



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA
DE PRODUCTOS TECNOLÓGICOS,
LIMA METROPOLITANA, 2024**

**PRESENTADO POR
LEONARDO PEDRO FLORES HILARIO
CARLA CAROLINA ROMERO TAMARA**

**ASESOR
JORGE LUIS MANCHEGO VILLARREAL**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE UNA
EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS TECNOLÓGICOS,
LIMA METROPOLITANA, 2024**

PARA OPTAR

EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR

LEONARDO PEDRO FLORES HILARIO

CARLA CAROLINA ROMERO TAMARA

ASESOR

DR. JORGE LUIS MANCHEGO VILLARREAL

LIMA, PERÚ

2024

DEDICATORIA

Se lo dedico a mis padres Areli y Román, quienes con amor me han apoyado durante mi crecimiento profesional. A mis abuelos Augusto y Carlos, quienes estarían orgullosos por todo lo que estoy logrando.

Carla Carolina Romero Tamara

Se lo dedico a Carmela, Sheyla y Cristóbal, quienes con amor me han apoyado en todos mis logros porque están orgullosos por todo lo que estoy logrando.

Leonardo Pedro Flores Hilario

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por habernos dado la fortaleza necesaria para afrontar las barreras que se nos han presentado durante el proceso de elaboración. A nuestros padres y hermanas por toda la paciencia y los ánimos diarios para no rendirnos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
ÍNDICE DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
REPORTE DE SIMILITUD	11
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	20
1.1. Antecedentes de la investigación	20
1.2. Bases teóricas	30
1.3. Definición de términos básicos	50
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	53
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	53
2.2. Variables y definición operacional	54
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	56
3.1. Diseño metodológico	56
3.2. Diseño muestral.....	58
3.3. Técnicas de recolección de datos	59
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	61
3.5. Aspectos éticos	62
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	64
4.1. Resultados descriptivos.....	64
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	85
RECOMENDACIONES.....	91

FUENTES DE INFORMACIÓN.....	93
ANEXOS	99
1. Matriz de consistencia	99
2. Matriz de operacionalización de variables	101
3. Instrumento de recopilación de datos.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Criterios para la evaluación del desempeño.....	48
Tabla 2 Comunicación interna.....	54
Tabla 3 Desempeño laboral	55
Tabla 4 Distribución de la población.....	58
Tabla 5 Validación de expertos	65
Tabla 6 Confiabilidad de la variable comunicación interna.....	66
Tabla 7 Confiabilidad de desempeño laboral	66
Tabla 8 Análisis de la variable comunicación interna	67
Tabla 9 Análisis de la dimensión comunicación intrapersonal	69
Tabla 10 Análisis de la dimensión comunicación interpersonal	71
Tabla 11 Análisis de la dimensión comunicación institucional	73
Tabla 12 Análisis de la variable desempeño laboral	75
Tabla 13 Prueba de normalidad de las variables y dimensiones	77
Tabla 14 Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024. ...	79
Tabla 15 Existe relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024.....	80
Tabla 16 Existe relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima metropolitana, 2024.....	82

Tabla 17 Existe una relación directa entre la comunicación institucional y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima metropolitana, 2024..... 83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo 1A de la metodología de Manuel Tessi	38
Figura 2 Fórmula para hallar la muestra	59
Figura 3 Fórmula para hallar la muestra	64
Figura 4 Resumen de barras para la variable comunicación interna.....	67
Figura 5 Barras para la variable comunicación interna	68
Figura 6 Resumen de barras para la dimensión comunicación intrapersonal	69
Figura 7 Barras para la dimensión comunicación intrapersonal.....	70
Figura 8 Resumen de barras para la dimensión comunicación interpersonal	71
Figura 9 Barras para la dimensión comunicación interpersonal.....	72
Figura 10 Resumen de barras para la dimensión comunicación institucional	73
Figura 11 Barras para la dimensión comunicación institucional.....	74
Figura 12 Resumen de barras para la dimensión desempeño laboral	75
Figura 13 Barras para la dimensión desempeño laboral.....	76

RESUMEN

La presente investigación tiene por título comunicación interna y desempeño laboral del personal en la empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana al 2024, su objetivo principal es determinar la relación entre las variables de comunicación interna y desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora. La metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo – correlacional y de tipo aplicada con un diseño no experimental – transversal. Además, cuenta con dos instrumentos cuantitativos: dos cuestionarios, uno para comunicación interna y otro de desempeño laboral, cuya población está conformada por 185 y una muestra de 125 colaboradores.

Para la variable de comunicación interna dio como resultado un Alfa de Cronbach de 0,904 y para la segunda variable de desempeño laboral fue de 0,820; que demuestra que los instrumentos miden adecuadamente las variables. Tras la recolección de datos, se obtuvo un $(p=0,000)$ y se confirmó que, si existe una relación positiva alta entre las variables, obteniendo un coeficiente de correlación $(Rho=0,714)$, lo que demuestra que se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal, comunicación institucional, habilidades, conocimiento, metas y resultados.

ABSTRACT

The title of this research is internal communication and work performance of the staff in the technological products distribution company in Metropolitan Lima by 2024. Its main objective is to determine the relationship between the internal communication variables and work performance of the staff of a distribution company. The methodology used had a quantitative approach, descriptive level - correlational and basic type with a non-experimental - transversal design. It had two quantitative instruments: two questionnaires, one for internal communication and another for work performance, whose population is made up of 185, a sample of 125 collaborators.

In the results, for the internal communication variable it resulted in a Cronbach's Alpha of 0.904 and for the second job performance variable it was 0.820, which demonstrates that the instruments adequately measure the variables. After data collection, a ($p=0.000$) was obtained and it was confirmed that there is a high positive relationship between the variables, obtaining a correlation coefficient ($Rho=0.714$), which shows that the alternative hypothesis is accepted.

Keyword: intrapersonal communication, interpersonal communication, institutional communication, skills, knowledge, goals and results.

REPORTE DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

FLORES_ROMERO_COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL 2024 (1).docx

RECUENTO DE PALABRAS

22244 Words

RECUENTO DE CARACTERES

122922 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

119 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

801.1KB

FECHA DE ENTREGA

May 30, 2024 7:39 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 30, 2024 7:40 PM GMT-5

● 12% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones se enfrentan al constante cambio de necesidades del mercado. Por lo que, la comunicación interna se ha convertido en uno de los pilares más importantes para mantener la información actualizada, es un aspecto esencial en la estrategia empresarial.

Para fomentar el cambio de ideas entre la dirección y los empleados no se improvisa, sino que requiere de una planificación previa. Es importante recordar que, una buena comunicación interna ayuda a mejorar el desempeño laboral, el clima laboral y mejorar la motivación entre los colaboradores de la organización para cumplir con los objetivos en común.

Según una investigación realizado por el Centro de Estudios Financieros, existe una relación entre el amplio abanico de “ruidos” que pueden quejar a la salud de una empresa y la comunicación interna es un antídoto fundamental para prevenirlos. Para ello, se realizó una encuesta a países de América Latina y España; de una muestra de 1440 encuestados, se obtuvo que el 82% de las respuestas proceden de España mientras que el 18% restante corresponde a otros países como Colombia, Perú, Guatemala, Ecuador, entre otros.

En dicha encuesta, dieron una lista de 32 posibles toxinas laborales, de las cuales, las más votadas fueron un (62%) de mala comunicación, (49%) la organización del trabajo, (39%) distribución de las tareas, (35%) salario sin tener en cuenta el desempeño individual y (32%) de rumores. Esto indica que la toxina con más alto porcentaje es la

mala comunicación interna y como está en conjunto de otras toxinas generan un deficiente desempeño.

En base a lo anteriormente mencionado, la plataforma digital Corresponsables Observa RSE (2023) sostiene que, en España más del 50% de directivos no se preocupan en buscar estrategias para mejorar la comunicación interna en sus empresas. Además, citan a Emilien Delile, mánager de Steeple en España, quien afirma que todavía hay muchísimas organizaciones de sectores tradicionales que no disponen de canales adecuados, no están informados de lo que ocurre en su organización. La información no fluye, y esto afecta a la actividad de la empresa, al desempeño y clima laboral. Por ello, se puede decir que, el motivo principal por el cual no se ha implementado una estrategia de mejora en comunicación interna es debido a la falta de recursos para que la información llegue a todos los empleados, desde los niveles directivos hasta niveles operativos.

Por otro lado, Silvia Carillo, CEO de Eco Consultores Perú, comenta que se ha triplicado la importancia de la comunicación interna; es importante que los líderes puedan implementar estrategias para una mejor interacción como equipo, que los colaboradores puedan sentirse escuchados. Además, menciona que “el verdadero reto está en entender y sociabilizar con las diferentes realidades de los trabajadores”.

Según Salinas del periódico El Peruano (2023) sostiene que las nuevas disposiciones son una gran oportunidad para que las organizaciones que ya manejan una política de comunicación, las fortalezcan y avancen hacia un nivel superior; y para las que todavía no cuentan con una, puedan formalizar este tema por medio de las áreas especializadas. Además, una buena comunicación entre el empleador y el trabajador

genera un ambiente de confianza y por consecuencia un buen desempeño, donde ambos lados tienen las cosas claras respecto a las responsabilidades y obligaciones de cada uno. Un colaborador bien informado sobre los hechos, sucesos o decisiones que se toman en su empresa o entidad es un trabajador que se siente integrado y tomado en cuenta. Es necesario insistir en la importancia que tienen las áreas de comunicación interna de las organizaciones pues deben ejecutar planes asertivos para lograr la fluidez en el trabajo y lideradas por especialistas en comunicación.

El autor indica que las empresas a nivel nacional deben de estar alineadas con la disposición con respecto a la política de la comunicación, ya que gracias a ella lograran una mejora en toda la organización, también trata de informar que la comunicación es la base dentro de la organización entre los empleados y los jefes para tener un buen clima laboral desarrollando la confianza mutua para llegar a un mismo objetivo que es un buen desempeño y cumpliendo las metas. También resalta la importancia del área de la comunicación interna, ya que es la encargada de brindar objetivos eficaces para tener una mejor fluidez dentro de la organización.

Por lo anteriormente expuesto, hay una empresa distribuidora de productos tecnológicos cuenta con alrededor de 26 tiendas físicas en Perú. Cuyo propósito es ofrecer una increíble experiencia tecnológica a los miles de usuarios, brindando un soporte de soluciones móviles y tecnológicas.

Por consiguiente, se tuvo la oportunidad de conversar con la jefa de un área, dónde se logró detectar lo siguiente:

- Deficiencia con respecto a la comunicación interna relacionada con el desempeño de los colaboradores. Se pudo detectar que existe poca comunicación rápida y fluida entre los asesores (nivel operativo) con las áreas administrativas de la corporación en caso tengan alguna queja o sugerencia.
- Existe un grupo de colaboradores que no se sienten satisfechos con sus salarios, más que todo por los incentivos; esto debido a los altos precios de venta de los productos y lo difícil que puede ser venderlos.
- Por último, se identificó que existe deficiencia al comunicar información sobre cambios o procedimientos corporativos, debido que se comunican a destiempo o de manera incorrecta; lo cual provoca un malestar en los colaboradores influyendo de manera negativa en su desempeño al momento de vender o brindar información acerca de los productos a los clientes. En muchos casos, dicha problemática ha provocado que también se vea afectado el ambiente laboral.

Por tal motivo, el trabajo de investigación se identificó como problema principal: ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024? También, se formuló los siguientes problemas específicos; primero, ¿cuál es la relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024?; segundo, ¿cuál es la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024?, por último, ¿cuál es la relación entre la comunicación institucional y el desempeño laboral

del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024?

Con respecto a la problemática anteriormente mencionada, se planteó como objetivo general de la investigación: Determinar la relación entre comunicación interna y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024. Seguido, se formularon los objetivos específicos:

- Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024.
- Determinar la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024.
- Determinar la relación entre la comunicación institucional y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos, Lima Metropolitana, 2024.

También, se planteó la siguiente hipótesis general que, si existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal en una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024. Como hipótesis específicas planteamos los siguientes: existe relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral; segundo, existe relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal, finalmente, se demuestra que existe relación entre la

comunicación institucional y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos, al 2024.

Debido a ello, la importancia del trabajo de investigación está conformado por dos variables que toman cada vez mayor relevancia, radica en realizar el análisis de un contexto actualizado, con el motivo de que ayude como base a otros estudios de nivel similar; busca que la empresa de estudio pueda mejorar sus niveles de comunicación interna desde los niveles superiores hasta los niveles operativos, para mejorar el desempeño del personal.

La variable comunicación interna, es la responsabilidad del nivel más alto de la empresa, lo cual nace como respuesta ante la necesidad de que los colaboradores se sientan escuchados. Es preciso mencionar que, una buena comunicación interna mejora el desempeño y clima laboral.

Asimismo, la variable desempeño laboral que hace referencia al trabajo logrado después de aplicar las habilidades adquiridas en una tarea determinada garantizando un logro en los objetivos de la organización, se basa en los criterios para evaluar el desempeño descritos por Chiavenato.

Cabe mencionar que, la investigación posee un enfoque cuantitativo; haciendo uso de instrumentos validados por expertos en el tema. Como técnica, se utilizó una encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario para la investigación obteniendo conocimiento válido y confiable.

Es necesario resaltar que, la investigación fue viable porque se contó con la disponibilidad de información, ya que se ha podido tener el contacto del jefe de uno de los departamentos de la empresa, quien nos facilita la información de los colaboradores. También, se obtiene información de los repositorios académicos de universidades del Perú y de otros países con referencia a las variables de estudio; libros referentes a las variables y relacionado a la problemática.

Las limitaciones del trabajo de estudio fue el tiempo limitado de los colaboradores, lo cual influye que no se pueda obtener una comunicación constante con ellos.

La investigación posee un enfoque cuantitativo porque se recolectan los datos para probar la hipótesis; de nivel descriptivo - correlacional porque se asocia la comunicación interna y desempeño laboral, las cuales se desea conocer la relación entre ambas. Es una investigación de tipo aplicada, porque existe una problemática y se busca dar soluciones; posee un diseño no experimental – transversal, debido que no se manipulo las variables y se analizó una situación existente.

La población está compuesta por 185 personas de la empresa distribuidora de productos tecnológicos, obteniendo una muestra de 125 personas, entre ellos los supervisores, encargados de tienda, asistentes y asesores.

