



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

Facultad De Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa  
Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022.

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor

Moisés Italo Lavallo Peña

Asesor

M(O). Jorge Alberto Alarcón Alva

Huacho - Perú

2023



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

FACULTAD DE ...Ciencias Empresariales.....

ESCUELA PROFESIONAL ... ..Administracion.....

### INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Lavalle Peña Moisés Italo	74438625	07//07/2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Alarcón Alva Jorge Alberto	15728889	0000-0002-0115-0380
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Garivay Torres Flor De María	15587359	0000-0002-2051-4901
Coronado Espinoza Jesús Jacobo	15591398	0009-0008-7555-0409
Peralta Minchola Ana María	71130086	0000-0003-0266-4962

COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS TECNICOS Y TECNOLOGICOS INTEGRALES S.A.C., HUACHO, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	13%
2	Submitted to Universidad Jaime Bausate y Meza Trabajo del estudiante	<1%
3	<a href="https://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
4	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
5	<a href="https://repositorio.upeu.edu.pe:8080">repositorio.upeu.edu.pe:8080</a> Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1%
7	<a href="https://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1%

**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS TÉCNICOS Y  
TECNOLÓGICOS INTEGRALES S.A.C., HUACHO, 2022**

**MOISÉS ITALO LAVALLE PEÑA**

**TESIS PREGRADO**

**ASESOR:**

**M(6). JORGE ALBERTO ALARCÓN ALVA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Huacho, Perú**

**2023**

### **DEDICATORIA**

A mi abuelita por darme las fuerzas necesarias para continuar con las cosas que me propongo, se lo dedico este logro, que fue realizado con mucha dedicación y amor para obtener mi título profesional.

### **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, doy gracias a Dios, a mi abuela que siempre me apoyo económicamente y moralmente, siendo mi mayor ejemplo de vida.

Gracias a mi madre, a mis tíos que de una u otra forma me formaron con valores, que hoy en día se ve realizado con mucho amor y dedicación.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>I</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>II</b>
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	<b>III</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>V</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>VI</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>VII</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>VIII</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>IX</b>

### **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Formulación del Problema	03
1.2.1. Problema General	03
1.2.2. Problemas Específicos	03
1.3. Objetivos de la Investigación	04
1.3.1. Objetivo General	04
1.3.2. Objetivos Específicos	04
1.4. Justificación de la investigación	04
1.5. Delimitación del estudio	05
1.6. Viabilidad del estudio	05

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la Investigación	06
2.1.1. Investigaciones internacionales	06
2.1.2. Investigaciones nacionales	07
2.2. Bases Teóricas	08



2.3. Definiciones de términos básicos	27
2.4. Hipótesis de investigación	28
2.4.1. Hipótesis General	28
2.4.2. Hipótesis Específicas	28
2.5. Operacionalización de las variables	29

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1. Diseño metodológico	30
3.2. Población y muestra	30
3.2.1. Población	30
3.2.2. Muestra	30
3.3. Técnicas de recolección de datos	31
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	31

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1. Análisis de resultados	32
4.2. Contrastación de hipótesis	38

### **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

5.1. Discusión de resultados	42
------------------------------	----

### **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1. Conclusiones	45
6.2. Recomendaciones	46

### **REFERENCIAS**

7.1. Fuentes bibliográficas	47
7.2. Fuentes electrónicas	47

<b>ANEXOS</b>	<b>53</b>
---------------	-----------

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de frecuencias de la comunicación eficiente	32
Tabla 2. Distribución de frecuencias de los canales de comunicación	33
Tabla 3. Distribución de frecuencias de los canales de flujos de comunicación	34
Tabla 4. Distribución de frecuencias de los canales de Desempeño por competencias en sus funciones	34
Tabla 5. Distribución de frecuencias de los canales de Desempeño por las características de la persona	35
Tabla 6. Pruebas de normalidad	36
Tabla 7. Prueba de Pearson de la comunicación interna y desempeño laboral	37
Tabla 8. Prueba de Pearson de la comunicación eficiente y desempeño laboral	38
Tabla 9. Prueba de Pearson de la comunicación eficiente y desempeño laboral	39
Tabla 10. Prueba de Pearson de los flujos de comunicación y desempeño laboral	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Comunicación eficiente	32
Figura 2.	Canales de comunicación	33
Figura 3.	Flujos de comunicación	34
Figura 4.	Desempeño por competencias en sus funciones	35
Figura 5.	Desempeño por las características de la persona	36

## RESUMEN

Objetivo: Establecer de qué manera la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022. Métodos: La presente investigación es de tipo básica, nivel es explicativo, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población es de 27 trabajadores. Resultados: en referencia a si la empresa comunica los logros obtenidos y reconoce mediante un comunicado al equipo más eficiente el 48.1% determinó que nunca y casi nunca; en referencia a si la empresa utiliza canales escritos para hacer llegar la información que desea emitir a sus trabajadores el 48.1% determinó que nunca y casi nunca; en referencia a la empresa maneja un eficiente flujo en su comunicación ascendente el 40.7% determinó que nunca y casi nunca; en referencia a tiene la habilidad de analizar y comprender con facilidad sus funciones que debe realizar el 44.4% determinó que nunca y casi nunca. Conclusión: la comunicación interna influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022; se evidencio mediante el resultado obtenido en la Prueba de Pearson de 0.803 logrando una posición positivo alto y un nivel de significancia de 0.00 siendo menor al establecido de 0.05.

*Palabras clave: comunicación interna y desempeño laboral.*

## ABSTRACT

Objective: To establish how internal communication influences the work performance of the workers of the company Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022. Methods: The present investigation is of a basic type, level is explanatory, nonexperimental design, focus quantitative. The population is 27 workers. Results: in reference to whether the company communicates the achievements obtained and recognizes the most efficient team through a communication, 48.1% determined that never and almost never; In reference to whether the company uses written channels to deliver the information it wishes to broadcast to its workers, 48.1% determined that it never and almost never; in reference to the company manages an efficient flow in its upward communication, 40.7% determined that never and almost never; in reference to has the ability to easily analyze and understand their functions that must be performed, 44.4% determined that never and almost never. Conclusion: internal communication significantly influences the work performance of the workers of the company Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022; It was evidenced by the result obtained in the Pearson Test of 0.803, achieving a high positive position and a significance level of 0.00, being less than the established one of 0.05.

*Keywords: internal communication and job performanc.*

## INTRODUCCIÓN

La comunicación es una herramienta importante en la administración corporativa, para lograr la unificación y el incentivo del equipo. Ya que, si se desea que el personal contribuya con la organización a alcanzar los objetivos que la gerencia desea, se debe realizar en primer lugar, que dicho personal sepa su ubicación y su ayuda para con las metas (Cruz, 2019).

Por lo aludido con anterioridad, la presente indagación busca establecer de qué manera la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022.

La investigación está conformada por VI capítulos, donde el primer capítulo se dedicó a desarrollar la descripción de la realidad problemática a nivel internacional, nacional y dentro de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, para así poder formular los problemas y objetivos, además de describir la justificación, delimitación y viabilidad de la investigación.

Se desarrolló el marco teórico en el segundo capítulo, considerando antecedentes de investigación y bases teóricas. Asimismo, se formuló las hipótesis de investigación.

La metodología de la investigación comprende el diseño metodológico, la técnica de recolección de datos.

En el capítulo cuatro se presenta los resultados, pruebas de hipótesis; en el capítulo siguiente se presentan los análisis de los resultados; para luego se ejecute la discusión de la investigación para finalmente llegar a las conclusiones.

La investigación cuenta, además, con las referencias y los anexos complementarios.

## **CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En el mundo, diversos estudios han reconocido las problemáticas que abarcan variables como la comunicación interna y el desempeño laboral. Tal como lo escriben Robledo, Atarama y López (2020), respecto a la comunicación interna, donde dan a conocer que la comunicación dentro de la organización es esencial ya que ayuda a alcanzar los logros de la empresa, es por ello que una empresa donde la información que se llegue a comunicar no sea adecuada, bien pensada y organizada en construcción, solo generará información nula. Además de reconocer las empresas no deben cometer el error de enviar comunicaciones que reciben los trabajadores, donde no tengan una idea clara de fondo –la de inclusión y diversidad–, y donde no se presenten mediante diversos formatos y medios. Por otro lado, respecto al desempeño laboral, Bohórquez et al. (2020) mencionan que la insatisfacción en el personal por no poder cubrir sus necesidades fisiológicas, sentir poder o tener una equidad en la asignación de recursos y recompensas en comparación con otros compañeros, son aquellos trabajadores que no mantienen un desempeño laboral eficiente en el interior de una organización.

A nivel nacional, estudios como el realizado por Charry (2018), respecto a la comunicación interna, señala que las empresas que no puedan aplicar y manejar eficientemente las comunicaciones dentro de una organización no podrán difundirse de manera idónea, entre los trabajadores, las metas y valores tácticos. Y esto recae en las habilidades en comunicación que debe tener cada director, gerente o jefe dentro de la empresa, es por ello que para que se de una eficiente comunicación se debe contar con las personas correctas que gestionen dicha comunicación. Por otro lado, respecto al desempeño laboral, Boada (2019) menciona que la insatisfacción del personal también se debe a las actividades que cumplen dentro de la empresa, son los trabajadores que mantienen un bajo desempeño en sus labores. Por otro lado, señala que lo mismo ocurre con los trabajadores que muestran un bajo nivel de motivación

por falta de una remuneración adecuada o falta, por parte de la empresa, de recursos para un correcto rendimiento en el trabajo laboral de cada trabajador.

A través de una gestión precisa de una comunicación interna, se hace posible que las empresas difundan sus atributos, anhelos y metas en todo su personal. Además, la contribución de la comunicación se da principalmente cuando el personal se alinea con la estrategia de la empresa y que los equipos más fuertes y productivos logren de manera efectiva las metas más importantes. Enriquecer y vigilar la comunicación oficial debe darse por medio de esta alineación para que se solidifique sus equipos. En su mayoría las dificultades en los equipos se deben a la falta de una gestión natural o deficiente de comunicación interna. Por ende, dejar de lado dichas dificultades por el tiempo, la falta de aprendizaje, estudios, herramientas o perspectivas experimentadas enfocadas en la empresa, concluirá en frutos negativos en el rendimiento de las actividades del personal. (Bazán, 2018). La comunicación es una herramienta importante en la administración corporativa, para lograr la unificación y el incentivo del equipo. Ya que, si se desea que el personal contribuya con la organización a alcanzar los objetivos que la gerencia desea, se debe realizar en primer lugar, que dicho personal sepa su ubicación y su ayuda para con las metas (Cruz, 2019). Es por ello que la presente investigación busca establecer de qué manera la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho.

Dentro de la empresa empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, se han podido evidenciar una serie de problemáticas que viene afectando el adecuado desempeño laboral del personal, tales como la falta de conocimientos que muestran algunos trabajadores para poder desempeñar con eficiencia su trabajo, ya que la empresa no se viene preocupando por capacitar de manera constante a los trabajadores; asimismo, se observa por parte de algunos trabajadores falta de actitud para ser proactivos o simplemente parece tener flojera por realizar sus actividades por lo que no lo realizan de la manera más adecuada; algunos trabajadores no realizan sus actividades de manera puntual y ordenada, lo que realza su falta de excelencia en el trabajo.

Por otro lado, se han podido observar otras problemáticas que afectan la comunicación interna en la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales



S.A.C., Huacho, y que podrían estar originando las problemáticas relacionadas al desempeño. El personal de la empresa no maneja de modo eficiente los canales de comunicación como son los escritos, orales y sobre todo los canales tecnológicos; se muestra una deficiente comunicación descendente y ascendente, lo que refleja una baja comunicación entre las líneas jerárquicas de la empresa; la empresa no comunica reconocimientos o logros de los grupos de trabajadores, lo que no genera vínculo por parte de los trabajadores hacia la comunicación.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022?

