, 25(1), 285-334. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122019000100285>
- De la cruz, E. y Huamán, A. (2016) "Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del Programa Nacional cuna más en la Provincia de Huancavelica-2015". (Grado de Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica). Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TPUNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=>

- D'Alessio, F. (2002). *Administración y Dirección de la Producción*. 1ª. Edición. Editorial. Pearson Education. Colombia.
- Del Pilar, M. (14 de septiembre del 2019). Comunicación interna. El Peruano. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-comunicacion-interna-83396.aspx>
- Egúsqiza Pereda, O. (2000). LA ASERTIVIDA: Modelos de comunicación en las organizaciones. *Quipukamayoc*, 7(14), 119-129.
- Ellis, A.P.J., Bell, B.S., Ployhart, R. E., Hollenbeck, J. R., & Ilgen, D.R. (2005). An evaluation of generic teamwork skills training with action teams: effects on cognitive and skill-based outcomes. *Personnel psychology*, 58, 641-672
- Flores Salinas, O. F. (2017). La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales.
- Gámez, Rosalinda y Gloria N. Navarro (2007). *Comunicación y Cultura Organizacional de Empresas Chinas y Japonesas*, UAS, México.
- García et al., (2015) Estudio exploratorio de intereses y motivación para la ejecución de tareas en alumnado de Educación Primaria de la provincia de Pontevedra, *Revista de investigación en educación*, ISSN 1697-5200, ISSN-e 2172-3427, Vol. 13, Nº. 2, 2015, págs. 256-270
- González, G. A. (2013). *Teorías de la personalidad* (Primera ed.). México: Red Tercer Milenio. Obtenido de http://www.aliatorg.mx/BibliotecasDigitales/Psicologia/Teorias_de_la_personalidad.pdf
- Graverán, D., Sánchez, M. & Portuondo, J. (2019). El proceso de comunicación externa del centro nacional de Biopreparados en las redes de Facebook y Twitter. *Revista cubana de información en ciencias de la salud*, 30(2)
- Guzmán, V. (2012). *Comunicación organizacional*. 1a ed, México: Red Tercer Milenio S.C. Recuperado el 20 de Enero de 2022, de <https://studylib.es/doc/4808781/comunicacion-organizacional>

- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Jaramillo Rivas, Milagro, Enfoque humanístico de la administración, La Guaira Venezuela, Modificado en el Período Académico I-2006
- Katzenbach, J. (2000). El trabajo en equipo. Ventajas y dificultades. España: Granica.
- Madrigal D. (2009). *Habilidades directivas*. 2da. Edición. México: McGraw-Hill.
- Martínez, A. y Noski, A. (2008). Comunicación organizacional práctica. México D. F., México: Trillas
- Merlyn-Sacoto, Marie-France, Acurio-Velasco, Carlos Vidal, Cabezas-Guerra, Christian Benjamín, Orbe-Nájera, Cristina Elizabeth, & Riera-Vásquez, Wilma Leonila. (2018). Rasgos de personalidad que afectan el desempeño de los profesores de la PUCE matriz en las funciones de docencia e investigación. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 44(1), 331-349. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052018000100331>
- Moret, J., & Arcila, C. (2011). Comunicación interna e informal en las organizaciones. *Temas de comunicación*, (22), 7-22.
- Motowidlo, S.J. (2003). *Job performance*. Nueva York: John Wiley&Sons
- León Serrano, Lady; NORIEGA TITO, Evelyn y MURILLO GUEVARA, Madelyn. *Impacto del clima organizacional sobre el rendimiento laboral del docente. Fides Et Ratio* [online]. 2018, vol.16, n.16 [citado 2022-07-10], pp.15-32. Disponible en: <<http://www.scielo.org.bo>>. ISSN 2071-081X.
- Lingard, Helen; Turner, Michelle; Charlesworth, Sara. (2015). Growing Pains: Work-Life Impacts in Small-to-Medium Sized Construction Firms. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 22(3), 312-326.

- Lozano, J. (2019) *The role of corporate communication in intelligent organizations*. Cuadernos de Administración, 35(65), 105-117.
- Ortiz Castro, A. C. (2019). *Estudio de la Comunicación Organizacional en las Pymes Guayaquileñas y su relación con el liderazgo* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil: Facultad de Comunicación Social).
- Ordóñez, Leonardo. (2007). El desarrollo tecnológico en la historia. *Areté*, 19(2), 187-210. Recuperado en 23 de noviembre de 2022, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1016-913X2007000200001&lng=es&tlng=es.
- Patricio, D. (2016). *Manual de Recursos Humanos*. Madrid, España: Ediciones Esic
- Pastor, G. (2020). Relación entre la satisfacción laboral y la calidad de vida de los trabajadores de la empresa de transportes Orquídeas Tour E.I.R.L., Arequipa 2018. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11122>
- Pérez Padilla, J Expectativas, satisfacción y rendimiento académico en alumnado universitario *Revista de Psicología y Educación*, 2015, 10(1), 11-32
- Pineda, A. (2020) *Comunicación Organizacional en la Gestión Empresarial: Retos y Oportunidades en el Espacio Digital*. *Revista GEON*. 7(1) 9 -25 <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Pierry Arrau, Pedro (2017): *Derecho administrativo. Obra reunida* (Valparaíso, Ediciones Universitarias de Valparaíso)
- RAE (2021) Expectativas en <https://dle.rae.es/expectativa>
- Remicio Diaz, P. N. (2021). Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café café del Perú, Miraflores-2020.

- Rivero Núñez, C. E. (2021). Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua 2021.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Administración*. D.F., México: Pearson Educacion.
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. D.F., México: Pearson.
- Rodríguez K. y Lechuga J (2019). *Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA*. Revista Escuela de Administración de Negocios, (87), 79-101
- Ros, M. (1985). La percepción de la interacción y el juego de las expectativas. En C. Huici, Estructura y procesos de grupo (pp. 324-345). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia
- Rousseau, V., Aube, C., & Savoie, A. (2006). Teamwork behaviors: A review and an integration of frameworks. *Small Group Research*, 37(5), 540-570.
- Rueda-López, J. J., (2007). La tecnología en la sociedad del siglo XXI: albores de una nueva revolución industrial. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (32), 1-28.
- Seelbach, G.A. (2013). Teorías de la personalidad, México, Red Tercer Milenio, 2013. p.9 http://www.aliatorg.mx/BibliotecasDigitales/Psicologia/Teorias_de_la_personalidad.pdf
- Treviño Alanis, Ninfa Idalia & Abreu, José Luis (2017) Trabajo en Equipo, Grupos de Trabajo y la Perspectiva de Competencia Daena: *International Journal of Good Conscience*. 12(3)405-422. Diciembre 2017.