La investigación cuenta con cinco capítulos. En el capítulo I, se presenta el marco teórico, donde se expresan los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

En el capítulo II, se plantea la hipótesis general y específica; y las variables de comunicación interna y desempeño laboral acompañados de sus dimensiones e indicadores.

En el capítulo III, se encuentra la metodología de la investigación donde incluyen el diseño, el enfoque y también los instrumentos de estudio.

En el capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación, a través de gráficos estadísticos y tablas donde se resumen los resultados obtenidos después de haber aplicado nuestro instrumento a una muestra de 125 colaboradores de una empresa distribuidora de productos tecnológicos ubicado en Lima Metropolitana.

En el capítulo V, se muestra la discusión donde analizamos los resultados y los comparamos con nuestros antecedentes y marco teórico de la investigación.

Finalmente, se presenta las conclusiones, recomendaciones del trabajo de investigación, referencias bibliográficas y anexos respectivos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Antecedentes internacionales

Rivera (2019) manifestó como objetivo principal el conocer el grado de comunicación interna como predictor del desempeño laboral percibido por los empleados del Hospital La Carlota. Contó con una población de 305 y una muestra de 117 empleados. Asimismo, para recolectar datos se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento para ambas variables. La metodología que se utilizó tuvo un enfoque cuantitativo porque logró evaluar los datos recolectados de manera científica y numérica; de tipo descriptivo porque se describen dos variables de estudio; transversal debido a que se recolecta datos en un espacio y tiempo correlacional porque el autor midió un grado de relación entre las dos variables. Se obtuvo como resultados que los empleados perciben la comunicación interna como regular y con respecto al desempleo laboral indican que hacen bien sus funciones dentro del Hospital La Carlota.

Se concluyó que la investigación si cumplió con el objetivo principal de conocer el grado de relación entre ambas variables, donde se confirmó que existe una relación positiva significativa, también se puede mencionar que evaluando ambas variables de manera constante contribuye a que los colaboradores se sientan escuchados y así les permiten tener una buena concentración para mejorar su desempeño.

Zarsosa y Barzola (2019) en el trabajo de investigación manifestó como objetivo principal el analizar la comunicación organizacional que existe dentro del instituto ecuatoriano de seguridad social y como esta logra afectar el desempeño laboral. Contó con una muestra de 243 trabajadores. Asimismo, para recolectar datos se utilizó la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento para ambas variables. La metodología que utilizó tuvo un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo porque su estudio llevó a cabo la observación y evaluación de la situación del personal interno y externo de la institución. De tipo descriptivo, ya que permitió determinar las características que presenta el problema, siendo correlacional, pues midió la relación existente que presenta ambas variables y explicativo porque permitió explicar de una mejor manera las variables y la manera de cómo están logran relacionarse. En los resultados obtenidos manifestaron que contar con una buena comunicación organizacional permite un excelente ambiente laboral donde se alcanzan los objetivos planeados y se demuestra que tiene una influencia en la ejecución de sus actividades con respecto a la comunicación.

Se concluyó con este estudio realizado la relevancia de la inclusión de la comunicación organizacional en dicha institución, también la comunicación se encuentra priorizada para el público externo por varias actividades didácticas, lo que se recomienda es analizar un plan de comunicación que guie a una comunicación horizontal la cual permitirá atender de forma igualitaria al grupo interno como externo.

Cárdenas (2022) en el trabajo de investigación sostuvo como objetivo principal el analizar el impacto de la comunicación organizacional en los niveles de

desempeño del personal de la empresa. Contó con una población y muestra de 50 empleados en su totalidad. Asimismo, para recolectar datos se utilizó la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento para ambas variables. La metodología que utilizó tuvo un enfoque mixto con un diseño no experimental - transversal y de tipo descriptivo. Como resultados obtenidos mencionaron que la comunicación organizacional puede influir notablemente en el desempeño laboral de los trabajadores haciendo que este sea menos o más la productividad.

Se concluye que el plan de comunicación organizacional propuesto para mejorar el nivel de desempeño del personal cuenta con acciones que le permite a la empresa mejorar el flujo de la comunicación interna entre los compañeros. También en la empresa Fideos Paraíso, existe poco aporte por parte de personal en cuanto a las decisiones de la empresa, problemas de comunicación entre compañeros de trabajo; también se presenta contratiempo al momento de recibir la información, dificultan para trasladar la información entre los diferentes niveles jerárquicos.

Concepción (2021) en el trabajo de investigación, manifestó como objetivo principal el analizar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores públicos de la UDELAS sede Panamá; contó con una población de 473 y una muestra de 140 funcionarios. Asimismo, para recolectar datos se utilizó la técnica que es la encuesta y como instrumento el cuestionario. La metodología que utilizó tuvo un enfoque cuantitativo porque logro evaluar los datos recolectados de manera científica y numérica, el diseño es no experimental - transversal, de nivel descriptiva debido a que detalla las variables porque se da a conocer las

características de esta misma. En los resultados obtenidos se pudo evidenciar que la comunicación interna influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal que labora en la Universidad de las Américas sede Panamá.

Se concluyó en la investigación que se cumple con el objetivo principal al conocer el grado de relación entre la primera y segunda variable donde se puede confirmar que existe una relación positiva significativa demostrando que no se cumple con la hipótesis nula principal, también se puede decir que evaluando ambas variables de manera constante contribuye a que los colaboradores sean escuchados y como consecuencia un buen desempeño laboral. Donde la comunicación interna es importante porque es la base fundamental para realizar tareas y actividades encomendadas donde una correcta comunicación interna ayuda a fortalecer en ese público interno aspectos como clima laboral, cultura organizacional y desempeño laboral beneficiando a la institución.

Arangadyay (2022) en el trabajo de investigación, manifestó como objetivo principal el determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba; contó con una población de 305 empleados de los cuales se obtuvo una muestra de 117 empleados. Asimismo, para recolectar datos se utilizó la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento para ambas variables. La metodología que se utilizó posee un enfoque cuantitativo porque logra evaluar los datos recolectados de manera científica y numérica, de diseño no experimental porque estudia dos variables y de tipo transversal porque tiene un espacio y una fecha de inicio y fin. En los resultados

obtenidos se pudo evidenciar la falta de un proceso de comunicación interno donde se proponen estrategias de mejora para cumplir con los objetivos, misión y visión.

Se concluyó que, si existe una relación significativa de ambas variables, pero hay un proceso que se debe reforzar para obtener una óptima comunicación interna y esta puede verse reflejada en el desempeño del capital humano en cuanto a las tareas del área. También existe una relación lineal y significativa en grado moderado entre la comunicación y el desempeño laboral.

Gualpa (2023) en el trabajo de investigación, manifestó como objetivo principal la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del instituto ecuatoriano de seguridad social, cantón Ambato, provincia Tungurahua, se consideró una población de 58 miembros de la organización por lo que no fue necesario obtener una muestra; se utilizó la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento para ambas variables. La metodología que utilizó tuvo un enfoque mixto, ya que es cualitativa porque se realizó un análisis donde se explicó las causas del problema, las condiciones en que se producen y la relación que existe entre la variable independiente y dependiente asimismo es cuantitativa porque a través de la recolección de datos se midieron los resultados; de tipo descriptivo, ya que permite especificar las características más importantes del problema en estudio; de tipo explicativo, pues en la investigación nos permite generar una explicación del porque las variables están relacionadas y su impacto una sobre otra; correlacional donde se permite medir y evaluar el grado de relación que existe entre dichas variables. Los resultados obtenidos se pueden

evidenciar que la comunicación interna tiene influencia sobre el desempeño laboral pero cuando los mensajes como resultado de la comunicación entre los colaboradores no se puede transmitir de una manera efectiva, ya que no existe una medición periódica que evalúen la comunicación interna entre ellos.

En conclusión, la comunicación interna influye sobre el desempeño laboral dentro del instituto ecuatoriano de seguridad social, pero al momento de hacer la investigación se identificó un problema, ya que no existe una medición periódica donde se pueda evaluar la comunicación interna entonces eso afecta al desempeño laboral de toda la organización por ende se recomienda tratar de realizar dichas mediciones en la comunicación de la organización y así pueda haber una mejora en el desempeño laboral de toda la empresa.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Jorge (2018) en la tesis sostuvo como objetivo principal el determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly S.A.C. Asimismo, la metodología empleada para esta investigación obtuvo un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental - transversal, con un diseño descriptivo correlacional por las características de las variables. De igual forma, cuenta con una población de 50 colaboradores en la Pastelería Chantilly, la misma cantidad se ha considerado como muestra para el estudio. Por ello, para conocer si se valida o rechaza la hipótesis, el autor utilizó para la variable independiente el instrumento del cuestionario con 27 ítems a través de la escala de Likert. En el caso,

de la variable dependiente, utilizó la misma cantidad de ítems y escala de Likert. Los resultados más relevantes fueron que existe una correlación positiva entre la variable de comunicación interna y desempeño laboral; también demuestra un $Rho=0.758$ entre las variables de estudio. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula que decía que no existe una relación entre ambas variables. Además, los resultados también indican que los colaboradores tienen un desempeño medio y se ve perjudicado cuando la comunicación interna es baja.

Se concluye que, más del 50% de la población sostiene que la comunicación interna se encuentra en nivel medio y el 14% menciona que la comunicación si está en nivel alto. Por otro lado, el 82% sostiene que el desempeño laboral se encuentra en nivel medio, mientras que el 10% considera que hay un nivel alto.

Maza (2019) en el trabajo de investigación, manifestó como objetivo principal el determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04 ubicada en Comas. Cuenta con una población de 78 trabajadores, la muestra es la totalidad de la población. Asimismo, para recolectar datos se utilizó la encuesta como técnica y cuestionarios como instrumento para ambas variables. La metodología que utilizó tiene un enfoque cuantitativo con diseño no experimental porque no se manipulan dichas variables, de tipo básica porque busca poner a prueba una teoría escasa, de nivel descriptivo – correlacional. En los resultados obtenidos se pudo evidenciar que existe una correlación positiva, considerable y significativa alta entre las variables de comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores del área de Recursos Humanos porque el coeficiente de Rho Spearman fue de 0,788.

Se concluye que, las dimensiones de comunicación interna tales como: comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional si tienen relación significativa con la variable dependiente desempeño laboral. Lo cual nos indica que, si la empresa logra una óptima gestión en su comunicación interna, va a mejorar el desempeño por parte de los colaboradores del departamento de Recursos Humanos.

Aragón y Pacco (2021) en el trabajo de investigación menciona que tuvo por objetivo el determinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral de los analistas de créditos Financiera Compartamos en agencia Cerro Colorado. La metodología del estudio es cuantitativa, de nivel correlacional porque se asocian dos variables, con un diseño no experimental porque no se van a manipular dichas variables de estudio. Además, cuenta con una población de 56 analistas entre las agencias de Cerro Colorado y Paucarpata, con respecto a la muestra se utilizó la totalidad de su población. Se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. Conforme a los resultados, se menciona que la mayoría de encuestados considera que existe un nivel moderado y alto con respecto a la comunicación interna; los valores más resaltantes están en la dimensión de patrón de comunicación de nivel alto con un 61%, las dimensiones barreras y el proceso de retroalimentación expresan con mayor predominancia niveles de moderado con un 63% y 46% respectivamente. También, se obtuvo un valor de $Rho=0.576$ donde se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe una relación significativa de correlación positiva moderada entre las variables de estudio.

En conclusión, un gran porcentaje de analistas que laboran en ambas agencias perciben un nivel moderado y alto de comunicación interna y un nivel regular a bueno de desempeño laboral, lo que muestra una relación significativa positiva y de correlación moderada entre ambas variables, confirmando la hipótesis principal. Por lo que, se puede decir que los colaboradores deberán de fortalecer los procesos de comunicación interna a través del uso de cada patrón de la comunicación llegando a cumplir los objetivos organizacionales, también fortalecer la retroalimentación y disminuir las barreras en la comunicación entre los colaboradores.

Aportando a la investigación, Paucar (2021) en el trabajo de investigación manifiesta tuvo objetivo general el analizar la influencia que existe de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud San Francisco. Cuanta con una muestra de 77 trabajadores, la población es de 133 empleados. Asimismo, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario para recolectar datos. La metodología es de tipo básica, ya que los resultados se darán de forma rigurosa y organizada, de nivel explicativo, pues se trabajará sobre hechos reales, de un diseño no experimental explicativo. En los resultados obtenidos se puede evidenciar que la comunicación interna tiene una influencia en el desempeño laboral de los colaboradores correspondiente al 2021. También se obtuvo un valor de $Rho = 0.643$, donde se confirma que la comunicación interna sí influye en el desempeño laboral.

Se concluye que existe una relación significativa, por lo cual es importante que en la comunicación interna se cree estrategias concretas para los colaboradores

donde se deben de elegir bien los mensajes, es ahí donde se debe crear un plan de comunicación con cada jefe donde él será el guía para los demás empleados de su área.

Villanueva (2021) en la tesis sobre la comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa GSI optó como objetivo el determinar la relación que existe entre gestión de comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en estudio, en el distrito de Los Olivos. Además, la metodología que empleo es básica con un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional porque narra sucesos para analizar; también, aplicó un diseño no experimental – transversal porque el resultado se va a expresar en valores numéricos para corroborar la hipótesis. Es preciso mencionar que, se contó con una población de 77 colaboradores y se trabajó con la misma cantidad como muestra para el estudio; la técnica utilizada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento, es importante mencionar que el autor utilizó la escala de Likert, dando como principales resultados que, si existe una correlación significativa de $Rho= 0,652$ entre las variables en estudio.

En conclusión, en base a los objetivos y resultados obtenidos se ha comprobado que si existe relación entre ambas variables por lo que si se llegara a dar una buena gestión de comunicación interna es muy factible que el desempeño de los colaboradores incremente.

Vásquez (2021) sostuvo como objetivo principal el determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el personal de obra de una empresa del sector construcción en La Molina. La presente investigación tiene enfoque cuantitativo, es de tipo correlacional y con un diseño no experimental – transversal porque las variables de estudio no van a ser manipuladas. Además, el estudio cuenta con una población y muestra de 101 trabajadores, se utilizó la encuesta como técnica para recolección de datos y el cuestionario como instrumento, los instrumentos fueron validados por expertos en el tema. Como principales resultados se sostiene que si existe una relación entre ambas variables de estudio con un coeficiente de correlación $Rho=0.954$ el cual es significativo. Por lo que, se concluye que la organización tiene una correlación significativa alta en la variable dependiente, debido a que está a favor de la hipótesis general.