### **1.2.2. Problemas Específico**

- a. ¿De qué manera la comunicación eficiente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022?
- b. ¿De qué manera los canales de comunicación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022?
- c. ¿De qué manera los flujos de comunicación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer de qué manera la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a. Establecer de qué manera la comunicación eficiente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022.
- b. Establecer de qué manera los canales de comunicación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022.
- c. Establecer de qué manera los flujos de comunicación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### *Justificación teórica*

Este estudio científico tiene justificación teórica ya que contiene información precisa y actual de las variables en estudio. Por ende, se considerará contribuciones teóricas de investigaciones donde se abarcaron como tema principal la comunicación interna y el desempeño laboral.

Los conocimientos obtenidos permite conocer como las variables están asociadas.

#### *Justificación práctica*

Este estudio científico tiene justificación teórica ya que con sus frutos se elaborará un proyecto de mejora en comunicación interna de la empresa, y a través de ella se mejorará el rendimiento en el personal. Y, además, el vínculo entre la comunicación interna y externa, será beneficioso para los clientes de la empresa, puesto que al

mejorar la secuencia de la comunicación y sobre todo un eficiente desempeño laboral permite a la empresa ofrecer mejores servicios y productos.

### **1.5. Delimitación del estudio**

- Delimitación geográfica: empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.
- Delimitación temporal: enero del 2022 a agosto 2023.
- Delimitación social: trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho.
- Delimitación semántica: Comunicación interna y Desempeño laboral.

### **1.6. Viabilidad del estudio**

El estudio es realizable por qué se cuenta con los medios monetarios, humanos y tangibles, que aseguran la realización del estudio.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Investigaciones internacionales

Chalén y Villamar (2022) realizaron la tesis de titulación titulada “Los factores de personalidad y su incidencia en la comunicación interna y desempeño laboral en la compañía Agusegpro Cía. Ltda.”, la cual fue aprobada por la Universidad de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo general determinar los factores de personalidad que inciden en la comunicación interna y el desempeño laboral. Es de diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque mixto. La población fue 127 colaboradores, así mismo la muestra fue 26 colaboradores. Utilizó la encuesta. Las conclusiones señalan la existencia de posibles elementos de personalidad, que se halla en el personal, el cual manipula la comunicación existente y los frutos del rendimiento en el personal.

Calderón (2021) realizó la tesis de titulación titulada “La comunicación interna en la empresa Flexnet del Ecuador y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores a partir de la emergencia sanitaria en el año 2020”, la cual fue aprobada por la Universidad de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo general analizar la comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral. Es de diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque mixto. La población fue 70 empleados. Utilizó la encuesta. Las conclusiones señalan que se pudo establecer los elementos que participan en el bajo rendimiento en el trabajo de la empresa en estudio y además que los vínculos entre los clientes internos y externos son importantes para la organización.

Pin (2021) realizó la tesis de licenciatura titulada “Comunicación organizacional interna y su influencia en el desempeño laboral en la compañía

Freeplastic”, la cual fue aprobada por la Universidad de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo general analizar la comunicación organizacional interna y la influencia en el desempeño laboral. Es de diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque mixto. La población fue 150 personas, así mismo la muestra fue 108 personas. Utilizó la encuesta, observación y entrevista. Las conclusiones señalan que cocebir relaciones de trabajo con los trabajadores en general es vital ya que ayuda a mejorar el rendimiento en el trabajo logrando el exitos y objetivos trazados por la empresa.

### **2.1.2. Investigaciones nacionales**

Medina (2021), “Comunicación interna y desempeño laboral del personal de la empresa Almeza Servis Contratistas S.A.C. Arequipa, 2021”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa. Perú. La investigación tuvo como objetivo general diagnosticar la situación actual del sistema de comunicación interno y su influencia en el desempeño laboral. Es de diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque cuantitativo. La población fue 50 personas. Utilizó la encuesta. Las conclusiones señalan que el 44,19% del personal mencionó que en pocas ocasiones se incentivó un grupo de trabajo, en tal situación se hizo presente la comunicación oficial y no oficial.

Marin (2019), “Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo”, la cual fue aprobada por la Universidad Continental. Huancayo. Perú. La investigación tuvo como objetivo general determinar el grado de relación de la comunicación interna y el desempeño laboral. Es de diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque cualitativo. La población fue 28 personas. Utilizó la encuesta y observación. Los resultados sostienen que el grado de relación de la comunicación interna y el desempeño laboral, es positivo. Las conclusiones señalan que la r de Pearson hallada es de 0.970, concluyéndose que el estudio tiene una alta correlación.

Roncal y Zelada (2017) realizaron la tesis de licenciatura titulada “La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gap de Trujillo en el 2017”, la cual fue aprobada por la Universidad Privada del Norte. Trujillo. Perú. La investigación tuvo como objetivo general determinar cómo incide la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores. Es de diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque cuantitativo. La población fue 35 trabajadores, así mismo la muestra fue 195 profesionales. Utilizó la encuesta. Los resultados sostienen que el valor de la prueba de spearman es  $R_s = 0.835$  con nivel de significancia  $p = 0.000$  la cual es menor al 5% ( $p < 0.05$ ) demostrándose que la comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Las conclusiones señalan que la comunicación interna tiene una influencia significativa en el rendimiento del personal de la empresa en estudio, conforme a los frutos dados, se tiene un nivel de confianza del 95%.

## 2.2. Bases teóricas

### **Variable independiente: Comunicación interna**

#### ***A. Definiciones***

Cuenca y Verazzi (2018) indican que la comunicación interna es un grupo de acciones de información dadas en una empresa, enfocadas en la concepción y conservación de vínculos positivos entre sus integrantes, a través del empleo de herramientas comunicativas, unificadas y direccionadas se pueden lograr las metas corporativas.

Aguirre y Vergara (2017) aluden que la comunicación interna activa el desarrollo y coloca en una misma dirección las metas, sincroniza intereses, perspectivas y métodos para llegar al fin principal de la empresa; contribuye a la concepción de una cultura compartida por los integrantes de ésta.

Oyarvide, Reyes y Montaña (2017) señalan que la comunicación interna es una acción esencial de la empresa, ya que su proceso ayuda a organizar las principales acciones que direccionan a la empresa, se realizar actividades, cambios,

se enfoca en comportamientos interpersonales, y se desarrolla valores de cultura organizacional.

Pinto (2017) expresa que la comunicación interna se emplea como una táctica global cuya relevancia es directa en el incentivo del personal, dado que, motiva a la participación de acciones diarias, integra a los individuos a perseguir objetivos de la empresa, logrando así que aumente el compromiso con la empresa.

## ***B. Dimensiones***

Según lo escrito por Aquino (2022), en su investigación, considera como dimensiones de la comunicación interna a:

### **a. Comunicación eficiente**

Es la forma de asociarse con los demás individuos, lo cual produce un clima positivo, que contribuye al personal a desempeñar funciones productivas, por medio de tácticas que ayudan a lograr metas trazadas. (Aquino, 2022). La comunicación efectiva ocurre cuando una información se difunde, recepciona y se comprende sin cambios de su meta general. Mejor dicho, el transmisor y el destinatario comprende un solo significado. De tal forma que no se producen inquietudes y confusiones, en tanto solidifican las expectativas de lo transmitido (Da Silva, 2020).

### **b. Canales de comunicación**

Se define como un medio que concretas acciones comunicativas donde el hablante (físico o virtual), envía datos que son recibidos por uno o distintos individuos. Si se quiere un correcto envío de datos lo principal es comprender cada elemento que participa en el proceso comunicativo. El hablante comienza dicho proceso. Este dará un dato que informará por medio de un canal comunicativo (virtual o presencial), los datos que quiere dar. Sin embargo, no es la única variable que participa al momento de informar. El dato se recepciona por uno o diferentes destinatarios considerando en que contexto se da dando los datos (Cardozo, 2020).

### **c. Flujos de comunicación**

Estos flujos son los que ayudan a que la comunicación interna de una comunicación se dé con información, idea y saber en toda la organización. A través

del empleo de diferentes instrumentos, como el correo, intranet, newsletters, así como las propias aplicaciones, dado que las empresas crean sus propios flujos comunicativos. Este flujo es parte de un aprendizaje que involucra a todos. Aunque, hay organizaciones que aún continúan con la idea de concebir flujos comunicativos ordenados y eficientes (Da Silva, 2021).

### ***C. Características propias de la comunicación interna***

Según Cuenca y Verazzi (2018) las empresas integran individuos los cuales logran una meta en específico y común, pero lo hacen con motivaciones individuales diferentes. Pero ¿por qué se persigue trabajar esos vínculos? Como se dejó entrever previamente, existe diferentes estudios que han abordado los elementos que generan motivación y satisfacción laboral, concluyendo que todo ello depende en gran medida por el grado de reconocimiento, participación y valoración que el personal siente por la empresa.

Continuando con dicha perspectiva, podemos decir que la principal actividad de la comunicación interna se relaciona directamente con los elementos esenciales de motivación, que al mismo tiempo contribuyen al logro de las metas generales de la organización. Es decir, se ejecuta a través de dos líneas: la comunicación de función y la comunicación de sentido. El primero tiene estos cuestionamientos: ¿Qué debo hacer? ¿Cómo lo debo hacer? ¿A quien respondo realizarlo? ¿Cómo debo realizarlo? ¿Cuál es la remuneración y por qué es la paga? ¿tiene relevancia mis actividades? ¿Cuál es la relación de mi trabajo conmigo mismo? ¿cuál es nuestro aporte a la comunidad? ¿Qué recompensa obtendré en mi estancia aquí? Hemos seleccionado las más importantes:

- Unifica un reconocimiento corporativo.
- Toma como un punto de relevancia los datos que requiere el personal.
- Ayuda a difundir reglas o procesos que impacta en las actividades diarias, además del vínculo con los beneficios sociales, las oportunidades de ascenso y desarrollo profesional, entre otros.
- Permite al personal tener voz y ayuda a dar a conocer sus perspectivas por medio de ciertos canales que permite esta retroalimentación.



- Ayuda a difundir las metas de la empresa.
- Simplifica a que las perspectivas, puntos de vista y criterios se den a conocer por medio de los líderes.
- Genera un cambio, por que motiva y ayuda a la inducción de valores y pautas de administración y la línea directa del personal con las metas de la organización.
- Incentiva la intervención y la ayuda dentro de la empresa.
- Ayuda a una correcta coordinación entre las diversas áreas, lo cual contribuye de manera positiva a la interacción y la reducción de fricciones y conflictos de vínculos interpersonales.
- Ayuda a la concebir un clima confiable, intervencionista, correcto, comprometido y motivado.

#### ***D. Funciones de la comunicación interna***

Aguirre y Vergara (2017) indican que, de acuerdo Morales, la comunicación interna atañe tanto a la dirección general, como a todo el plano gerencial y el personal. Busca: tener personas y la organización crea clima participativo e integrador de personal en sus propias empresas; aumenta el incentivo y la eficiencia. Y todo esto lo que busca en definitiva es la optimización de los recursos, siendo más eficientes y eficaces. Y sobre las actividades de la comunicación interna, Morales indica que son:

- a. Informar: Con ello motiva al personal, para que desarrollen su trabajo correcto y eficientemente.
- b. Explicar: Para buscar que el personal se sienta identificado con los objetivos, entiendan la razón de sus órdenes e instrucciones para trabajar, así como las decisiones que toman las directivas, además de compartir entre los departamentos el status del trabajo que están realizando.
- c. Interrogar: Se considera de suma importancia concebir cuestionamientos que aclaren dudas, ayudan al intercambio de datos y crean clima de dialogo entre sus integrantes.