Tito, J. (2012) *Gestión de Capacidades y Desempeño Laboral de la Empresa de Calzado de Lima Metropolitana* (Tesis) Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>

Torres, H. (2000). *Introducción a la administración*. México: Trillas.

Tuñez, M y Costa, C. (2015). *Comunicación Corporativa claves y escenarios*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=l87HDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicacion+corporativa+claves+y+escenarios&hl=es&sa=X>

Vilanova, N., & Ortega, I. (2017). *Generación Z: Todo lo que necesitas saber sobre los jóvenes que han dejado viejos a los millennials*. Plataforma.

Whetten , D. y Cameron, K. (2005). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. Mexico: Prentice Hall.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		Tipo: aplicada Diseño: No experimental Población: 40 colaboradores de la empresa Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022
¿Cuál es la relación entre el rendimiento laboral y la comunicación organizacional en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022?	Determinar la relación existente entre el rendimiento laboral y comunicación organizacional en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022	Existe relación significativa en la relación del rendimiento laboral y comunicación organizacional en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Muestra: 40 colaboradores. Instrumento: Se usaron cuestionarios validados para aplicarlos a cada variable.
¿Cuál es la relación del rendimiento laboral y la formalización en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022?	Determinar la relación existente entre el rendimiento laboral y la formalización en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022	Existe la relación existente entre el rendimiento laboral y la formalización en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022		

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables.

<p>¿Cuál es la relación del rendimiento laboral y la modificación en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022?</p>	<p>Determinar la relación existente entre el rendimiento laboral y la modificación en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022</p>	<p>Existe relación existente entre el rendimiento laboral y la modificación en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022</p>		
<p>¿Cuál es la relación del rendimiento laboral y el mantenimiento en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022?</p>	<p>Determinar la relación existente entre el rendimiento laboral y el mantenimiento en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022</p>	<p>Existe relación existente entre el rendimiento laboral y el mantenimiento en Revisiones Técnicas Grupo J&J Lima, 2022</p>		

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Variable rendimiento Laboral	"Depende de varios factores importantes. Se puede asegurar que la organización puede contar con recursos financieros, procedimientos administrativos y equipo técnico, pero si nadie sabe o desea operar estos elementos, se mantendrán" (Arias, 2011)	Para realizar la medición de la variable de desempeño laboral se ha tenido en cuenta al autor Arias (2011), quien: <ul style="list-style-type: none"> • Habilidad • Conocimiento • Personalidad • Expectativas 	Habilidad	Ejecución de las labores		Cuestionario de rendimiento laboral (Quino, 2017)
				Orientación de resultados		
				Formas innovadoras de trabajo		
			Conocimiento	Uso de los equipos		
				Procedimientos		
				Adelantos en tecnología		
			Personalidad	Relaciones interpersonales		
				Trabajo en colectivo		
				Liderazgo		
			Expectativas	Reconocimiento del trabajo		
				Recompensa		
				Sanciones		

Variable dependiente: Comunicación organizacional	Para Pineda (2020) la Comunicación Organizacional independientemente del tamaño de la organización, la comunicación facilita el desarrollo y requiere planificación, vincula acciones creadas en todas las áreas de la organización.	La comunicación organizacional posee tres dimensiones: formalización, modificación y mantenimiento	Formalización	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamentos • Tiempos de entrada y salida 	El instrumento se compone de dos partes, la primera para medir las expectativas de los clientes, y una segunda en torno a las percepciones o experiencias.
			Modificación	<ul style="list-style-type: none"> • Formas previamente acordadas de realización de tareas 	
			Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Logro de tareas • Canales de comunicación efectiva 	

ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Este cuestionario está diseñado para recolectar información para un trabajo de investigación.

Instrucciones: Leer las preguntas que se citan y marcar (X) en el casillero de su preferencia, usando la siguiente escala.

VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL		VALORES DE ESCALA				
DIMENSIONES	INDICADORES	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi 4	Siempre 5
		HABILIDAD	Ejecución de las labores			
1	Usted comprende claramente cuáles son las instrucciones que son brindadas por sus superiores?					
2	Usted realiza sus actividades en el tiempo y de la forma adecuada?					
Orientación de los resultados						
3	Usted considera que termina su trabajo de forma oportuna?					
4	Usted considera que cumple con las tareas que se le encomienda?					
Formas innovadoras de trabajo						
5	Usted esta de acuerdo en aprender nuevas formas innovadoras de trabajar?					
6	Usted considera que nuevas formas innovadoras de trabajo pueden aumentar la rentabilidad económica de la empresa?					
CONOCIMIENTO	Uso de los equipos					
	7	Usted considera que es una persona que esta dispuesta en aprender sobre el manejo de nuevos equipos?				
	8	Usted considera que sus compañeros también están dispuestos a aprender el manejo de nuevos equipos?				
	Procedimientos					
	9	Usted considera que cumple con los procedimientos que se establecen en su área de trabajo?				
	10	Usted considera que ha presentado iniciativas para el mejoramiento de los procedimientos de trabajo en el área donde se desempeña?				
	Adelantos en tecnología					
11	Usted apoya a sus compañeros de trabajo en el uso de nuevos equipos tecnológicos de trabajo?					