Se puede decir que la selección de las dimensiones de la comunicación interna ha contribuido al estudio para saber el nivel de correlación con el desempeño laboral y como este estudio aporta de manera positiva a la empresa.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Comunicación interna

1.2.1.1. Definición de comunicación interna

La comunicación interna nace a raíz de la necesidad de los trabajadores de sentirse escuchados y ser tomados en cuenta. Es una tarea primordial por parte de

la alta dirección en conjunto con todos los que conforman la empresa con un objetivo en común.

Según Berceruelo (2014) indicó que la comunicación interna es la clave para que se produzca una íntima vinculación entre el trabajo individual y los objetivos empresariales: para la transmisión de la misión y valores de la organización; resulta vital para mantener vivo el estímulo y motivación en la tarea diaria redundando en una mayor satisfacción personal y en una mejora de la productividad y el rendimiento.

Tessi (2016) manifestó que el fuerte desarrollo que tuvo la comunicación interna en los últimos años está expresado en la mayoría de las tendencias del mercado y día a día se comprueba en el creciente interés que despierta en muchos ámbitos. Ya no solo a profesionales del área, sino también a empresarios, docentes, directivos por la influencia que genera esta materia en el trabajo humano. Por lo que expresó que la comunicación interna es una disciplina con gran desarrollo, potente y singular, que permite dar soluciones de fondo a las problemáticas más complejas de comunicación en el trabajo. (p. 21 – 22)

La comunicación interna incluye acciones que se realizan en las instituciones dirigidas al público interno. Comprende, mediante el empleo de diversos medios y canales, las estrategias y programas de comunicación. Está definida por la interrelación que se pueda lograr entre el personal que compone la organización y su objetivo principal debe ser integrar, comprometer y movilizar al público interno con los objetivos de una institución. (Graverán, 2017)

Para Cuenca (2018), la comunicación interna es el conjunto de actividades comunicativas que desarrolla una organización para crear y mantener buenas relaciones con sus miembros y entre ellos, mediante el uso de diferentes técnicas de comunicación que les mantengan informados, integrados y motivados. Se contribuye, de esta manera, a lograr los objetivos de la empresa. (p. 16)

Según Loor, et al. (2021) la comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de sus culturas o de sus normas. Debido a ellos la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados y los directivos con el resto de la organización deberá ser fluida.

Cabe precisar que, aún existen empresas que consideran la comunicación interna como una problemática y no como una disciplina. A raíz de ello, la mayoría de las empresas carecen de una eficiente comunicación interna. Una vez detectado esta deficiencia, es cuando las empresas lo dejan de ver como un problema y comienzan a verlo como una oportunidad y disciplina.

1.2.1.2. Funciones de una buena comunicación interna

Según Vivas y Saavedra (2018) sostuvieron que la comunicación interna tiene cuatro funciones principales:

Control: los niveles jerárquicos controlan el comportamiento de los empleados de tal forma que pueda informar sobre cualquier situación que se presente.

Motivación: está enfocado en recordarle al trabajador sobre sus fortalezas, debilidades, oportunidades para que su desempeño sea satisfactorio en su área de trabajo.

Expresión emocional: una buena comunicación interna en la empresa provoca que las personas puedan mostrar sus estados emocionales, partiendo de los mismos, se establecen las interacciones.

Información: cuando los trabajadores están correctamente informados pueden brindar soluciones rápidas y efectivas ante cualquier situación que se les presente. (p. 127)

Lo que quieren decir los autores es que dichas funciones deben ser transmitidas correctamente desde los niveles jerárquicos más altos hasta los niveles operativos, una vez que se cumpla por igual todas las funciones influyen de manera positiva en el desempeño de los trabajadores.

1.2.1.3. Importancia de la comunicación interna organizacional

Es primordial que las opiniones de los trabajadores sean tomadas en cuenta por parte de los mandos altos. Uno de los problemas que presenta la comunicación es la manera de interrelacionarse, porque no se manejan los canales y los mensajes no son transmitidos apropiadamente.

La comunicación va a ser fluida siempre y cuando la información sea correctamente derivada a través de los canales oficiales que utilice la empresa, evitar

rumores y establecer retroalimentación. Los actores en la comunicación interna se dividen en dos grupos:

Los líderes: la comunicación interna sensibilizará al personal, desarrollando el trabajo en equipo y estableciendo la confianza en cada uno de los niveles jerárquicos.

Los empleados: a través de la comunicación interna, su trabajo será reconocido porque la empresa direccionará como debe hacerlo, tomando las decisiones oportunas.

1.2.1.4. Canales de comunicación interna

La comunicación radica en el traslado del mensaje desde un determinado punto de inicio hacia un punto de destino haciendo que la información circule y vaya de un extremo al otro. Por ello, Aced, Arocas y Miquel (2021) mencionaron que existen 3 tipos de comunicación interna:

Comunicación descendente, este tipo de comunicación más antiguo dentro de las organizaciones, tiene lugar cuando la alta dirección quiere transmitir información a los niveles jerárquicos inferiores. Suele usarse para dar a conocer la misión y objetivos de la empresa.

Comunicación ascendente, parte de los niveles inferiores de la organización y circula de inferior a superior. Es muy útil, ya que permite tomar el pulso a las percepciones y preocupaciones de los empleados e identificar problemas.

Cabe resaltar que su nivel de desarrollo depende mucho de la cultura corporativa, del clima que se haya creado y la libertad de expresión de los empleados.

Comunicación horizontal, se utiliza entre profesionales del mismo nivel jerárquico de la empresa. Es esencial para fomentar el trabajo colaborativo y la cooperación dentro de la empresa. Es importante porque agiliza los procesos y la toma de decisiones, ya que al producirse entre los distintos departamentos facilita que se establezcan conexiones entre profesionales y que la información fluya de forma natural. (p. 47-49)

Menciona acerca de la comunicación interna como un pilar muy importante donde se traslada el mensaje de parte de un emisor hacia un receptor dentro de la organización entre los colaboradores de distintas áreas y cargos, también nos comenta acerca de los tipos de la comunicación interna y se divide en descendente, ascendente y horizontal, entre los tipos de comunicación se comparte como es enviado el mensaje de un área a otra.

1.2.1.5. Plan de comunicación interna

Un plan de comunicación interna es la hoja de ruta para gestionar la comunicación interna de forma estratégica. Debe ser lo suficientemente flexible para adaptarse a los cambios que se vayan produciendo, tanto dentro como fuera de la empresa. Aunque cada plan de comunicación es único, pues depende de las características de la organización para la que se diseña, todos tienen en común una serie de apartados. (p.66-96)

Según Aced et al. (2021) un plan de comunicación interna debe estar conformado por cuatro principales puntos:

Fase de investigación: Todo plan estratégico de comunicación debe iniciarse con una etapa de investigación, el de comunicación interna no es una excepción, antes de empezar a diseñar hay que conocer bien la organización y hacer un buen diagnóstico de la situación actual para saber por dónde iniciar. Para ello, es necesario realizar auditorías que pueden ser de diferentes tipos como:

- ✓ Auditoria del estado de la comunicación dentro de la empresa
- ✓ Auditoria de la entidad corporativa
- ✓ Estudio de clima y reputación
- ✓ Auditoria de canales y mensajes

Fase de planificación: Tras la fase de la investigación y la realización del análisis DAFO, cuando ya se conoce el punto de partida sobre el estado de la comunicación interna en la empresa y las oportunidades y amenazas existentes, llegó el momento de empezar a diseñar el plan de comunicación estratégica.

- ✓ Objetivos de la comunicación
- ✓ Mapa de públicos
- ✓ Estrategias
- ✓ Acciones
- ✓ Canales (offline y online)
- ✓ Mensajes

Fase de implementación: En esta fase, en plan se lleva a la práctica. ¿Cuándo se pondrán en marcha las acciones? ¿Qué duración tendrá? ¿Quién es

el responsable de cada tarea? ¿Con qué recursos contamos? Todas estas preguntas serán respondidas en la fase de implementación donde se llevará a concretar:

- ✓ Calendarios
- ✓ Presupuesto y recursos
- ✓ Ejecución

Fase de medición y valoración: cuando el plan de comunicación se ha puesto en marcha podrán pensar que solo se ejecutará, pero es esencial realizar una constante evaluación y control para asegurar que la ejecución avanza adecuadamente y se están consiguiendo los objetivos propuestos. Dicha fase es una de las tareas más olvidadas en la comunicación interna, aunque es imprescindible para demostrar su relevancia dentro de la organización. (p.68-92)

- ✓ Definir métricas
- ✓ Valorar los resultados

1.2.2.6. Metodología 1A “Primero Adentro”

En 1994, Manuel Tessi, implementó la metodología 1A o también conocida como “primero arriba” al darse cuenta de que las empresas no daban la prioridad que le correspondía a la comunicación interna y que eran muy pocos los autores que hablaban a detalle sobre este tema, usualmente podías encontrar menciones sobre esta disciplina en libros que abarcan temas sobre cultura organizacional, procesos administrativos o de administración de personal.

Figura 1 Modelo 1A de la metodología de Manuel Tessi



A continuación, se va a detallar cada dimensión aplicada en el modelo:

Modelo 1A: conocido como "Primero Adentro" y el nombre que le dan a todo el sistema. Este modelo nos indica que debe ingresar a dimensiones intrapersonales y como meta principal quiere obtener el mayor nivel de objetividad del emisor, cómo se aborda dimensiones intrapersonales, se busca que los líderes puedan tener diálogos internos.

Este modelo consta de tres etapas que pertenecen al modelo 3E: "Escucharse, Entenderse y Enseñarse"; así surge el directivo que dice lo que cuesta decir en el momento necesario, cuando nadie lo diría, o el líder que sabe callar y escuchar cuando otros hablarían impulsivamente sin empatía.

Modelo 2S: Se considera como dimensión interpersonal, este modelo hace referencia a dos claves del trabajo humano: el salario y el sentido de pertenecer. Lo que entendemos por salario es visto como un incentivo económico, pero se considera

que el Sentido es más importante en este modelo. Por ello, este modelo postula que los trabajadores con mayor sentido en su tarea son aquellos que generaran mejores resultados materiales. Lo que, a su vez, genera mejores condiciones salariales. Esta situación sinérgica rara vez se da al revés, cuando los equipos y trabajadores ponen la prioridad en el salario.

La meta es que el coeficiente de Sentido crezca y supere en relevancia al Salario. Cuando este objetivo se logra, se genera un círculo virtuoso en el que, cada giro de 360 grados termina en crecimiento salarial. Es decir que, con mayor Sentido, además de generarse un mejor clima laboral, cada equipo alcanza mayor productividad, la empresa un mejor resultado y los empleados mayores recompensas salariales.

Modelo 3E: Conocido como comunicación institucional y se basa en “escucha – empatía – emisión”. Su gestión continua permite generar calidad y efectividad de las comunicaciones escritas en la empresa. Escuchar es el pilar fundamental de una comunicación efectiva y el primer paso estratégico del modelo. La empatía implica el esfuerzo estratégico de comprender emocionalmente a la realidad del destinatario. La emisión, toma los indicadores que surgen de los pasos anteriores, generando un proceso de claridad estratégica, que permite alcanzar significativos resultados en los públicos internos.

El Modelo 1A tomó diez años de desarrollo y lleva casi dos décadas alimentándose en prácticas de comunicación interna con casos reales, que en conjunto con los aportes de los líderes se ha ido moldeando este modelo. Se considera que es uno de los modelos de comunicación interna más completos, el

cual muchas organizaciones en España y América Latina, hoy en día ya lo aplican para mejorar su comunicación interna.

1.2.2.7. Premisas de comunicación interna

Tessi (2016) nos comparte en su libro “Comunicación Interna en la práctica” siete premisas, las cuales fueron reforzados por líderes del rubro con casos reales.

Escuchar primero: Es el primer paso para lograr una comunicación interna efectiva, es importante contar con un sistema de escucha que pueda asegurar un monitoreo integral de las comunicaciones que se generen dentro de la empresa y así mejorar la comunicación individual y grupal.

Capitalizar las quejas: Demuestra que la energía negativa de los reclamos puede revertirse y capitalizarse, tanto para la planificación de las comunicaciones como el desarrollo económico de la organización.

Ordenar la emisión: La escucha previa e interpretación de la queja ayuda a ordenar la emisión en cantidad y calidad, permite equilibrar los mensajes escritos de los orales, abrir la gestión hacia otros emisores claves como directivos, intermedios y líderes informales de la organización.

Narrar con significado: Las comunicaciones significativas otorgan motivación y sentido a todos los mensajes, incluso aquellos que implican informales delicadas o malas noticias.

Ofrecer la palabra: Mientras la información escrita genera conocimiento racional, el dialogo presencial produce compromisos motivacionales. Al ofrecer la

palabra a los trabajadores, la comunicación crece porque a la razón se suma la emoción.

Medir los logros: En este proceso resulta clave el mismo sistema de escucha que al inicio, para comparar los resultados, medir avances y corregir los desvíos que se hayan producido.

¿Y el cuadro de resultados?: Los sistemas de escucha integrada pueden aportar indicadores para responder a este cuestionamiento. Algunos de ellos están diseñados para detectar oportunidades de beneficio económico o instancias que le provocan ocultas a la organización.

1.2.2. Desempeño laboral

1.2.2.1. Definición de desempeño laboral

El desempeño laboral se ha convertido en uno de los pilares más importantes para el cumplimiento de objetivos dentro de una organización.

Chiavenato (2011) considera que el desempeño va variando de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de éstas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades personales y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas las variables que más lo condicionan. (p. 202)

Hanco, Carpio y Laura (2021) mencionan que el desempeño es “una actuación orientada a un resultado, es decir, algo observable, medible y dinámico, puesto que el desempeño es acción”. (p. 188)

Según Llor, et al (2021) sostiene que el desempeño laboral “es la eficiencia que muestra el trabajador con las funciones y tareas asignadas en un tiempo determinado”, también cita a Salcedo (2018) sostiene que el desempeño laboral reflejado en las evaluaciones organizacionales de las instituciones de educación superior responde a un criterio basado en el conocimiento, metodología y relación interpersonales con estudiantes y la investigación, en la que se encuentran involucrado la evaluación por parte del estudiante, los jefes inmediatos o jefes de áreas, asimismo, como la autoevaluación. (p. 35)

El desempeño laboral, según Cantú, Pedraza y Madero (2023), representa “un activo importante en el cual contribuye al cumplimiento de las metas y objetivos, logrando resultados establecidos por la gerencia. Sin embargo, si se obtiene un mal desempeño se puede conducir al fracaso”.

