



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Comunicación organizacional y el desempeño laboral de la  
empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martín de Porres,  
2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Lopez Lapa, Yessica ([orcid.org/0000-0002-7652-8456](https://orcid.org/0000-0002-7652-8456))

**ASESORA:**

Mg. Reyes Linares, Ángela Elsa ([orcid.org/0000-0003-3416-038X](https://orcid.org/0000-0003-3416-038X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

El siguiente trabajo de investigación se lo dedico en primer lugar a Dios y a mis padres por estar conmigo en todo momento, por su apoyo incondicional y ser mi mayor motivación, alentándome a seguir adelante.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios por darme la vida y salud para realizar correctamente mi trabajo de investigación, agradecer a la UCV y a mi asesora, por brindarnos las herramientas necesarias y así poder culminar el año académico satisfactoriamente con el título de licenciado en administración.

## Índice de contenidos

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	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	46

## Índice de tablas

Tabla 1	Datos estadísticos de la variable Comunicación organizacional	21
Tabla 2	Datos estadísticos de la dimensión comunicación horizontal	22
Tabla 3	Datos estadísticos de la dimensión comunicación descendente	23
Tabla 4	Datos estadísticos de la dimensión comunicación ascendente	24
Tabla 5	Datos estadísticos de la variable desempeño laboral	25
Tabla 6	Datos estadísticos de la dimensión motivación	26
Tabla 7	Datos estadísticos de la dimensión satisfacción	27
Tabla 8	Datos estadísticos de la dimensión compromiso organizacional	28
Tabla 9	Prueba de normalidad Shapiro-Wilk	29
Tabla 10	Correlación entre las variables comunicación organización y desempeño laboral	30
Tabla 11	Correlación entre la dimensión comunicación horizontal y desempeño laboral	31
Tabla 12	Correlación entre la dimensión comunicación descendente y desempeño laboral	32
Tabla 13	Correlación entre la dimensión comunicación ascendente y desempeño laboral	33

## Índice de figuras

Figura 1	Porcentajes de la variable comunicación organizacional	21
Figura 2	Porcentajes de la dimensión comunicación horizontal	22
Figura 3	Porcentajes de la dimensión comunicación Descendente	23
Figura 4	Porcentajes de la dimensión comunicación Ascendente	24
Figura 5	Porcentajes de la variable Desempeño laboral	25
Figura 6	Porcentajes de la dimensión motivación	26
Figura 7	Porcentajes de la dimensión Satisfacción	27
Figura 8	Porcentajes de la dimensión compromiso organizacional	28

## Resumen

El presente proyecto de investigación titulado comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Olivos S.A.C-2022. Se elaboró con el objetivo general de determinar la relación entre ambas variables. El estudio se desarrolla bajo el tipo de investigación aplicada, descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores, los cuales se encuentran laborando en las áreas que pertenecen a la empresa. El instrumento utilizado para medir las variables fue a través de una encuesta compuesta por 22 ítems. El instrumento fue validado por expertos; asimismo los resultados mostraron que la confiabilidad de los instrumentos arrojó resultados de 0.903. Se halló además que los resultados adquiridos en la investigación fueron satisfactorios ya que se descubrió una correlación positiva alta entre las variables de estudio. Asimismo, se utilizó un coeficiente de correlación R de Pearson que asciende a 0,992, a un nivel de significancia menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que existe una correlación positiva alta entre las variables. Finalmente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe una correlación positiva entre ambas variables.

**Palabras clave:** Comunicación, desempeño, información, equipo

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship that exists between organizational communication and the work performance of the collaborators of the transport company Olivos S.A.C-2022. The study is developed under the type of applied research, descriptive correlational, quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 30 employees, who are working in the areas that belong to the company. The instrument used to measure the variables was through a survey composed of 22 items. The instrument was validated by experts; Likewise, the results showed that the reliability of the instruments yielded results of 0.903. It was also found that the results obtained in the investigation were satisfactory since a high positive correlation was discovered between the study variables. Likewise, a Pearson's R correlation coefficient was used, which amounts to 0.992, at a significance level of less than 0.05. For this reason, it can be said that there is a high positive correlation between the variables. Finally, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, establishing that there is a positive correlation between both variables.

**Keywords:** Communication, performance, information, team



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente muchas organizaciones consideran que interactuar con los colaboradores dentro del centro de labor es un punto clave e importante para no tener ningún conflicto al momento de la toma de decisiones y lograr alcanzar los propósitos planeados por la organizaciones, donde el superior debe emplear los términos adecuados y establecer la medidas para poder llegar a todos los funcionarios, de manera directo y conciso, dejando que los mismos puedan desenvolverse en un desempeño excelente en sus actividades diarias. En tal sentido, la pandemia ha influido y ha sido causante de que la interacción con los funcionarios no sea de la mejor manera ni adecuadamente, por el motivo del distanciamiento social o la aplicación de la virtualidad, es decir, no existe comparación entre un trato presencial que virtual, ya que, el colaborador puede percibir la idea del jefe inmediato, sin embargo, en el contexto virtual, si el mensaje no es claro, no se puede concretar la idea, por tal motivo, dicha problemática no solo abarca a una empresa sino a la mayoría de empresas en todo el mundo, de manera que, el desempeño laboral del colaborador se ve afectado directamente porque producto de ello no puede ejercer sus funciones correctamente o cumplir con las metas trazada, la finalidad de la investigación es dar a notar el estado en el cual se encuentra la organización.

En el ámbito internacional los autores como Apolo, et al. (2017), Expresan que todas las empresas debido a la globalización, tuvieron la necesidad de implementar diferentes métodos que debían ser aprobados para mejorar la rentabilidad y productividad de la organización, ya que actualmente la interacción con los colaboradores o jefes de línea en un centro laboral es muy fundamental, por ello es primordial y es un elemento que se considera como un mecanismo para que se pueda lograr las metas que se proponen

Por lo tanto, al tener una deficiente comunicación se genera una desventaja competitiva, generando un retraso o decayendo en el mercado, producto de ello el colaborador no puede desempeñarse de la manera más óptima. Así mismo Bonilla Torres (2017), manifiesta que la organización Sandvik del Perú s.a, una institución que tiene 130 sedes en diferentes lugares del mundo, generó incertidumbre en el flujo de comunicaciones que no eran convenientes en la comunicación descendente

y esto generaba conflictos de originaban problemas de realimentación en las actividades de los trabajadores.

Por ello sintetizando la idea expuesta nos damos cuenta de lo fundamental y esencial que es la comunicación en toda organización, empresa y/o institución, porque es la percepción de la finalidad para tener éxito. Así mismo dar a conocer que los funcionarios tengan claro su posición al momento de realizar sus actividades y puedan lograr trabajar en un buen ambiente laboral sin tener que generar conflictos con los superiores y con ello lograr la productividad y no tener ningún tipo de problemática.

En lo nacional el autor Guillén y Arruda (2017), da a conocer que si se tiene una buena interacción con los funcionarios de manera comprensible se prospera en la empresa, ya que si no intercambiara información y no se tendría una comunicación en situaciones difíciles, tendrían conflictos a nivel interno. Es por ello que en toda organización grande o pequeña se debe manejar una buena comunicación interna para no generar ningún tipo de incomodidad con los superiores o funcionarios y ellos estén conformes y sean más eficientes en sus labores.

En el ambiente local, en su totalidad con los colaboradores particulares en el departamento de Moquegua, los funcionarios realizan su labor más tiempo porque generan tener más tiempo de lo que laboren, incentivando una incomodidad con los superiores y esto a largo plazo lleva a ser perjudicial y daña el compromiso que se pacta para generar las actividades que se tiene diariamente, a comparación si se utilizaría la herramienta que sea útil nose tendría ningún tipo de disconformidad y los pagos. Si se tuviera los recursos correctos, se desarrollarían un mejor desempeño en las actividades. La problemática del siguiente trabajó en la empresa de Transportes es que la empresa tiene problemas de interacción con sus colaboradores y no tiene una comunicación interna por lo que los funcionarios tienen conflictos y mal entendidos. Así Mismo se nota la baja incertidumbre de aquellos trabajadores hacia los sus salientes (superiores), para manifestar los conflictos o indecisiones que se puedan mostrar en la organización. Otros conflictos traen por sectores de los trabajadores transitorios, ellos son aquellos contratados por los consumidores o clientes y al no contar la información necesaria de sus labores de la organización, originan una falta de concentración y participación entre

todos los trabajadores y por consecuente no se lleve acorde el propósito planteado. Por lo tanto, surgió el siguiente problema general:

¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martin de Porres, 2022?

Los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martin de Porres, 2022? ¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martin de Porres, 2022? ¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martin de Porres, 2022?

Teóricamente se justifica el presente trabajo teniendo en cuenta y dando a conocer que los funcionarios si hay problemas en dichas variables y lo más fundamental la investigación del trabajo es que tengan conocimiento, del mismo modo como lo están interpretando la información y están informando a sus funcionarios los conflictos que se tienen dentro de la organización para mejorar las incomodidades o incertidumbres que se esté generando. Para la variable 1 se toma en conocimiento la teoría del autor Robbins y Judge (2017), manifiesta con seguridad: “la comunicación es muy potente e importantes en toda institución, ya que si existiría una interacción deficiente afectaría a la productividad o servicio en la empresa.

Para la segunda variable el autor Chiavenato (2017), manifiesta que “Es la forma donde los funcionarios de las empresas desarrollan su trabajo demostrando sus habilidades y sus actividades, con ello realizan sus objetivos trazados a futuro”, con esto nos quiere decir que el desempeño se puede interpretar como es la calidad de labor que tiene cada funcionario y como aporta tus actividades diarias durante el tiempo que labora y como trabaja en equipo , la cooperación con los demás funcionarios. La justificación práctica, se sostiene que el motivo de resolver la relación entre las dos variables, el cual se accederá para visualizar como se da en la variable 2 donde los funcionarios de la empresa se informan sobre la función de cada sector o área para ejercer su labor diario, ya que esto es importante para los superiores y/o jefes de línea tengan en cuenta y ellos innoven, ejerzan e implementen diferentes manera para la toma de decisiones y tener un mejor

desenvolvimiento en el desempeño con todos los funcionarios para que a largo plazo tengan una mejor productividad y rentabilidad.

Metodológicamente se justifica que se realizó un instrumento, el cual permitió, recoger toda la indagación que fuera importante y consecuentemente examinado, definiendo las dimensiones e indicadores de ambas variables. Con la finalidad de contribuir una mejora y tener más ventaja de la competencia para así implementar diferentes inquietudes que tengan los funcionarios de la empresa.

El objetivo general del presente estudio es determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martín de Porres, 2022.

Los Objetivos Específicos son: 1) Identificar la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martín de Porres, 2022. 2) Identificar la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martín de Porres, 2022. 3) Identificar la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martín de Porres, 2022

Hipótesis General: Existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martín de Porres, 2022. Las Hipótesis específicas son 1) Existe relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martín de Porres, 2022. 2) Existe relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martín de Porres, 2022. 3) Existe relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de la empresa de transporte.

## II. MARCO TEÓRICO

En la investigación se consideró fuentes bibliográficas, de las 2 variables en las distintas, adquiriendo antecedentes nacionales e internacionales.

En lo nacional Cáceres (2019), en su averiguación “La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la Gerencia de Gestión Electoral- ONPE, Lima, 2019”. Universidad César Vallejo, concluyó como objetivo determinar la relación entre ambas variables. El diseño que se halló fue experimental analizando que si existe relación entre dichas variables. Considerando que el índice de correlación se obtuvo 0.413 siendo correlación positiva moderada con un nivel de significancia de 0.003. Concluyó que en la empresa no hay una comunicación asertiva y esto afecta las actividades diarias de los funcionarios, causando malos entendidos, ya que no hay una interacción adecuada con los funcionarios, por ello se debe capacitar para poder interactuar las dudas e incomodidades que puede pasar dentro de la organización para evitar futuros conflictos a largo plazo. Así mismo Tello (2018), en su tesis: “Comunicación organizacional y su relación con el desempeño de los colaboradores de movistar Multicentro - Olivos, 2017”. Universidad Nacional de Trujillo, halló como objetivo obtener si hay relación y que si realmente existe entre ambas variables para saber el desempeño de los que laboran en la empresa. El diseño fue no experimental. En este estudio la muestra fue 80 colaboradores. Finalmente concluyo que los funcionarios mencionan que si hay una relación en la empresa y se obtiene una ventaja positiva, dando a conocer la importancia de la interacción con los funcionarios y que es primordial para mejorar el desenvolvimiento y estar preparado ante cualquier dificultad, resolviendo las dudas de los funcionarios y realizando una labor adecuada sin generar conflictos, ya que mucho de los desafíos conflictos que existen tienen que ver con una interacción no buena y genera que no se posiciona correctamente.

Rojas (2019), manifestó en su tesis titulada “La comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa Tele atento del Perú S.A.C., plataforma comercial de Movistar, Ate 2019”, donde nos expresa que su propósito fue hallar la relación entre ambas variables. Se aplicó la metodología de enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional, su muestra fue con 93 colaboradores

Concluyó que la comunicación organizacional es primordial, ya que si no hay interacción con los jefes y/o superiores, los funcionarios podrían sentirse no necesario, lo que generaría un rendimiento bajo afectando el desempeño, es por ello que interactuar e intercambiar ideas dentro del centro de labor para que de esta manera aumente su productividad o mejore su servicio que ofrece.

También, Remicio (2020), detalló en su tesis titulada “Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café del Perú, Miraflores — 2020”. El objetivo que presentó fue determinar la relación entre ambas variables, uno la metodología de enfoque cuantitativo con nivel descriptivo y diseño no experimental, muestra de 33 colaboradores y un instrumento de recolección de datos de 45 preguntas. Finalmente se llegó a la conclusión que lo que se emplea con las motivaciones de los empleados siempre es necesario ya que una mala interacción con los funcionarios afecta de manera directa y esto genera un atraso y estanca las metas propuestas por los funcionarios y /o jefes y para evitar este tipo de complicaciones se debe realizar charlas y capacitaciones para el buen manejo de toma de decisiones.