Túñez indica cómo la comprensión de las tipologías de comunicación interna coadyuvan a definir las herramientas más idóneas, ya que en los tiempos gerenciales modernos el uso de un medio no puede ser por mero gusto del director de comunicación interna o de otro directivo o por estar a la moda, sino que requiere de una amplia reflexión y ponderación de lo que se busca comunicacional y relacionamente y con qué fin, más allá de cumplir con un plan de medios o actividades que ocupen un cronograma para presentar en el corte de gestión.

### ***E. Flujos de la comunicación interna***

Oyarvide, Reyes y Montaña (2017) señalan que los flujos comunicativos son direcciones de una organización, que en su mayor parte llegará el recado al emisor objetivo con respecto a la meta que desea. También se concibe al flujo como el rumbo del recado y que ha sido comúnmente separada como comunicación descendente, ascendente, horizontal y transversal, que está sujeto de quien comienza el recado y quién lo recibe:

- a. Descendentes: Son recados que se dan por los jefes al personal.
- b. Ascendentes: Son recado que se dan desde el personal a los jefes.
- c. Horizontal: es la interacción de recado entre personas que se hallan en una misma línea de autoridad en una empresa.
- d. Transversal: es la interacción de recado por medio de diversas líneas en la jerarquía, que puede ser escalonado o jerárquico, y ayuda a la participación de todos los miembros de la empresa, haciendo posible decidir rápidamente en las decisiones, y la rápida identificación y solución de dificultades.

### ***F. Objetivos que debe cumplir la comunicación interna alineada a la estrategia general***

Oyarvide, Reyes y Montaña (2017) señalan que la más importante función que ejecuta la comunicación interna en una organización es ayudar a su proyecto a través de un forma precisa y organización de administración de la comunicación, de manera independiente de su organización. Asimismo, ayuda a difundir las metas

y políticas organizacionales que contribuye a una identidad propia cimentado por un clima armonioso y motivado.

Si la comunicación interna está en una misma dirección a la táctica general de la empresa es importante que se lleven a cabo estas metas:

- Unificar a todo el personal hacia las metas, reglas, políticas y objetivos de la empresa, desarrollando una alta motivación y compromiso por parte del personal.
- Constituir un ambiente social y psíquico en la empresa, difundiendo abiertamente a los superiores y al personal e incentivando los buenos valores en todo el personal.
- Incentivar a la intervención del personal de las diferentes áreas que se enfocan a la ejecución de metas organizacionales.
- Facilitar a la concepción de una buena imagen hacia el personal y al público que sea de acuerdo con la identidad de la empresa y que conduzca al logro de buenos resultados.

### ***G. La comunicación como herramienta estratégica***

De acuerdo con Pinto (2017) indica que Tironi citado por Rivas, Hidalgo y Ramírez señala que la comunicación interna tiene por meta crear una relación de la empresa con el contexto cultural, social y político y que esta relación sea positiva en términos de intereses y metas. Desde esta perspectiva, las empresas deberían poner en práctica la comunicación como un instrumento táctico en el cual se junte diversos medios de comunicación y que además de considerarse como un instrumento táctico sea tomado como un factor contribuyente a la organización, en donde su visión y el impacto del público sean elementos importantes en su proceso comunicativo.

En relación a lo mencionado con anterioridad, Gamboa nos brinda ciertos elementos que requiere una institución:

- Su misión: es la razón de ser de la empresa.
- La visión: son los logros que desea en un corto o mediano plazo.

- La táctica operativa: equipada para llegar a la visión.

Cuando existe un adecuado plan de comunicación se diferenciará la comunicación con la comunicación táctica y debe crear de manera concreta la experiencia y el saber comunicativo que hay en la empresa para lograr su misión. La comunicación es un instrumento capaz de lograr que la empresa cree lazos cercanos con sus agentes sociales que al interactuar con el contexto digital contribuye en beneficio de todos.

Cabe mencionar que la comunicación debe darse de manera interna como externa en la organización, la razón es que internamente los recados son codificados de acuerdo a lo que desea la organización y sus metas; asimismo cuando una organización es clara, efectiva y confiable, el público tendrá la misma percepción, lo que logra que las organizaciones sepan y hablen de ella lo que deben cambiar para mejorar como organización.

#### ***H. Empresas internacionales con éxito que aplicaron estrategias de comunicación interna***

Según Peña, Caldevilla y Batalla (2017) indica que son las siguientes:

- a. Caso Nestlé. El área comunicativa de esta empresa se halla separada en dos áreas, llamadas, comunicación y servicios marketing y Vínculos y comunicación corporativa.

En el año 1990 se obtuvo el mayor impacto comunicativo, sin embargo, fue integrada en una nueva área, “recursos humanos, Hoy en día solo existe un área de Comunicación interna y externa, debido a que se creó una nueva área “recursos humanos”. Hoy en día existe un área nueva denominada “Comunicación interna y externa”, y es debido a la concepción de la nueva “Dirección de comunicación y relaciones externas”, en donde se halla el superior del que están sujetos las demás áreas comunicativas. Silvia Cortes, es la directora de comunicación interna de esta empresa que en primera instancia trabajó en el área de marketing y, después, fue encargada del área de comunicación. Hoy en día, dicha área tiene 3 individuos, organizadas

al mismo tiempo en tres secciones: dialogo en cuadros, dialogo en programas y dialogo en factorías.

Además, la empresa cuenta con un boletín que lleva cincuenta años en donde se han cambiado los recados en relación a la demanda social. Como dejar la actitud paternalista que se tenía, como titulares denominados “Somos una gran familia”, y optado otros similares como “Somos una gran compañía que tiene un trato cordial con su personal”

- b. Caso LG Electronics. Refiriéndonos a su táctica de comunicación, el valor más importante de esta empresa radica en la transmisión de la “humanidad”. Es decir, la empresa quiere mostrarse ante el público como una empresa humana, cercana. Por lo cual, ha creado diferentes instrumentos comunicativos en su página web, que abarcan tres diferentes temas:”LG Live”, “Sustainability” e “Investir Relations”. LG lleva consigo una administración del personal como principal pilar dentro de su estrategia lo que le permite ser una ventaja competitiva. También ha tenido una serie de reconocimientos como el premio del programa “Todos Aprendemos de Todos”, aseguran que son tácticas y fortalezas. Además, la compañía tiene como evidencia su preocupación por su personal y su estado anímico, ya que considera dos objetivos, el primero llamado “nosotros y yo”, donde la compañía hace intentos por mantener un equipo fuerte. Es una táctica que logra la motivación en cada persona para lograr las metas trazadas, y se cumplan por medio del trabajo en equipo. Y el segundo llamado “lugar de trabajo divertido” donde se percibe un clima de trabajo de respeto, libre y de creatividad personal, logrando así que todo sea cordial.
- c. General Motors. Tanto el público como el personal son parte esencial de esta empresa cuya meta es incentivar el trabajo en equipo y en una sola dirección. Por lo que, forma a su personal y brinda una línea de carrera con reales promociones de ascensos. Uno de sus más grandes metas es compromisos como empresa es ser el sitio preferido de su personal y un principal avance es identificar las dudas y saber la opinión de todos. Por tal motivo, la empresa

hace encuestas de clima laboral llamada “Workplace of choice”. Sus resultados reflejan su comprensión y sus metas por lograr su plan de acción.

### ***I. Canales de comunicación interna***

Según Charry (2017) se debe considerar para tener una excelente comunicación interna es lograr sistema de intervención positivo que comprenda los grupos de intereses. Concebir ciertos canales en donde se de la comunicación en cada nivel ayuda a tener un clima intervencionista. Ciertos canales son los siguientes:

- a. La información clara e individual. Tiene su importante cuando se emplea, Además de diferentes ventajas que posee: ayuda a tener un mutuo conocimiento, se obtiene información de gran valor a emplear el lenguaje no verbal.
- b. Boletines. Tiene por objetivo mantener informado al público interno sobre el día a día de la organización ayudar a que difundan y emitan sus opiniones, y formen parte de la comunicación. A menudo, se genera de manera quincenal y en la actualidad con la ayuda de las nuevas tecnologías se han vuelto boletines digitales, colaborando su rapidez y repartición. Se debe considerar que no todos los grupos de interés tienen acceso a las nuevas tecnologías.
- c. Magazines. Tienen una menor periodicidad en relación a los boletines ya que pueden difundirse de manera mensual, quincenal o semestral, la información es difundida y no se vence rápidamente como son las entrevistas y reportajes. Se puede presentar de forma digital o en papel.
- d. Correo electrónico. Hace posible que las organizaciones envíen rápidamente sus noticias y comunicaciones urgentes, además que el envío tanto de boletines como magazines crea un ahorro en términos de costos, además que se obtiene respuesta inmediatas.
- e. Correo postal. Es un medio de comunicación usual en las organizaciones, ya que no algunos no pueden acceder a medios informativos. Es importante el cambio del estilo de redacción si se tiene por objeto que los mensajes se lean de manera clara y precisa.

- f. Teléfono. Medio por el cual se sustituye a todos los mencionados con anterioridad ya que tiene una respuesta rápida, si se logra con un individuo y asimismo se requiere intercambiar recoger opiniones de esta o si no se quiere que se plasme por escrito nuestro recado.
- g. Tablón de anuncios. Medio por el que se difunden noticias con puntualidad e interesantes de las empresas. Es de gran utilidades para el público que no tienen un ordenador y que circulan por la empresa.
- h. Reuniones. Cuya meta es incentivar todos los tipos de comunicación principalmente la transversal, además de brindar elementos principales para la empresa como la cultura y un proyecto en común. Dichas reuniones se puedan espontaneamente o de manera planificada dependiente del contexto que se halle en el momento.
- i. Internet/intranet.
- j. Espacios de intervención.

#### ***J. Transversalidad de la comunicación interna***

Según Puebla y Farfán (2018) corporte es un concepto que abarca una doctrina que vela por la imagen de la organización, tratando de manejar adecuadamente todos los agentes participativos de la organización, en el contorno de management actual y aglutina en su manejo, principalmente la comunicación interna e integral de la organización. La comunicación interna se produce en el núcleo de la empresa para gestionar principalmente la cultura organizacional y el conocimiento del personal que es el cimiento de la imagen y reputación de la empresa. Por ende, el manejo de dicha cultura organizacional y de comunicación interna ya no es únicamente un área ahora se interconecta en diversas áreas con un fin en común. Dicha visión en general, es considerado por Villafañe y Mattelart como un sistema holístico, en donde cualquier cambio conduce a variaciones en todo el conjunto

Crear un táctica eficiente de comunicación interna mejora la participación de todo el personal, contribuyendo a su compromiso, incentivo y sentido de pertenencia, es por tal causa que, es importante agregar actividades de TIC del uso

interno. En donde, el desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles genera muchas oportunidades en el área empresarial, contribuyendo a las participaciones de todo el personal.