A partir de las definiciones anteriormente mencionadas por diferentes autores, se puede decir que el desempeño laboral es la forma en que las personas cumplen diferentes tareas, la calidad y habilidades aplicadas en un determinado trabajo. Es decir, se trata de cómo se comporta, cómo hace su trabajo y de cómo impacta éste ya sea de manera positiva o negativa.

Según Carrasco, et al. (2023) el desempeño laboral es un aspecto esencial para el éxito de una organización y la consecución de sus objetivos. En este

sentido, se refiere a la medida en que los empleados cumplen con sus responsabilidades y expectativas establecidas, y alcanzan los resultados y metas esperados. Asimismo, el desempeño laboral está influenciado por una combinación de factores individuales y organizacionales.

El autor nos informa acerca de la importancia del desempeño laboral dentro de la organización ya que está enfocado en el colaborador viendo las responsabilidades y expectativas que la organización le coloca, alcanzando los resultados y objetivos que se espera en su puesto de trabajo en conclusión el desempeño laboral es un factor muy importante para el éxito y la eficiencia dentro de la organización porque influye directamente en la productividad cómo también la calidad del trabajo, por último, en los resultados finales.

1.2.2.2. Factores que inciden en el desempeño laboral

Según Carrasco, et al. (2023) quienes citan a los siguientes autores que detallan sobre cada factor que incide en el desempeño laboral:

El desempeño laboral de cada colaborador puede estar influido por una variedad de factores que pueden actuar de manera individual y también organizacional (Boada, 2019), donde estos factores pueden interactuar y afectan tanto positivo como negativamente en los rendimientos de cada colaborador.

Carrasco, et al., también cita a Müller (2020) quien describe algunos de los factores claves que inciden en el desempeño. Müller como aporte a su investigación citan a los siguientes autores:

Habilidades y reconocimiento: Estos son factores claves que influyen en el desempeño laboral como las habilidades que ayudan al colaborar a realizar tareas solicitadas y enfrentar desafíos laborales mientras que los conocimientos son la base para comprender, analizar y resolver problemas de una manera más efectiva. Por lo tanto, es importante que se les brinde capacitaciones donde se puedan fortalecer tanto las habilidades como también los conocimientos, lo que conllevará a un mejor desempeño y buena productividad. (Barba, 2019)

Motivación y compromiso: Según Mera y Maldonado (2022) mencionaron que dichos factores son interdependientes que tienen influencia en el desempeño laboral de los colaboradores, teniendo una buena motivación compromete al compromiso de los colaboradores como también un alto nivel de compromiso alimenta a la motivación.

Ambiente de trabajo: El entorno laboral tiene una influencia en el desempeño laboral ya que el ambiente de trabajo juega un papel muy importante en el desempeño laboral de los colaboradores y que teniendo un ambiente positivo el clima laboral es saludable, en un entorno adecuado y de oportunidades de desarrollo, mejoran la satisfacción de los colaboradores, por lo tanto, toda organización debe de reforzar creando y manteniendo un buen ambiente de trabajo favorable donde se promueva el bienestar y el éxito tanto de los colaboradores como también de la organización en conjunto. (Viñán – Villagrán, 2020).

Liderazgo: De acuerdo con Geraldo (2020) indicó que un buen liderazgo llevado en la organización es un factor que determinara tanto en el desempeño de un colaborador como también en la organización que proporcionara una buena dirección, también una excelente motivación, empoderamiento y apoyo a sus colaboradores y son ellos quienes se desarrollaran de una mejor manera en su puesto de trabajo llevando a un buen desempeño laboral, por lo tanto, las organizaciones deben de seleccionar y desarrollar buenos líderes para su organización siendo capacitados y comprometidos porque el liderazgo efectivo es fundamental para así alcanzar el éxito y los resultados.

Recompensas y reconocimientos: Para Rojas (2020) cuando se habla de las recompensas y reconocimientos tiene una relación directa con el desempeño laboral, ya que estas motivan a los colaboradores y los comprometen en realizar bien su trabajo y tener un excelente desempeño laboral y al sentirse valorados por el esfuerzo que están realizando día a día.

Equilibrio entre vida laboral y personal: Dichos factores ya mencionados pueden influir en el desempeño laboral, es ahí donde las organizaciones promueven un entorno laboral saludable, satisfactorio y productivo y también reconocer la importancia de la vida personal de cada colaborador así ambos factores no se vean afectados por algunos problemas tanto dentro o fuera del trabajo. (González, 2022)

Oportunidad de desarrollo profesional: Según Martínez (2023) menciona que las oportunidades de capacitación, un buen aprendizaje y

desarrollo profesional pueden mejorar un buen desempeño laboral, ya que al aumentar las habilidades y competencias de los colaboradores, los cuales son motivados y comprometidos tendrán un buen desempeño laboral para obtener los resultados requeridos. (p.22 – 25)

1.2.2.3. Evaluación del desempeño

En recursos humanos, la evaluación del desempeño es considerada una herramienta que sirve para medir el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo.

Chiavenato (2009) indica que la evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. También, es un proceso que sirve para estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona y, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. La evaluación del desempeño incluye seis puntos fundamentales:

1. ¿Por qué se evalúa el desempeño?
2. ¿Cuál desempeño se debe evaluar?
3. ¿Cómo se debe evaluar el desempeño?
4. ¿Quién debe evaluar el desempeño?
5. ¿Cuándo se debe evaluar el desempeño?
6. ¿Cómo se debe comunicar la evaluación del desempeño?

El desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. La forma en que cada persona percibe la relación costo/beneficio evalúa la medida en que considera que vale la pena hacer determinado esfuerzo. (p. 145)

Tal como el autor menciona, para evaluar el desempeño de un trabajador dentro de su puesto de trabajo, se toman en cuenta muchos factores. Lo que se busca evaluando, es poder medir el aporte real que pueda tener un trabajador y como este ayuda en el logro de los objetivos, como se desenvuelve trabajando en equipo y de manera individual frente a todo tipo de escenarios que se puedan presentar.

1.2.2.4. Criterios para evaluar el desempeño

Las empresas establecen criterios o normas para monitorear y evaluar el desempeño de sus colaboradores. Muchas de ellas establecen un número máximo de rechazos, otras adoptan el número de veces en que se cumplió con la fecha de entrega de la tarea asignada. Por ello, Chiavenato en su libro Gestión del Talento Humano toma en cuenta lo siguiente como criterios para la evaluación del desempeño:

Tabla 1

Criterios para la evaluación del desempeño

Criterios para evaluación del desempeño		
Habilidades/ necesidades/rasgos	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento del puesto• Conocimiento del negocio• Puntualidad• Asiduidad• Lealtad• Honestidad	<ul style="list-style-type: none">• Presentación personal• Buen juicio• Capacidad de ejecución• Comprensión de situaciones• Facilidad para aprender
Comportamientos	<ul style="list-style-type: none">• Desempeño de la tarea• Espíritu de equipo• Relaciones humanas• Cooperación• Creatividad• Liderazgo	<ul style="list-style-type: none">• Hábitos de seguridad• Responsabilidad• Actitud e iniciativa• Personalidad• Soltura
Metas y resultados	<ul style="list-style-type: none">• Cantidad de trabajo• Calidad del trabajo• Atención al cliente• Satisfacción del cliente• Reducción de costos• Rapidez de soluciones	<ul style="list-style-type: none">• Reducción de subterfugios• Ausencia de accidentes• Mantenimiento del equipamiento• Cumplimiento de los plazos• Enfoque en los resultados

Nota: Adaptado del libro *Gestión del Talento Humano* por Chiavenato (2009)

Se puede decir que el autor enfatiza las habilidades blandas y técnicas de los trabajadores al momento de poder evaluar el desempeño, como lo mencionan en la figura 2, se toma en cuenta los conocimientos, comportamiento, metas y resultados. Influye el tipo de puestos de trabajo y área en la que está ubicado el trabajador.

1.2.2.5. Objetivos de la evaluación del desempeño

Según Robbins, et al. (2017), los objetivos que se deben seguir en la evaluación del desempeño son:

Primer objetivo: perfección del desempeño, procedente de la comunicación, producto de las pruebas a los subordinados.

Segundo objetivo: establecer un pago económico porque las evaluaciones ayudan a incentivar que los empleados sean merecedores de obtener aumentos salariales y mejores condiciones.

Tercer objetivo: sirve como fundamento para establecer ascensos y traslados a otras áreas.

Cuarto objetivo: las exigencias de capacitaciones y desarrollo deben estar definidas por los resultados de las evaluaciones de desempeño porque pueden indicar necesidades de conocimientos no cubiertas.

Quinto objetivo: en este último se propone la identificación de influencias exteriores que pueden estar sobresaltando el desempeño de los empleados, lo cual lleva posteriormente a la preparación de métodos de acción para impedir las modificaciones en el buen desempeño laboral. (como se cita en Robbins, Coulter y Decenzo, 2017)

La mayoría de las organizaciones desean lograr el éxito, para ello es importante contar con una buena planificación y eso incluye plantearse objetivos para lograr un buen desempeño. Para validar que los objetivos se estén cumpliendo, es necesario una constante supervisión y sobre todo retroalimentación a los trabajadores de las diferentes áreas. También es

importante que las áreas de la organización trabajen en conjunto para lograr el mismo objetivo.

1.2.2.6. Beneficios de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es un instrumento eficaz para mejorar la comunicación entre áreas, emplear correctamente el tiempo para cada tarea asignada, también influye en la lealtad de los trabajadores a la organización porque se mantienen satisfechos.

Según Loor et al. (2021) indican que es muy importante en el recurso humano, para realizar los ajustes necesarios en su rendimiento, además, es un incentivo para que el funcionario evaluado continúe mejorando su desempeño laboral, es necesario medir para crecer. (p.37)

1.3. Definición de términos básicos

Comportamientos laborales: Conjunto de acciones por parte de una persona en respuesta a su entorno. Dentro de una empresa, comprende las actitudes y orienta el desempeño de las personas dentro de una empresa.

Conocimientos: Es el conocimiento que tenemos de nosotros mismos al conjunto de cualidades, capacidades y defectos, debido al autoconocimiento sabes cómo somos realmente en nuestro día a día

Comunicación Institucional: Conjunto de operaciones de comunicación que son llevadas por instituciones con el afán de relacionar los factores internos y externos en la organización.

Comunicación Interna: Es la disciplina que nace a raíz de una necesidad de sentirse escuchados y valorados, la cual permite dar soluciones a todo tipo de problemáticas de comunicación en las empresas.

Comunicación Interpersonal: Es la interacción recíproca donde se mantiene de dos a más personas cuyo vínculo está relacionado por la institución, leyes y costumbres donde la comunicación es la clave para las relaciones interpersonales.

Comunicación Intrapersonal: También llamada inteligencia intrapersonal ya que se relaciona con la parte interna de la persona donde se destaca los sentimientos y la habilidad de poder gestionarlas, conociéndose uno mismo y estableciendo una imagen equilibrada.

Desempeño laboral: Se entiende como el esfuerzo de un trabajador al momento de realizar funciones, aplicando sus habilidades y/o competencias en su puesto de trabajo dentro de una organización.

Empatía: Es la capacidad que tiene la persona para comprender, además, compartir los sentimientos de los demás, es importante, ya que permite ver cómo percibe y como se siente la otra persona.

Escucha activa: Siendo una estrategia de la comunicación que consiste en tener la habilidad para escuchar teniendo como objetivo entender lo que se nos está comunicando de manera enfocada y empática.

Habilidades: Son conocimientos específicos que posee una persona y que le permite desempeñar una actividad concreta.

Logros y reconocimiento: Es lo que cada persona intenta obtener en su desarrollo de su día a día, es una herramienta importante en la organización permitiendo que los colaboradores se sientan valorados y motivados en su centro de trabajo.

Metas y resultados: Las metas son lo que se espera lograr en un corto, mediano o largo plazo, las cuales deben ser medibles y sostenibles en el tiempo. Así mismo, los resultados son los efectos de acciones que han sido previamente planificadas.

Retroalimentación personal: Es un proceso de la comunicación también llamado retroalimentación, es muy útil para nuestro desarrollo, ya que permite identificar lo que estamos realizando bien y lo que debemos de mejorar teniendo como propósito buscar acciones correctas para superarse y ser cada día mejor.

Salario: Se refiere a una recompensa económica que recibe el personal según la eficiencia del colaborador que realiza el trabajo mandado por una persona natural o jurídica.

Sentido de pertenencia: Es el sentimiento que tiene una persona en diversos grupos sociales, también percibir lo que sienten otras personas que pertenecen a un conjunto donde uno colabora para construir un grupo en un ambiente armonioso.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas

2.1.1. Hipótesis general

- Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024.

2.1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024.
- Existe relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024.
- Existe relación entre la comunicación institucional y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024.

2.2. Variables y definición operacional

Variable 1: Comunicación interna

Tessi (2016) manifestó que “la comunicación interna es una disciplina con gran desarrollo, potente y singular, que permite dar soluciones de fondo a las problemáticas más complejas de comunicación en el trabajo.”

Para esta variable se tomó en cuenta las siguientes dimensiones con sus respectivos indicadores:

Tabla 2

Comunicación interna

Variable 1	Dimensiones	Indicadores
Comunicación Interna	Comunicación Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none">• Conocimientos• Retroalimentación personal• Emociones
	Comunicación Interpersonal	<ul style="list-style-type: none">• Salario• Sentido de pertenencia• Logros y reconocimientos
	Comunicación Institucional	<ul style="list-style-type: none">• Escucha activa• Empatía• Mensajes

Nota: Elaboración propia

Variable 2: Desempeño laboral

Chiavenato (2011) considera que el desempeño va variando de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de éstas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades personales y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas las variables que más lo condicionan.