	12	Usted de realiza capacitaciones sobre el manejo de software especializados en su área?					
PERSONALIDAD	Relaciones interpersonales						
	13	Usted considera que es cortés con sus compañeros de trabajo y el resto de los trabajadores de la empresa?					
	14	Usted evita tener conflictos en su entorno laboral?					
	Trabajo colectivo						
	15	Usted tiene aptitud para integrarse con sus compañeros de trabajo?					
	16	Usted se identifica fácilmente con los objetivos propuestos con su equipo de trabajo?					
	Liderazgo						
	17	Usted considera que es capaz de influenciar a sus compañeros en la toma de decisiones?					
	18	Usted asigna las tareas en base a que las instrucciones son claras y precisas?					
EXPECTATIVAS	Reconocimiento del trabajo						
	19	Usted considera que si jefe inmediato puede reconocer y mostrar satisfacción por los trabajos correctos que usted realiza?					
	20	Usted siente que es útil y es valorado por las labores que realiza en su puesto de trabajo?					
	Recompensas						
	21	Usted en su trabajo recibe recompensas o incentivos por los logros que realiza?					
	22	Usted considera que las recompensas e incentivos que recibe lo motivan a mejorar las tareas que realiza en su puesto de trabajo?					
	Sanciones						
	23	Usted cuando es objeto de alguna sanción puede hablar con su jefe sobre los motivos de la sanción?					
	24	usted considera que las sanciones que le imponen son justas?					

VARIABLE COMUNICACION ORGANIZACIONAL						
DIMENSIONES	INDICADORES		VALORES DE ESCALA			
			Nunca 1	Casi nunca	A veces 3	Casi
FORMULACION	Reglamentos					
	1	La empresa le ha suministrado el reglamento desde que ingreso?				
	2	Usted considera que la empresa adapta el reglamento según la realidad de la empresa?				
	Tiempos de entrada y salida					
	3	Usted considera que en la empresa se respetan los tiempos de entrada y de salida?				
	4	Usted puede comunicar a su jefe directo cuando requiere modificar sus tiempos de entrada y salida?				
MODIFICACION	Formas previamente acordadas de realización de tareas					
	5	Usted puede conversar con su jefe sobre modificaciones que considere necesarias para la realización de sus tareas y funciones?				
	6	Usted puede proponer mejores procedimientos que optimicen la realización de sus tareas?				
	7	Usted considera que la empresa acepta las modificaciones necesarias en el mejoramiento de las tareas?				
	8	Las modificaciones para ala realización de las tareas están aprobadas en el reglamento de la empresa?				

MANTENIMIEN TO	Logro de tareas						
	9	Usted considera que si jefe inmediato comunica a la empresa el logro exitoso de sus tareas?					
	10	Usted considera que la empresa considera y valora el buen logro de las tareas que realiza?					
	Canales de comunicación efectiva						
	11	Usted considera que la empresa utiliza canales de comunicación efectivas con sus trabajadores?					
	12	Usted considera que la empresa gestiona la comunicación en la empresa de forma que integre a los trabajadores a sus áreas y funciones?					

ANEXO 4 Validez del instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **DIOS ZARATE, Luis Enrique**

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede , requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: “RENDIMIENTO LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN REVISIONES TÉCNICAS GRUPO J&J LIMA, 2022” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 01

TITULO: Rendimiento laboral

Depende de varios factores importantes. Se puede asegurar que la organización puede contar con recursos financieros, procedimientos administrativos y equipo técnico, pero si nadie sabe o desea operar estos elementos, se mantendrán" (Arias, 2011)

Dimensión 1: Habilidad. Según Arias (2012) es poder realizar tangiblemente una tarea mediante la psicomotricidad y la inteligencia, se relaciona con la predisposición a la mejora del desempeño y origina que se adapte a su medio de trabajo. Se destaca la iniciativa de otorgar ideas nuevas y de mejorar aún más estas habilidades (p.380).

Dimensión 2: Conocimiento. Según Arias (2012) se refiere a lo que la persona es capaz de hacer en una tarea específica y que le permite poder realizar actividades nuevas gracias al conocimiento previo y pueda potencializar sus habilidades (p.380).

Dimensión 3: Personalidad. Según Arias (2012) se refiere a cómo la persona percibe el mundo y actúa en base a las características que posee la cual la diferencia de otra, y tiene que ver también como se relaciona con los demás, como piensa, y siente (p.381).

Dimensión 4: Expectativas. Según Arias (2012) es lo que una persona espera conseguir por realizar una actividad laboral, y que le hace visualizar a futuro las recompensas o castigos que tendrá por el trabajo o responsabilidad, determinando su manera de pensar sobre los objetivos que se plantea la empresa (p.381)

Variable 02:

TITULO: Comunicación organizacional

Definición: Para Pineda (2020) la Comunicación Organizacional independientemente del tamaño de la organización, la comunicación facilita el desarrollo y requiere planificación, vincula acciones creadas en todas las áreas de la organización.

Dimensión 1: Formalización. Rodríguez (2006) Explica que en las organizaciones se busca lograr aumentar la eficiencia de las comunicaciones. Se ha visto, al hablar de diseño organizacional, que parte importante de este diseño consiste en delimitar los canales y responsabilidades de la comunicación. Basta con observar el organigrama de una determinada organización para saber cuáles son los cauces por los cuales fluye la comunicación formal. La formalización organizacional implica la restricción de los canales y contenidos de las comunicaciones posibles.

Dimensión 2: Modificación. Sirve para estimular una actitud positiva sobre las condiciones socioculturales en que se encuentra la organización, para determinar qué tan viable es que se promuevan modificaciones de los valores, las creencias, los ritos y los mitos, hacia los trabajadores dentro su actividad laboral y sobre su pertenencia a la organización. Según Rodríguez (2006).

Dimensión 3: Mantenimiento. creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. Según Rodríguez (2006).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 01: RENDIMIENTO LABORAL

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Habilidad	Ejecución de las labores	1 al 6	Escala ordinal LIKERT 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: Algunas veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
	Orientación de resultados		
	Formas innovadoras de trabajo		
Conocimiento	Uso de los equipos	7 al 12	
	Procedimientos		
	Adelantos en tecnología		
Personalidad	Relaciones interpersonales	13 al 18	
	Trabajo en colectivo		
	Liderazgo		
Expectativas	Reconocimiento del trabajo	19 al 24	
	Recompensa		
	Sanciones		

Variable 02: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Formalización	Reglamentos	1 al 4	Escala ordinal LIKERT 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: Algunas veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
	Tiempos de entrada y salida		
Modificación	Formas previamente acordadas de realización de tareas	5 al 8	
Mantenimiento	Logro de tareas	9 al 12	
	Canales de comunicación efectiva		