### ***K. Estrategias de comunicación***

Según Egas y Yance (2018) en la actual época no solo basta con la comunicación, se debe considerar los beneficios de una buena comunicación y cuales representarían sus ventajas. Dicha táctica es una organización de medios que tiene de forma global, cuya meta es lograr su diferenciación con el resto de competidores. Scheinsohn aseveró que la comunicación táctica es una intervención para lograr procesos de significación, que sea adaptables en organizaciones”. Este proceso ayuda a las empresas ya que proyecta planes tácticos donde se quiere cumplir con lo trazado por las personas de una organización. La comunicación táctica es una herramienta que ayuda a lograr objetivos trazados y brinda una noción a los hechos que se dedican al público objetivo a fin de concebir relaciones que equilibren los hechos y las ideas; además permite generar vínculos entre la empresa y el público. De acuerdo con Pérez existen 3 misiones que comprende las estrategias de comunicación:

- Requiere la meditación y la investigación frecuente de la relación entre la organización con su público: Consiste en entablar vínculos de la organización con su entorno y conocer si éstas son las más correctas y principalmente si guarda relación entre la misión y metas trazadas.
- Representación de la línea directriz para el diálogo: indica que los métodos que representan una mayor ventaja, considerando la investigación de los entornos de la organización.
- Brindar coherencia a los cambios comunicativos corporativos: las tácticas comunicativas son un indicio del inicio para la participación de todos los integrantes de la organización para poner en la práctica una comunicación positiva y coherente.



## **Variable dependiente: Desempeño laboral**

### ***A. Definiciones***

Zumaeta (2022) expresa que desempeño laboral es una medición de las actividades desempeñadas por el personal hacia metas establecidas a un cierto plazo.

Ruiz et al. (2021) aluden que el desempeño laboral es un proceso ordenado para mensurar, examinar e impactar principalmente en las cualidades, conductas y frutos vinculados con las tareas, además del nivel de ausentismo, para saber la productividad del personal y su mejora a futuro.

Manjarrez, Boza y Mendoza (2020) señalan que, si se quiere lograr un alto desempeño en el personal, éstos deben estar motivados a hacerlo y contar con los recursos y materiales para llevarlo a cabo.

Zuta, Castro y Zela (2018) señalan que el rendimiento en el trabajo es el grado de ejecución logra por el personal en la realización de actividades en un plazo establecido.

### ***B. Dimensiones***

Según lo escrito por Mozo y Paquirachi (2021), en su investigación, consideran como dimensiones del desempeño laboral a:

#### **a. Desempeño por competencias en sus funciones**

Desempeño por competencias en sus funciones que, según Gómez (2015) citado por Mozo y Paquirachi (2021), señalan que este tipo de desempeño consiste en un grupo de secuencias y posturas mezcladas y organizadas, de tal manera tiene las herramientas para realizar una función. La gestión de los conocimientos se logra dar cuando se tiene un desempeño adecuado en el trabajo.

#### **b. Desempeño por las características de la persona**

De acuerdo con Chiavenato (2020) citado por Mozo y Paquirachi (2021). Considera los comportamientos personales del evaluado y la conducta que refleja dentro y fuera de sus actividades.

### ***C. Zonas de evaluación del desempeño laboral***

Ruiz et al. (2021) señalan que las zonas de evaluación en el rendimiento en el trabajo, son:

- a. La complacencia al consumidor, se trata de la postura que refleja el personal al complacer los requerimientos del personal en relación de sus actividades, o bien para solucionar hechos que se presenta cuando rinde servicios.
- b. Comprende la disposición del personal para dar una respuesta asertiva en los requerimientos del público que requiere su ayuda o saberes.
- c. Además, comprende tácticas empleadas por el personal para complacer los requerimientos del público los trabajadores bajo su mando. Es la actitud continua para complacer lo que desea el público y el personal.
- d. Se tratar de añadir valor al servicio, llevando a cabo las tareas asignadas, para fidelizar al cliente y crear confianza con la empresa.
- e. Trabajo en equipo, es la postura que refleja el trabajador al momento de compartir con sus colegas, y también la motivación que tiene para ejecutar las funciones para lograr los objetivos en comunicación.
- f. Comprende las habilidades del empleado para realizar sus actividades equitativamente con sus colegas de una organización. Así como su habilidad de delegar actividades cuando tiene limitaciones o conocimiento para que pueda tener un desempeño eficiente.
- g. Además, también se mide su habilidad de dialogo con los otros, por medio de sus expresiones verbales o escritas, respecto a la claridad de su transmisión de sus opiniones, además del entendimiento de las ideas que difunden.
- h. Es la postura de ejecutar tareas en conjunto para concretar metas conjuntas, incentivando una participación de todo el personal.
- i. Comprende el desarrollo del compromiso entre el personal, uniendo esfuerzos de cada integrante para lograr lo propuesto.
- j. Metas personales, se trata de ciertas metas que se trazan en un cierto plazo para lograr las metas individuales propuestas por las empresas y las áreas de trabajo.

#### ***D. Importancia del desempeño laboral***

Pashanasi, Gárate y Palomino (2021) indican que, de igual forma, es importante conocer el desempeño laboral, desde las diferentes perspectivas como salud, satisfacción laboral y el clima laboral del personal en una organización.

Sobre ello, Khan et.al señalan que al nutrirse las capacidades se puede mejorar el desempeño laboral del personal, y, por ende, ayuda a lograr las metas trazadas. Por otra parte, Al- Kurdi et.al señalan que se debe tener en cuenta la gestión del conocimiento.

Foy et.al señala que el estrés en el trabajo es un elemento que reduce el rendimiento en el trabajo. Por otra parte, la situación actual es cambiante, por el surgimiento de un modelo sustentado por la perfección de resultados. Y por ello Grober & Van Rensburg señalan que estos cambios determinan la perspectiva que tiene el personal en su entorno de trabajo. Asimismo, para el personal continúe motivado, se debe concebir un ambiente laboral adecuado que genera calma y seguridad. Como tal, el clima laboral debe brindar seguridad al personal, por el contrario, la inseguridad genera una reducción del rendimiento en el trabajo.

Es importante mencionar que el desempeño del personal es relevante para ellos mismo, en donde estos deben sentirse satisfechos en su área de trabajo. Con esta perspectiva, Chiang y Ojeda conceptualizan la satisfacción en el trabajo como el sentir positivo y negativo que los individuos tienen respecto a las acciones que ejecutan en su área de trabajo. De igual manera, Zapata y Rueda define la satisfacción en el trabajo como la postura que tiene un empleado que asume un trabajo. Con respecto a ello, Jyoti & Sharma señala que su necesidad y sus anhelos son diferentes y difíciles de comprender.

#### ***E. Características del desempeño laboral***

Según Olivera, Leyva y Napán (2021) existen una serie de características que cuenta el desempeño en el trabajo y son:

- En el rendimiento en el trabajo, es una actitud que refleja la persona que asume el rol de tareas a beneficio de la organización, respecto a la prestación,

la cual se mide por medio de objetivos y metas; siendo sus indicadores: el saber, las habilidades y las actitudes;

- Asimismo, el rendimiento, se conceptualiza como una conducta, que se dirige a lograr los objetivos, siendo sus indicadores: la perseverancia, la intención y la ayuda;
- También, la eficiencia personal, siendo la realización de actividades de cada empleado para lograr objetivos establecidos, siendo sus indicadores: el cumplimiento de las normas, llevar a procesos y aprobar las metas de la organización.

El rendimiento en el trabajo es relevante, ya que:

- Aumenta el desempeño, mejor dicho, hay un vínculo apropiado de feedback;
- Respeto de normas de compensación, que puede reconocer los individuos que sean compensados con incrementos salariales;
- Medición, lo cual comprende la elección de puestos, promociones, traslado, despido;
- Desarrollo, mejor dicho, formación al empleado para un puesto efectivo;
- Planeación y posibilidad de carrera profesional, que logra decidir mejorar las actitudes que se vincula con la profesión;
- Consecuencia de los números, es la consecuencia positiva o negativa del talento humano;
- Fallas en el puesto de trabajo, es la comprensión de las acciones hechas;
- Hechos externos, que ayudan al enfoque individual frente algún problema individual o familiar.

#### ***F. Evaluación del desempeño laboral***

Según Cieza, Silva y Silva (2021) de igual forma, las empresas están obligadas a evaluar el desempeño de su personal por medio una examinación de elementos que comprende la eficiencia de cada individuo. De esta manera, la evaluación del desempeño en el trabajo está enfocado en 3 ejes principales:

- Individualidad, características y conductas del individuo.

- Nivel de apoyo del trabajador hacia los objetivos propuestos.
- Y la labor solicitada y potencial que debe desarrollar.

Por tal motivo, es necesario medir factores personales de cada trabajador de la organización:

- Saber del trabajo que desarrolla.
- Nivel de calidad laboral que desempeña.
- La forma en que se vincula los demás individuos que son parte de la empresa.
- Equilibrio psicológico y afectivo.
- Habilidades analíticas.

Por otro lado, el rendimiento de cada persona codepende en gran medida de las cualidades cognitivas de la persona. De acuerdo, Bartolo Ramos son importantes elementos del personal como:

- Las habilidades (la eficacia, calidad y eficiencia con que se desempeña las funciones a cargo por un cierto periodo).
- La conducta de disciplina, (sacar provecho de las actividades laborales).
- Llevar a la puesta en escena de las reglas de seguridad y salud laboral, ciertos particulares de los puestos de trabajo).
- Y las características individuales se necesitan el rendimiento de ciertos cargos y, por lo tanto, lo correcto hecho realidad.

### ***G. Objetivos de la evaluación del desempeño***

Según Bohlander, Snell y Morris (2018) se ha dicho que "lo que se mide se hace" Los más efectivos sistemas de gestión del rendimiento pueden efectuar la conducta del personal y motivar el rendimiento de una organización. Una investigación aseguró que las empresas con efectos sistemas de gestión del rendimiento lograr un 50% más de posibilidad de lograr vencer a su competencia

en temas de rendimiento de los ingresos, eficiencia, rentabilidad y valor de mercado. Además de mejorar el rendimiento y la rentabilidad de una organización.

- a. Metas en administración. Los programas de evaluación brindan datos que pueden ser útiles en temas de talento humano, ascensos, transferencias y decisiones salariales. La práctica de “remuneración por el rendimiento”, que se sustenta en la remuneración del logro hecho por el personal, el cual es practicado por cualquier organización. Diversas investigaciones demuestran que el personal con mejor resultado está más satisfecho. La información de la evaluación del rendimiento puede emplearse en la planificación del talento humano, establecer el valor de los puestos internos y como mediciones para reclutar a ciertos trabajadores y validar las pruebas de selección. Otro propósito de establecer evaluaciones de desempeño es poner por escrito las acciones del talento humano y pueden ser resultado de acciones legales contra la organización. A causa de normas gubernamentales de equidad de oportunidades de empleo y acción afirmativa, los jefes deben asegurar registros precisos y metas de desempeño del personal para poder defenderse en situaciones de posibles acusaciones del personal o discriminación, que se vinculan con ascensos y despidos. Por último, es relevante identificar el éxito del programa de recursos humanos ya que su éxito depende de la comparativa del desempeño del personal y la metas propuestas.
- b. Propósitos de desarrollo. El mecanismo de administración del desempeño le proporciona a la gerencia una noción específica de cómo emplear la recolección de datos acerca del desempeño del personal, brindar retroalimentación y evaluar metas y la manera de alinearlos en una sola dirección con las de la organización. El objetivo se halla en fortalecer las actitudes personales, erradicar las fragilidades más resaltantes e incentivar el desarrollo profesional, al mismo tiempo de mejorar el desempeño de la organización. Al acoplar una perspectiva de formación para el proceso de administración del desempeño, los gerentes ayudan al personal a comprender que el feedback que se les da está diseñado para mejorar competencias en el futuro y avanzar en sus carreras y no se concreten a fin de juzgarlos.

## ***H. Niveles del desempeño laboral***

Según Rodríguez y Lechuga (2019) explican que, en relación al tema, el grado de rendimiento en el trabajo está relacionado con la postura del personal en relación a los cargos, las actividades y quehaceres del día a día, de igual forma con el grado de satisfacción sobre la actividad que se desempeña y la recompensa que se genera al llevarla a cabo como lo esperado.