Para esta variable se tomó en cuenta las siguientes dimensiones con sus respectivos indicadores:

Tabla 3

Desempeño laboral

Variable 2	Dimensiones	Indicadores
Desempeño laboral	Habilidades	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento del puesto• Capacidad de ejecución• Facilidad para aprender
	Comportamientos laborales	<ul style="list-style-type: none">• Desempeño de la tarea• Actitud e iniciativa• Liderazgo
	Metas y Resultados	<ul style="list-style-type: none">• Objetivos• Motivación• Trabajo en equipo

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño metodológico

Enfoque: Cuantitativo

Tiene un enfoque cuantitativo porque se van a recolectar datos para probar la hipótesis, luego se va a realizar una medición numérica y con ayuda de los datos obtenido se hará un análisis de forma estadística y se plantearán conclusiones.

Hernández, et al. (2014) mencionaron que “el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación...” (p. 4)

Nivel o Alcance: Descriptivo – Correlacional

La investigación tiene un nivel descriptivo porque permitió identificar características, cualidades de la población de estudios y correlacional, ya que se asocian dos variables, comunicación interna y desempeño laboral, de las cuales se desea conocer la relación existente entre ambas.

Conforme a ello, Rivero, et al. (2021) indican que “tiene por finalidad determinar el grado de relación que existe entre dos o más variables en un determinado contexto.” (p. 58)

Tipo: Investigación Aplicada

Según Cid, et. al. (2007) sostiene que “cuando la investigación tiene como propósito el cambio y la mejoría humana, resolver problemas prácticos, se habla de investigación aplicada” (p. 17)

Por lo que, la investigación es de nivel aplicada porque existe una problemática, determinar la comunicación interna y su relación con el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos. Esta problemática es la que se espera resolver y plantear posibles soluciones.

Diseño: No experimental - transversal

Se va a aplicar el diseño no experimental porque no se van a manipular las variables, ya que se van a analizar situación ya existente, no provocada intencionalmente. Se van a observar a los fenómenos en su contexto natural. Tipo transversal porque tiene un espacio y una fecha de inicio y fin.

Unidad de análisis

Los colaboradores de la empresa, tales como: supervisores, encargados de tienda, asistentes y asesores de venta; no se va a incluir a los dos gerentes.

3.2. Diseño muestral

Población

La población está conformada por 185 colaboradores de la empresa distribuidora de productos tecnológicos, ubicados en Lima Metropolitana. Se considera a todos los supervisores, encargados de tienda y asesores de venta; más no están incluidos los gerentes.

Tabla 4

Distribución de la población

Colaboradores	Población
Jefe de operaciones	1
Supervisores	3
Encargados de tienda	26
Asistentes	25
Asesores de venta	130
Total de colaboradores	185

Nota: Elaboración propia

La tabla 4 muestra la distribución de la población que se va a considerar para el presente estudio.

Muestra

Para determinar la muestra de la presente investigación, se aplicó un muestreo probabilístico. Hernández, Fernández y Baptista (2021) “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos

y que tiene que delimitarse con precisión.” (p. 173)

Se utilizó la siguiente fórmula para hallar la muestra:

Figura 2 *Fórmula para hallar la muestra*

$$n = \frac{Z^2 p.q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 p.q}$$

n: Tamaño de la muestra, en este caso es de 185 colaboradores

Z: Es el valor de la distribución normal, corresponde al nivel de confianza, en este caso del 95% (1.960)

p: Es la proporción de la población, en este caso el 50%

q: 1-p; es la proporción de la población que no tiene la característica de interés, en este caso el 50%

e: Es el máximo de error, en este caso el 5% de margen de error

Por lo tanto, se obtuvo una muestra de 125 colaboradores, de los cuales se va a considerar a los supervisores, encargados de tiendas, asistentes y asesores de las diferentes sedes de Lima Metropolitana.

3.3. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se va a utilizar es la encuesta, según López y Fachelli (2015) sostienen que

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recolección de datos a través de la interrogación de los

sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida”. (p.52)

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento es el cuestionario, el cual va a estar compuesto con preguntas dirigidas a los trabajadores para medir la comunicación interna y el desempeño laboral.

El primer instrumento evalúa lo que corresponda a la comunicación interna, teniendo 25 ítems y ha sido adaptado por nosotros, el cual también ha sido validado por expertos. Además, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,904.

Con respecto al segundo instrumento, es para evaluar lo que corresponde al desempeño laboral, teniendo 25 ítems; el cual también ha sido validado por expertos. Dicho lo siguiente, se obtuvo el siguiente Alfa de Cronbach de 0,820.

Dicho cuestionario se dividió en dos partes, para cada variable, siendo un total de 50 preguntas entre ambas. Va a estar compuesto con preguntas dirigidas a los trabajadores, se va a utilizar la escala de Likert, para ambas variables va a tener las siguientes escalas:

- (1) Nunca
- (2) Muy pocas veces
- (3) A veces

(4) Casi siempre

(5) Siempre

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Una vez aplicado el cuestionario y obtenido los resultados, se procedió a realizar una tabulación para cada pregunta y obtener una información más organizada. Además, la tabulación de los resultados se desarrolló en el programa SPSS Statistics 25, lo que ayudó a poder realizar de manera simplificada los procedimientos estadísticos.

Para obtener la confiabilidad del instrumento, se logró a través del Alpha de Cronbach y así medir el grado de correlación entre los ítems del instrumento.

Una vez obtenido la confiabilidad, se aplica el argumento de Kolmogorov-Smirnov que según la regla, la muestra tiene que ser mayor a 50 encuestados.

Luego, nos indican si tienen una distribución normal o no. En caso sea una distribución normal es una prueba paramétrica, para lo cual se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson. Si la distribución no sea normal, es una prueba no paramétrica y se utiliza el coeficiente de Spearman.

3.5. Aspectos éticos

Según el Código de ética para la investigación de la Universidad de San Martín de Porres (2015) tiene como principios generales:

- a. Consentimiento informado y expreso. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, inequívoca y específica, mediante la cual las personas, consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto o protocolo de la investigación.
- b. Cumplimiento de las normas éticas y legales. Se cumplirán las normas éticas institucionales, nacionales e internacionales que regulan la investigación. Se respetarán las normas legales y de seguridad de las investigaciones, tal como se establece en los protocolos o proyectos de investigación. Del mismo modo, se tendrán en cuenta las pautas deontológicas generalmente aceptadas y reconocidas por la comunidad científica.
- c. Divulgación de la investigación. Se divulgarán los resultados de las investigaciones de manera abierta, completa y oportuna a la comunidad científica. Especialmente, se divulgará entre las personas, grupos y comunidades participantes en la investigación. Se describirá la metodología empleada en las investigaciones, de la forma más precisa posible.

Además, cuenta con lineamientos para enfrentar el plagio académico en la Universidad de San Martín de Porres

Como se manifiesta el plagio

- a. Se toman prestadas palabras o ideas de otros y no se reconoce expresamente al autor.
- b. Se presenta como suyo, de forma total o parcial un trabajo, sin ser su autor (a). La extensión de lo plagiado no importa, sino el hecho. Un mismo trabajo puede tener gran cantidad de plagios de una misma obra o de varias.
- c. Se hace pasar como propia una obra o un fragmento de esta, que pertenece a otro.
- d. Se reproducen como propios, conceptos contenidos en una obra elaborada por otro, presentándolos como producto de una elaboración personal.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Descripción de la muestra

Bernal (2010) manifiesta que la muestra “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaron la medición y la observación de las variables de objeto de estudio.” (p. 181)

Por el tipo de estudio, mediante un cálculo se obtuvo un resultado:

Figura 3 *Fórmula para hallar la muestra*

$$n = \frac{Z^2 p.q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 p.q}$$

n: Tamaño de la muestra, en este caso es de 185 colaboradores

Z: Es el valor de la distribución normal, corresponde al nivel de confianza, en este caso del 95% (1.960)

p: Es la proporción de la población, en este caso el 50%

q: 1-p; es la proporción de la población que no tiene la característica de interés, en este caso el 50%

e: Es el máximo de error, en este caso el 5% de margen de error

Con una población de 185 colaboradores de la empresa distribuidora de productos tecnológicos, se obtuvo una muestra de 125 trabajadores a quienes se va a encuestar. El grupo de encuestados está conformado por supervisores, encargados de tienda, asistentes y asesores de venta.

Confiabilidad y validez del constructo del instrumento

Se comprobó las hipótesis planteadas para determinar la relación de la primera y segunda variable en estudio del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana al 2024.

Por lo que, se utilizó un instrumento que fue validado por docentes expertos con grado de maestría y una amplia experiencia en la especialidad, los cuales se detalla a continuación:

Tabla 5

Validación de expertos

N°	Expertos	Resultados
Experto 1	Mg. Juan Peña Perales	Aplicable
Experto 2	Mg. Luis Maravi Zegarra	Aplicable
Experto 3	Mg. María Torres Galdós	Aplicable

Nota: Elaboración Propia.

Se realizó una prueba piloto, se utilizó el cuestionario como instrumento conformado por 23 ítems por cada variable. Para ello, se consideró a 15 encuestados para comprobar la confiabilidad del instrumento. En tal sentido, para la variable de comunicación interna y desempeño laboral mostraron una alta confiabilidad, que se especifican seguidamente

Confiabilidad de comunicación interna

Tabla 6

Confiabilidad de la variable comunicación interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.904	23

Nota: Elaboración propia.

Se obtuvo un Alfa de Cronbach para la variable de comunicación interna de 0.904 lo que significa que la variable si es confiable. Por lo que, cada uno de los ítems aporta al total de la escala, no existe contradicciones entre ellos.

Confiabilidad de desempeño laboral

Tabla 7

Confiabilidad de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.820	23

Nota: Elaboración propia.

Se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.820 para la variable de desempeño laboral, lo que significa que la variable es confiable, es decir, que cada ítem aporta al total de la escala.

En ese sentido, se procedió a realizar una encuesta con una muestra de 125 del personal de la empresa distribuidora de productos tecnológicos de Lima

Metropolitana. A partir de los resultados, se analizó a través de técnicas estadísticas ejecutadas en el software IBM SPSS versión 25.

Análisis descriptivo

Análisis descriptivo de la variable 1

Tabla 8

Análisis de la variable comunicación interna

Comunicación interna	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Niveles
Nunca	5	4%	8%	nivel bajo
Pocas veces	5	4%	8%	nivel bajo
A veces	12	10%	10%	nivel medio
Casi siempre	53	42%	82%	nivel alto
Siempre	50	40%	82%	nivel alto
Total	125	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 4 Resumen de barras para la variable comunicación interna

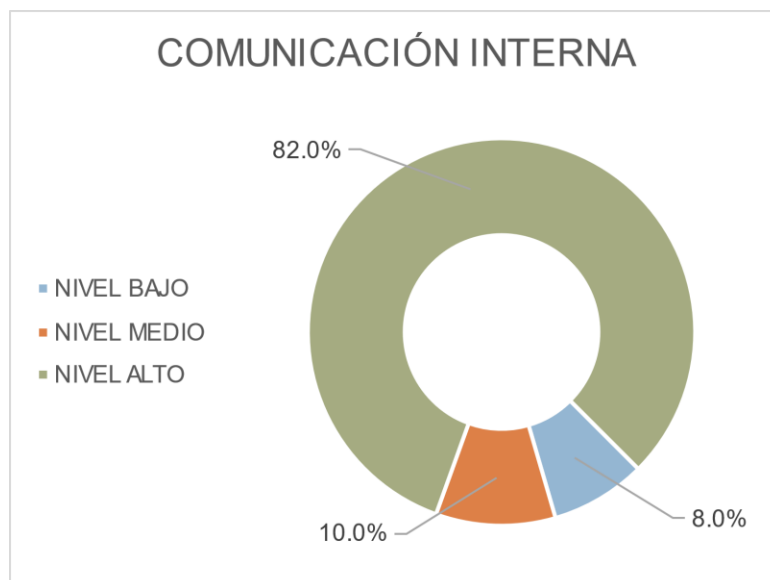
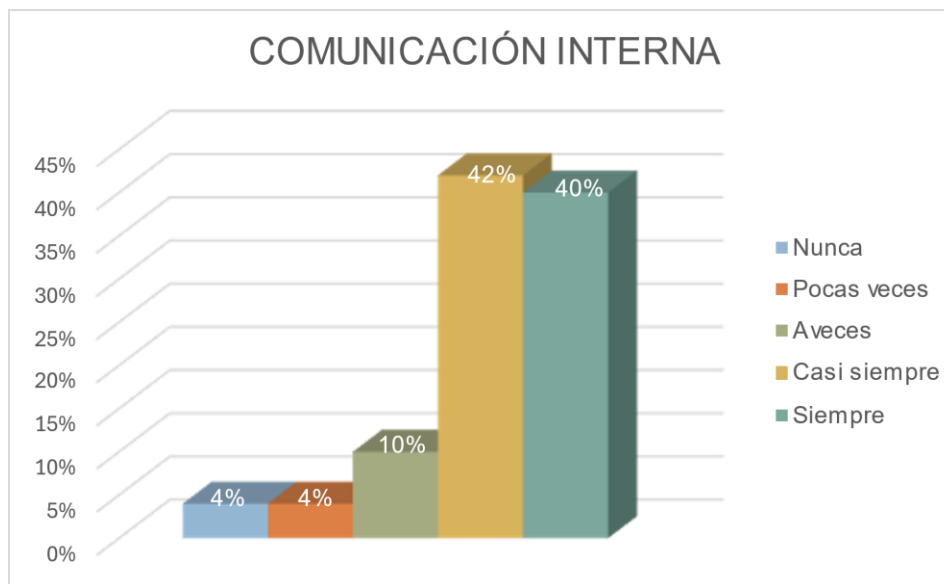


Figura 5 Barras para la variable comunicación interna



Se observa que, el total promedio de la tabla 8 y la figura 5, el 82% de los encuestados perciben un nivel alto de comunicación interna, un 10% califico el nivel medio y finalmente un 8% indica que existe un nivel bajo.

Además, los que representan el mayor porcentaje, que es el 42% indican que casi siempre hay una buena comunicación interna porque se siente cómodo expresando lo que piensa, lo cual es beneficioso para le empresa. Mientras que, el 4% nunca aprovecha las sugerencias para mejorar en su puesta de trabajo porque consideran que no lo comunican de la manera correcta.