De igual modo, Pacco y Cáceres (2021), en su investigación titulada “Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los analistas de crédito en la Financiera Compartamos, Arequipa 2019, aplico la metodología de enfoque cuantitativo con nivel descriptivo relacional, muestra de 50 funcionarios, se utilizó la herramienta recolector de 34 preguntas, Finalmente concluyo que este trabajo dio a conocer que en su totalidad en las empresas de debe tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores, ideas, opiniones, quejas mejorando la relación que hay entre jefes y colaboradores para tener acciones ya planificadas y no afecte en el rendimiento de cada uno de los colaboradores para lograr un buen posicionamiento y mejorar la rentabilidad

Mori (2018), en su investigación: “El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de gestión administrativa de la gel huari, año 2017”. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, nos dice el objetivo fue determinar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área de gestión administrativa. El diseño fue no experimental. En este estudio la muestra se hizo con 22 trabajadores. Y se llegó a las siguientes

conclusiones, que el clima organizacional contribuye significativamente en el desempeño laboral de los que trabajan en el área de gestión administración en UGEL. La correlación de Spearman fue 0.762. Por lo que el clima organizacional es fundamental en las entidades públicas o ya sean privadas, porque influye y esto hace que permitan saber que en las organizaciones se debe trabajar en un ambiente laboral con todo el miembro que estén la empresa para lograr las metas que se proponen para futuro.

En el ámbito internacional Gabriela (2016), en su tesis "La Comunicación Organizacional en Entidades Educativas". Universidad de Málaga-España, determino como su propósito realizar la aplicación de ambas variables en los directivos y el profesorado, el diseño que se halló fue experimental, enfoque integrado multimodal o enfoque mixto de acuerdo al autor Hernández, concluyendo que la interacción en una empresa con los funcionarios es de mucho compromiso y responsabilidad para lograr mejoras y no tener un estancamiento. Así mismo el autor nos señala que los superiores no utilizan el plan de capacitación con sus funcionario lo cual es primordial para la mejora de la empresa, por lo tanto para todas las actividades, por ellos se debe emplear las charlas, realizarlas también mediante las redes sociales ya que estos factores serán un apoyo para las necesidades e incomodidades y terminar con los malos entendidos y puedan realizar sus labores con confianza y se sientan más comprometidos con sus funciones.

Flores (2017) en su tesis titulada "Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en el personal del Hospital Corazón de Jesús ciudad de El Alto, gestión 2015" Universidad Pública de El Alto -Bolivia. Nos dice que tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables y la metodología y diseño aplicada en el proyecto es de tipoanalítico y corte transversal, muestra fue con 112 funcionarios entre ellos médicos, enfermeras, personal administrativo y personal de servicio. se concluye por los resultados analíticos que el total del colaboradores que se encuestó tienen una no muy buena interacción con los jefes ya que son indiferentes respecto a su actividades diarias, mencionando que la satisfacción en el centro de trabajo es de manera positiva para los funcionarios y jefes, el intercambio que existe promueven las prácticas profesionales dentro de la empresa. El diseño a la comunicación organizacional interna, esto quiere decir que las

actividades que desarrollan son deficientes y no se halla una comunicación organizacional interna.

Así mismo, Zans (2017) en su tesis “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN-Managua, año-2016”. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. En su metodología enfoque cuantitativo, diseño no experimental, muestra con 59 personas. Finalmente concluyendo que el clima organizacional que existe es regular, esto quiere decir que no es bueno ni malo, por lo que el liderazgo que manejaron en la empresa no fue suficiente y poca participativa, falta de disposición para tener un buen clima laboral con las funciones de labor dentro de la organización. El desempeño laboral que se manejó en la institución fue poco favorable ya que si cumplieran con las labores en el tiempo que se dice no ocurrieran dichos conflictos, donde cada decisión es tomada de manera individual, esto quiere decir que carecen de capacitaciones para sus colaboradores.

Jiménez (2016) en su tesis: “La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa humana S.A.”. Universidad Católica del Ecuador, su objetivo fue establecer el grado de relación entre ambas variables. El diseño fue no experimental, muestrase con 152. Y se llegó a la conclusión que existe una relación directa. Que los colaboradores puedan trabajar en equipo, evitando conflictos, teniendo nuevos desafíos y empleen cambios, innoven. Por ello en esta investigación nos dio a conocer cuán importante es la orientación de las labores, charlas, capacitaciones para interactuar con los jefes sin tener dudas, y estar comprometido al trabajo, sin conflictos en su labor diaria.

Así mismo, Tipantuña (2015) en su tesis titulada “Comunicación Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa PARIS QUITO S.A.” Universidad central del Ecuador. Nos dice que su objetivo fue identificar la incidencia de ambas variables de la organización. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, técnica de recolección de datos la encuesta, muestra con 68 personas. Concluyendo que manejan e interactúan una comunicación asertiva en el cual se pone límites, esto quiere decir que se consigue y convence para que la gran mayoría tenga la misma opinión, por ello se manifiesta con un 57,4%, esto paso ya que la organización confía que los trabajadores tengan toda la información de forma clara y precisa para el desarrollo de sus actividades en



el centro de trabajo, similar al nivel de desempeño laboral obtuvo como resultado un 66,2% que quiere decir como un buen desempeño por partes de los colaboradores ya que no se tienen quejas y no hay mal entendidos y puedan lograr con facilidad las metas que se proponen.

Como bases teóricas científicas de la variable 1 se citaron lo siguiente: Guido, et al. (2017), Nos dice que su en su revista Harvard Business Deusto, que el desarrollo que no es viable es un atraso y los diferentes funcionarios que laboren en una institución alejado y que no tenga interacción con sus compañeros ni jefes , ni clientes y teniendo conocimiento que es fundamental, llegando a tener conflictos y por ende se pierde el respeto y el reconocimiento , ya que será complicado formar un trabajo en equipo porque se generara malos entendidos por la falta de comunicación y esto trae un mal ambiente laboral generando un estancamiento para las metas planeadas que tiene la organización.

Según autores como Men y Yue (2019) manifiesta sobre las cualidades, habilidades y aptitudes como es un estilo de comunicación para que en transcurso de su trabajo , los superiores no generan conflictos en la cultura y el clima de la organización, mostrando que el tiempo trabajado y las ideas de los que laboran en la empresa influyan en su cultura emocional y comunicación interna, evitando desarrollarse en las relaciones interpersonales, trayendo cambios en sus actitudes, y puntos de vista los funcionarios y tener dificultades para la organización, esto genera atrasos e incertidumbres en las empresas y no se puede lograr los objetivos que ellos tienen a largo y/o mediano plazo por la falta motivación.

Segredo et al. (2017), Nos manifiesta que la comunicación organizacional en las empresas es un punto fundamental para estudio de la cultura de clima laboral, por medio de 4 maneras, que es retroalimentación, proceso organizacional y los diferentes maneras de la interacción ,ya que estas categorías mejoran a tener un buen manejo en la administración de las organizaciones a largo plazo, donde se tiene que ser transparente con los funcionarios ya que influye en lo personal, familiar , por ello el interactuar es fundamental para no tener un estancamiento y lograr una un buen ambiente laboral y así mismo posicionamiento de toda organización.

Puertas et al. (2020), Manifiestan que es un desarrollo de interactuar e informarse en las diferentes niveles de rango dentro de una organización,

ampliando e innovando los conocimientos adquiridos, buscando el cumplimiento de objetivos o detectando las fallas que puedan existir en algún proceso, de manera que, la comunicación que se pueda dar permitirá mejorar la situación de la organización, incitándola para generar mejores servicios de calidad para a futuro promoverlas.

Para Nogueira, et al. (2020), Nos expresan que tecnologías actualmente son la rápida solución a los conflictos que ocurren dentro de la organización y se implemente nuevas medidas para la optimización de actividades, generando el tiempo que se labora en la empresa, promoviendo e innovando que todo lo que le une tiene que ser dinámico y llamativo y luego de ello se analizara teniendo resultados esperados, ya que se cumplen los planes realizados.

Contreras y Garibay (2020), Nos expresa en su estudio que realizaron un hicieron una recolección de información y concluyeron que una comunicación organizacional contribuye para el mejoramiento de las organizaciones y hace un mejor desarrollo para así generar resultados óptimos a mediano plazo, para alcanzar sus propósitos organizados en sentido más humano, y finalmente ejercer en un buen ambiente laboral y largo plazo posicionarse.

Robbins y Judge (2017), nos expresan que es aquello que orienta y motiva para lograr el éxito dentro de una organización ya que se le considera como una herramienta primordial, dentro de todo ello está la relación de los jefes hacia los colaboradores, de los colaboradores hacia los jefes y por ultimo del mismo rango jefes a jefes, es importante la interacción con los funcionarios, clientes, etc. para la estar de acuerdo con objetivos que se plantean dentro de todas la instituciones , es por ello que se debe innovar y ayudar para que las empresas tengan éxito ya que es fundamental el clima organizacional para mejorar la rentabilidad productividad dentro de la empresa.

Finalmente, Pineda (2020), manifestó que el proceso interno que tiene una empresa para orientar los mensajes a sus funcionarios, es primordial ya que tener una comunicación horizontal, es decir la interacción viene hacer de jefe a jefe para la toma de decisiones y la comunicación descendente, que es del superior al funcionario trae ventajas positivas y ascendente es de los colaboradores hacia lo superiores , aporta de manera que los funcionarios ejercen un mejor ambiente , pero siempre respetando la jerarquía.

Pazmay, et al. (2017), manifiestan que los elementos que definen a la comunicación organizacional son las planificaciones estratégicas, los canales de comunicación y medición de resultados, este último es considerado más primordial ya que es el resultado final de cualquier proceso obtenido en un tiempo determinado es punto clave para las realizaciones que tenga cada área, para finalmente coordinar e implementar nuevas retos y estrategias para concluir con las metas planeadas y logren la satisfacción que toda empresa busca.

Cóndor (2018), manifestó que los tipos de comunicación pueden clasificarse según el criterio, es decir en: comunicación directa, indirecta, descendente, ascendente, horizontal y vertical, para tener mayor productividad ya que si hay interacción con todos los funcionarios y jefes, para facilitar y agilizar la información que se tiene y poder alcanzar las metas planeadas.

Valle (2017), mencionó que existen dos características principales en la comunicación organizacional, las cuales son: a) Mejorar el interior de la organización de manera que se vea reflejada al exterior. Con esto se manifiesta que los funcionarios laboren con la seguridad, ya que si ellos no tuvieran un buen manejo de desempeño afectaría a sus clientes y por ende a la empresa. b) Implica las emociones y el flujo de información hacia múltiples direcciones, con esto manifiesta que es fundamental que los funcionarios se sientan cómodos y seguros ya que si fuera lo contrario afecta de manera negativa la interacción con los superiores.

La finalidad de la comunicación organizacional según Méndez y Palacios (2020), es la manera como lo llevan dentro de la organización si es de manera estratégica, ya que la empresa tiene dificultades con los grupos internos o externos, se enfoca más en tener una estrategia corporativa, interactuando con los superiores y/o funcionarios.

Para la teoría de la variable 2, que trata sobre el desempeño laboral como los colaboradores ejercen su actividad diariamente, autores como Rodríguez y Lechuga (2019), manifiestan sobre las labores de los funcionarios, que es la calidad de labor de cada trabajador que tiene la voluntad de trabajar en dan más importancia a un tiempo determinado, y si fuera al contrario el desempleo de sus funcionarios y sin ellos se estanca y no genera productividad ya que el rendimiento de los trabajadores se detiene en las empresas ya sea para ganar o perder la rentabilidad.

Ordoñez y Orbe (2018), Para la teoría de la variable 2, que trata sobre el desempeño laboral como los colaboradores ejercen su actividad diariamente, autores como Rodríguez y Lechuga (2019), manifiestan sobre las labores de los funcionarios , que es la calidad de labor de cada trabajador que tiene la voluntad de trabajar en dan más importancia a un tiempo determinado, y si fuera al contrario el desempleo de sus funcionarios y sin ellos se estanca y no genera productividad ya que el rendimiento de los trabajadores se detiene en las empresas ya sea para ganar o perder la rentabilidad.

Asimismo, el autor Chiavenato (2006), citado por Inga y Soto (2019), dicen que es evaluación de las actitudes y aptitudes, emociones y como lo manejan los funcionarios ya que el desempeño es lo más primordial porque es un compromiso n los colaboradores en cada sector o área que este responsable en la empresa ya sean distintos niveles para así llegar a los objetivos que se plantearon desde un principio para largo plazo y no tener inconvenientes en ejercer las actividades que realizan.

Se halló también la teoría de las relaciones humanas y calidad total, en torno a la guías de las relaciones humanas, con esto se llega a deducir analizar a las empresas como un grupo de individuos que permiten que los trabajadores tengan autonomía para la toma científica a los autores Quinto, et al. (2022), quienes manifiestan que el ejercer las labores en el trabajo es lo primordial para lograr mejorar y productividad, es decir que con el resultado que se tiene de todos los funcionarios, se les designara a cada área correspondiente para que puedan cumplir las metas trazadas comprometiéndose con la entidad donde labora designa cumpliendo las metas o funciones y no solo recibir órdenes por el superior. Se tomó como base de los autores como LLuncor, et al. (2021), manifiestan las cualidades y aptitudes que tiene cada funcionario, porque de acuerdo a lo que se obtiene en cuanto a los resultados se hace la diferencia de la competitividad, con este concluye que cada colaborador es un miembro de equipo lo cual aporta lo suficiente y necesario de acuerdo cuan capacitado se encuentre y es un punto clave e importante para que la organización tenga éxito ya que si no se realizara diferentes actividades para los funcionarios , la institución se estancaría sin tener productividad y no generaría ningún ingreso tanto para la empresa y para sus colaboradores, por ello el desempeño que dan cada trabajador es esencial y necesario para tener éxito en la

toma de decisiones y con esto se logra que haya un mejor ambiente y se trabaje adecuadamente sin generar conflictos.