Chiavenato señala que un excelente rendimiento debe contar con un equilibrio de elementos que determinan su actuación. Asimismo, Matas señala que el nivel de rendimiento en el trabajo se vincula con la responsabilidad de la gestión pública relacionada a los procesos de democratización unida al accionar de las personas que es ejercida por medio del trabajador, lo cual establecer un grado de actuación ante las demandas de la organización.

Asimismo, indica que el rendimiento en el trabajo es el fruto de una mezcla de dos importantes elementos: en primer lugar, la superioridad de la organización, que al mismo tiempo refleja el accionar de las personas; y, en segundo lugar, se refleja el saber y la composición de dicho proceso por parte de los agentes de forman parte de ello.

Por ende, el grado de rendimiento de trabajo deben iniciar por el gerente, ya que es el jefe máximo de la organización que maneja pilares importantes y regular un buen clima laboral, con el objeto de lograr lo propuesto con buenos grados de satisfacción. El rol de los encargados deben ser el hecho de lograr más metas que motiven al personal a aplicar nuevas técnicas que generen cambios, de tal forma que les corresponda un papel.

- Relevante.
- Superior.
- Esencial.
- No satisfactorio.

## ***I. Elementos de motivación y su vínculo con el desempeño***

Ríos (2017) explica los siguientes puntos relevantes:

- a) Unificar los logros del rendimiento, personalizarlos, que sean equitativas y que tengan valor, lo que integra evaluar el sistema de remuneraciones y políticas de remuneraciones de una empresa. Dicho sistema debe ser percibido como justo para el personal y con ello sentir satisfacción.
- b) Es necesario recalcar a la remuneración, es una motivación compleja, ya que es un agente que impulsa a gran cantidad de personas, y que su valor es diferente para cada una. Para la persona que sufre carencias, ello se traduce en fuentes de alimento, ropa, entre otras cosas, para la persona acaudalada, se traduce en poder y prestigio, es a causa de este significado que un aumento no garantiza más eficiencia o satisfacción en el trabajo.
- c) Debe tomarse en cuenta a la capacitación al personal como un elemento motivador, así como mejorar la calidad de los productos y prestaciones y aumentar la eficiencia organizacional garantiza alcanzar los mejores resultados. Es importante comparar el análisis de necesidades que surja de una comparación entre el rendimiento y la conducta personal que se desea.
- d) El alentar la participación, la cooperación y la interacción entre trabajadores incrementa la motivación. Los frutos se reflejan de la participación sincera del trabajador son muy altos. El buen trato con los semejantes, los puntos de vista de las personas son tomados en cuenta y valorados.
- e) Asimismo, al brindar condiciones físicas, ambientales, recursos primarios, instalaciones y un ambiente en general en una organización permite tener un impacto en las posturas y ánimos en el personal. El lugar de trabajo debe ser un lugar que proporcione hospitalidad y no un lugar donde quieran huir.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### *Comunicación interna*

Cuenca y Verazzi (2018) indican que la comunicación interna es un grupo de acciones de información dadas en una empresa, enfocadas en la concepción y conservación de



vínculos positivos entre sus integrantes, a través del empleo de herramientas comunicativas, unificadas y direccionadas se pueden lograr las metas corporativas.

#### *Comunicación eficiente*

Es la forma de asociarse con los demás individuos, lo cual produce un clima positivo, que contribuye al personal a desempeñar funciones productivas, por medio de tácticas que ayudan a lograr metas trazadas(Aquino, 2022).

#### *Canales de comunicación*

Este dará un dato que informará por medio de un canal comunicativo (virtual o presencial), los datos que quiere dar. Sin embargo, no es la única variable que participa al momento de informar. El dato se receptiona por uno o diferentes destinatarios considerando en qué contexto se da dando los datos (Cardozo, 2020).

#### *Flujos de comunicación*

Estos flujos son los que ayudan a que la comunicación interna de una comunicación se dé con información, idea y saber en toda la organización. A través del empleo de diferentes instrumentos, como el correo, intranet, newsletters, así como las propias aplicaciones, dado que las empresas crean sus propios flujos comunicativos(Da Silva, 2021).

#### *Desempeño laboral*

Zumaeta (2022) expresa que desempeño laboral es una medición de las actividades desempeñadas por el personal hacia metas establecidas a un cierto plazo.

#### *Desempeño por competencias en sus funciones*

Desempeño por competencias en sus funciones que, según Gómez (2015) citado por Mozo y Paquirachi (2021), señalan que este tipo de desempeño consiste en un grupo de secuencias y posturas mezcladas y organizadas, de tal manera tiene las herramientas para realizar una función. La gestión de los conocimientos se logra dar cuando se tiene un desempeño adecuado en el trabajo.

#### *Desempeño por las características de la persona*

De acuerdo con Chiavenato (2020) citado por Mozo y Paquirachi (2021). Considera los comportamientos personales del evaluado y la conducta que refleja dentro y fuera de sus actividades.

## 2.4. Hipótesis de investigación

### 2.4.1. Hipótesis general

La comunicación interna influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022.

### 2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La comunicación eficiente influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022.
- b. Los canales de comunicación influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022.
- c. Los flujos de comunicación influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022.

## 2.5. Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores
------------------------	-------------	-------------

<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<i>Comunicación eficiente</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vínculo de comunicación.</li> <li>- Efectividad de la comunicación.</li> <li>- Comunicación operativa.</li> </ul>
	<i>Canales de comunicación</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Canales escritos.</li> <li>- Canales orales.</li> <li>- Canales tecnológicos.</li> </ul>
	<i>Flujos de comunicación</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación ascendente.</li> <li>- Comunicación descendente.</li> <li>- Comunicación horizontal.</li> </ul>

Fuente: Aquino (2022).

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<i>Desempeño por competencias en sus funciones</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendimiento.</li> <li>- Excelencia.</li> <li>- Conocimiento del trabajo.</li> </ul>
	<i>Desempeño por las características de la persona</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis.</li> <li>- Capacidad de realización.</li> <li>- Actitud.</li> </ul>

Fuente: Mozo y Paquirachi (2021).

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño metodológico**

De tipo básica porque “busca conocimientos para contrastarlo con la realidad para conocer los hechos que vienen sucediéndose” (Díaz et al., 2013).

Explicativo, porque se busca conocer ciertos hechos que suceden de forma determinada, donde el propósito “es determinar las causas de los fenómenos, para lo cual integran las diversas teorías que permiten explicar e interpretar los hechos” (INEGI, 2005, p. 23).

La investigación es de diseño no experimental. “Las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio” (Hernández et al., 2014).

La tesis es de enfoque cuantitativo porque “usa a la ciencia estadística para llegar a conclusiones sobre el objeto de estudio, teniendo aspectos numéricos que ayudan a entender la realidad y valorarlos” (Muñoz, 2011).

### **3.2. Población y muestra**

#### **3.2.1. Población**

La población estuvo representada por 27 trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho.

#### **3.2.2. Muestra**

No fue necesario su cálculo porque se consideró al total de la población, siendo una pequeña población.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

La técnica es la encuesta.

El instrumento correspondiente fue el cuestionario, donde ayudó a medir ambas variables, las cuales son comunicación interna y desempeño laboral.

El cuestionario fue respondido por los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho.

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

Se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman.

Se usó el Statical Package for the Social Sciences - SPSS.

Las tablas y figuras contiene los resultados y análisis de datos.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1. Análisis de resultados

#### A. Análisis descriptivo de la comunicación interna

Tabla 1 *Distribución de frecuencias de la comunicación eficiente*

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. La empresa comunica los logros obtenidos y reconoce mediante un comunicado al equipo 8 más eficiente.	29.6%	5	18.5%	3	11.1%	8	29.6%	3	11.1%	
2. La información que se le comunica por parte de la empresa ayuda a ser más eficiente su trabajo.	5	18.5%	7	25.9%	2	7.4%	5	18.5%	8	29.6%
3. Recibe información diaria por parte de la empresa, de asuntos como cambios, los 4 objetivos a lograr, etc.	14.8%	6	22.2%	5	18.5%	9	33.3%	3	11.1%	

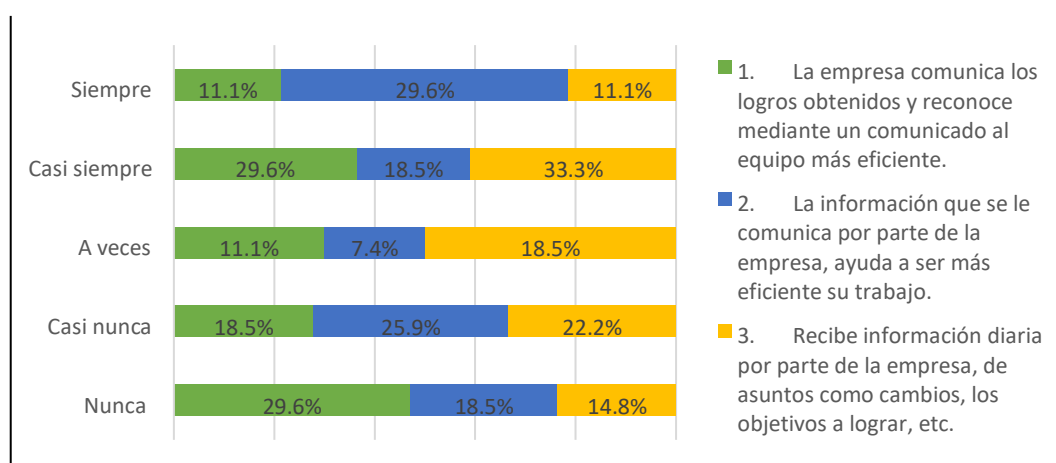


Figura 1. Comunicación eficiente.

Se muestra en la Tabla 1 que en referencia a si la empresa comunica los logros obtenidos y reconoce mediante un comunicado al equipo más eficiente el 48.1% determinó que nunca y casi nunca, el 11.1% indicó que a veces y el 40.7% mencionó que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en referencia a si la información que se le comunica por parte de la empresa ayuda a ser más eficiente su trabajo el 44.4% asumió que nunca y casi nunca, el 7.4% mencionó que a veces y el 48.1% evidenció que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en consideración a si recibe información diaria por parte de la empresa, de asuntos

como cambios, los objetivos a lograr, etc. el 37% acotó que casi nunca y nunca, el 18.5% mencionó que a veces y el 44.4% contestó que casi siempre y siempre.

Tabla 2 *Distribución de frecuencias de los canales de comunicación*

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4. La empresa utiliza canales escritos para hacer llegar la información que desea emitir a sus trabajadores.	7	25.9%	6	22.2%	5	18.5%	6	22.2%	3	11.1%
5. La empresa utiliza canales orales para hacer llegar la información que desea emitir a sus trabajadores.	6	22.2%	3	11.1%	5	18.5%	6	22.2%	7	25.9%
6. La empresa utiliza canales tecnológicos para hacer llegar la información que desea emitir a sus trabajadores.	2	7.4%	2	7.4%	9	33.3%	13	48.1%	1	3.7%

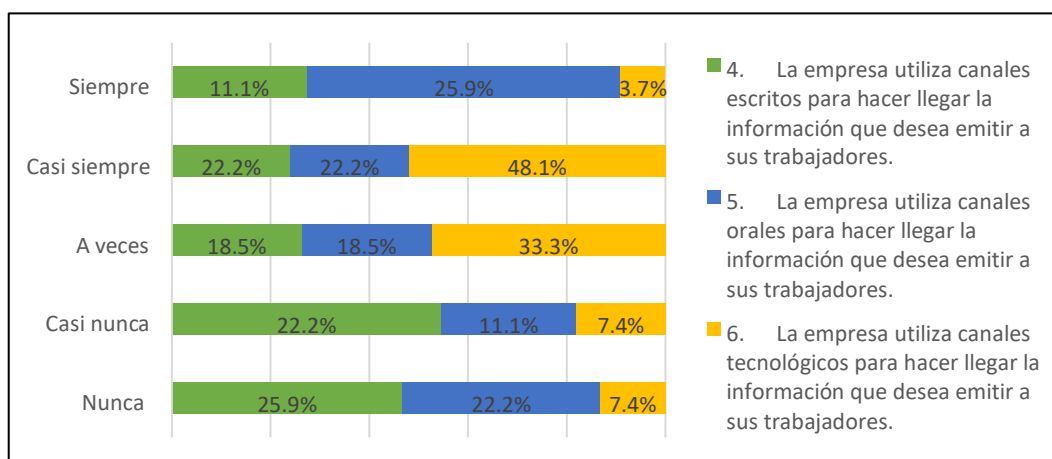


Figura 2. Canales de comunicación.