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RENDIMIENTO LABORAL
Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN REVISIONES TÉCNICAS GRUPO J&J LIMA, 2022.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
1	Habilidad						
a	Usted comprende claramente cuáles son las instrucciones que son brindadas por sus superiores?	x		x		x	
b	Usted realiza sus actividades en el tiempo y de la forma adecuada?	x		x		x	
c	Usted considera que termina su trabajo de forma oportuna?	x		x		x	
d	Usted considera que cumple con las tareas que se le encomienda?	x		x		x	
e	Usted esta de acuerdo en aprender nuevas formas innovadoras de trabajar?	x		x		x	
f	Usted considera que nuevas formas innovadoras de trabajos pueden aumentar la rentabilidad económica de la empresa?	x		x		x	
	DIMENSIÓN 2						
2	Conocimiento						
a	Usted considera que cumple con los procedimientos que se establecen en su área de trabajo?	x		x		x	
b	Usted considera que ha presentado iniciativas para el mejoramiento de los procedimientos de trabajo en el área	x		x		x	

	donde se desempeña?						
c	Usted apoya a sus compañeros de trabajo en el uso de nuevos equipos tecnológicos de trabajo?	x		x		x	
d	Usted de realiza capacitaciones sobre el manejo de software especializados en su área?	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
3	Personalidad						
a	Usted considera que es cortés con sus compañeros de trabajo y el resto de los trabajadores de la empresa?	x		x		x	
b	Usted evita tener conflictos en su entorno laboral?	x		x		x	
c	Usted tiene aptitud para integrarse con sus compañeros de trabajo?	x		x		x	
d	Usted se identifica fácilmente con los objetivos propuestos con su equipo de trabajo?	x		x		x	
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
4	Expectativas						
a	Usted considera que si jefe inmediato puede reconocer y mostrar satisfacción por los trabajos correctos que usted realiza?	x		x		x	
b	Usted siente que es útil y es valorado por las labores que realiza en su puesto de trabajo?	x		x		x	
c	Usted en su trabajo recibe recompensas o incentivos por los logros que realiza?	x		x		x	
d	Usted considera que las recompensas e incentivos que recibe lo motivan a mejorar las tareas que realiza en su puesto de trabajo?	Si	No	Si	No	Si	No
e	Usted cuando es objeto de alguna sanción puede hablar con su jefe sobre los motivos de la sanción?	x		x		X	

f	usted considera que las sanciones que le imponen son justas?	x		x		X	
---	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dios Zárate Luis Enrique

DNI: 07909441

Especialidad del validador: Licenciado en Administración

7 de octubre del 2021

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

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RENDIMIENTO LABORAL
Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN REVISIONES TÉCNICAS GRUPO J&J LIMA, 2022.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
1	Formulación						
a	La empresa le ha suministrado el reglamento desde que ingreso?	x		x		x	
b	Usted considera que la empresa adapta el reglamento según la realidad de la empresa?	x		x		x	
c	Usted considera que en la empresa se respetan los tiempos de entrada y de salida?	x		x		x	
d	Usted puede comunicar a su jefe directo cuando requiere modificar sus tiempos de entrada y salida?	x		x		x	
	DIMENSIÓN 2						
2	Modificación						
a	Usted puede conversar con su jefe sobre modificaciones que considere necesarias para la realización de sus tareas y funciones?	x		x		x	
b	Usted puede proponer mejores procedimientos que optimicen la realización de sus tareas?	x		x		x	
c	Usted considera que la empresa acepta las modificaciones necesarias en el mejoramiento de las tareas?	x		x		x	
d	Las modificaciones para ala realización de las tareas están aprobadas en el reglamento de la empresa?	x		x		x	

	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
3	Mantenimiento						
a	Usted considera que si jefe inmediato comunica a la empresa el logro exitoso de sus tareas?	x		x		x	
b	Usted considera que la empresa considera y valora el buen logro de las tareas que realiza?	x		x		x	
c	Usted considera que la empresa utiliza canales de comunicación efectivas con sus trabajadores?	x		x		x	
d	Usted considera que la empresa gestiona la comunicación en la empresa de forma que integre a los trabajadores a sus áreas y funciones?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dios Zárate Luis Enrique

DNI: 07909441

Especialidad del validador: Licenciado en administración.

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

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Chavez Vera, Kerwin Jose

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: “RENDIMIENTO LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN REVISIONES TÉCNICAS GRUPO J&J LIMA, 2022” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 01

TITULO: Rendimiento laboral

Depende de varios factores importantes. Se puede asegurar que la organización puede contar con recursos financieros, procedimientos administrativos y equipo técnico, pero si nadie sabe o desea operar estos elementos, se mantendrán" (Arias, 2011)

Dimensión 1: Habilidad. Según Arias (2012) es poder realizar tangiblemente una tarea mediante la psicomotricidad y la inteligencia, se relaciona con la predisposición a la mejora del desempeño y origina que se adapte a su medio de trabajo. Se destaca la iniciativa de otorgar ideas nuevas y de mejorar aún más estas habilidades (p.380).

Dimensión 2: Conocimiento. Según Arias (2012) se refiere a lo que la persona es capaz de hacer en una tarea específica y que le permite poder realizar actividades nuevas gracias al conocimiento previo y pueda potencializar sus habilidades (p.380).

Dimensión 3: Personalidad. Según Arias (2012) se refiere a cómo la persona percibe el mundo y actúa en base a las características que posee la cual la diferencia de otra, y tiene que ver también como se relaciona con los demás, como piensa, y siente (p.381).

Dimensión 4: Expectativas. Según Arias (2012) es lo que una persona espera conseguir por realizar una actividad laboral, y que le hace visualizar a futuro las recompensas o castigos que tendrá por el trabajo o responsabilidad, determinando su manera de pensar sobre los objetivos que se plantea la empresa (p.381)

Variable 02:

TITULO: Comunicación organizacional

Definición: Para Pineda (2020) la Comunicación Organizacional independientemente del tamaño de la organización, la comunicación facilita el desarrollo y requiere planificación, vincula acciones creadas en todas las áreas de la organización.

Dimensión 1: Formalización. Rodríguez (2006) Explica que en las organizaciones se busca lograr aumentar la eficiencia de las comunicaciones. Se ha visto, al hablar de diseño organizacional, que parte importante de este diseño consiste en delimitar los canales y responsabilidades de la comunicación. Basta con observar el organigrama de una determinada organización para saber cuáles son los cauces por los cuales fluye la comunicación formal. La formalización organizacional implica la restricción de los canales y contenidos de las comunicaciones posibles.