Autores como De la cruz y Huamán (2016), manifestaron que el desempeño laboral, se encuentra en las habilidades y cualidades de los trabajadores, en cómo ellos se desenvuelven y cómo afrontan la situación de los retos para luego aplicarlo en la organización y no tener inconveniente a largo plazo tanto para la dirección o para los funcionarios.

Así mismo, Cuello, et al. (2020), Manifestaron que al ejercer los labores diarios, los funcionarios deben englobar las habilidades interpersonales, lo que implica que tener que interactuar e intercambiar la información mediante una reunión de trabajo, o en las capacitaciones, por ello hace referencia a la calidad que se brinda o las diferentes maneras de ejercer su correspondiente área, poniendo a disposición las cualidades interpersonales y profesionales.

Marrufo y Pacherez (2020), manifiestan que ejercer un labor se tiene que tener aptitudes personales y profesionales, con esto se dice que los comportamientos de los funcionarios no puede pasar desapercibido ya que influye de manera efectiva para la rentabilidad de los trabajadores, teniendo experiencia y con ello se propone a la organización, también enfoca la motivación del colaborador por Cumplir las metas propuestas buscando un mejor desarrollo organizacional y la satisfacción propia que se genera al realizarlo y puedan ser ciertos. Por ello para adquirir un buen desenvolvimiento en el centro de labor de los que trabajan es necesario determinar la iniciativa que tiene para así dar una propuesta de mejora a los conflictos laborales y tener un ambiente laboral tranquilo capacitando a los funcionarios para que a futuro no tengan dificultades y puedan cumplir lo propuesto por los superiores en la empresa.

El objetivo del desempeño laboral según Cortez y Prado (2019), manifiesta que es esencial aprender y estar informado sobre las funciones de cada funcionario, además de consentir que se desarrolle la comparación que hay entre ellos para llevar adecuadamente la comunicación interna, con esto nos dice que si el mensaje que llego por la organización está en ellos culminar y cumplir su pedido en un tiempo menor.

Según Mamani, et al. (2021), Manifiesta que el factor más fundamental y que

influye de manera positiva son las emociones, problemas familiares o problemas que traen consecuencia en el desenvolvimiento de cada funcionario y/o persona, esto genera una no buena productividad afecta indirectamente a los resultados que puedan tener dentro del tiempo que se labora por ende trae una mala realización de labores y puede ser echado de la empresa donde labora.

Según Gabini (2018), manifiesta que el propósito de adquirir el significado que tienen los funcionarios para que la empresa pueda tener éxito, ya que sin las habilidades y capacidades de cada funcionario no habría competencias con otras empresas, porque debido a lo que ejerce en su área y a la interacción que se desarrollan se puede dar la información que se tiene para que culminen las labores y por ultimo tenga una mejor toma de decisiones , teniendo presente el compromiso y la responsabilidad

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo**

El estudio el cual se hallo fue de tipo aplicada, se logró buscar toda la información buscada para luego ser expuesta con la única finalidad de llegar a una solución al conflicto. Por ello, Zacarías (2020), manifestó que las cualidades fundamentales son enfocarse en resolver los problemas planteados en la investigación. Asimismo, se sustentó con el libro de metodología de Fernández, & Baptista (2014), lo cual manifestaron que el estudio de tipo aplicada quiere decir en dar solución y resolver los conflictos del entorno de estudio realizado.

Tuvo un diseño de investigación que fue No Experimental de corte transversal por que las evidencias que se adquirieron en un periodo de tiempo breve único, esta acotación se justifica con el libro de metodología de Hernández, et al. (2014), quien expresa que el diseño no experimental son estudios, donde no hay manipulación y solo se observan la manifestación en el entorno para el estudio respectivo; además concluye que el estudio fue cortetransversal, ya que los datos que se recaudó fueron en un solo instante.

##### **Enfoque**

El enfoque de estudio el cual se aplico fue cuantitativo, dicha manifestación será sustentado con el libro de metodología de Hernández, et al. (2014), el cual expresa que es todo aquello que recauda antecedentes(datos) para demostrar la hipótesis, con el propósito de hacer entender el modelo de actitudes y así probar las diferentes series.

##### **Nivel**

Además, el nivel de investigación que se realizo fue descriptivo-correlacional, puesto que, se recaudó para explicar y relacionar ambas variables ya que forman parte de este estudio.

Dicha afirmación será sustentada con el libro de metodología de Hernández, et al. (2014), lo cual manifestó que los estudios investigados descriptivas buscan

distinguir las diferentes cualidades que son importantes de algún fenómeno investigado.

### **Método**

El método de estudio fue hipotético deductivo, este tipo de método sostiene como propósito terminar hipótesis trazadas, concluyendo que la validez que se compara con la terminación solicitada, lo que sostiene con el libro de metodología de estudio de Bernal (2010), lo cual manifestó que en el procedimiento de investigación hipotético deductivo consiste en una técnica iniciado con aseveraciones en cualidades de hipótesis, por ello se trata de adquirir o falsear dichas hipótesis, deduciendo las determinaciones que deben contrastarse con los sucesos.

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Según Robbing y Jugde (2017), definió como el proceso interior con la que cuenta una empresa u organización para dirigir los mensajes a sus colaboradores, en tal sentido es primordial mantener una comunicación horizontal respetando en todo momento el nivel jerárquico y posteriormente la comunicación descendente y ascendente según el grado o nivel laboral del colaborador. Es importante porque, accede a buscar conflictos en la supervisión del trabajador y en la incorporación del colaborador.

**D1: comunicación horizontal,** se conceptualiza y que se respeta en todo momento el orden jerárquico (misma categoría) por ellos nos dice que en momento el orden jerárquico, es decir los elementos humanos pueden pertenecer a una misma área o grupo dentro de la organización, se da entre colegas de labores o del mismo rango, por ello es fundamental que los puestos estén informados y clasificados para alcanzar sus objetivos planificados y así lograr resultados óptimos que sean mucho útil para la empresa

**D2: Comunicación descendente** se define que se caracterizada por la comunicación que viene desde los altos mandos hacia los más bajos dentro de una organización, es decir se da en los puestos de mayor rango hacia los puestos de



menor rango (inferior) con el propósito de interactuar una comunicación fluida, es por ello que se debe considerar el tipo de críticas constructivas que permitan que el colaborador pueda desenvolverse mejor.

**D3: comunicación ascendente** se define qué es lo opuesto a la comunicación descendente, teniendo como mayor virtud aumentar la eficiencia laboral y permitiendo retroalimentar a los distintos niveles jerárquicos, generando un mejor ambiente laboral que afiance la relación entre los mismos, es decir esta confianza se da cuando los de empleo inferior quieren interactuar con los cargos de altos mandos en la organización donde exponen sus ideas.

**Variable 2:** según Chiavenato (2017), Definieron que el desempeño laboral, hace referencia a la calidad del servicio brindado o a la forma de laborar del trabajador, englobando sus habilidades interpersonales y profesionales, además de observar su compromiso con la organización, también enfoca la motivación del colaborador por cumplir las metas propuestas buscando un mejor desarrollo organizacional y cuando el trabajador cuenta con un elevado perfil de competencia demuestra sus cualidades para así desempeñarse mejor y tener más éxito en los negocios de la organización.

**D1: Motivación:** en el desempeño laboral tiende a ser el objetivo personal de cada persona, es decir busca ascender, mejorar su rendimiento y concretar una buena imagen de sí ante la empresa.

**D2: La satisfacción del colaborador** es poco considerada por las empresas es por ello que para aumentar el nivel de satisfacción del colaborador es necesario capacitarlo para que pueda surgir dentro de la organización.

**D3: compromiso organizacional.** Es considerado como la actitud hacia sus labores, es decir el comportamiento del elemento humano en grupo, basándose en la empatía que tiene con los demás y la sociabilidad para poder intercambiar ideas con sus similares o superiores.

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

Los autores Hernández y Mendoza (2018), manifestaron como habitantes aquellos que tuvieran componentes que dispongan parecidas cualidades, ya sean individuos, cosas, entre otros. Por tal motivo, la población que se consideró en esta investigación fue de 30 trabajadores como población, quienes trabajan y que pertenezcan a la empresa. Asimismo, Westreicher (2020), manifestó que una población es el total de la mayoría de los habitantes que se encuentran en un mismo lugar y en un solo momento determinado.

#### **Criterios de inclusión:**

Colaboradores de la empresa de transporte de edad 18 a mas  
Trabajadores con contratos transitorios

**Criterio de exclusión:** todos aquellos que no tienen interacción con las labores de seguridad.

**Muestra:** El trabajo se realizó con una muestra de 30 colaboradores, así mismo se demuestra que es censal, ya que se tomó a la población como muestra. López (2018), nos informa que la muestra es global a un conjunto reducido que pertenece a una población en su totalidad.

Asimismo, nuestra unidad de análisis son los colaboradores de la empresa de transportes. Razón a ello, la unidad de análisis se demuestra como una configuración que por medio del cual se ofrece diferentes salidas a conflictos de investigación (Picón y Melian, 2014).

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

Como técnica de recolección se utilizó la encuesta autor Pereyra (2020), ya que consiste en obtener toda la información necesaria de los sectores público o privados, que los funcionarios estén vinculados a los problemas de análisis.

De igual manera, la herramienta de recaudación en el cual se utilizó fue el cuestionario, el mismo que sostiene con el libro de metodología de análisis de

estudio de Hernández, et al. (2014), manifiestan que el cuestionario es de una serie de preguntas, relación a una o más variables de estudio. La validación se realizó por 3 docentes que validaron nuestro instrumento, que fueron enviadas por el correo.

Así mismo, para verificar de nuestra primera variable comunicación organizacional (0.817), se sostiene que el cuestionario se obtuvo una confiabilidad óptima, por lo tanto, se finalizó y se aprobó que es suficiente para ser estudiado a la muestra. Razón al resultado obtenido del Alfa de Cron Bach de la siguiente variable (0.773), esto quiere decir que el cuestionario tiene una confiabilidad buena y se finaliza que es también suficiente para ser estudiado a la muestra. La confiabilidad según, Zacarías (2020), define que son aquellas teorías fundamentales en un estudio de investigación desde un criterio positivismo, obteniendo que la herramienta sea tal cual para resolver o establecer una variable.

### **3.5. Procedimientos**

La indagación que se registró se utilizó mediante el llenado cuestionario, el cual se desarrolló un procedimiento mediante un link que se envió por medio de internet (redes sociales) debido a la coyuntura del país. A causa de lo mencionado Orjuela y Ospina (2019), manifiestan que una sobresaliente recaudación de información confiable y verificable, permita darte soluciones las interrogantes de la investigación.

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

#### **Análisis Descriptivo**

A través de la investigación se pasó a adquirir las conclusiones por centro de la herramienta que fue el cuestionario, para posteriormente pasarlo a base datos dentro de una hoja electrónica en Excel, y de este modo establecer la validez del instrumento. Así mismo, se empleó la herramienta el SPSS 25, con el propósito de hallar los estadísticos y resultados que se adquirió. Banea (2017), nos menciona en el análisis descriptivo consiste en obtener tablas y las grafica de frecuencia, lo cual se analizó en la zona de estudio y el encausamiento de los datos ayudándose de forma estadística para realizar diferentes trabajos de investigación.

### **Análisis inferencial**

En análisis inferencial se realizó el Rho de Spearman y prueba de normalidad. Consistió en la revisión cuidadosamente y moderado de las pruebas de hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

En aspectos éticos de un estudio Hernández y Mendoza (2018), manifestó que el estudio se tiene que enfocar en los valores, por lo que en este estudio se guardó privacidad a aquellos individuos que fueron encuestadas, en todo momento para así prevalecer los principios éticos. Para la originalidad del anti plagio se utilizó el método del Turnitin.

## IV. RESULTADOS

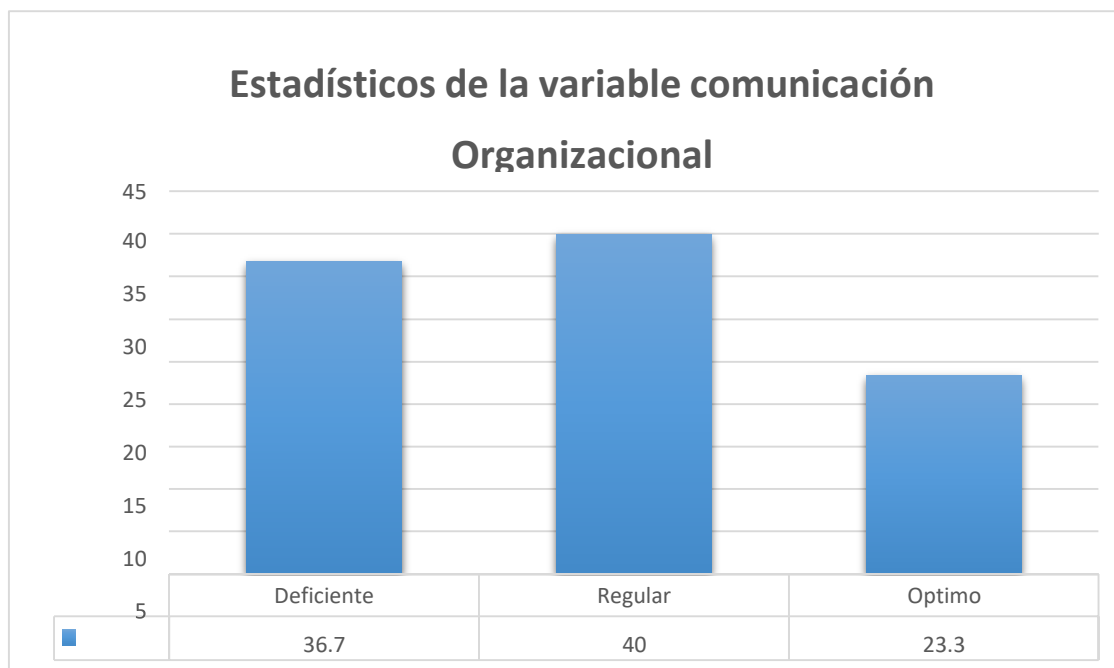
### 4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1.