Se muestra en la Tabla 2 que en referencia a si la empresa utiliza canales escritos para hacer llegar la información que desea emitir a sus trabajadores el 48.1% determinó que nunca y casi nunca, el 18.5% indicó que a veces y el 33.3% mencionó que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en referencia a si la empresa utiliza canales orales para hacer llegar la información que desea emitir a sus trabajadores el 33.3% asumió que nunca y casi nunca, el 18.5% mencionó que a veces y el 48.1% evidenció que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en consideración a si la empresa utiliza canales tecnológicos para hacer llegar la información que desea emitir a sus trabajadores el 14.8% acotó que casi nunca y nunca, el 33.3% mencionó que a veces y el 51.9% contestó que casi siempre y siempre.

Tabla 3 Distribución de frecuencias de los canales de flujos de comunicación

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. La empresa maneja un eficiente flujo en su comunicación ascendente.	22.2%	8	29.6%	5	18.5%	6	22.2%	2	7.4%	
8. La empresa maneja un eficiente flujo en su comunicación descendente.	29.6%	3	11.1%	2	7.4%	7	25.9%	7	25.9%	
9. La empresa maneja un eficiente flujo en su comunicación horizontal.	22.2%	4	14.8%	6	22.2%	6	22.2%	5	18.5%	

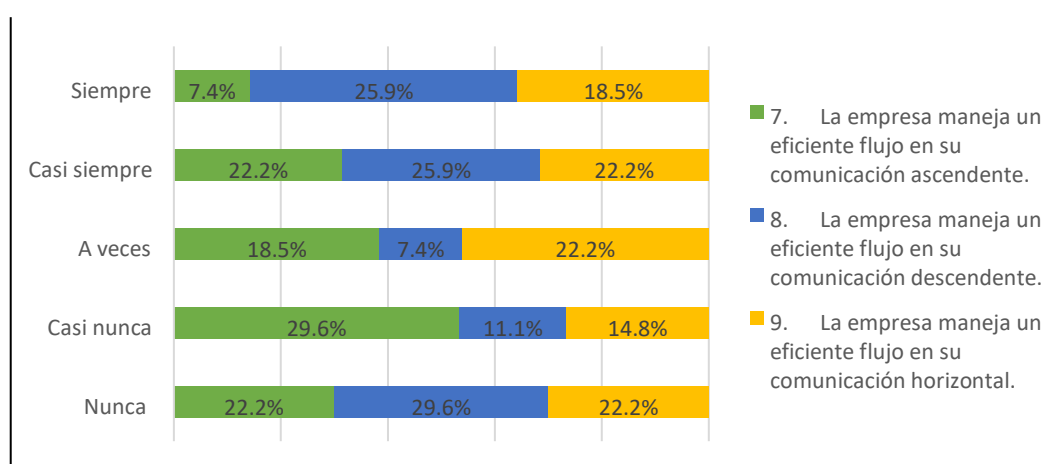


Figura 3. Flujos de comunicación.

Se muestra en la Tabla 3 que en referencia a la empresa maneja un eficiente flujo en su comunicación ascendente el 51.9% determinó que nunca y casi nunca, el 18.5% indicó que a veces y el 29.6% mencionó que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en referencia a si la empresa maneja un eficiente flujo en su comunicación descendente el 40.7% asumió que nunca y casi nunca, el 7.4% mencionó que a veces y el 51.9% evidenció que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en consideración a si la empresa maneja un eficiente flujo en su comunicación horizontal el 37% acotó que casi nunca y nunca, el 22.2% mencionó que a veces y el 40.7% contestó que casi siempre y siempre.

## B. Análisis descriptivo del desempeño laboral

Tabla 4 Distribución de frecuencias de los canales de Desempeño por competencias en sus funciones

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%



10. Mantiene un rendimiento adecuado dentro de la empresa.	22.2%	5	18.5%	6	22.2%	5	18.5%	5	18.5%
11. Realiza sus labores con puntualidad, orden y esmero.	22.2%	4	14.8%	2	7.4%	8	29.6%	7	25.9%
12. Demuestra tener los conocimientos necesarios para desarrollar su trabajo con eficiencia.	7.4%	4	14.8%	12	44.4%	6	22.2%	3	11.1%

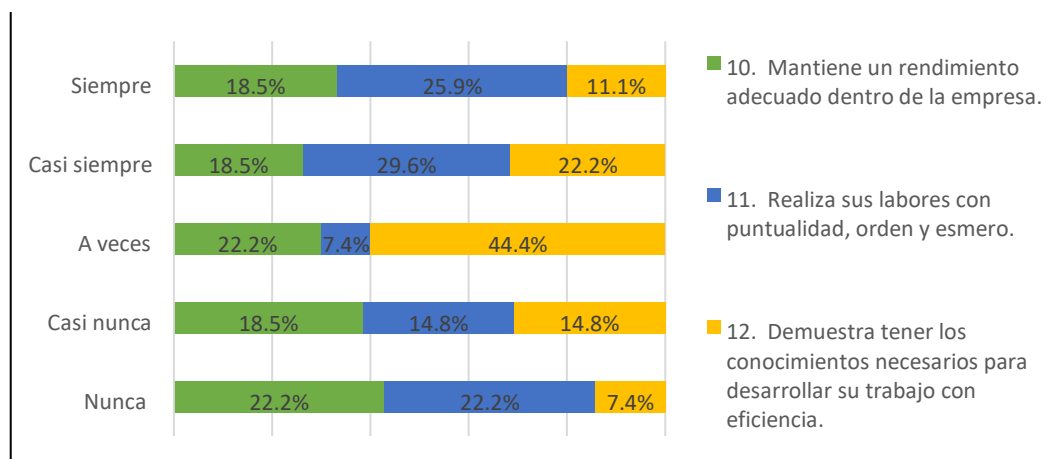


Figura 4. Desempeño por competencias en sus funciones.

Tabla 4, en referencia mantiene un rendimiento adecuado dentro de la empresa el 40.7% determinó que nunca y casi nunca, el 22.2% indicó que a veces y el 37% mencionó que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en referencia a si realiza sus labores con puntualidad, orden y esmero el 40.7% asumió que nunca y casi nunca, el 7.4% mencionó que a veces y el 55.6% evidenció que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en mención a si demuestra tener los conocimientos necesarios para desarrollar su trabajo con eficiencia el 22.2% acotó que casi nunca y nunca, el 44.4% mencionó que a veces y el 33.3% contestó que casi siempre y siempre.

Tabla 5 *Distribución de frecuencias de los canales de Desempeño por las características de la persona*

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. Tiene la habilidad de analizar y comprender con facilidad sus funciones que debe realizar.	5	18.5%	7	25.9%	6	22.2%	7	25.9%	2	7.4%
14. Tiene la capacidad de dar opiniones acertadas si las circunstancias lo solicita.	6	22.2%	6	22.2%	2	7.4%	7	25.9%	6	22.2%
15. Mantiene una actitud proactiva en favor de la empresa.	4	14.8%	5	18.5%	6	22.2%	6	22.2%	6	22.2%

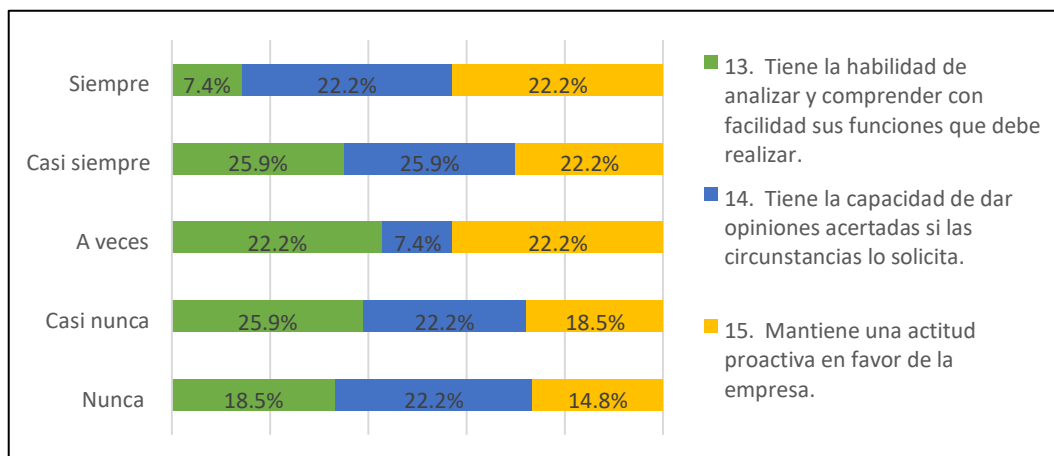


Figura 5. Desempeño por las características de la persona.

Se muestra en la Tabla 5 que en referencia a tiene la habilidad de analizar y comprender con facilidad sus funciones que debe realizar el 44.4% determinó que nunca y casi nunca, el 22.2% indicó que a veces y el 33.3% mencionó que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en referencia a si tiene la capacidad de dar opiniones acertadas si las circunstancias lo solicita el 44.4% asumió que nunca y casi nunca, el 7.4% mencionó que a veces y el 48.1% evidenció que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en consideración a si mantiene una actitud proactiva en favor de la empresa el 33.3% acotó que casi nunca y nunca, el 22.2% mencionó que a veces y el 44.4% contestó que casi siempre y siempre.

### C. Prueba de normalidad

Tabla 6 Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0.979	27	0.841
Comunicación eficiente	0.955	27	0.287
Canales de comunicación	0.935	27	0.094
Flujos de comunicación	0.956	27	0.299
Desempeño laboral	0.978	27	0.826

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

Corrección de significación de Lilliefors

Se muestra en la Tabla 6 que, dado que la muestra empleada es menor a 30 participantes, por consiguiente, se utilizó la Prueba de Shapiro – Wilk, considerando que el nivel de significancia se obtuvo valores mayores a 0.05; por lo que se concluye que se utilizara en la comprobación de hipótesis la Prueba de Pearson.

#### 4.2. Contrastación de hipótesis

##### HIPÓTESIS GENERAL

Tabla 7 *Prueba de Pearson de la comunicación interna y desempeño laboral*

		Comunicación interna	Desempeño laboral
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	.803**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	27	27
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.803**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	27	27

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

Se muestra en la Tabla 7 que la comunicación interna influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022; se evidencio mediante el resultado obtenido en la Prueba de Pearson de 0.803 logrando una posición positivo alto y un nivel de significancia de 0.00 siendo menor al establecido de 0.05.

### HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Tabla 8 *Prueba de Pearson de la comunicación eficiente y desempeño laboral*

		Comunicación eficiente	Desempeño laboral
Comunicación eficiente	Correlación de Pearson	1	.419*
	Sig. (bilateral)		0.030
	N	27	27
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.419*	1
	Sig. (bilateral)	0.030	
	N	27	27

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se muestra en la Tabla 8 que la comunicación eficiente influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022; se evidencio mediante el resultado obtenido en la Prueba de Pearson de 0.419 logrando una posición moderada y un nivel de significancia de 0.030 siendo menor al establecido de 0.05.

## HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

Tabla 9 Prueba de Pearson de la comunicación eficiente y desempeño laboral

		Canales de comunicación	Desempeño laboral
Canales de comunicación	Correlación de Pearson	1	.732**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	27	27
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.732**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	27	27

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

Se muestra en la Tabla 9 que los canales de comunicación influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022; se evidencio mediante el resultado obtenido en la Prueba de Pearson de 0.732 logrando una posición positivo alto y un nivel de significancia de 0.00 siendo menor al establecido de 0.05.

## HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

Tabla 10 *Prueba de Pearson de los flujos de comunicación y desempeño laboral*

		Flujos de comunicación	Desempeño laboral
Flujos de comunicación	Correlación de Pearson	1	.645**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	27	27
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.645**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	27	27

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

Se muestra en la Tabla 10 que los flujos de comunicación influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022; se evidencio mediante el resultado obtenido en la Prueba de Pearson de 0.645 logrando una posición positiva moderado y un nivel de significancia de 0.00 siendo menor al establecido de 0.05.

## CAPÍTULO V DISCUSIÓN

### 5.1. Discusión de resultados

Dado el objetivo principal el de establecer de qué manera la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022; se evidencio mediante el resultado obtenido en la Prueba de Pearson de 0.803 logrando una posición positivo alto y un nivel de significancia de 0.00 siendo menor al establecido de 0.05. Bajo este contexto, a nivel internacional, diversos estudios han reconocido las problemáticas que abarcan variables como la comunicación interna y el desempeño laboral. Tal como lo escriben Robledo, Atarama y López (2020), respecto a la comunicación interna, donde dan a conocer que la comunicación dentro de la empresa es vital ya que ayuda a alcanzar los logros de la empresa, es por ello que una empresa donde la información que se llegue a comunicar no sea adecuada, bien pensada y organizada en construcción, solo generará información nula. Además de reconocer las empresas no deben cometer el error fluir comunicaciones que reciben los trabajadores, donde no tengan una idea de fondo clara –la de inclusión y diversidad–, y donde no se presenten mediante diversos formatos y medios. Por otro lado, respecto al desempeño laboral, Bohórquez et al. (2020) mencionan que los trabajadores no se sienten satisfechos por no poder cubrir sus necesidades fisiológicas, sentir poder o tener una equidad en la asignación de recursos y recompensas en comparación con otros compañeros, son aquellos trabajadores no se mantienen un desempeño laboral eficiente dentro de la empresa. Por otra parte, a nivel nacional, estudios como el realizado por Charry (2018), respecto a la comunicación interna, señala que las empresas que no puedan aplicar y manejar eficientemente la información corporativa comunicacional no podrán transmitir correctamente, entre los trabajadores, los objetivos y valores estratégicos. Y esto recae en las habilidades en comunicación que debe tener cada director, gerente o jefe dentro de la empresa, es por ello que para que se dé una eficiente comunicación se debe contar con las personas correctas que gestionen dicha comunicación. Por otro lado, respecto al desempeño laboral, Boada (2019) menciona que los trabajadores que no se sientan satisfechos con las tareas que

cumplen dentro de la empresa, son los trabajadores que mantienen un bajo desempeño en sus labores. Por otro lado, señala que lo mismo ocurre con los trabajadores que muestran un bajo nivel de motivación por falta de una remuneración adecuada o falta, por parte de la empresa, de recursos para el eficiente desempeño laboral de cada trabajador.

Dado el primer objetivo el de establecer de qué manera la comunicación eficiente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022; se evidencio mediante el resultado obtenido en la Prueba de Pearson de 0.419 logrando una posición moderada y un nivel de significancia de 0.030 siendo menor al establecido de 0.05. Bajo este contexto, Chalén y Villamar (2022) en su tesis de titulación titulada “Los factores de personalidad y su incidencia en la comunicación interna y desempeño laboral en la compañía Agusegpro Cía. Ltda.”, la cual las conclusiones señalan la existencia de posibles elementos de personalidad, que se halla en el personal, el cual manipula la comunicación existente y los frutos del rendimiento en el personal.

Dado el segundo objetivo el de establecer de qué manera los canales de comunicación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022; se evidencio mediante el resultado obtenido en la Prueba de Pearson de 0.732 logrando una posición positivo alto y un nivel de significancia de 0.00 siendo menor al establecido de 0.05. Bajo este contexto, Calderón (2021) en su tesis de titulación titulada “La comunicación interna en la empresa Flexnet del Ecuador y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores a partir de la emergencia sanitaria en el año 2020”, la cual las conclusiones señalan que se pudo establecer los elementos que participan en el bajo rendimiento en el trabajo de la empresa en estudio y además que los vínculos entre los clientes internos y externos son importantes para la organización.

Dado el primer objetivo el de Establecer de qué manera los flujos de comunicación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022; se evidencio mediante el resultado obtenido en la Prueba de Pearson de 0.645 logrando una posición positiva moderado y un nivel de significancia de 0.00 siendo menor al establecido de 0.05. Bajo este contexto, Medina (2021) en su tesis de licenciatura titulada



“Comunicación interna y desempeño laboral del personal de la empresa Almeza Servis Contratistas S.A.C. Arequipa, 2021”, la cual las conclusiones señalan que el 44,19% del personal mencionó que en pocas ocasiones se incentivó un grupo de trabajo, en tal situación se hizo presente la comunicación oficial y no oficial.

## CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

- La comunicación eficiente influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022; se evidencio mediante el resultado obtenido en la Prueba de Pearson de 0.419 logrando una posición moderada y un nivel de significancia de 0.030 siendo menor al establecido de 0.05. Es decir, a medida que los directivos comuniquen e informen sobre los logros obtenidos por el rendimiento de los equipos de trabajo y después como factor motivacional recompensar a sus colaboradores por su desempeño será mayor la actitud proactiva en favor de la empresa.
- Los canales de comunicación influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022; se evidencio mediante el resultado obtenido en la Prueba de Pearson de 0.732 logrando una posición positivo alto y un nivel de significancia de 0.00 siendo menor al establecido de 0.05. Es decir, a medida que los directivos promuevan los canales tecnológicos, orales y escritos que permitan hacer llegar la información que desea emitir a sus trabajadores y así se pueda trabajar con mayor dinamismo laboral.
- Los flujos de comunicación influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022; se evidencio mediante el resultado obtenido en la Prueba de Pearson de 0.645 logrando una posición positiva moderado y un nivel de significancia de 0.003 siendo menor al establecido de 0.05. Es decir, a medida que los directos genere estrategias para implementar un eficiente flujo en su comunicación ascendente respecto a la retroalimentación y de esta forma se tomen en cuentan las sugerencias y comentarios de los colaboradores ayudara a formar una cultura de mejora continua en la entidad.

- La comunicación interna influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022; se evidencio mediante el resultado obtenido en la Prueba de Pearson de 0.803 logrando una posición positivo alto y un nivel de significancia de 0.00 siendo menor al establecido de 0.05.

## **6.2. Recomendaciones**

- Se recomienda a los directivos, difundir e informar sobre los logros obtenidos por el rendimiento de los equipos de trabajo y después como factor motivacional recompensar a sus colaboradores por su desempeño y así incrementar la actitud proactiva en favor de la empresa.
- Se recomienda a los directivos, promover los canales tecnológicos, orales y escritos que permitan hacer llegar la información que desea emitir a sus trabajadores y así puedan trabajar con mayor facilidad en la entidad y aumentar el dinamismo laboral.
- Se recomienda a los directivos, generar de estrategias para implementar un eficiente flujo en su comunicación ascendente en función a la retroalimentación de sus trabajadores y así tomar en cuentan las sugerencias y comentarios para formar una cultura de mejora continua en la entidad.

## REFERENCIAS

### 7.1. Fuentes bibliográficas

- Aguirre, D., & Vergara, F. (2017). *Comunicación interna sin fronteras. Tendencias y casos en América Latina* (1 ed.). Santiago de Chile, Chile: RIL editores.
- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2018). *Administración de Recursos Humanos* (17 ed.). México DF., México: Cengage Learning.
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (19 de Julio de 2018). *Guía fundamental de la comunicación interna* (1 ed.). Barcelona, España: UOC.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.

### 7.2. Fuentes electrónicas

- Aquino, D. (2022). *Identidad Corporativa y Comunicación Interna en la Municipalidad Provincial de Casma, 2021*. Tesis, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87149>
- Bazán, J. (2018). *Gestión de la comunicación interna para mejorar el desempeño laboral en la distribuidora Inversiones Ranevas año 2018*. Tesis, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26984>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. Obtenido de <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)
- Calderón, L. (28 de Marzo de 2021). *La comunicación interna en la empresa Flexnet del Ecuador y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores a partir de la emergencia sanitaria en el año 2020*. Tesis de titulación, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 20 de Junio de 2022, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54541/1/La%20Comunicaci%c3%b3n%20interna%20en%20la%20empresa%20FLEXNET%20del%20Ecuador%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desempe%c3%b1o%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20a%20partir%20de%20la%20emergencia%20>
- Cardozo, L. (2020). *ZENVIA*. Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/canalesde-comunicacion/#:~:text=Un%20canal%20de%20comunicaci%C3%B3n%20es,por%20una%20o%20varias%20personas.>
- Chalén, G., & Villamar, E. (18 de Junio de 2022). *Los factores de personalidad y su incidencia en la comunicación interna y desempeño laboral en la compañía Agusepro Cía. Ltda.* Tesis de titulación, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 20 de Junio de 2022, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/60476/1/TRABAJO%20DE%20TITULACI%c3%93N.pdf>
- Charry, H. (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. Tesis magistral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado el 20 de Junio de 2022, de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6743/Charry\\_ch.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6743/Charry_ch.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219->

71682018000100003&script=sci\_arttext

Cieza, J., Silva, J., & Silva, M. (Febrero de 2021). Gestión y desempeño laboral en trabajadores municipales. *Polo del Conocimiento*, 6(2), 270-287. Recuperado el 21 de Junio de 2022, de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2253/4536>

Cruz, R. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno 2019*. Tesis, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Obtenido de <http://tesis.unap.edu.pe/handle/UNAP/11873>

Da Silva, D. (2020). *Blog de Zendesk*. Obtenido de Comunicación efectiva: qué es y cómo usarla para mejorar tus ventas: <https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-efectiva-quees/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20efectiva%20se%20define,lo%20que%20se%20ha%20transmitido.>

Da Silva, D. (2021). *Blog de Zendesk*. Obtenido de ¿Qué son los flujos de comunicación interna y cómo gestionarlos?: <https://www.zendesk.com.mx/blog/flujos-comunicacion-interna/>

Egas, E., & Yance, K. (12 de Febrero de 2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Espacios*, 39(24), 20. Recuperado el 20 de Junio de 2022, de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>

Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (Enero de 2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365. Recuperado el 21 de Junio de 2022, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>

Marin, L. (18 de Agosto de 2019). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo*. Tesis de licenciatura, Universidad Continental, Huancayo. Recuperado el 20 de Junio de 2022, de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6960/1/IV\\_FCE\\_308\\_TE\\_Marin\\_Vilchez\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6960/1/IV_FCE_308_TE_Marin_Vilchez_2019.pdf)