Dimensión 2: Modificación. Sirve para estimular una actitud positiva sobre las condiciones socioculturales en que se encuentra la organización, para determinar qué tan viable es que se promuevan modificaciones de los valores, las creencias, los ritos y los mitos, hacia los trabajadores dentro su actividad laboral y sobre su pertenencia a la organización. Según Rodríguez (2006).

Dimensión 3: Mantenimiento. creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. Según Rodríguez (2006).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS

VARIABLES Variable 01: RENDIMIENTO LABORAL

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Habilidad	Ejecución de las labores	1 al 6	Escala ordinal LIKERT 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: Algunas veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
	Orientación de resultados		
	Formas innovadoras de trabajo		
Conocimiento	Uso de los equipos	7 al 12	
	Procedimientos		
	Adelantos en tecnología		
Personalidad	Relaciones interpersonales	13 al 18	
	Trabajo en colectivo		
	Liderazgo		
Expectativas	Reconocimiento del trabajo	19 al 24	
	Recompensa		
	Sanciones		

Variable 02: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Formalización	Reglamentos	1 al 4	Escala ordinal LIKERT 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: Algunas veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
	Tiempos de entrada y salida		
Modificación	Formas previamente acordadas de realización de tareas	5 al 8	
Mantenimiento	Logro de tareas	9 al 12	
	Canales de comunicación efectiva		

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
RENDIMIENTO LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN
REVISIONES TÉCNICAS GRUPO J&J LIMA, 2022.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
1	Habilidad						
a	Usted comprende claramente cuáles son las instrucciones que son brindadas por sus superiores?	X		X		X	
b	Usted realiza sus actividades en el tiempo y de la forma adecuada?	X		X		X	
c	Usted considera que termina su trabajo de forma oportuna?	X		X		X	
d	Usted considera que cumple con las tareas que se le encomienda?	X		X		X	
e	Usted esta de acuerdo en aprender nuevas formas innovadoras de trabajar?	X		X		X	
f	Usted considera que nuevas formas innovadoras de trabajo pueden aumentar la rentabilidad económica de la empresa?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2						
2	Conocimiento						
a	Usted considera que cumple con los procedimientos que se establecen en su área de trabajo?	X		X		X	
b	Usted considera que ha presentado iniciativas para el mejoramiento de los procedimientos de trabajo en el área donde se desempeña?	X		X		X	
c	Usted apoya a sus compañeros de trabajo en el uso de nuevos equipos tecnológicos de trabajo?	X		X		X	
d	Usted de realiza capacitaciones sobre el manejo de software especializados en su área?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3						
3	Personalidad						
a	Usted considera que es cortés con sus compañeros de trabajo y el resto de los trabajadores de la empresa?	X		X		X	
b	Usted evita tener conflictos en su entorno laboral?	X		X		X	
c	Usted tiene aptitud para integrarse con sus compañeros de trabajo?	X		X		X	

d	Usted se identifica fácilmente con los objetivos propuestos con su equipo de trabajo?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No

4	Expectativas						
a	Usted considera que si jefe inmediato puede reconocer y mostrar satisfacción por los trabajos correctos que usted realiza?	X		X		X	
b	Usted siente que es útil y es valorado por las labores que realiza en su puesto de trabajo?	X		X		X	
c	Usted en su trabajo recibe recompensas o incentivos por los logros que realiza?	X		X		X	
d	Usted considera que las recompensas e incentivos que recibe lo motivan a mejorar las tareas que realiza en su puesto de trabajo?	Si	No	Si	No	Si	No
e	Usted cuando es objeto de alguna sanción puede hablar con sus jefe sobre los motivos de la sanción?	X		X		X	
f	usted considera que las sanciones que le imponen son justas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Chavez Vera Kerwin Jose

CE: 003058624

Especialidad del validador: DOCTOR EN GERENCIA

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

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Kerwin José Chávez Vera
C.E. 003058624
Docente Investigador®

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL
INSTRUMENTO QUE MIDE: RENDIMIENTO LABORAL Y
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN REVISIONES
TÉCNICAS GRUPO J&J LIMA, 2022.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
1	Formulación						
a	La empresa le ha suministrado el reglamento desde que ingreso?	X		X		X	
b	Usted considera que la empresa adapta el reglamento según la realidad de la empresa?	X		X		X	
c	Usted considera que en la empresa se respetan los tiempos de entrada y de salida?	X		X		X	
d	Usted puede comunicar a su jefe directo cuando requiere modificar sus tiempos de entrada y salida?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2						
2	Modificación						
a	Usted puede conversar con su jefe sobre modificaciones que considere necesarias para la realización de sus tareas y funciones?	X		X		X	
b	Usted puede proponer mejores procedimientos que optimicen la realización de sus tareas?	X		X		X	
c	Usted considera que la empresa acepta las modificaciones necesarias en el mejoramiento de las tareas?	X		X		X	
d	Las modificaciones para ala realización de las tareas están aprobadas en el reglamento de la empresa?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3						
3	Mantenimiento						
a	Usted considera que si jefe inmediato comunica a la empresa el logro exitoso de sus tareas?	X		X		X	
b	Usted considera que la empresa considera y valora el buen logro de las tareas que realiza?	X		X		X	
c	Usted considera que la empresa utiliza canales de comunicación efectivas con sus trabajadores?	X		X		X	
d	Usted considera que la empresa gestiona la comunicación en la empresa de forma que integre a los trabajadores a sus áreas y funciones?	X		X		X	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Castro Castro, Miguel Ángel
Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

Presente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Apellidos y nombres del juez validador: Chavez Vera Kerwin Jose
Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.
CE: 003058624.
Especialidad del validador: DOCTOR EN GERENCIA

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "RENDIMIENTO LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN REVISIONES TÉCNICAS GRUPO J&J LIMA, 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.


MIGUEL ÁNGEL CASTRO CASTRO

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

.Variable 01

TITULO: Rendimiento laboral

Depende de varios factores importantes. Se puede asegurar que la organización puede contar con recursos financieros, procedimientos administrativos y equipo técnico, pero si nadie sabe o desea operar estos elementos, se mantendrán" (Arias, 2011)

Dimensión 1: Habilidad. Según Arias (2012) es poder realizar tangiblemente una tarea mediante la psicomotricidad y la inteligencia, se relaciona con la predisposición a la mejora del desempeño y origina que se adapte a su medio de trabajo. Se destaca la iniciativa de otorgar ideas nuevas y de mejorar aún más estas habilidades (p.380).