*Datos estadísticos de la Variable Comunicación organizacional*

		Frecuencia fi	Porcentaje %	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Deficiente	11	36.7	36.7	36.7
	Regular	12	40.0	40.0	76.7
	Optimo	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 1. Detalle grafico de la variable comunicación organizacional



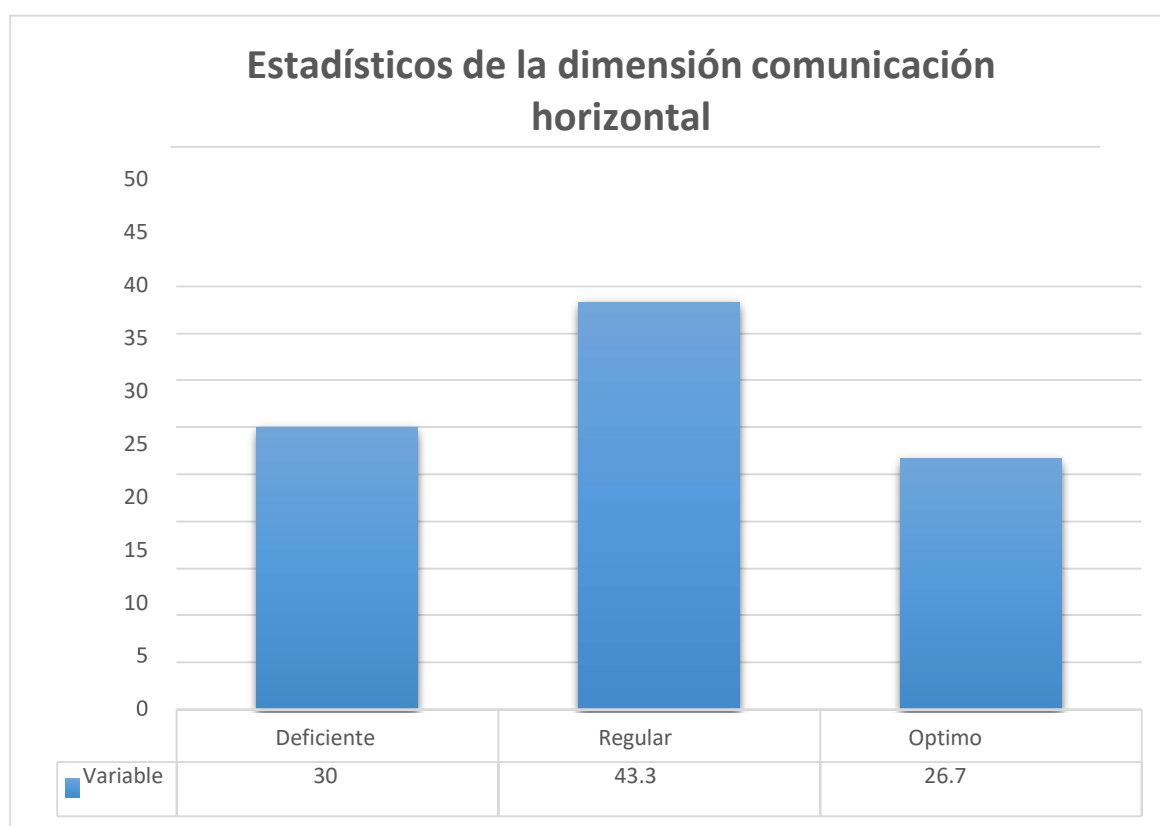
**Interpretación:** Como se puede apreciar en la imagen que los resultados estadísticos que adquirimos en relación a la variable 1 nos demuestran que, de los 30 trabajadores encuestados de la empresa de transportes, el 36.7% expresó un nivel deficiente, mientras que el 40% un nivel regular y el 23.3% un nivel óptimo.

Tabla 2:

*Datos estadísticos de la dimensión comunicación horizontal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		fi	%	válido	acumulado
Válido	Deficiente	9	30.0	30.0	30.0
	Regular	13	43.3	43.3	73.4
	Optimo	18	26.7	26.7	100.0
Total		30	100.0	100.0	

Figura 2. Detalle grafico de la dimensión comunicación horizontal



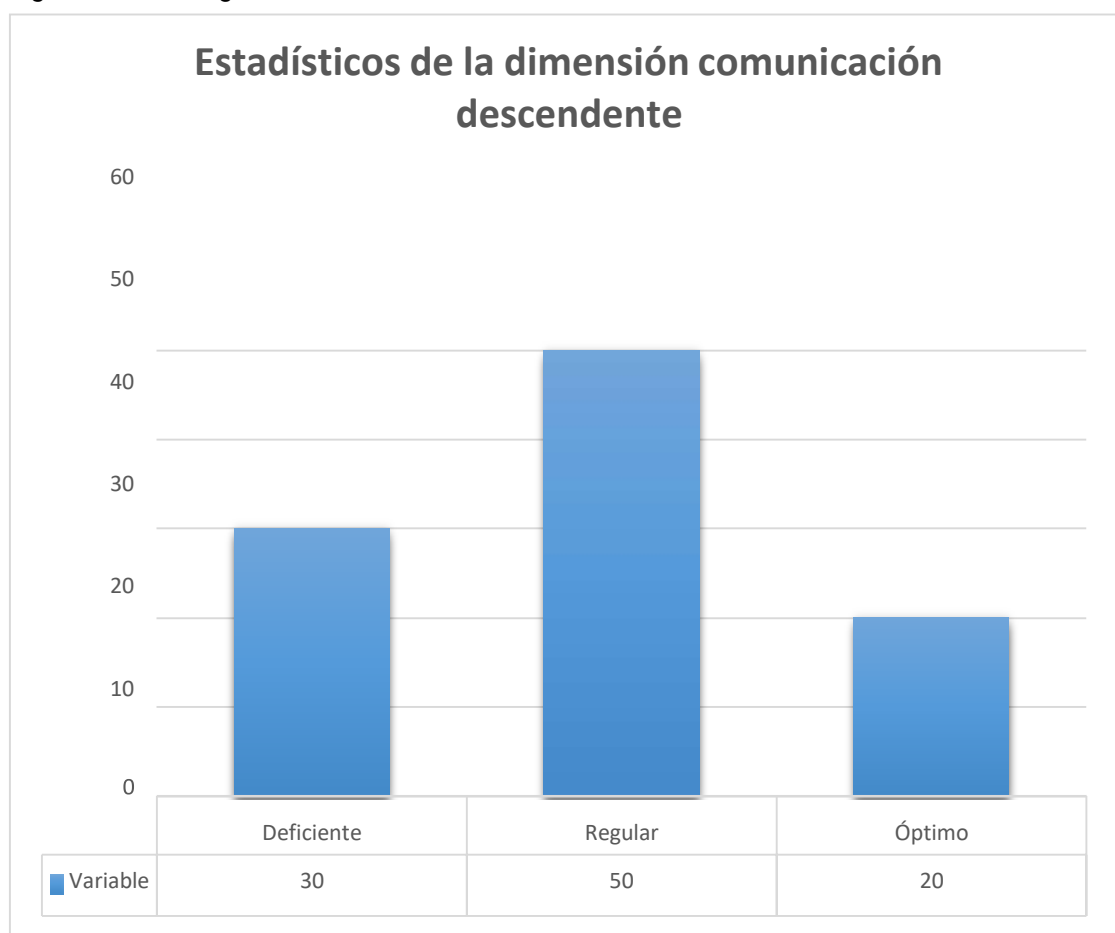
**Interpretación:** como se puede apreciar en la imagen que los resultados estadísticos que se obtuvieron en relación a la D1 evidenciaron que de los 30 trabajadores encuestados de la empresa de transportes el 30% expresó un nivel deficiente, mientras el 43.3% un nivel regular y el 26.7% un nivel óptimo.

Tabla 3:

*Datos estadísticos de la dimensión comunicación descendente*

		Frecuencia fi	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	30.0	30.0	30.0
	Regular	15	50.0	50.0	80.0
	Optimo	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 3. Detalle grafico de la dimensión comunicación descendente



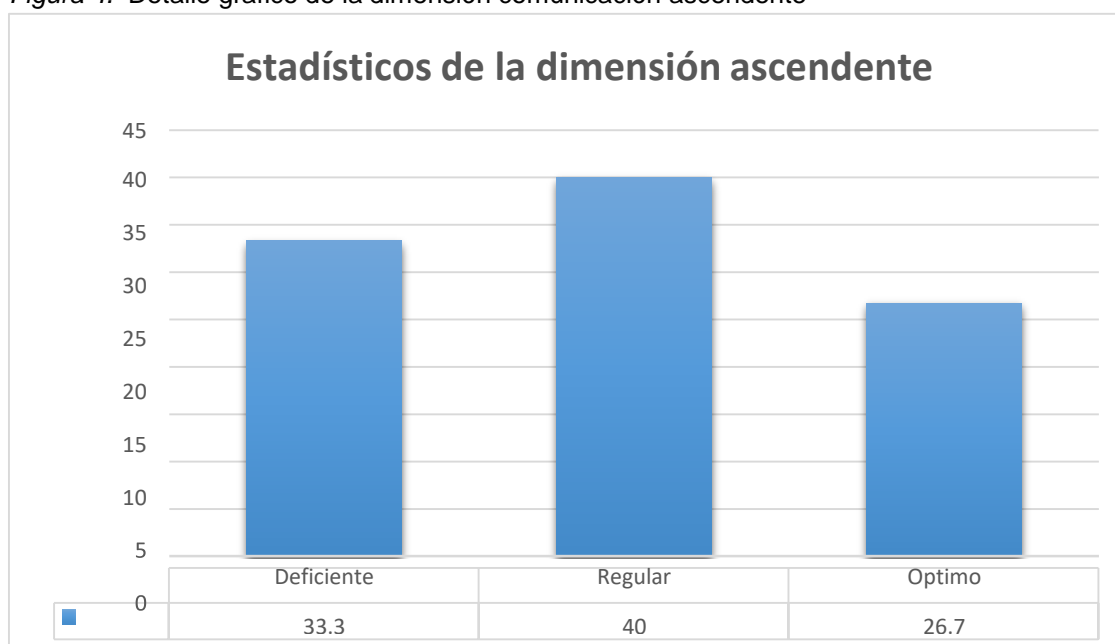
**Interpretación:** Como se puede apreciar en imagen que los resultados estadísticos que se obtuvieron en relación a la D2 demostraron que, de los 30 trabajadores encuestados de la empresa de transportes, el 30% expresó un nivel deficiente, mientras que el 50% un nivel regular y el 20% un nivel óptimo.

Tabla 4:

*Datos estadísticos de la dimensión comunicación ascendente*

		Frecuencia fi	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	33.3	33.3	33.3
	Regular	12	40.0	40.0	73.3
	Optimo	8	26.7	26.7	100.0
Total		30	100.0	100.0	

Figura 4. Detalle grafico de la dimensión comunicación ascendente



**Interpretación:** Como se puede apreciar en la imagen que los resultados estadísticos que se obtuvieron en relación a la D3 demostraron que de los 30 trabajadores encuestados de la empresa de transportes el 33.3% expresó un nivel deficiente, mientras el 40% un nivel regular y el 26.7% un nivel óptimo.