Tabla 9

Análisis de la dimensión comunicación intrapersonal

Comunicación intrapersonal	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Niveles
Nunca	5	4%	8%	nivel bajo
Pocas veces	5	4%	8%	nivel bajo
A veces	15	12%	12%	nivel medio
Casi siempre	52	42%	80%	nivel alto
Siempre	48	38%	80%	nivel alto
Total	125	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 6 *Resumen de barras para la dimensión comunicación intrapersonal*

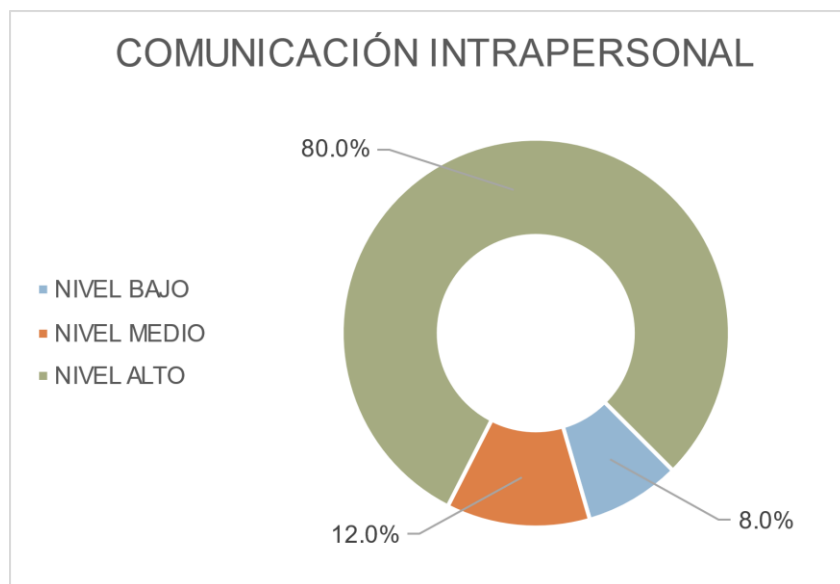
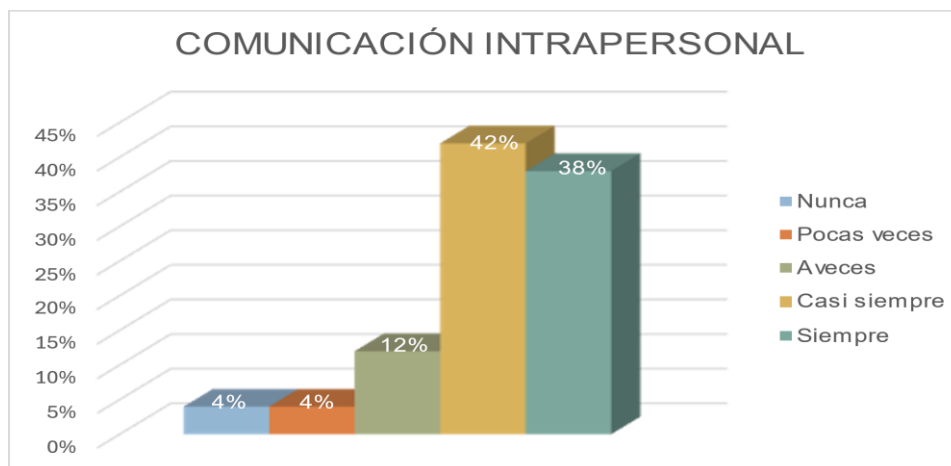


Figura 7 Barras para la dimensión comunicación intrapersonal



Se puede observar que, en la tabla 9 y según lo que se muestra en la figura 7 el 80% de los encuestados perciben un nivel alto de comunicación intrapersonal, con un 12% que indica nivel medio y finalmente el nivel bajo que comprende un 8%.

Además, un 42% de los colaboradores indican que casi siempre perciben una buena comunicación intrapersonal para expresar y comunicar de manera oportuna lo que piensan, mientras que el 4% indica que aprovecha las sugerencias para mejorar en su puesto de trabajo

Tabla 10

Análisis de la dimensión comunicación interpersonal

Comunicación interpersonal	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Niveles
Nunca	6	4.8%	8.5%	nivel bajo
Pocas veces	5	3.7%	7.2%	nivel medio
A veces	9	7.2%	84.3%	nivel alto
Casi siempre	52	41.8%		
Siempre	53	42.5%		
Total	125	100%	100%	

Nota: Elaboración propia

Figura 8 Resumen de barras para la dimensión comunicación interpersonal

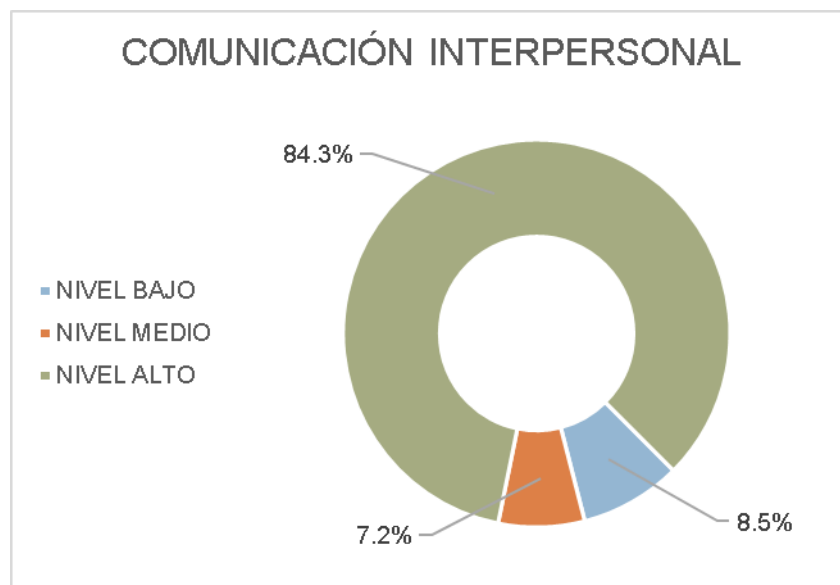
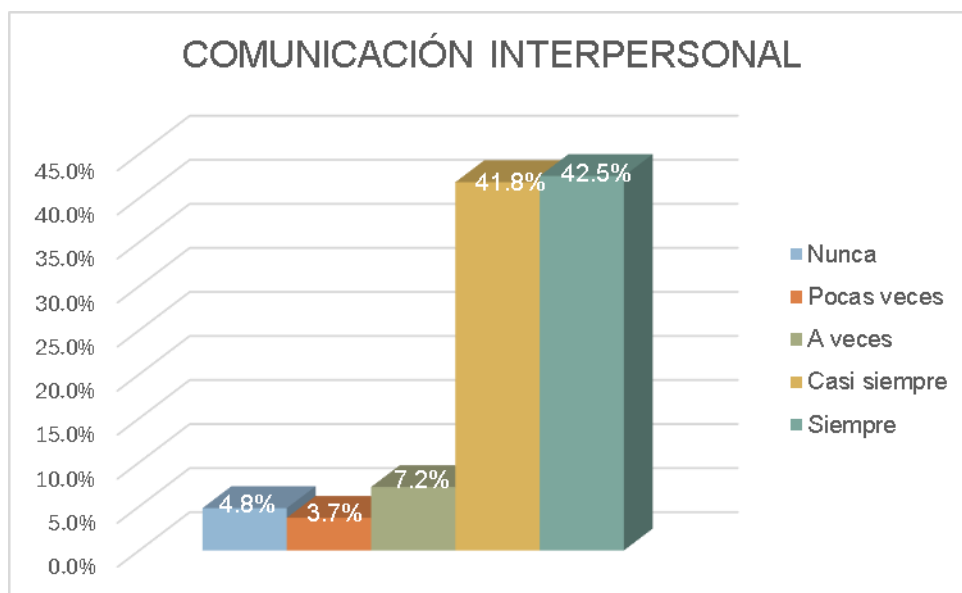


Figura 9 Barras para la dimensión comunicación interpersonal



Se puede verificar que, el total promedio de la tabla 10 y figura 9, el 84.3% de los encuestados de una empresa distribuidora de productos tecnológicos señalan que tienen un nivel alto de comunicación interpersonal, seguido de un 7.2% que indica el nivel medio, por último, el 8.5% califico el nivel bajo.

Con respecto a lo anteriormente mencionado, el 42.5% indica que se siente parte de la organización y comprometido con los objetivos. Mientras que, un 3.7% considera que pocas veces se siente satisfecho con sus condiciones salariales.

Tabla 11

Análisis de la dimensión comunicación institucional

Comunicación institucional	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Niveles
Nunca	4	3.21%	7%	nivel bajo
Pocas veces	5	3.78%	10%	nivel medio
A veces	13	10.44%	23%	nivel medio
Casi siempre	54	43.12%	66%	nivel alto
Siempre	49	39.45%	100%	nivel alto
Total	125	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 10 *Resumen de barras para la dimensión comunicación institucional*

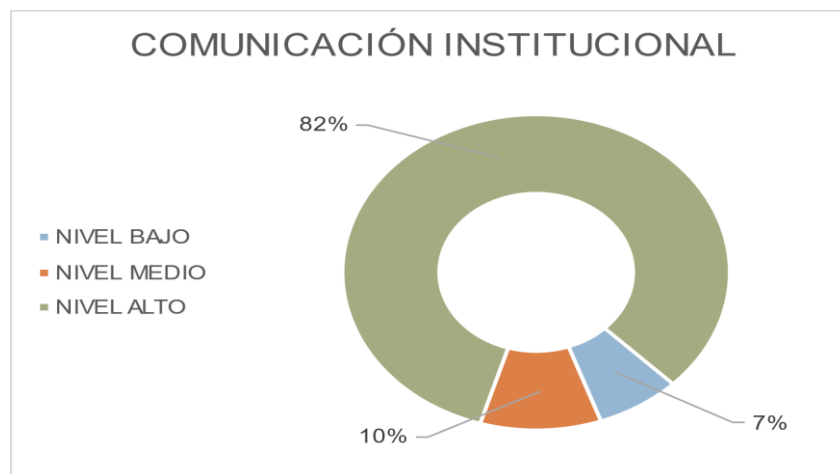
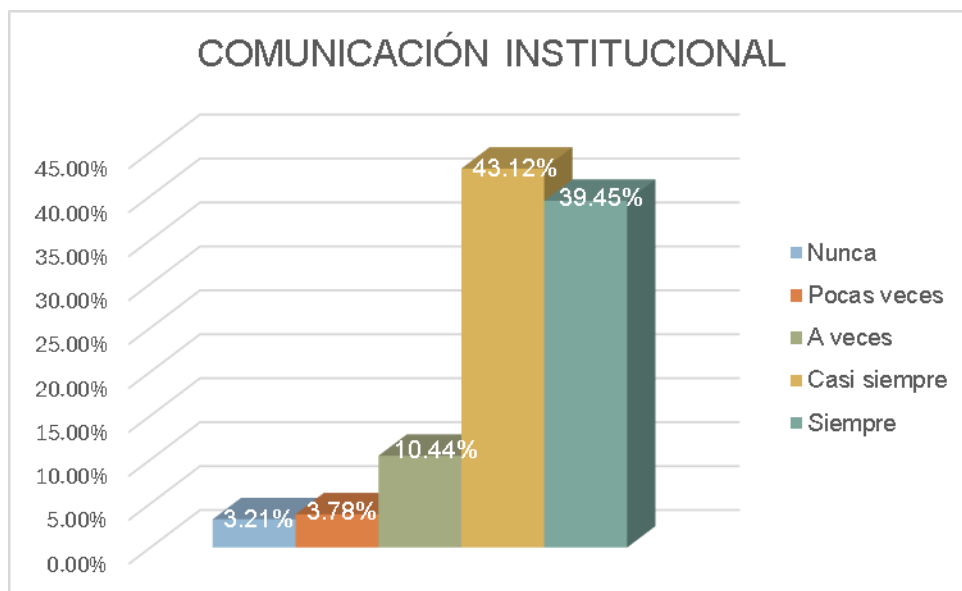


Figura 11 Barras para la dimensión comunicación institucional



Se puede verificar el total promedio de la tabla 11 y figura 11, el 83% de encuestados de una empresa distribuidora de productos tecnológicos señala que tienen un alto nivel de comunicación institucional, seguido de un 10% califico el nivel medio, por último, un 7% califico de nivel bajo.

Con respecto a lo mencionado el 43.12% de los encuestado indica que recibe de manera clara y a tiempo lo comunicado por sus líderes. Mientras que el 3.21% considera que la organización nunca utiliza de manera correcta sus canales de comunicación.