Dimensión 2: Conocimiento. Según Arias (2012) se refiere a lo que la persona es capaz de hacer en una tarea específica y que le permite poder realizar actividades nuevas gracias al conocimiento previo y pueda potencializar sus habilidades (p.380).

Dimensión 3: Personalidad. Según Arias (2012) se refiere a cómo la persona percibe el mundo y actúa en base a las características que posee la cual la diferencia de otra, y tiene que ver también como se relaciona con los demás, como piensa, y siente (p.381).

Dimensión 4: Expectativas. Según Arias (2012) es lo que una persona espera conseguir por realizar una actividad laboral, y que le hace visualizar a futuro las recompensas o castigos que tendrá por el trabajo o responsabilidad, determinando su manera de pensar sobre los objetivos que se plantea la empresa (p.381)



Ángel Castro Castro

Variable 02:

TITULO: Comunicación organizacional

Definición: Para Pineda (2020) la Comunicación Organizacional independientemente del tamaño de la organización, la comunicación facilita el desarrollo y requiere planificación, vincula acciones creadas en todas las áreas de la organización.

Dimensión 1: Formalización. Rodríguez (2006) Explica que en las organizaciones se busca lograr aumentar la eficiencia de las comunicaciones. Se ha visto, al hablar de diseño organizacional, que parte importante de este diseño consiste en delimitar los canales y responsabilidades de la comunicación. Basta con observar el organigrama de una determinada organización para saber cuáles son los cauces por los cuales fluye la comunicación formal. La formalización organizacional implica la restricción de los canales y contenidos de las comunicaciones posibles.

Dimensión 2: Modificación. Sirve para estimular una actitud positiva sobre las condiciones socioculturales en que se encuentra la organización, para determinar qué tan viable es que se promuevan modificaciones de los valores, las creencias, los ritos y los mitos, hacia los trabajadores dentro su actividad laboral y sobre su pertenencia a la organización. Según Rodríguez (2006).

Dimensión 3: Mantenimiento. creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. Según Rodríguez (2006).



HIGUERA ESPINOZA
CASTRO CASTRO

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 01: RENDIMIENTO LABORAL

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Habilidad	Ejecución de las labores	1 al 6	Escala ordinal LIKERT 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: Algunas veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
	Orientación de resultados		
	Formas innovadoras de trabajo		
Conocimiento	Uso de los equipos	7 al 12	
	Procedimientos		
	Adelantos en tecnología		
Personalidad	Relaciones interpersonales	13 al 18	
	Trabajo en colectivo		
	Liderazgo		
Expectativas	Reconocimiento del trabajo	19 al 24	
	Recompensa		
	Sanciones		


 Miguel Ángel CASTILLO CASTILLO

Variable 02: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Formalización	Reglamentos	1 al 4	Escala ordinal LIKERT 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: Algunas veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
	Tiempos de entrada y salida		
Modificación	Formas previamente acordadas de realización de tareas	5 al 8	
Mantenimiento	Logro de tareas	9 al 12	
	Canales de comunicación efectiva		

Fuente: Elaboración propia.

Miguel Ángel Casula Jarama

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RENDIMIENTO LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN REVISIONES TÉCNICAS GRUPO J&J LIMA, 2022.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
1	Habilidad						
a	Usted comprende claramente cuáles son las instrucciones que son brindadas por sus superiores?	X		X		X	
b	Usted realiza sus actividades en el tiempo y de la forma adecuada?	X		X		X	
c	Usted considera que termina su trabajo de forma oportuna?	X		X		X	
d	Usted considera que cumple con las tareas que se le encomienda?	X		X		X	
e	Usted esta de acuerdo en aprender nuevas formas innovadoras de trabajar?	X		X		X	
f	Usted considera que nuevas formas innovadoras de trabajo pueden aumentar la rentabilidad económica de la empresa?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2						
2	Conocimiento						
a	Usted considera que cumple con los procedimientos que se establecen en su área de trabajo?	X		X		X	
b	Usted considera que ha presentado iniciativas para el mejoramiento de los procedimientos de trabajo en el área donde se desempeña?	X		X		X	
c	Usted apoya a sus compañeros de trabajo en el uso de nuevos equipos tecnológicos de trabajo?	X		X		X	
d	Usted de realiza capacitaciones sobre el manejo de software especializados en su área?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3						
3	Personalidad						
a	Usted considera que es cortés con sus compañeros de trabajo y el resto de los trabajadores de la empresa?	X		X		X	
b	Usted evita tener conflictos en su entorno laboral?	X		X		X	
c	Usted tiene aptitud para integrarse con sus compañeros de trabajo?	X		X		X	
d	Usted se identifica fácilmente con los objetivos propuestos con su equipo de trabajo?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4						


 Miguel Ángel Castillo Castillo

4	Expectativas						
a	Usted considera que si jefe inmediato puede reconocer y mostrar satisfacción por los trabajos correctos que usted realiza?	X		X		X	
b	Usted siente que es útil y es valorado por las labores que realiza en su puesto de trabajo?	X		X		X	
c	Usted en su trabajo recibe recompensas o incentivos por los logros que realiza?	X		X		X	
d	Usted considera que las recompensas e incentivos que recibe lo motivan a mejorar las tareas que realiza en su puesto de trabajo?	Si	No	Si	No	Si	No
e	Usted cuando es objeto de alguna sanción puede hablar con sus jefe sobre los motivos de la sanción?	X		X		X	
f	usted considera que las sanciones que le imponen son justas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Castro Castro, Miguel Ángel
Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACION

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

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Miguel Ángel Castro Castro
 DNI 16423080