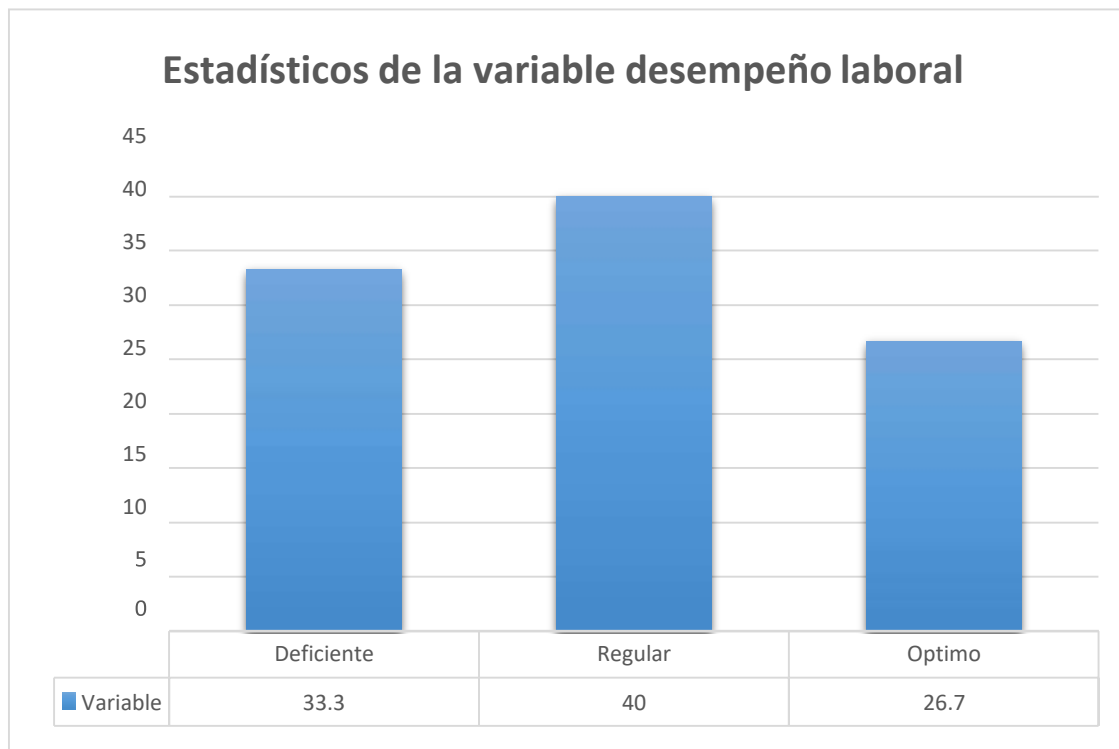


Tabla 5:

*Datos estadísticos de la variable desempeño laboral*

		Frecuencia fi	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	33.3	33.3	33.3
	Regular	12	40.0	40.0	73.3
	Optimo	8	26.7	26.7	100.0
Total		30	100.0	100.0	

Figura 5. Detalle grafico de la variable desempeño laboral



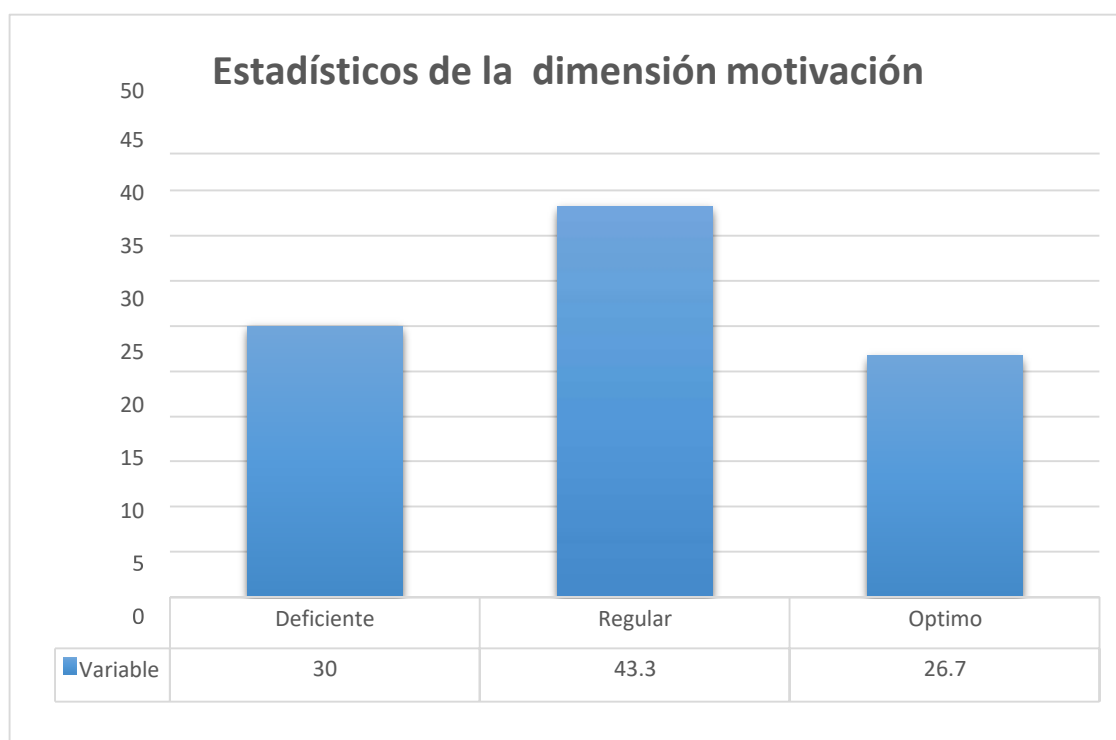
**Interpretación:** Como se puede apreciar en la imagen que los resultados estadísticos obtenidos en relación a la variable 2, lo cual se demostró que de los 30 trabajadores encuestados de la empresa de transportes que el 33.3% expresó un nivel deficiente, mientras que el 40% un nivel regular y el 26.7% un nivel óptimo.

Tabla 6:

*Datos estadísticos de la dimensión motivación*

		Frecuencia fi	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	30.0	30.0	30.0
	Regular	13	43.3	43.3	73.3
	Optimo	8	26.7	26.7	100.0
Total		30	100.0	100.0	

Figura 6. Detalle grafico de la dimensión motivación



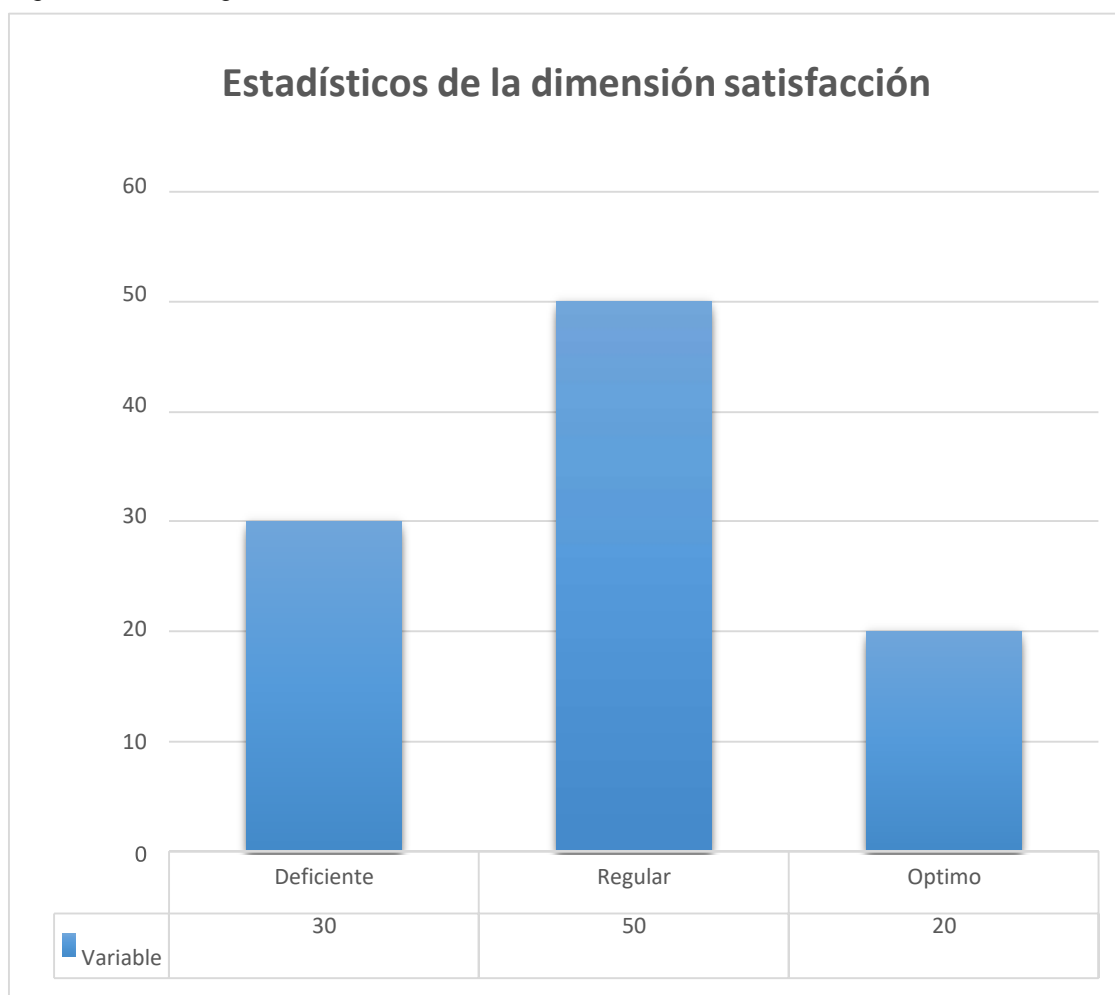
**Interpretación:** como se puede apreciar en la imagen que los resultados estadísticos que se adquirieron en relación a la D1 se demostró que, de los 30 trabajadores encuestados de la empresa de transportes, que el 30% expresó un nivel deficiente, mientras el 43.3% un nivel regular y el 26.7% un nivel óptimo.

Tabla 7:

*Datos estadísticos de la dimensión satisfacción*

		Frecuencia fi	Porcentaje %	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	30.0	30.0	30.0
	Regular	15	50.0	50.0	80.0
	Optimo	6	20.0	20.0	100.0
Total		30	100.0	100.0	

Figura 7. Detalle grafico de la dimensión satisfacción



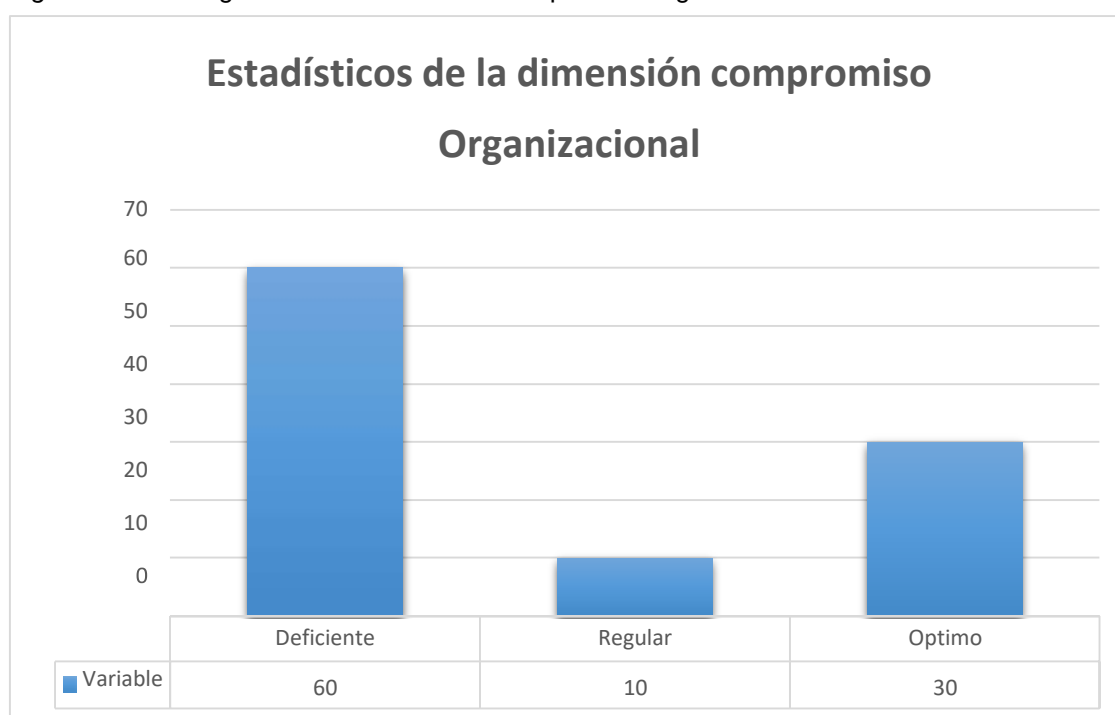
**Interpretación;** Como se puede ver en la imagen que los resultados estadísticos que se adquirieron en relación a la D2 lo cual evidenciaron que de los 30 trabajadores encuestados de la empresa de transportes el 30% expresó un nivel deficiente, mientras que el 50% un nivel regular y el 20% un nivel óptimo.

Tabla 8:

*Datos estadísticos de la dimensión compromiso organizacional*

		Frecuencia fi	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	60.0	60.0	60.0
	Regular	3	10.0	10.0	70.0
	Optimo	9	30.0	30.0	100.0
Total		30	100.0	100.0	

Figura 8. Detalle grafico de la dimensión compromiso organizacional



**Interpretación:** Como se puede ver en la imagen que los resultados estadísticos que se obtienen en relación a la D3, lo cual se hallaron que en los 30 trabajadores encuestados de la empresa de transportes que el 60% expresó un nivel deficiente, mientras que el 10% un nivel regular y el 30% un nivel óptimo.

## Prueba de Normalidad:

Al tener una muestra de 30 personas, se procedió a aplicar la prueba de normalidad más parecida para la investigación, esto quiere decir que se utilizó la prueba Shapiro Wilk, producto de que la población es menor a 50, no obstante, si fuera más de 50 se utiliza Kolmogórov-Smirnov.

Tabla 9:

### *Prueba de normalidad Shapiro-Wilk*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
V1	,235	30	,000	,803	30	,000
V2	,216	30	,001	,807	30	,000

### **Interpretación:**

Como se puede observar en la tabla 9 respecto a los datos presentados del estadístico Shapiro-Wilk, se deduce que los datos de la tabla que  $p = (\text{valor})$  es menor a 0.5, esto quiere decir, que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y las variables comunicación organizacional y desempeño laboral no poseen una distribución normal, por lo cual, se consideró como pruebas no paramétricas.

## 4.2. Análisis inferencial

### Prueba de Hipótesis

#### Hipótesis general

H0: No existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa de transportes, Olivos SAC, San Martín de Porres, 2022.

H1: Existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa de transportes, Olivos SAC, San Martín de Porres, 2022.

Tabla 10:

*Correlación entre las variables comunicación organizacional y desempeño laboral*

			Correlaciones	
			Comunicación organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.992**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de Correlación	.992**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

#### Interpretación:

En la tabla 10, se puede determinar la relación entre las variables comunicación organizacional y desempeño laboral (0.992), producto de la regla de decisión donde la significancia hallada es ( $\text{Sig.} = 0.000 > \alpha = 0.05$ ), por consiguiente, se concluye que existe relación entre ambas variables, de esa manera se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), además se evidenció un nivel de relación muy fuerte.

## Hipótesis alternas

### Hipótesis Especifica 1

**H0:** No existe relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de la empresa de transportes, Olivos SAC, San Martin de Porres, 2022.