- Medina, W. (13 de Junio de 2021). *Comunicación interna y desempeño laboral del personal de la empresa Almeza Servis Contratistas S.A.C. Arequipa, 2021*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado el 20 de Junio de 2022, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13468/RPwgmng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mozo, E., & Paquirachi, E. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66854>
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (Agosto de 2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. Recuperado el 21 de Junio de 2022, de <http://revista-ucsact.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/56/56>
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (18 de Septiembre de 2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 296-309. Recuperado el 20 de Junio de 2022, de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/687/763>
- Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. (15 de Septiembre de 2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163-174. Recuperado el 21 de Junio de 2022, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03163.pdf>
- Peña, B., Caldevilla, D., & Batalla, P. (Julio de 2017). Tres casos de empresas internacionales con éxito: estudio de las estrategias de comunicación interna. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*(134), 315-330. Recuperado el 20 de Junio de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/160/16057382018/16057382018.pdf>
- Pin, G. (15 de Enero de 2021). *Comunicación organizacional interna y su influencia en el desempeño laboral en la compañía Freeplastic*. Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 20 de Junio de 2022, de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54792/1/Comunicaci%20organizacional%20interna%20y%20su%20influencia%20en%20el%20desempe%20laboral%20en%20la%20compa%20ada%20FEEPLASTIC.pdf>

Pinto, A. (22 de Mayo de 2017). La comunicación interna - externa como estrategia motivacional de las organizaciones. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 8(3), 179-186. Recuperado el 20 de Junio de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6662628>

Puebla, B., & Farfán, J. (07 de Agosto de 2018). Gestión de la comunicación interna a través de las aplicaciones para móviles. *Revista Prisma Social*(22), 113-126. Recuperado el 20 de Junio de 2022, de <https://revistaprismasocial.es/article/view/2590/2755>

Ríos, R. (2017). *El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad distrital "Alto de la Alianza", en el año 2015*. Tesis de titulación, Universidad Privada de Tacna, Tacna. Recuperado el 21 de Junio de 2022, de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/317/R%20ados-Rivera-Ronald-Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robledo, K., Atarama, T., & López, A. (2020). El storytelling como herramienta de comunicación interna: una propuesta de modelo de gestión. *Cuadernos de Gestión*, 20(1), 137-154. Obtenido de <https://repositorio.udd.cl/handle/11447/4540>

Rodríguez, K., & Lechuga, J. (Diciembre de 2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*(87), 79-101. Recuperado el 21 de Junio de 2022, de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n87/0120-8160-ean87-79.pdf>

Roncal, R., & Zelada, J. (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gap de Trujillo en el 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Trujillo. Recuperado el 20 de Junio de 2022, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12268/Roncal%20Armas%20Robin%20Jesep%20-%20Zelada%20Vera%20Julio%20Cesar.pdf?sequence=5&isAllowed=y>



- Ruiz, S., Aguilar, C., Olivas, H., Ruiz, J., Flores, P., & Cueto, R. (20 de Junio de 2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3805. Recuperado el 21 de Junio de 2022, de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/564/734>
- Zumaeta, A. (01 de Abril de 2022). *Carga laboral y desempeño laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 21 de Junio de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89734/Zumaeta\\_RAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89734/Zumaeta_RAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zuta, N., Castro, L., & Zela, L. (30 de Junio de 2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Universidad Nacional Hermilio Valdizán*, 12(3), 157-164. Recuperado el 21 de Junio de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/5860/586062189005/html>

## ANEXOS

### ANEXO N°01 - CUESTIONARIO

**I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:**

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

**II. Instrucciones**

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

ITEM	1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>					
DIMENSIÓN 01					
1. La empresa comunica los logros obtenidos y reconoce mediante un comunicado al equipo más eficiente.					

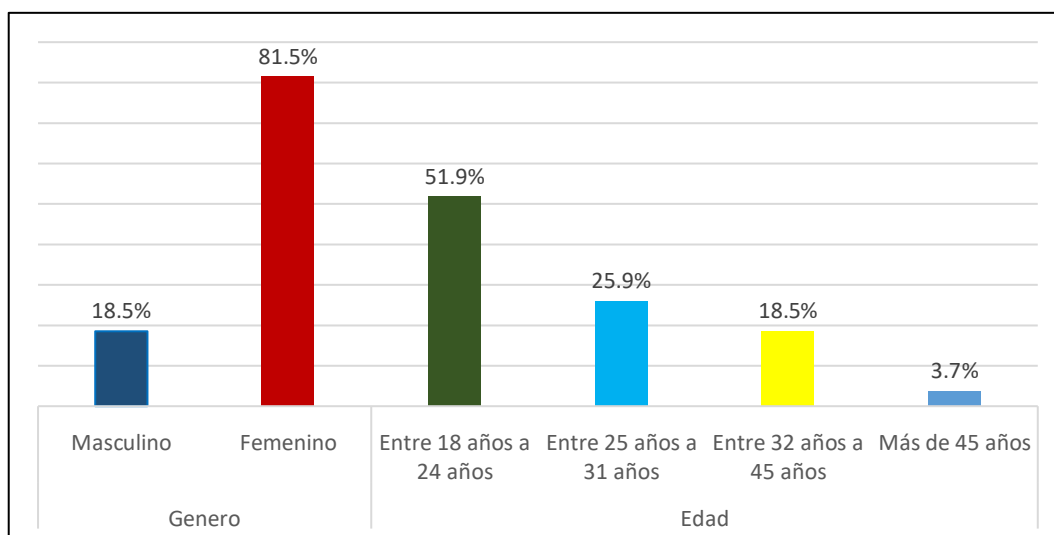
2. La información que se le comunica por parte de la empresa, ayuda a ser más eficiente su trabajo.					
3. Recibe información diaria por parte de la empresa, de asuntos como cambios, los objetivos a lograr, etc.					
<b>DIMENSIÓN 02</b>					
4. La empresa utiliza canales escritos para hacer llegar la información que desea emitir a sus trabajadores.					
5. La empresa utiliza canales orales para hacer llegar la información que desea emitir a sus trabajadores.					
6. La empresa utiliza canales tecnológicos para hacer llegar la información que desea emitir a sus trabajadores.					
<b>DIMENSIÓN 03</b>					
7. La empresa maneja un eficiente flujo en su comunicación ascendente.					
8. La empresa maneja un eficiente flujo en su comunicación descendente.					
9. La empresa maneja un eficiente flujo en su comunicación horizontal.					
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>DIMENSIÓN 01</b>					
10. Mantiene un rendimiento adecuado dentro de la empresa.					
11. Realiza sus labores con puntualidad, orden y esmero.					
12. Demuestra tener los conocimientos necesarios para desarrollar su trabajo con eficiencia.					
<b>DIMENSIÓN 02</b>					
13. Tiene la habilidad de analizar y comprender con facilidad sus funciones que debe realizar.					
14. Tiene la capacidad de dar opiniones acertadas si las circunstancias lo solicita.					
15. Mantiene una actitud proactiva en favor de la empresa.					

## ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

### Tabla

#### Características de la muestra

		f	%
Genero	Masculino	5	18.5%
	Femenino	22	81.5%
Edad	Entre 18 años a 24 años	14	51.9%
	Entre 25 años a 31 años	7	25.9%
	Entre 32 años a 45 años	5	18.5%
	Más de 45 años	1	3.7%



*Figura.* Característica de la muestra.

Se muestra en la Tabla que el 18.5% pertenece al grupo masculino y el 81.5% corresponde al género femenino. En el caso de la edad, el 51.9% tiene entre 18 a 24 años, el 25.9% tienen entre 25 a 31 años, el 18.5% presenta edades entre 32 a 45 años y el 3.7% tiene más de 45 años.

## ANEXO N° 03 – VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### VALIDEZ DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.705
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	138.764
	gl	36
	Sig.	0.000

### VALIDEZ DEL DESEMPEÑO LABORAL

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.730
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	80.781
	gl	15
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p10	1.000	0.806
p11	1.000	0.787
p12	1.000	0.742
p13	1.000	0.432
p14	1.000	0.246
p15	1.000	0.669
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

### CONFIABILIDAD DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.880	9

#### CONFIABILIDAD DEL DESEMPEÑO LABORAL

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.854	6

#### ANEXO N° 04 – DATA DE LA VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
3	5	5	3	2	5	1	4	5	3	5	5	3	2	5



## ANEXO N° 05 – BASE DE DATOS

Género	Edad	COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicación eficiente	p1	p2	p3	Canales de comunicación	p4	p5	p6	Flujos de comunicación	p7	p8	p9
1	3	33	14	5	4	5	8	2	4	2	11	1	5	5
2	3	22	10	5	3	2	3	1	1	1	9	4	1	4
1	3	24	5	1	2	2	8	1	3	4	11	4	5	2
2	1	30	13	4	5	4	10	3	3	4	7	1	1	5
2	1	25	3	1	1	1	13	5	5	3	9	2	5	2
2	2	34	11	4	2	5	10	1	5	4	13	5	4	4
1	2	30	9	3	5	1	12	4	4	4	9	3	2	4
2	2	40	15	5	5	5	12	4	4	4	13	5	3	5
1	2	33	10	4	2	4	12	4	4	4	11	3	5	3
2	1	27	10	4	2	4	11	5	1	5	6	1	4	1
2	1	20	7	2	3	2	10	3	3	4	3	1	1	1
2	1	31	10	1	5	4	12	4	4	4	9	3	5	1
2	1	22	8	1	5	2	10	3	3	4	4	2	1	1
1	1	30	10	1	5	4	10	5	2	3	10	2	3	5
2	1	27	7	1	2	4	9	1	5	3	11	2	4	5
2	1	27	9	3	4	2	9	1	5	3	9	3	4	2
2	1	21	7	2	1	4	7	2	1	4	7	2	1	4
2	1	15	5	1	2	2	5	1	2	2	5	1	2	2
2	3	18	6	2	1	3	6	2	1	3	6	2	1	3
2	3	27	9	4	2	3	9	1	5	3	9	4	2	3
2	4	30	10	4	5	1	10	4	5	1	10	4	5	1
2	1	30	10	2	5	3	10	2	5	3	10	2	5	3
2	2	24	8	1	4	3	8	2	2	4	8	1	4	3
2	2	24	8	4	1	3	8	4	1	3	8	4	1	3
2	2	30	10	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	4
2	1	24	8	3	1	4	8	3	1	4	8	3	1	4
2	1	27	9	4	4	1	9	3	3	3	9	4	4	1



<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Desempeño por competencias en sus funciones	p10	p11	p12	Desempeño por las características de la persona	p13	p14	p15
19	8	1	5	2	11	4	3	4
17	4	1	1	2	13	3	5	5
17	8	1	3	4	9	2	5	2
18	10	2	5	3	8	2	2	4
23	13	5	5	3	10	4	1	5
18	10	3	3	4	8	3	4	1
21	13	3	5	5	8	3	4	1
24	12	5	4	3	12	5	2	5
26	13	4	4	5	13	4	4	5
19	11	5	1	5	8	1	3	4
14	10	3	4	3	4	1	1	2
19	11	5	2	4	8	3	2	3
18	10	3	4	3	8	1	2	5
22	10	5	2	3	12	2	5	5
21	9	1	5	3	12	5	5	2
18	9	3	4	2	9	3	4	2
14	7	2	1	4	7	2	1	4
10	5	1	2	2	5	1	2	2
12	6	2	1	3	6	2	1	3
18	9	4	2	3	9	4	2	3
20	10	4	5	1	10	4	5	1
20	10	2	5	3	10	2	5	3
16	8	1	4	3	8	1	4	3
16	8	4	1	3	8	4	1	3
20	10	2	4	4	10	2	4	4
16	8	3	1	4	8	3	1	4
18	9	4	4	1	9	4	4	1