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RENDIMIENTO LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN REVISIONES TÉCNICAS GRUPO J&J LIMA, 2022.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
1	Formulación						
a	La empresa le ha suministrado el reglamento desde que ingreso?	X		X		X	
b	Usted considera que la empresa adapta el reglamento según la realidad de la empresa?	X		X		X	
c	Usted considera que en la empresa se respetan los tiempos de entrada y de salida?	X		X		X	
d	Usted puede comunicar a su jefe directo cuando requiere modificar sus tiempos de entrada y salida?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2						
2	Modificación						
a	Usted puede conversar con su jefe sobre modificaciones que considere necesarias para la realización de sus tareas y funciones?	X		X		X	
b	Usted puede proponer mejores procedimientos que optimicen la realización de sus tareas?	X		X		X	
c	Usted considera que la empresa acepta las modificaciones necesarias en el mejoramiento de las tareas?	X		X		X	
d	Las modificaciones para a la realización de las tareas están aprobadas en el reglamento de la empresa?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3						
3	Mantenimiento						
a	Usted considera que si jefe inmediato comunica a la empresa el logro exitoso de sus tareas?	X		X		X	
b	Usted considera que la empresa considera y valora el buen logro de las tareas que realiza?	X		X		X	
c	Usted considera que la empresa utiliza canales de comunicación efectivas con sus trabajadores?	X		X		X	
d	Usted considera que la empresa gestiona la comunicación en la empresa de forma que integre a los trabajadores a sus áreas y funciones?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

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

Higuera Araya
Higuera Araya

Apellidos y nombres del juez validador: Castro Castro, Miguel Ángel

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACION

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es pertinente para representar la dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficientes son suficientes


Miguel Ángel Castro Castro


"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

18 de agosto del 2022

Señores
Escuela de Administración
Universidad César Vallejo – Campus Lima

A través del presente, **JUAN NEGRAL OLMEDO**, identificado (a) con DNI N°44505591 representante de la empresa/institución **REVISIONES TECNICAS GRUPO J&J SAC** con el cargo de **GERENTE GENERAL**, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) **Alexa Minerva Santos Escobar**

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada: **RENDIMIENTO LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN REVISIONES TECNICAS GRUPO J&J LIMA 2022**

Si No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,


JUAN NEGRAL OLMEDO
Gerente General
C.T.I Y GRUPO J&J S.A.C
RUC 20601191045

Firma y Sello

Nombre y Apellidos..... Juan Negral Olmedo
Cargo..... Gerente

ANEXO 5 Matriz de datos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Nro. Trabajador	Usted comprende claramente cuáles son las instrucciones que son brindadas por sus superiores?	Usted realiza sus actividades en el tiempo y de la forma adecuada?	Usted considera que termina su trabajo de forma oportuna?	Usted considera que cumple con las tareas que se le encomienda?	Usted esta de acuerdo en aprender nuevas formas innovadoras de trabajar?	Usted considera que nuevas formas innovadoras de trabajo pueden aumentar la rentabilidad económica de la empresa?	Usted considera que es una persona que esta dispuesta en aprender sobre el manejo de nuevos equipos?	Usted considera que sus compañeros también están dispuestos a aprender el manejo de nuevos equipos?	Usted considera que cumple con los procedimientos que se establecen en su area de trabajo?	Usted considera que ha presentado iniciativas para el mejoramiento de los procedimientos de trabajo en el área donde se desempeña?	Usted apoya a sus compañeros de trabajo en el uso de nuevos equipos tecnológicos de trabajo?	Usted de realiza capacitaciones sobre el manejo de software especializados en su área?	Usted considera que es cortés con sus compañeros de trabajo y el resto de los trabajadores de la empresa?	Usted evita tener conflictos en su entorno laboral?	Usted tiene aptitud para inegarse con sus compañeros de trabajo?
1	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	5	3	5	2	4
2	5	3	3	3	5	3	4	3	4	5	5	4	5	2	3
3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	5	3	4	2	4
4	3	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4	4	5	2	4
5	3	2	3	3	3	5	3	5	2	3	3	3	3	2	3
6	3	3	4	3	3	5	4	5	2	4	5	3	4	3	4
7	4	3	4	4	3	5	4	3	2	3	3	4	4	3	3
8	5	3	4	4	3	4	3	5	2	3	5	4	4	2	3
9	3	3	3	5	3	3	3	4	2	3	4	3	4	2	4
10	4	2	4	5	4	4	3	4	2	4	5	3	4	5	4
11	4	2	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	4
12	3	2	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3
13	5	2	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4
14	4	2	3	5	5	4	3	3	2	3	4	5	3	2	4
15	5	3	3	4	5	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3
16	3	3	3	5	5	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3
17	3	2	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4
18	5	2	4	3	5	4	5	2	3	5	5	3	4	3	3
19	4	2	3	3	3	3	3	4	2	4	5	3	5	3	3
20	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4
21	3	3	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3
22	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	2	4
23	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	3	4
24	5	2	4	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3
25	3	2	3	4	3	3	3	2	3	5	5	3	4	2	3
26	5	3	3	4	3	4	4	2	4	3	5	3	3	2	4
27	3	3	3	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	2	4
28	3	2	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4
29	4	2	3	3	5	3	5	2	4	3	4	3	3	2	4
30	4	2	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	2	3
31	5	2	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3
32	5	2	3	4	5	3	3	2	4	4	3	3	5	3	4
33	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	2	3
34	5	2	3	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	3	4
35	3	2	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	2	3
36	5	3	4	5	5	3	3	2	3	5	4	4	3	3	3
37	5	3	3	3	3	3	3	2	4	5	3	4	5	2	4
38	4	2	4	4	3	4	5	3	3	5	3	4	4	2	3
39	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4
40	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	4