**H1:** Existe relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de la empresa de transportes, Olivos SAC, San Martin de Porres, 2022.

Tabla 11:

#### *Correlación entre la dimensión comunicación horizontal y desempeño laboral*

			Correlaciones	
			Comunicación Horizontal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación Horizontal	Coeficiente de correlación	1.000	.906**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de Correlación	.906**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

#### **Interpretación:**

En la tabla 11, respecto al coeficiente de correlación se puede determinar la relación entre la dimensión comunicación horizontal (0.906) y la variable desempeño laboral, producto de la regla decisión donde la significancia hallada es menor que 0.05, por lo tanto, se concluye que, si existe relación de comunicación horizontal y desempeño laboral, de esta manera se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), además se evidenció un nivel de relación muy fuerte.

## Hipótesis Específica 2

### Hipótesis:

**H0:** No existe relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de la empresa de transportes, Olivos, SAC San Martin de Porres, 2022.

**H1:** Existe relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de la empresa de transportes, Olivos SAC, San Martin de Porres, 2022.

Tabla 12:

*Correlación entre la dimensión comunicación descendente y desempeño laboral*

Correlaciones			comunicación descendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	comunicación descendente	Coeficiente de Correlación	1.000	.869**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Desempeño laboral	N	30	30
		Coeficiente de correlación	.869**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

### Interpretación:

En la tabla 12, en relación al coeficiente, se puede determinar la relación entre la dimensión comunicación descendente y la variable desempeño laboral (0.869), producto de la regla de decisión donde la significancia hallada es menor que 0.05, por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna (H1), y se rechaza la hipótesis nula (H0), además se evidenció un nivel de relación muy fuerte.



### Hipótesis Específica 3

#### Hipótesis:

**H0:** No existe relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de la empresa de transportes, Olivos SAC, San Martin de Porres, 2022.

**H1:** Existe relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de la empresa de transportes, Olivos SAC, San Martin de Porres, 2022.

**Tabla 13:**

*Correlación entre la dimensión comunicación ascendente y desempeño labora*

		Correlaciones		
			comunicación ascendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	comunicación ascendente	Coeficiente de correlación	1.000	.887**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.887**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

#### Interpretación

En la tabla 13, en relación al coeficiente se puede determinar la relación entre la dimensión comunicación ascendente y la variable desempeño laboral, producto de la regla de decisión donde la significancia hallada es menor que 0.05, por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), además se evidenció un nivel de relación muy fuerte.

## V. DISCUSIÓN

Este proyecto de investigación ha tenido como propósito, resolver la relación de la variable 1 y 2 de la empresa de transportes, Olivos SAC, San Martín de Porres, 2022, por medio del cual se determinó evaluar la relación que existe. Analizando seguidamente los antecedentes nacionales e internacionales vinculados y parecidas con el contenido de la investigación, se han hallado distintas posturas y definiciones que se parecen a la información que se obtuvo durante la ejecución de esta indagación que dan una influencia significativa entre las dichas variables de investigación.

Los resultados que se obtuvieron en el proyecto de investigación nos expresan que para los colaboradores de la organización de transportes Olivos SAC, la primera variable que es comunicación organizacional un 40% de los colaboradores examinan que la empresa tiene un nivel regular de comunicación organizacional, mientras que el 36.7% de ellos estiman que tienen un nivel bajo y por último un 23.3% de los trabajadores consideran que la empresa de transportes cuenta con un nivel óptimo de comunicación organizacional. Mientras tanto en la segunda variable que es Desempeño laboral un 26.7% de los trabajadores de la empresa de transportes Olivos SAC, tiene un nivel óptimo de desempeño laboral, el 40% de los funcionarios dicen que tienen un nivel regular de estrés y por consiguiente el 33.3% de los trabajadores mencionan que la empresa tiene un porcentaje bajo de desempeño laboral.

Respecto al análisis de correlación de las variables 1 y 2 se dedujo que el resultado que se alcanzó a través de la evaluación de la hipótesis hubo una existencia de relación directa entre ambas variables demostrando que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de 0.992, con un Sig. (Bilateral) (sig.= 0.000 <math>< \alpha = 0.05</math>).

Las labores en el cual que se consideraron en este proyecto de investigación, tales como: Rojas (2019), adquirió como efecto en su estadística descriptiva de la variable comunicación organizacional que de los 93 funcionarios de los cuales

fueron encuestados el 41.7% de ellos considera un nivel regular de comunicación organizacional, un 23.3% de los colaboradores estiman un nivel bajo y un 35% un nivel alto de comunicación. En este caso es parecido a lo que se obtuvo en cuanto a los resultados adquiridos de esta investigación. El autor empleo una muestra censal, que en nuestro caso también fue aplicada el mismo criterio, de los cuales el 40% de ellos consideraron un nivel regular, el 36.7% un nivel bajo y el 26.7% un nivel óptimo, donde firmemente se halla la similitud que la totalidad de los trabajadores consideran la existencia de un nivel regular de comunicación organizacional en sus respectivas empresas.

Pacco y Cáceres (2021), en su proyecto de estudio en relación a los estadísticos inferenciales, tales como la correlación entre ambas variables que es comunicación organizacional y desempeño laboral, adquiriendo un coeficiente de correlación de 0.851, el cual se considera una correlación positiva, por ello se aplicó una muestra censal para la recaudación de los datos obtenidos. En este caso es parecido debido a que en la presente investigación se empleó una muestra censal y se halló un coeficiente de correlación positiva (0.992) para la variable comunicación organizacional y desempeño laboral. Los autores como Men y Yue (2019), en su investigación se llegó a resultados a nivel descriptivo de la variable desempeño laboral las cuales fueron, que de los 50 funcionarios de los que fueron encuestados un 60% de ellos consideran un estrés laboral grave y un 40% estima un nivel de estrés laboral moderado. A diferencia con los resultados adquiridos en este estudio las cuales fueron, que de los 30 funcionarios que fueron encuestados un 26.7% emplea un nivel óptimo de estrés laboral, un 40% un nivel regular y un 33% un nivel bajo, así se pudo notar el parecido en que la mayoría de los funcionarios que se encuesta sufre un regular porcentaje de desempeño laboral.

De la cruz Huamán (2016), en su estudio científica, el cual obtuvo como resultados respecto a la estadística descriptiva de la variable desempeño laboral, que 28 trabajadores fueron encuestados, un 70% de ellos estima un nivel alto de estrés laboral, un 17.9% un nivel regular y un 12.1% de los trabajadores un nivel bajo. Parecido a los resultados obtenidos de estudio, considera que de una muestra de 30 trabajadores un 66% presentan un nivel alto de estrés, el 24% un nivel regular y

10% un nivel bajo, quedando demostrado el parecido entre resultados en que el número más alto de los trabajadores están en un nivel alto de desempeño laboral, así mismo se ve el parecido en la aplicación de una muestra censal en las investigaciones.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

La investigación, el cual se basa en determinar la relación entre ambas variables .se corrobora que existe una correlación positiva entre ambas variables, comprobada por un coeficiente de correlación positiva alta (0.992) del Rho de Spearman con una significancia (sig.= 0.000  $<\alpha=0.05$ ).

### **Segunda**

Se determinó que existe relación entre la dimensión comunicación horizontal y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de transporte Olivos SAC, san Martin de Porres, 2022. Se puede evidenciar que entre la 1 dimensión de la variable 1 y variable 2, existe una relación positiva moderada a través de la estadística de correlación de Spearman (0.906), con una significancia de (sig.= 0.000  $<\alpha=0.05$ ).

### **Tercera**

se determinó que existe relación entre comunicación descendente y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de transporte Olivos SAC, san Martin de Porres, 2022. se evidenció que entre la 2 dimensión de la variable 1 y la variable 2, existe una relación positiva alta a través de la estadística de correlación de Spearman (0.869), con una significancia de (sig.= 0.000  $<\alpha=0.05$ ).

### **Cuarta**

se determinó que existe relación entre comunicación ascendente y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Olivos SAC, san Martin de Porres, 2022. se evidenció que entre la 3 dimensión de la variable 1 y la variable 2, existe una relación positiva alta a través de la estadística de correlación de Spearman (0.887), con una significancia de (sig.= 0.000  $<\alpha=0.05$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Como se comprobó la hipótesis general que nos muestra una correlación de 0.992, positiva para ambas variables. Se recomienda a la empresa de transportes que deben de realizar planes de capacitación y la escucha activa para todos los funcionarios ya que primordial para tener un buen manejo y crecer como profesionales y contribuir para una mejora a la organización.

### **Segunda**

Se evidencia una correlación positiva excelente  $r=0,906$  entre la variable 1 y se recomienda al área administrativa que amplíen y opten por mas estrategias como servicios, promociones, incentivos para que los clientes y así ofrecer servicios de calidad y a largo plazo posesionarse.

### **Tercera**

Dar soluciones a futuros conflictos que pueda pasar en la empresa y al realizar sus actividades para que ya tengan soluciones y para amortiguar los problemas que se pueda tener con los clientes, funcionarios o superiores y puedan interactuar libremente para un desarrollo que mejorara el servicio de la empresa y este avanzara hasta llegar a sus objetivos.

### **Cuarta**

Se evidencia una correlación no tan favorable, y se recomienda invertir más en plan de capacitaciones charlas personales para los funcionarios y superiores. Para que también se den cuenta en la situación actualmente en la empresa, tener en cuenta la importancia de la escucha activa, para interactuar con todos los funcionarios respetando el rango de jerarquía y con ello ejercer mejor su labor diaria para la toma de decisiones

## REFERENCIAS

- Amador, L., Aguirre, M., Anguiano, N., y Guízar, J. (2019). Artículo Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Nova Scientia*, 10(21),423-440. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S200707052018000200423&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S200707052018000200423&script=sci_abstract).
- Apolo, D., Baéz, V., Pauker, L. y Pasquel, G. (2017) Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72: 521-539. DOI: <https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1177>
- Banea, G. (2017) *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodos+de+análisis+de+datos+2017&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKewjAl8DJ5uX3AhUwjJUCHXSeA-oQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q&f=false> [ISBN: 9786077440031]
- Cabrera, L. (2017). La comunicación organizacional interna y su relación con el clima laboral del personal administrativo de la universidad nacional de Cajamarca (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2562/TESIS%20MAESTRIA%20CABRERA%20ROSELL%20LUIS%20A..pdfsequence=1&isAllowed=y>
- Cáceres, S. (2019). La comunicación organizacional y desempeño laboral en la Gerencia de Gestión Electoral- ONPE, Lima, 2019. (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42914/Caceres\\_CSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42914/Caceres_CSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cárdenas, J. y Delgado, M. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.145](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145)
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. Nerven-heilkunde.
- Cóndor, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1),25-34. Recuperado de:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S221971682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221971682018000100003) [ISSN: 2219-7168]

- Contreras, O. y Garibay, N. (2020), Comunicación organizacional Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *In Mediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70 <http://doi.org.10.18861/ic.2020.15.2.3018>.
- Cortez, R. y Prado, A. (2019) Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. Apuntes. *Revista De Ciencias Sociales*, 38(69), 81-100. <https://doi.org/10.2167.8/apuntes.69.632>.
- Cuello, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, J. (2020) El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación Valor Agregado*, 7(1): 109-121. DOI:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>.
- Delgado, O. y Rendón, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. DOI: <https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>.
- Escalante y Rojas, A (2018) La comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los operarios de industrias San Miguel en el 2017. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*, Lima, Perú. DOI: <https://doi.org/10.190.83/tesis/624207>.
- Flores, S. (2021) La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral del personal policial en el área de investigación de lavado de activos de la policía nacional del Perú en la ciudad de lima, en el periodo 2016 — 2018. [Tesis de Titulación, Universidad San Martín de Porres]. Recuperado de: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8461/moncada\\_fsm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8461/moncada_fsm.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Gabini, S. (2018) *Potenciales Predictores Del Desempeño Laboral: Una Exploración Empírica*. EDITORIAL: TESEO. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=zNmfvwEACAAJ&dq=FINALIDAD+DEL+RENDIMIENTO+LABORAL&hl=es-419&sa=X.&ved=2ahUKEwjL4M3G1-T2AhVkJkGHRiHB5EQ6AF6BAgBEAI>.



- Gavidia, E. (2017) El Clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. *Revista de comunicación*, 3(1):35-49. DOI: [https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2013.3\(1\).35-49](https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2013.3(1).35-49).
- Gómez, M., Carpio, A., Castillo, L. y Flores, E. (2021) Interpersonal relations and work performance in tourist hotels of the department of Puno. *Comunicación: Revista de investigación de Comunicación y Desarrollo*, 12(3):186-194. DOI: <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>.
- Guillén, C. y Arruda, M. (2017) The Communication Management in Local Government, a view from the Strategic Perspective: Analysis of the Peruvian case. *Revista internacional de relaciones públicas*.
- Hernández, R y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=GH1dwAEACAAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjwjpul5OX3AhUCD9QKHeZGCGoQ6AF6BAgIEAE> [ISBN: 1456261983, 9781456261986].
- Inga, K. y Soto, C. (2019) Revisión sistemática de clima y desempeño laboral en Lima y Callao. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 8(4), 95. DOI: <http://doi.org/10.17993/3.cemp.2019.080440.95-117>.
- LLuncor, M., Cacho, A., Zegarra, W. y Olano, D. (2021) El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista multidisciplinaria Pakamuros*, 9(1): 1-20. DOI: <https://doi.org/10.37787/.pakamuros-unj.v.9i1.159>.
- Mamani, E., Macha, D., Condorí, L. y Apaza, K. (2021) Job stress and job performance of employees in financial institutions. *Revista científica, dominio de las ciencias*, 7(4): 356-372. Recuperado de: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/download/2.097/4413> [DOI: <http://dx.doi.org/10.238.57/dc.v7i4>].
- Marin, L. (2019) *Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo*. Universidad continental.