Análisis descriptivo de la variable 2

Tabla 12

Análisis de la variable desempeño laboral

Desempeño laboral	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Niveles
Nunca	6	5%	10%	nivel bajo
Pocas veces	6	5%	10%	nivel bajo
A veces	15	12%	12%	nivel medio
Casi siempre	50	40%	78%	nivel alto
Siempre	48	38%	78%	nivel alto
Total	125	100%	100%	

Nota: Elaboración propia

Figura 12 Resumen de barras para la dimensión desempeño laboral

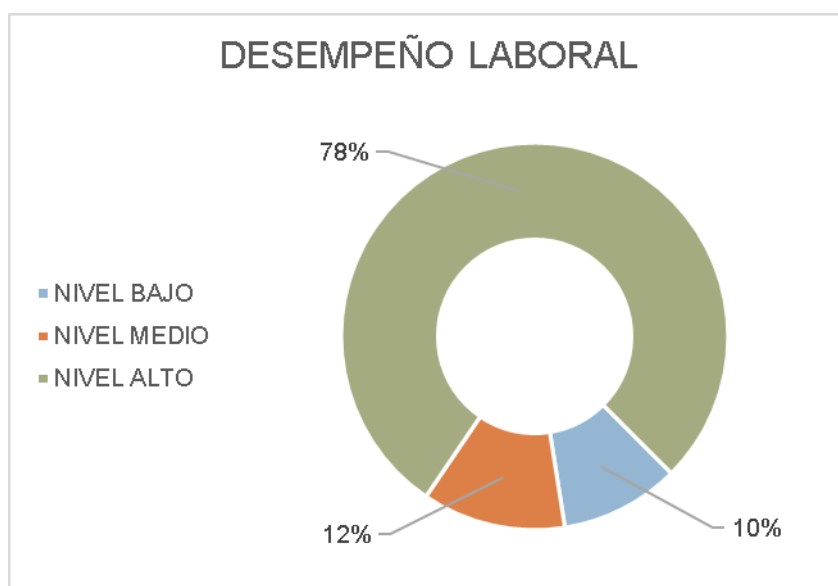
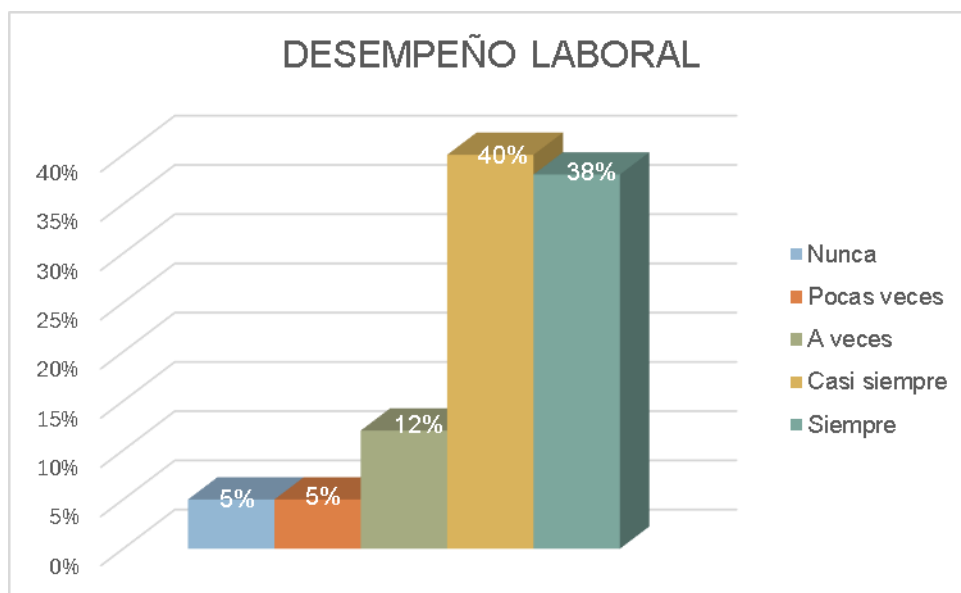


Figura 13 Barras para la dimensión desempeño laboral



Se observa que, el total promedio de la tabla 12 y la figura 13, el 78% de los encuestados de una empresa distribuidora de productos tecnológicos tiene un nivel alto de desempeño laboral. Mientras que, el 12% solo a veces y finalmente un nivel 10% nunca tiene un buen desempeño laboral.

Asimismo, la cantidad más representativa es el 40% de los encuestados indican que casi siempre cuentan con la capacidad analítica para sus funciones en su puesto de trabajo, lo cual influye positivamente en su desempeño laboral. Mientras que, el 5% representa que pocas veces recibe capacitación para su puesto de trabajo y ello provoca que no se sientan seguros de enfrentar los desafíos que se presentan.

Resultados inferenciales

La investigación muestra que se emplean pruebas estadísticas de normalidad, las cuales son de utilidad al proporcionar la importancia de los resultados. Permite comprender la distribución de los datos y determinar la normalidad o no de estas.

Se procedió a realizar la prueba de normalidad a la variable 1, las dimensiones de esta misma y la variable de desempeño laboral; ya que contribuyen a la investigación.

Tabla 13

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
VI. Comunicación interna	0.167	125	0.000
D1. Comunicación intrapersonal	0.202	125	0.000
D2. Comunicación interpersonal	0.254	125	0.000
D3. Comunicación institucional	0.195	125	0.000
VD. Desempeño laboral	0.194	125	0.000

Nota: Elaboración propia

Se precisa que, se utilizó una prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, ya que la muestra de nuestra investigación supero los 50 colaboradores de una empresa distribuidora de productos tecnológicos, se tiene una muestra de 125 colaboradores.

En la tabla 13 se observa que el nivel de significancia (p valor) es 0.000 para ambas variables y dimensiones. Por lo que, según la regla indica que el valor

debe ser superior a 0.05 para una distribución normal. Entonces, los resultados no siguen una distribución normal.

Al obtener una distribución de datos no normales se aplica una prueba no paramétrica. Por lo que, se utiliza el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para poder hallar la relación entre las variables y dimensiones.

Análisis correlacional

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024.

H1: Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024.

Tabla 14

Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024.

		Correlaciones		
Variables			Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1.000	0,714**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Desempeño laboral	N	125	125
		Coeficiente de correlación	0,714**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	125	125

Nota: Elaboración propia

En la tabla 14, se observa un p valor es inferior a 0.05, lo que implica que no existen evidencias suficientes para aceptar la hipótesis nula. Por lo que, existe una relación positiva alta entre la variable de comunicación interna y desempeño laboral, debido que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.714.

Se confirma la hipótesis alterna donde demuestra que existe una relación positiva entre las variables.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024.

H1: Existe relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024.

Tabla 15

Existe relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024.

Variables		Correlaciones		
			Comunicación intrapersonal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación intrapersonal	Coefficiente de correlación	1.000	0,640**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Desempeño laboral	N	125	125
		Coefficiente de correlación	0,640**	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	125	125

Nota: Elaboración propia

En la tabla 15, se observa un p valor es inferior a 0.05, lo que implica que no existen evidencias apropiadas para aceptar la hipótesis nula. Es decir, existe

una relación positiva moderada entre la variable de comunicación intrapersonal y desempeño laboral, debido que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.640. Por lo que, se confirma la hipótesis específica 1, donde demuestra que existe una relación positiva entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024.

H1: Existe relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024

Tabla 16

Existe relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima metropolitana, 2024.

Variables	Correlaciones			
		Comunicación interpersonal	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Comunicación interpersonal	Coeficiente de correlación	1.000	0,543**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Desempeño laboral	N	125	125
		Coeficiente de correlación	0,543**	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	125	125

Nota: Elaboración propia

En la tabla 16, se observa un p valor = $0.00 < 0.05$, lo que implica que no existen suficientes evidencias para aceptar la hipótesis nula. Es decir, existe una relación positiva moderada entre la variable de comunicación interpersonal y desempeño laboral, debido que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.543.

Por lo que, se confirma la hipótesis específica 2, donde demuestra que existe una relación positiva entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la comunicación institucional y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024.

H1: Existe relación entre la comunicación institucional y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2024.

Tabla 17

Existe una relación directa entre la comunicación institucional y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima metropolitana, 2024.

Variables	Correlaciones			
		Comunicación institucional	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Comunicación institucional	Coeficiente de correlación	1.000	0,490**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Desempeño laboral	N	125	125
		Coeficiente de correlación	0,490**	1.000
	Sig. (bilateral)	0,000	.	
	N	125	125	

Nota: Elaboración propia

En la tabla 17, se observa un p valor = 0.00 < 0.05, lo que implica que no existen suficientes evidencias para aceptar la hipótesis nula. Es decir, existe una relación positiva moderada entre la variable de comunicación institucional y

desempeño laboral, debido que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.490.

Por lo que, se confirma la hipótesis específica 3 a partir de la relación positiva. Sin embargo, es preciso mencionar que esta relación es moderada.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En este capítulo, la discusión de la investigación con respecto a la relación de la comunicación interna frente al desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana. En las siguientes líneas se va a detallar los resultados en base a la hipótesis principal y las hipótesis específicas que fueron formuladas en la investigación.

La hipótesis principal indica que existe una relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, donde se evidencia una relación positiva alta entre las variables de comunicación interna y desempeño laboral con p valor = 0,000 y $Rho = 0,714$. Es decir que, los colaboradores indican que existe un nivel alto de comunicación interna dentro de la empresa distribuidora de productos tecnológicos, representado por el 82%; porque se sienten cómodos expresando sus ideas, brindando comentarios de retroalimentación y esto los hace sentir tomados en cuenta y parte de la organización. Dicho resultado, tiene similitud con Jorge (2018) en su investigación, donde el estudio realizado en la pastelería Chantilly SAC obtuvo una relación positiva alta ($Rho = 0.758$, $p < 0.05$). Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, conforme a los resultados obtenidos se puede decir que cuando la comunicación interna es alta, el desempeño laboral también incrementa.

También, se evidencia que Villanueva (2021) y Vásquez (2021) en su trabajo de investigación determinaron que existe una relación significativa alta entre la comunicación interna y desempeño laboral; la diferencia es que Villanueva indicó como hipótesis alterna donde afirma una relación significativa alta, pero obtuvo un coeficiente

de Spearman de 0,652; que en realidad significa una correlación positiva moderada. En cambio, Vásquez planteo la misma hipótesis y él si obtuvo una relación significativa muy alta entre las variables de estudio, su coeficiente de Spearman fue de 0,954. Por lo tanto, el resultado obtenido en nuestra investigación tiene más similitud a la de Vásquez porque también se obtuvo una correlación positiva alta del coeficiente de Spearman de 0,714.

Con respecto a la hipótesis específica N°1 se evidencia una relación positiva alta entre la dimensión de comunicación intrapersonal y la variable de desempeño laboral con p valor = 0.000 y Rho = 0,640. Mencionan que, un 80% de los encuestados indican que existe un nivel alto de comunicación intrapersonal dentro de la empresa, porque expresan de manera oportuna y a tiempo lo que piensan. En ese sentido, se obtuvo resultados similares en la investigación realizada en el área de Recursos Humanos de UGEL 04 con una muestra de 78 colaboradores, con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe una correlación positiva alta (Rho = 0.788) (Maza, 2019). Además, otra similitud que, tanto en el estudio de Maza como el presente estudio, se utiliza la comunicación intrapersonal como una de las dimensiones de la variable de comunicación interna. También, Maza utilizó de guía el modelo de Manuel Tessi, modelo 1A, el cual fue guía para nuestra investigación al determinar las dimensiones de la comunicación interna, tales como: comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación institucional. Cabe resaltar que, Manuel Tessi es uno de los pocos autores que ha podido dar detalles a través de sus libros sobre la importancia de la comunicación interna en las organizaciones de hoy en día.

En conclusión, indica que si la organización logra una óptima gestión en la comunicación interna habrá una mejora en el desempeño por parte de los colaboradores en el área donde se desarrollan.

Continuando con la hipótesis específica 2 donde existe una relación positiva moderada entre la dimensión de comunicación interpersonal y la variable de desempeño donde se obtiene un Rho de Spearman = 0,543; el grado de significancia es de p valor=0,000<0,05. Por lo que mencionan, un 84.3% de los encuestados indican que se sienten parte de la organización y comprometidos con los objetivos; también, existe un 3.7% de encuestados que indican que no se sienten totalmente satisfechos con sus condiciones salariales. En ese sentido, se obtuvo resultados similares en la investigación realizada en una financiera de Cerro Colorado con una muestra de 56 analistas, con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe una correlación positiva moderada (Rho = 0.576), porque existe un nivel moderado de comunicación interna y un nivel regular del desempeño laboral, donde se confirma la hipótesis principal. Se concluye que, los colaboradores deberán de fortalecer los procesos de comunicación interna para lograr los objetivos de la organización (Aragón y Pacco, 2021)

Finalmente, la hipótesis específica 3, existe una relación positiva moderada entre la dimensión de comunicación institucional y la variable de desempeño laboral con p valor = 0,000 y Rho = 0,490. Mencionan que, un 43.12% de los encuestados indican que recibe de manera clara y a tiempo lo comunicado por sus líderes; también, existe un 3.21% de encuestados que indican que la organización nunca utiliza de manera correcta sus canales de comunicación. En ese sentido, se obtuvo resultados similares en la investigación realizada en el Centro de Salud San Francisco con una población de 133

colaboradores y una muestra de 77 empleados, con los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe una correlación positiva moderada ($Rho = 0,643$), porque existe un nivel moderado de comunicación interna y el desempeño laboral, donde se confirma la hipótesis principal, se puede decir que se debe de crear un plan de comunicación con cada jefe donde el será el guía para los demás empleados de su área. (Paucar, 2021). Con respecto al estudio de Rivera (2019) se obtuvo un resultado similar al de nuestro estudio, donde se determinó que existe una relación positiva moderada entre sus variables de estudio. En conclusión, al igual que nuestra investigación también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

CONCLUSIONES

1. Según los resultados obtenidos en la investigación, donde la hipótesis general se comprueba que la comunicación interna y desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos presentan una relación positiva alta, debido que el coeficiente de correlación de Rho es de 0,714. Se concluye que, si la empresa tiene una buena comunicación interna, también van a tener un buen desempeño laboral en sus actividades, lo cual también contribuye a que el personal pueda sentirse cómodo e identificado con su trabajo, lo que significa un incremento en las ventas.
2. Respecto a la primera hipótesis específica, se concluye que la comunicación intrapersonal tiene relación positiva moderada con la variable de desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora, debido que el coeficiente de correlación de Rho= 0,640, significa que los colaboradores se sienten cómodos expresando de manera oportuna lo que piensan, aunque continúa siendo complicado que puedan comunicar sus ideas o incomodidad al gerente general.
3. Respecto a la segunda hipótesis específica, concluye que la comunicación interpersonal y desempeño laboral tiene relación positiva moderada, debido que el coeficiente de correlación de Rho es de 0,453; cuando los colaboradores se sienten parte de la organización y comprometidos con sus objetivos, esto provoca que incremente su desempeño laboral en base a sus funciones. También, existe un porcentaje de colaboradores que no se identifican totalmente con la empresa

porque mencionan que no hay integración como equipo y por el rango salarial, lo que provoca que no se sientan valorados.

4. Respecto a la tercera hipótesis específica, se concluye que la comunicación institucional y desempeño laboral tiene relación positiva moderada, debido que el coeficiente de correlación de Rho es de 0,490. Por lo que, los colaboradores perciben que lo comunicado por sus líderes es de manera clara y oportuna, eso demuestra que el entorno es agradable, asimismo, su desempeño incrementa. También, existe un porcentaje del personal quienes indican que falta mejorar la empatía para con los demás desde diferentes posiciones dentro de la organización.