16	17	18	19	20	21	22	23	24
Usted se identifica fácilmente con los objetivos propuestos con su equipo de trabajo?	Usted considera que es capaz de influenciar a sus compañeros en la toma de decisiones?	Usted asigna las tareas en base a que las instrucciones son claras y precisas?	Usted considera que si jefe inmediato puede reconocer y mostrar satisfacción por los trabajos correctos que usted realiza?	Usted siente que es útil y es valorado por las labores que realiza en su puesto de trabajo?	Usted en su trabajo recibe recompensas o incentivos por los logros que realiza?	Usted considera que las recompensas e incentivos que recibe lo motivan a mejorar las tareas que realiza en su puesto de trabajo?	Usted cuando es objeto de alguna sanción puede hablar con sus jefe sobre los motivos de la sanción?	Usted considera que las sanciones que le imponen son justas?
5	4	3	5	3	4	3	5	3
4	4	3	4	2	3	4	5	3
5	3	4	5	3	4	3	3	3
4	5	3	4	3	3	5	3	4
3	5	3	3	2	4	5	4	3
5	5	4	3	3	4	4	4	4
3	5	4	3	3	3	4	3	4
4	4	3	3	2	3	4	3	4
4	4	4	5	2	3	3	4	3
3	4	3	3	3	3	3	5	4
3	3	3	5	3	4	5	3	3
4	3	4	4	2	4	5	3	3
3	4	3	5	3	4	4	3	4
5	4	4	3	3	4	3	5	3
3	4	4	3	2	3	5	5	4
3	5	3	3	2	3	5	3	4
4	4	4	4	2	3	3	3	4
5	5	4	4	2	3	4	4	3
5	5	4	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	5	3	4
5	3	3	5	3	3	3	5	3
4	4	3	5	2	3	5	4	3
4	4	4	4	3	3	3	5	4
3	4	4	5	2	4	4	3	4
5	4	4	3	2	4	5	3	3
5	5	3	4	3	4	3	4	4
5	3	4	5	3	3	5	3	3
4	4	4	5	3	3	3	4	4
3	3	4	5	2	4	3	3	4
3	5	3	5	3	4	5	4	3
3	4	4	5	2	3	3	5	4
5	3	3	4	3	3	3	5	3
3	5	4	5	2	4	5	3	4
5	3	3	3	2	4	5	5	3
3	4	4	4	2	4	3	5	3
4	5	3	5	2	3	4	5	4
4	5	3	3	3	3	5	3	3
5	5	4	4	2	3	4	3	4

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Nro Trabajadores	La empresa le ha suministrado el reglamento desde que ingreso?	Usted considera que la empresa adapta el reglamento según la realidad de la empresa?	Usted considera que en la empresa se respetan los tiempos de entrada y de salida?	Usted puede comunicar a su jefe directo cuando requiere modificar sus tiempos de entrada y salida?	Usted puede conversar con su jefe sobre modificaciones que considere necesarias para la realización de sus tareas y funciones?	Usted puede proponer mejores procedimientos que optimicen la realización de sus tareas?	Usted considera que la empresa acepta las modificaciones necesarias en el mejoramiento de las tareas?	Las modificaciones para la realización de las tareas están aprobadas en el reglamento de la empresa?	Usted considera que si jefe inmediato comunica a la empresa el logro exitoso de sus tareas?	Usted considera que la empresa considera y valora el buen logro de las tareas que realiza?	Usted considera que la empresa utiliza canales de comunicación efectivos con sus trabajadores?	Usted considera que la empresa gestiona la comunicación en la empresa de forma que integre a los trabajadores a sus áreas y funciones?
1	2	3	3	4	2	3	4	3	2	4	5	5
2	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5
3	2	3	3	5	2	3	4	5	3	3	3	3
4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5
5	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5
6	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5
7	3	3	5	4	3	4	3	5	3	3	5	4
8	2	4	4	5	3	4	3	5	2	4	3	3
9	2	4	4	4	3	4	5	5	2	3	3	5
10	2	4	3	5	3	3	5	4	2	4	4	5
11	2	3	3	4	2	4	5	5	2	4	4	4
12	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
13	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5
14	2	3	4	5	2	3	4	5	3	4	4	4
15	2	4	3	5	3	4	4	3	3	3	5	4
16	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3
17	2	4	4	5	2	4	5	3	3	3	5	4
18	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5
19	3	3	4	4	3	4	5	4	2	4	5	4
20	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
21	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5
22	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	5
23	3	4	5	3	2	3	3	4	2	4	3	5
24	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5
25	2	3	5	3	2	4	5	5	2	4	4	4
26	2	4	5	4	2	3	3	3	3	3	4	5
27	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5
28	2	4	4	4	3	3	3	4	2	3	5	5
29	3	3	3	5	2	4	3	5	2	4	3	5
30	2	4	5	3	3	4	5	4	2	3	3	4
31	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5
32	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5
33	3	3	5	4	3	4	5	4	2	4	4	4
34	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5
35	3	4	5	3	2	3	4	3	2	3	3	4
36	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5
37	2	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3
38	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5
39	2	4	5	5	2	3	4	5	2	4	4	3
40	3	4	5	4	2	3	5	3	2	4	4	3

	Habilidad	Conocimiento	Personalidad	Expectativas	Rendimiento laboral	Formulación	Modificación	Mantenimiento	Comunicación
1	2	2	3	3	2	2	2	3	2
2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	2	3	2	2	2	2	2	3
8	3	3	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	3	2	2	2	3	2	3
10	3	3	2	2	2	2	2	2	3
11	2	3	2	3	2	2	3	2	2
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	3	2	3	3	3	3	3	3	3
14	3	2	3	2	2	2	2	2	2
15	3	2	2	3	2	2	2	2	2
16	3	2	2	2	2	2	2	2	2
17	2	3	3	2	2	2	2	2	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	2	3	3	2	2	2	3	2	3
20	2	3	2	3	2	2	2	2	2
21	2	3	2	3	3	3	3	3	3
22	2	3	2	3	2	2	2	2	2
23	2	2	3	2	2	2	2	2	2
24	2	3	3	3	3	3	3	3	3
25	2	2	2	3	2	2	3	2	2
26	3	2	2	3	2	2	2	2	2
27	2	3	3	2	3	3	3	3	3
28	2	2	3	3	2	2	2	2	2
29	2	2	2	3	2	2	2	2	2
30	3	3	2	3	2	2	3	2	2
31	3	3	2	2	3	3	3	3	3
32	3	2	3	3	3	3	3	3	3
33	2	3	2	3	2	2	3	2	3
34	3	3	3	2	3	3	3	3	3
35	2	3	2	3	2	2	2	2	2
36	3	2	2	3	3	3	3	3	3
37	2	2	3	2	2	2	3	2	2
38	2	3	2	3	3	3	3	3	3
39	2	3	3	2	2	3	2	2	2
40	2	3	3	2	2	3	2	2	2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "RENDIMIENTO LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN REVISIONES TECNICAS GRUPO J&J, LIMA 2022", cuyo autor es SANTOS ESCOBAR ALEXA MINERVA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE DNI: 07909441 ORCID: 0000-0003-0176-0047	Firmado electrónicamente por: LDIOSZ el 17-11- 2022 09:24:06

Código documento Trilce: TRI - 0438119