- Marrufo, G. y Pacherez, J. (2020) El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín-2020. *Revista multidisciplinar Ciencia Latina*. 4(2): 1574-1594. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.182](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.182)
- Men, L. R., y Yue, C. (2019). Creating a positive emotional culture: Effect of internal communication and impact on employee supportive behaviors. *Public Relations Review*. 45(3) <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.03.001>
- Méndez, C. y Palacios A. (2020). Análisis de la Gestión de Comunicación Organizacional en empresas vinculadas a normas de comercio seguro. *Revista Científica*, 5(18), 67-84. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.3.67.-84>.
- Mori, O. y Bardales, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. [https://doi.org/10.3781.1/cl\\_rcm.v.4i2.107](https://doi.org/10.3781.1/cl_rcm.v.4i2.107)
- Mori, Y. (2018). El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de gestión administrativa de la Ugel Huari en el año 2017 (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/455/TFCE-01-30.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Noboa, M., Vergara, J., Paredes, J. y Cañizares, G. (2021) Relationship between employee communication strategies and work commitment. *Review Scientific ECOCIENCIA*, 8(5): 1-18. DOI: <https://doi.org/10.21855/ecociencia.85.492>
- Nogueira, M., Da Costa, A., Lopes, L., Verde, I. y Rodrigues, A. (2020). Comunicación en el trabajo sanitario durante la pandemia de COVID-19. *Investigación y Educación en Enfermería*, 38(3). <https://doi.org/10.17533/udea.iee.v38n3e09Rojas>, K. (2019) *La comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., plataforma comercial de Movistar, Ate 2019*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39483>.
- Ordoñez, C. y Orbe, M. (2018). Elaboración de un sistema de acciones para la motivación en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y

- de servicio, extensión cañar. *3c empresa*, 7(3), 10-27.  
<http://dxdoi.org/10.177993/3cemp.2018.070133.10-26/>
- Pacco, R. y Cáceres, A. (2021) *Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los analistas de crédito en la Financiera Compartamos, Arequipa – 2019.*
- Pazmay, S., Pardo, V y Ortiz, A. (2017) Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación. *Research Records*, 7(2): 2704-2716. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3589/358953728007.pdf> [ISSN: 2007-4832]
- Peña, H. y Villón, G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192.  
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pereyra, L. (2020) *Metodología de la investigación*. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false) [ISBN:786078682225]
- Pineda, A. (2020) La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 9-25.  
<https://doi.org/10.22579/23463910.1821>
- Portillo, M. (2016). Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. Recuperado <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/21719/html>
- Puertas, H., Yaguache, J. y Altamirano, V. (2020) Nuevas tendencias en la comunicación organizacional. *Fonseca Journal of communication*, 20:7-11. Recuperado de: <https://revistas.usal.es/index.php/2172-9077/article/view/fjc202020711> [ISSN: 2172-9077]
- Quinto, A., Torres, A., Ramírez, W. y Fajardo, M. (2022) Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382-1393.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1588](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588)

- Ramos, S. (2019). Internal communication improvement in footwear companies in Ecuador's province of Tungurahua. *PODIUM*, 36:23-34. DOI: <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.2>
- Remicio, P. (2020) *Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café Café del Perú, Miraflores – 2020*. [Tesis de titulación, Universidad Autónoma del Perú]. Recuperado de: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1367?show=full>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). México D. F., México: Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). México 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. <https://doi.org/10.21158/01208160>
- Tello, B. (2018). *Comunicación organizacional y su relación con el desempeño de los colaboradores de movistar multicentro — los olivos — 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11691/tellourcia\\_brenda.pdf?sequence=1&isAllowed](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11691/tellourcia_brenda.pdf?sequence=1&isAllowed).
- Trujillo, L. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle./20.500.11818/2193/.TESIS%20D.E%20TRUJILLO%20MARI%C3%91O%20LU.PE%20KARIN.pdf?sequence=2>.
- Wonneberger A. y Jacobs S. (2016). Mass Media Orientation and External Communication Strategies: Exploring Organizational Differences. *International Journal of Strategic Communication*. 10(5) 368-386 <http://dx.doi.org/10.1080/1553118X.2016.1204613>
- Torres, M., Silva, M., Seijas, M., Rengifo, R., y Martell, P. (2021). Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 593-600. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.260](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.260)
- Valle, M. (2017) La investigación en

comunicación organizacional en Antioquia- Colombia. Revista Luciérnaga, (13):55-65. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5529487.pdf> [ISSN: 2027 – 1557]

Zacarías.(2020)*Metodología de la investigación científica* Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=WruXzQEACAAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=WruXzQEACAAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y) [ISBN: 9798656825252]

Zapata, D., Montealegre, M., y Valencia, C. (2017) Comunicación organizacional en torno al teletrabajo. Revista Luciérnaga - Comunicación,9(18): 61-71. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6563532> [ISSN: 2027-1557].

## ANEXOS: MATRIZ DE CONSISTENCIA, MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Comunicación organizacional	Roben y Jugde (2017), Definió como el proceso interior con la que cuenta una empresa u organización para dirigir los mensajes a sus colaboradores, en tal sentido es primordial mantener una comunicación horizontal respetando en todo momento el nivel jerárquico y posteriormente la comunicación descendente y ascendente según el grado o nivel laboral del colaborador.	La variable comunicación organizacional, cuenta con 3, Comunicación Horizontal, Descendente y Ascendente, las cuales poseen indicadores que nos ayudarán a medir nuestra variable mediante la escala de Likert.	Comunicación Horizontal	Nivel de empatía entr e el grupo de	Likert Ordinal5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = CasiNunca 1 = Nunca
				Grado de sociabilidad con las	
			Comunicación Descendente	Nivel de integración y participación de los	
				Grado de aceptación de críticas	
			Comunicación Ascendente	Nivel de eficiencia y confianza laboral.	
				Nivel de retroalimentación hacia los	
Desempeño laboral	Chiavenato (2017). Definieron que el desempeño laboral, hace referencia a la calidad del servicio brindado o a la forma de laborar del trabajador, englobando sus habilidades interpersonales y profesionales, además de observar su compromiso con la organización, también enfoca la motivación del colaborador por cumplir las metas propuestas buscando un mejor desarrollo organizacional y la satisfacción propia que se genera al realizarlo.	La variable 2: Desempeño Laboral, cuenta con 3 dimensiones que son: motivación, satisfacción y compromiso organizacional, las cuales tienen indicadores que nos apoyarán en la medición de nuestra segunda variable mediante la escala de Likert.	Motivación	Nivel de motivación en los puestos de trabajos	
				Nivel de desempeño laboral	
			Satisfacción	Expectativas sobre los puestos de trabajo	
				Nivel de satisfacción laboral	
			Compromiso Organizacional	Nivel de empatía entre el grupo de trabajadores.	
				Grado de sociabilidad con las personas de su misma jerarquía	

Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martín de Porres, 2022.	<b>Hipótesis General:</b> Existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martín de Porres, 2022.	<b>Comunicación organizacional</b>	Comunicación horizontal	Nivel de empatía entre el grupo de trabajadores  Grado de sociabilidad con las personas de su misma jerarquía  Nivel de integración y participación de los colaboradores	<b>Tipo de Inv.</b> Aplicada  <b>Diseño de Inv.</b> No experimental correlacional
			Comunicación descendente	Grado de aceptación de críticas constructivas	
			Comunicación ascendente	Nivel de eficiencia y confianza laboral  Nivel de retroalimentación hacia los colaboradores	<b>Muestra:</b> <b>CENSAL (30)</b>  <b>Técnicas:</b> Encuesta
<b>Objetivos específicos</b> 1. Determinar la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martín de Porres, 2022 2. Determinar la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martín de Porres, 2022 3. Determinar la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martín de Porres, 2022	<b>Hipótesis específica</b> 1. Existe relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martín de Porres, 2022 2. Existe relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martín de Porres, 2022 3. Existe relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martín de Porres, 2022	<b>Desempeño laboral</b>	Motivación  Satisfacción  Compromiso organizacional	Nivel de motivación en los puestos de trabajo  Nivel de desempeño laboral  Expectativas sobre los puestos de trabajo  Nivel de satisfacción laboral  Nivel de empatía entre el grupo de trabajadores  Grado de sociabilidad con las personas de su misma jerarquía	<b>Instrumento:</b> Cuestionario

## CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>DESACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>
5	4	3	2	1

<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>PREGUNTA</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. Hay buena comunicación con los colaboradores que permite una relación más unida entre ellos.					
2. Las relaciones con los colaboradores facilitan la eliminación de malos entendidos.					
3. La comunicación entre trabajadores permite coordinar adecuadamente las labores de la empresa.					
4. La comunicación entre los colaboradores permite compartir experiencias laborales exitosas.					
5. Los gerentes consideran las propuestas o sugerencias acerca de la organización empresarial.					
6. Hay comunicación de parte de las autoridades sobre las faltas que se encuentra en la gestión.					
7. Se brinda opiniones o sugerencias a los gerentes en las reuniones que se realiza.					
8. La empresa cuenta con una comunicación fluida y clara acerca de los cambios que se realiza en la empresa.					
9. La autoridad de la empresa da la suficiente confianza y libertad a los colaboradores para dialogar sobre la problemática en la organización.					
10. La información que se recibe por parte de los gerentes es importante para el desempeño de los colaboradores.					
11. La empresa cuenta con un sistema de Comunicación con los jefes sobre la información de los puestos de trabajo.					
12. Los gerentes cuentan con una información clara y precisa sobre los nuevos cambios.					

**Gracias por su colaboración**



## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

DESEMPEÑO LABORAL	TA	A	I	D	TD
PREGUNTA	5	4	3	2	1
1. La empresa considera a sus colaboradores que son clave importante para el éxito de sus objetivos.					
2. La empresa realiza reconocimientos por el buen trabajo que se tiene por parte de sus colaboradores.					
3. Los colaboradores se sienten fortalecidos después de haber trabajado óptimamente con los clientes.					
4. Los colaboradores se preocupan por la atención que se brindan a los clientes.					
5. Las herramientas e implementos que brinda la empresa permiten realizar un buen trabajo.					
6. La empresa brinda diversas oportunidades para desarrollar profesionalmente más a sus colaboradores.					
7. Los colaboradores tienen la capacidad necesaria para realizar sus labores favoreciéndose profesionalmente.					
8. Hay comodidad en el proceso de las actividades que se realizan en los puestos de trabajo					
9. Los colaboradores se sienten comprometidos para cumplir los objetivos trazados por la empresa.					
10. Las labores que se realiza dentro de la empresa son de manera cómoda en cada puesto de trabajo.					

**Gracias por su colaboración**

# Base de datos

Resultado

- Registros
- Frecuencias
- Título
- Notas
- Conjunto de datos
- Escala ALL VARIABLES
- Resumen de procesamiento de casos
- Estadísticas de fiabilidad

RESULTADOS

```

/VARIABLES=I1 I2 I3 I4 I5 I6 I7 I8 I9 I10 I11 I12 I13 I14 I15 I16 I17 I18 I19 I20 I21 I22 I23 I24
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MISSING=VALUE.
    
```

**Fiabilidad**

{ConjuntoDatos1} C:\Users\demul\Documents\Pilot\Saps.sav

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Case	Valor	YE	%
Excluido <sup>a</sup>	0	0	.0
Total	YE	1000	100.0

<sup>a</sup> La eliminación por falta se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

NO de	SI de
variables	variables
.000	.000

Resultado

- Registros
- Correlaciones no paramétricas
- Título
- Notas
- Correlaciones

```

DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.
DATASET CLOSE ConjuntoDatos3.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos2.
DATASET CLOSE ConjuntoDatos1.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos2.

SAVE OUTFILE='C:\Users\demul\Documents\Expositorio\SEBS YESSICA (2).sav'
/COMPRESSED.
NONPAR CORP.
/VARIABLES=DesempeñoLaboral ComunicaciónOrganizacional
/PRINT=SPHARMAN INOTAL NOSTS
/MISSING=VALUE.
    
```

**Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

			Desempeño Laboral	Comunicación Organizacional
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	.502**
		Sig. bilateral		.000
		N	30	30
Comunicación Organizacional	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	.502**	1,000
		Sig. bilateral	.000	
		N	30	30

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Windows (V. 244. W. 108)

8. ITEM15 | 2 | Vista: 36 de 36 variables

	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	Desempeño Laboral	Comunicación Organizacional	Comunicación Organizacional	Comunicación Organizacional	Comunicación Organizacional	Motivación	Satisfacción	Compromiso Organizacional
1	5	4	5	5	5	1	2	40	49	18	19	12	18	19	3
2	4	5	4	1	4	4	4	27	35	9	10	16	9	16	8
3	5	2	5	4	2	1	1	27	34	12	13	9	12	13	2
4	4	1	4	5	2	2	2	26	32	10	12	10	10	12	4
5	4	4	4	4	4	1	1	32	40	18	16	10	14	16	2
6	5	5	5	5	5	1	1	42	52	20	20	12	25	25	2
7	5	1	5	4	2	1	1	25	32	11	12	9	11	12	2
8	3	1	4	4	2	1	1	21	27	8	11	9	8	11	2
9	1	2	4	4	1	1	1	19	24	6	11	7	6	11	2
10	2	1	5	5	5	1	1	26	36	9	16	12	8	16	2
11	2	4	5	5	5	4	4	40	50	13	19	19	13	19	8
12	5	3	5	5	5	4	4	40	50	14	18	19	14	18	8
13	5	2	5	5	5	4	4	42	52	17	17	18	17	17	8
14	5	3	5	5	5	2	2	38	48	18	18	14	18	18	4
15	4	2	4	5	4	1	1	32	40	15	15	10	15	15	2
16	4	2	2	4	4	1	1	24	30	10	12	8	10	12	2
17	2	2	5	5	1	1	1	22	28	7	13	9	7	13	2
18	3	2	2	4	5	1	1	24	32	8	14	10	8	14	2
19	4	2	3	5	1	1	1	20	24	7	11	6	7	11	2
20	5	1	3	4	2	1	1	22	28	9	11	6	9	11	2
21	4	2	4	5	2	1	1	26	31	10	13	8	10	13	2

Vista de datos | Vista de variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ITEM01	Númérico	2	0	Hay buena comunicación con los colaboradores que ...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	ITEM02	Númérico	2	0	Las relaciones con los colaboradores facilitan la elimi...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	ITEM03	Númérico	2	0	La comunicación entre trabajadores permite coordinar...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	ITEM04	Númérico	2	0	La comunicación entre los colaboradores permite co...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	ITEM05	Númérico	2	0	Los gerentes consideran las propuestas o sugerencia...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	ITEM06	Númérico	2	0	Hay comunicación de parte de las autoridades sobre ...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	ITEM07	Númérico	2	0	Se brinda opiniones o sugerencias a los gerentes en l...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	ITEM08	Númérico	2	0	La empresa cuenta con una comunicación fluida y cl...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	ITEM09	Númérico	2	0	La autoridad de la empresa da la suficiente confianza...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	ITEM10	Númérico	2	0	La información que se recibe por parte de los gerente...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	ITEM11	Númérico	2	0	La empresa cuenta con un sistema de comunicación ...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	ITEM12	Númérico	2	0	Los gerentes cuentan con una información clara y pre...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	ITEM13	Númérico	2	0	La empresa considera a sus colaboradores que son c...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	ITEM14	Númérico	2	0	La empresa realiza reconocimientos por el buen traba...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	ITEM15	Númérico	2	0	Los colaboradores se sienten fortalecidos después d...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	ITEM16	Númérico	2	0	Los colaboradores se preocupan por la atención que ...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	ITEM17	Númérico	2	0	Las herramientas e implementos que brinda la empre...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	ITEM18	Númérico	2	0	La empresa brinda diversas oportunidades para desar...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	ITEM19	Númérico	2	0	Los colaboradores tienen la capacidad necesaria par...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	ITEM20	Númérico	2	0	Hay comodidad en el proceso de las actividades que ...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	ITEM21	Númérico	2	0	Los colaboradores se sienten comprometidos para cu...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	ITEM22	Númérico	2	0	Las labores que se realiza dentro de la empresa son ...	(1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Desempeño	Númérico	2	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	Comunicaci...	Númérico	2	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Lista de datos **Vista de variables**

ve a Configuración para activar Windows.

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Grúas Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
  - Fiabilidad
    - Título
    - Notas
    - Conjunto de datos
      - Escala: ALL VARIABLES
        - Título
        - Resumen de Estadísticas

**Fiabilidad**

[Conjunto-Datos3] C:\Users\dauid\Desktop\Palco-Lapa (1).sav

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válidos	N	%
	Válidos	10	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	10

# Anexo. Validación de instrumento

## Primer experto

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS


Título de investigación: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES, SAN MARTIN DE PORRES, 2021									
Apellidos y Nombres del investigador: LOPEZ LAPA YESSICA									
Apellidos y Nombres del experto: Dr. CARRANZA ESTELA TEODORO									
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comunicación horizontal	Nivel de empatía entre el grupo de trabajadores.	1. Hay buena comunicación con los colaboradores que permite una relación más unida entre ellos. 2. Las relaciones con los colaboradores facilitan la eliminación de malos entendidos.	1= Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	X				
		Grado de sociabilidad con las personas de su misma jerarquía.	3. La comunicación entre trabajadores permite coordinar adecuadamente las labores de la empresa. 4. La comunicación entre los colaboradores permite compartir experiencias laborales exitosas.		X				
	Ascendente	Nivel de integración y participación de los colaboradores	5. Los gerentes consideran las propuestas o sugerencias acerca de la organización empresarial. 6. Hay comunicación de parte de las autoridades sobre las faltas que se encuentra en la gestión. 7. Se brinda opiniones o sugerencias a los gerentes en las reuniones que se realiza.		X				
		Grado de aceptación de críticas constructivas	8. La empresa cuenta con una comunicación fluida y clara acerca de los cambios que se realiza en la empresa.		X				
	descendente	Nivel de eficiencia y confianza laboral.	9. La autoridad de la empresa da la suficiente confianza y libertad a los colaboradores para dialogar sobre la problemática en la organización. 10. La información que se recibe por parte de los gerentes es importante para el desempeño de los colaboradores.		X				
		Nivel de retroalimentación hacia los colaboradores	11. La empresa cuenta con un sistema de comunicación con los jefes sobre la información de los puestos de trabajo. 12. Los gerentes cuentan con una información clara y precisa sobre los nuevos cambios.		X				
			Nivel de motivación en los puestos de trabajos.		13. La empresa considera a sus colaboradores que son clave importante para el éxito de sus objetivos. 14. La empresa realiza reconocimientos por el	X			

DESEMPEÑO LABORAL	Motivación		buen trabajo que se tiene por parte de sus colaboradores		X				
		Nivel de desempeño laboral	15. Los colaboradores se sienten fortalecidos después de haber trabajado óptimamente con los clientes. 16. los colaboradores se preocupan por la atención que se brindan a los clientes						
	Satisfacción laboral	Expectativas sobre los puestos de trabajo	17. Las herramientas e implementos que brinda la empresa permiten realizar un buen trabajo. 18. La empresa brinda diversas oportunidades para desarrollar profesionalmente más a sus colaboradores.						X
		Nivel de satisfacción laboral	19. Los colaboradores tienen la capacidad necesaria para realizar sus labores favoreciéndose profesionalmente. 20. Hay comodidad en el proceso de las actividades que se realizan en los puestos de trabajo.						X
Compromiso organizacional	Nivel de empatía entre el grupo de trabajadores. Grado de sociabilidad con las personas de su misma jerarquía	21. Los colaboradores se sienten comprometidos para cumplir los objetivos trazados por la empresa. 22. Las labores que se realiza dentro de la empresa son de manera cómoda en cada puesto de trabajo.	X						
 Firma del experto: Doctor en Administración Lic. En Administración. : Dr. TEODORO CARRANZA ESTELA			Fecha: <u>11 / 07 / 2021</u>						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

# SEGUNDO EXPERTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS


Título de Investigación: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES, SAN MARTIN DE PORRES, 2021								
Apellidos y Nombres del Investigador: LOPEZ LAPA YESSICA								
Apellidos y Nombres del experto: Dr. CÁRDENAS SAAVEDRA, ABRAHAM								
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
		INDICADORES	ITEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comunicación horizontal	Nivel de empatía entre el grupo de trabajadores	Hay buena comunicación con los colaboradores que permite una relación más unida entre ellos. Las relaciones con los colaboradores facilitan la eliminación de malos entendidos.	Libertad ordinal: 1= Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	X			
		Grado de sociabilidad con las personas de su misma jerarquía.	La comunicación entre trabajadores permite cumplir adecuadamente las labores de la empresa. La comunicación entre los colaboradores permite compartir experiencias laborales exitosas.		X			
	Ascendente	Nivel de integración y participación de los colaboradores	Los gerentes consideran las propuestas o sugerencias acerca de la organización empresarial. Hay comunicación de parte de las autoridades sobre las faltas que se encuentran en la gestión.		X			
		Grado de aceptación de críticas constructivas	Se brinda opiniones o sugerencias a los gerentes en las reuniones que se realiza. La empresa cuenta con una comunicación fluida y clara acerca de los cambios que se realiza en la empresa.		X			
	descendente	Nivel de eficiencia y confianza laboral.	La autoridad de la empresa da la suficiente confianza y libertad a los colaboradores para dialogar sobre la problemática en la organización. La información que se recibe por parte de los gerentes es importante para el desempeño de los colaboradores.		X			
		Nivel de retroalimentación hacia los colaboradores	La empresa cuenta con un sistema de comunicación con los jefes sobre la información de los puestos de trabajo. Los gerentes cuentan con una información clara y precisa sobre los nuevos cambios y los cambios que se realizan en la empresa.		X			
	DESEMPEÑO LABORAL	Motivación	Nivel de motivación en los puestos de trabajos		La empresa realiza reconocimientos por el buen trabajo que se tiene por parte de sus colaboradores.	X		
			Nivel de desempeño laboral		Los colaboradores se sienten fortalecidos después de haber trabajado óptimamente con los clientes. Los colaboradores se preocupan por la atención que se brindan a los clientes.	X		
Satisfacción laboral		Expectativas sobre los puestos de trabajo.	Las herramientas e implementos que brinda la empresa permiten realizar un buen trabajo. La empresa brinda diversas oportunidades para desarrollar profesionalmente más a sus colaboradores.	X				
		Nivel de satisfacción laboral	Los colaboradores tienen la capacidad necesaria para realizar sus labores favoreciéndose profesionalmente. Hay comodidad en el proceso de las actividades que se realizan en los puestos de trabajo.	X				
Compromiso organizacional		Nivel de empatía entre el grupo de trabajadores.	Los colaboradores se sienten comprometidos para cumplir los objetivos trazados por la empresa.	X				
		Grado de sociabilidad con las personas de su misma jerarquía	Las labores que se realiza dentro de la empresa son de manera cómoda en cada puesto de trabajo.	X				
Firma del experto: Lic. En Administración. : Dr. ABRAHAM CARDENAS				Fecha: 12 / 07 / 2021				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

# TERCER EXPERTO

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de investigación: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES, SAN MARTIN DE PORRES, 2021							
Apellidos y Nombres del investigador: LOPEZ LAPA YESSICA							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. CARRANZA ESTELA TEODORO							
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINION DEL EXPERTO		
		INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comunicación horizontal	Nivel de empatía entre el grupo de trabajadores	1. Hay buena comunicación con los colaboradores que permite una relación más unida entre ellos. 2. Las relaciones con los colaboradores facilitan la eliminación de malos entendidos.	1= Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	X		
		Grado de sociabilidad con las personas de su misma jerarquía.	3. La comunicación entre trabajadores permite coordinar adecuadamente las labores de la empresa 4. La comunicación entre los colaboradores permite compartir experiencias laborales exitosas		X		
	Ascendente	Nivel de integración y participación de los colaboradores	5. Los gerentes consideran las propuestas o sugerencias acerca de la organización empresarial 6. Hay comunicación de parte de las autoridades sobre las faltas que se encuentra en la gestión		X		
		Grado de aceptación de críticas constructivas	7. Se brinda opiniones o sugerencias a los gerentes en las reuniones que se realiza. 8. La empresa cuenta con una comunicación fluida y clara acerca de los cambios que se realiza en la empresa.		X		
	descendente	Nivel de eficiencia y confianza laboral.	9. La autoridad de la empresa da la suficiente confianza y libertad a los colaboradores para dialogar sobre la problemática en la organización 10. La información que se recibe por parte de los gerentes es importante para el desempeño de los colaboradores		X		
		Nivel de retroalimentación hacia los colaboradores	11. La empresa cuenta con un sistema de comunicación con los jefes sobre la información de los puestos de trabajo. 12. Los gerentes cuentan con una información clara y precisa sobre los nuevos cambios		X		
			13. La empresa considera a sus colaboradores que son clave importante para el éxito de sus objetivos		X		
			14. La empresa realiza reconocimientos por el		X		

DESEMPEÑO LABORAL	Satisfacción laboral	Expectativas sobre los puestos de trabajo	16. los colaboradores se preocupan por la atención que se brindan a los clientes 17. Las herramientas e implementos que brinda la empresa permiten realizar un buen trabajo. 18. La empresa brinda diversas oportunidades para desarrollar profesionalmente más a sus colaboradores.	X		
		Nivel de satisfacción laboral	19. Los colaboradores tienen la capacidad necesaria para realizar sus labores favoreciéndose profesionalmente. 20. Hay comodidad en el proceso de las actividades que se realizan en los puestos de trabajo.	X		
	Compromiso organizacional	Nivel de empatía entre el grupo de trabajadores. Grado de sociabilidad con las personas de su misma jerarquía	21. Los colaboradores se sienten comprometidos para cumplir los objetivos trazados por la empresa. 22. Las labores que se realiza dentro de la empresa son de manera cómoda en cada puesto de trabajo.	X		
 Firma del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César Lic. En Administración. CLAD 14501			Fecha: 19 / 06 / 2021			

## Anexo: Consentimiento informado

Lima 10 de Octubre de 2022

PERMISO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES DE TRANSPORTES OLIVOS S.A.C

Por medio de la presente reciba mi más cordial saludo

Y al mismo tiempo se les autoriza a la estudiante López Lapa, Yessica con DNI: 70861171.

A realizar las investigaciones correspondientes con la finalidad de poder elaborar su trabajo de Proyecto de Investigación titulado: Comunicación Organización y Desempeño Laboral en la empresa de transportes Olivos S.A.C, San Martin de Porres, 2022.

Sin otro particular me despido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp contains the text: "Dr. Luis Isais Velázquez Morales", "ABOGADO", and "C.O.P.E. Nº 107 - REG. S.U.L.A. Nº 1128".

Luis Isais Velázquez Morales  
Representante de la empresa  
De transportes Olivos S.A.C

## Anexo. Análisis de fiabilidad

*Estadística de fiabilidad de la variable 1 (Comunicación organizacional).*

---

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,917</b>	<b>12</b>

---

*Estadística de fiabilidad de la variable 2 (Desempeño laboral).*

---

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,773</b>	<b>10</b>

---





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, REYES LINARES ANGELA ELSA, 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: "Comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa de transporte Olivos S.A.C., San Martín de Porres, 2022", cuyo autor es LOPEZ LAPA YESSICA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26%, 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, 14 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
REYES LINARES ANGELA ELSA : 40170331 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3416-038X	Firmado electrónicamente por: ANGELAREYESL el 14-12-2022 10:35:27

Código documento Trilce: INV - 1179934