RECOMENDACIONES

1. En base a los resultados, se sabe que hoy en día la comunicación interna es pilar importante para las empresas y por tal motivo se recomienda que la empresa distribuidora de productos tecnológicos pueda aplicar métodos donde la comunicación sea más fluida y rápida, como reuniones semanales donde puedan brindar retroalimentación, de esta manera en conjuntos el personal pueda tener un alto nivel de desempeño laboral. Por ello, es importante que el encargado de cada tienda recopile la información y a través de indicadores presenten los resultados.
2. Más del 50% de los encuestados indican que perciben una buena comunicación intrapersonal. Por lo que, se recomienda seguir buscando herramientas para que el personal pueda seguir expresando su sentir, ya sea incomodidad o sugerencias de mejora; todo ello es importante para que los colaboradores mejoren sus habilidades y eso se vea reflejando en el desempeño de sus actividades. Además, se propone que ocasionalmente el gerente general pueda participar de las reuniones de equipo de las tiendas en Lima Metropolitana; y así él pueda dar recomendaciones de gestionar mejor sus habilidades blandas.
3. Así mismo se recomienda que la empresa siga mejorando con respecto a su clima laboral, que el personal se sienta comprometido con los objetivos y parte de la organización. Además, mejorar con respecto a los salarios para que los colaboradores se sientan motivados y su desempeño laboral incrementamente notablemente, sobre todo con el porcentaje de sus comisiones. También, se propone aplicar el Modelo 2S de Manuel Tessi, ya que hace referencia a dos

claves del trabajo humano, el salario donde el personal le da mayor sentido a las tareas que generan mejores resultados; y el sentido de pertenencia donde el personal se sienta satisfecho e identificado con la empresa.

4. Finalmente se recomienda que la empresa debe mejorar y aprovechar de manera correcta sus canales de comunicación para que los colaboradores puedan tener una comunicación clara y oportuna en todo el proceso de trabajo. Puedan ser más empáticos, ya que el personal es la razón por la que la empresa sigue dentro del mercado y también son el primer contacto con el cliente. Además, todo aquel que desee investigar sobre la relación entre las variables de estudio, lo haga con delicadeza y se tome el tiempo de recolectar la información adecuada y esta pueda útil para la empresa en estudio.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Aced, C.; Arocas, M y Miquel, S. (2021). *Manual de comunicación interna*. Recuperado de https://www.dircom.org/wp-content/uploads/2021/07/manual_comunicacion_interna_dircom.pdf

Aragadvay M. (2022). *Influencia de la comunicación en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17744>

Aragón, A. y Pacco, R. (2019). *Relación entre la comunicación interna ay el desempeño laboral de los analistas de crédito en la Financiera Compartamos, Arequipa – 2019*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12867/4455>

Berceruelo, B. (2011) *Comunicación interna en la empresa Claves y desafíos*. Valencia. España. Wolters kluwer España, S.A. Recuperado de <https://www.estudiodecomunicacion.com/servicios/comunicacion-interna-en-la-empresa-claves-y-desafios-2/>

Berceruelo, B. (2014). *Nueva Comunicación interna en la Empresa*. Madrid, España. Recuperado de <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/140801arf-estudio-interior-comuni-interna-1.pdf>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. La Sabana, Colombia: Prentice Hall.

Cantú, N., Pedraza, Norma A. y Madero, S. (2023). *Relación del clima laboral, satisfacción, compromiso y desempeño del capital humano en dependencias de*

educación superior. Formación universitaria, 16 (4), 11-20.
<https://dx.doi.org/10.4067/s0718-50062023000400011>

Cárdenas, M. (2022). *Impacto de la comunicación organizacional en los niveles de desempeño del personal de la empresa Fideos Paraíso, periodo octubre 2021 – marzo 2022*. (Tesis de Grado). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/23839>

Carrasco, R; Aucca, J; Visa, S; Atajo, J; Santacruz, A. (2023) *Cultura organizacional y desempeño profesional docente en la educación superior*. Editora CLAE. Lima, Perú.

Carrillo, S. (s.f.). *II Entrega handbook de comunicación interna*. Recuperado de <https://www.4cxacademy.com/pdf/ebook-02.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3era ed.). México D.F, México: McGRAW-HILL/Interamericana editores.

Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2007). *Investigación. Fundamentos y metodología*. Naucalpan de Juárez, México: Prentice Hall.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9na ed.). México D.F, México: McGRAW-HILL/Interamericana editores.

Cuenca, J. y Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Barcelona: Editorial UOC.

Concepción, N. (2021) *Comunicación interna efectiva, pilar para el desempeño laboral del personal administrativo de UDELAS-Panamá*. (Tesis de Maestría).

Universidad Especializada de las Américas, Panamá. Recuperado de <http://repositorio2.udelas.ac.pa/handle/123456789/1047>

Graverán, D. (2017). *Propuesta de Manual de Gestión de la Comunicación Interna para el Centro Nacional de Biopreparados*. (Trabajo de Diploma). Universidad de la Habana, Cuba,

Gualpa, V. (2023) La comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del instituto ecuatoriano de seguridad social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/39197>

Hanco, M.; Carpio, A. y Laura, Z. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 12(3), 186-194. Recuperado de <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/552/302>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: McGraw – Hill / Interamericana editores S.A.

Jorge, J. (2018). *Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. – Lurín 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1027/Jorge%20Flores%2C%20Judmir%20Felicitas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Loor, D.; Morejón, N.; Pino, V. y Troya, G. (2021). La cultura organizacional y el desempeño laboral en el sector público. Recuperado de

<https://libros.cidepro.org/index.php/cidepro/catalog/download/52/47/158?inline=1>

- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccu_a2016_cap2-3.pdf
- Maza, V. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima – 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32370>
- Paucar; J. (2021). *Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del C.S. San Francisco durante el año 2021*. (Obtención título profesional). Universidad Privada de Tacna. Tacna, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2183>
- Rivera, L. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del hospital La Carlota en Montemorelos*. (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México. Recuperado de <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1047>
- Robbins, S., Coulter, M., y Decenzo, D., (2017). *Fundamentos de administración*. Décima edición, Ciudad de México, México: Pearson Educación de México S.A
- Salinas, A. (18 de marzo del 2023). *Teletrabajo y comunicación interna*. El Peruano, recuperado de <https://www.elperuano.pe/noticia/207995-teletrabajo-y-comunicacion-interna>

- Solo el 32% de los empleados está satisfecho con la comunicación interna de su empresa. (abril del 2023). Corresponsables Observa RSE. Recuperado de <https://www.corresponsables.com/actualidad/solo-32-por-ciento-empleados-satisfechos-comunicacion-interna-su-empresa>
- Tessi, M. (1994). Modelo 3E. Metodología 1A Primero Adentro de Manuel Tessi. Recuperado de <https://comunicacioninterna.com/metodologia/>
- Tessi, M. (2016). *Comunicación interna en la práctica: siete premisas para la comunicación en el trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Universidad de San Martín de Porres. (2015). *Código de ética para la investigación de la Universidad de San Martín de Porres*. Recuperado de <https://usmp.edu.pe/fia/wp-content/uploads/2022/05/MV1-codigodeetica.pdf>
- Vásquez, P. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en personal de obra del sector construcción en la Molina, 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.14138/4816>
- Villanueva, A. (2021). *Gestión de comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78867>
- Vivas, A. y Saavedra, P. (2018). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. *Revista Scientific*, 4, 116-135. Recuperado de <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.7.116-135>

Zarsosa, G; Barzola, R. (2019) Diagnostico de la comunicación organizacional del IESS del Cantón Durán para el correcto desempeño del personal. (tesis de titulación). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.ug.edu.ec/items/e8a82009-4de8-4a30-a6ce-e3806ff77856>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS: Comunicación interna y desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos, Lima Metropolitana, 2023.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN Mype y Emprendimiento

AUTOR(ES): Leonardo Pedro Flores Hilario y Carla Carolina Romero Tamara

PROBLEMAS Problema general	OBJETIVOS Objetivo general	HIPOTESIS Hipótesis general	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre comunicación interna y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2023?	Determinar la relación entre comunicación interna y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos del distrito en Lima Metropolitana, 2023.	Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2023.	Comunicación Interna Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Intrapersonal • Comunicación Interpersonal • Comunicación Institucional • Habilidades • Comportamientos laborales • Metas y Resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Alcance: Correlacional • Tipo: Investigación aplicada • Diseño: No experimental-transversal • Unidad de análisis: Un colaborador de la empresa distribuidora de productos tecnológicos

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)	
¿Cuál es la relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2023?	Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores en la una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2023.	Existe relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2023.	<ul style="list-style-type: none"> • D1: Comunicación Intrapersonal • D2: Comunicación Interpersonal • D3: Comunicación Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • I1: Conocimientos • I2: Retroalimentación personal • I3: Emociones • I1: Salario • I2: Sentido de pertenencia • I3: Logros y reconocimientos 	Cuestionario
¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2023?	Determinar la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2023.	Existe relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2023.	<ul style="list-style-type: none"> • D1: Habilidades 	<ul style="list-style-type: none"> • I1: Escucha activa • I2: Empatía • I3: Mensaje • I1: Conocimiento del puesto • I2: Capacidad de ejecución • I3: Facilidad para aprender 	
¿Cuál es la relación entre la comunicación institucional y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2023?	Determinar la relación entre la comunicación institucional y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2023.	Existe relación entre la comunicación institucional y el desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos en Lima Metropolitana, 2023.	<ul style="list-style-type: none"> • D2: Comportamientos laborales • D3: Metas y Resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • I1: Desempeño de la tarea • I2: Actitud e iniciativa • I3: Liderazgo • I1: Objetivos • I2: Motivación • I3: Trabajo en equipo 	

2. Matriz de operacionalización de variables

Variable Independiente: Comunicación Interna

Definición conceptual: Tessi (1994) la comunicación interna es una disciplina con gran desarrollo, potente y singular, que permite dar soluciones de fondo a las problemáticas más complejas de comunicación en el trabajo.

Instrumento: Cuestionario

Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Comunicación Intrapersonal	Indicador 1: Conocimientos	1. ¿Usted cree que sus conocimientos aportan a los objetivos de la organización? 2. ¿Usted cuenta con la preparación necesaria para realizar sus funciones? 3. ¿Usted considera que los conocimientos adquiridos en su formación profesional lo han ayudado al ejecutar sus funciones?
	Indicador 2: Retroalimentación personal	4. ¿Usted aprovecha las sugerencias para mejorar en su puesto de trabajo? 5. ¿Usted considera que los conocimientos adquiridos lo ayudan en su desempeño laboral?
	Indicador 3: Emociones	6. ¿Usted siente orgullo de pertenecer a la organización? 7. ¿Usted expresa y comunica de manera oportuna lo que piensa? 8. ¿Usted siente confianza al pedir ayuda a sus compañeros o líderes?
Comunicación Interpersonal	Indicador 1: Salario	9. ¿Usted se siente satisfecho con sus condiciones salariales? 10. ¿Usted considera que la remuneración percibida está de acuerdo con su desempeño y logros?
	Indicador 2: Sentido de pertenencia	11. ¿Usted recomienda a su organización como un buen lugar para trabajar? 12. ¿Usted considera que los valores de la empresa están alineados a sus valores? 13. ¿Usted se siente parte de la organización y está comprometido con los objetivos? 14. ¿Usted cree que la organización toma en cuenta lo que piensa y siente?

	Indicador 3: Logros y reconocimientos	15. ¿Usted considera que su jefe reconoce su esfuerzo en su puesto laboral?
	Indicador 1: Escucha activa	16. ¿Usted considera que la calidad en su trabajo cumple con las expectativas de su jefe?
Comunicación Institucional	Indicador 2: Empatía	17. ¿Usted considera que la comunicación en la organización es fluida y clara?
		18. ¿Usted cree que dentro de la organización promueven la comunicación interna entre compañeros?
		19. ¿Usted piensa y analiza antes de emitir una comunicación tomando en cuenta lo que sentirán sus compañeros?
		20. Al momento de tomar una decisión, ¿Usted toma en cuenta como se sienten los demás?
	Indicador 3: Mensaje	21. ¿Usted considera que la organización utiliza de manera correcta sus canales de comunicación?
		22. ¿Usted recibe de manera clara y a tiempo lo comunicado por sus líderes y compañeros?
		23. ¿Usted considera que la tecnología utilizada dentro de la organización para comunicarse es la correcta?

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Definición conceptual: Chiavenato (2011) considera que el desempeño va variando de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de éstas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer.

Instrumento: Cuestionario

Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Habilidades	Indicador 1: Conocimiento del puesto	1. ¿Usted cuenta con la capacidad de resolver conflictos que se generen al cumplir sus funciones? 2. ¿Usted cuenta con las habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera eficaz? 3. ¿Usted recibe capacitación oportuna para el puesto de trabajo?
	Indicador 2: Capacidad de ejecución	4. ¿Usted cumple de manera eficiente las tareas que se le asignan? 5. ¿Usted desarrolla correctamente sus competencias (trabajo en equipo, manejo de conflictos, capacidad crítica, etc.)? 6. ¿Usted administra de manera adecuada su tiempo para cumplir con sus funciones?
	Indicador 3: Facilidad para aprender	7. ¿Usted cuenta con la capacidad de análisis para las funciones de su puesto de trabajo? 8. Después de haber sido capacitado, ¿Usted ha ejecutado acciones como valor agregado a sus funciones?
Comportamientos	Indicador 1: Desempeño de la tarea	9. ¿Usted tiene dificultades en desarrollar sus actividades? 10. ¿Usted realiza actividades que ponen en riesgo su integridad? 11. ¿Usted acepta los desafíos que le proponen dentro de su puesto de trabajo?
	Indicador 2: Actitud e iniciativa	12. ¿Usted tiene iniciativa en proponer o recomendar acciones de mejora? 13. ¿Usted aplica los puntos tratados de la retroalimentación?
	Indicador 3: Liderazgo	14. ¿Usted se encuentra en la capacidad de liderar un trabajo en equipo para cumplir con los objetivos? 15. ¿Usted considera que para lograr los objetivos es necesario contar con un líder?

Metas y Resultados	Indicador 1: Objetivos	16.¿Usted asume con compromiso los objetivos de la organización? 17.¿Usted se preocupa por alcanzar las metas establecidas?
	Indicador 2: Motivación	18.¿Usted considera que su líder y compañeros lo motivan para lograr sus objetivos? 19.¿Usted considera que la satisfacción proporcionada por su trabajo contribuye a su bienestar general? 20.¿Usted se siente motivado con su trabajo?
	Indicador 3: Trabajo en equipo	21.¿Usted considera que en su organización incentivan el trabajo en equipo? 22.¿Usted considera que se obtienen buenos resultados cuando se trabaja en equipo? 23.Cuando desarrollan un trabajo en equipo ¿todos los miembros reciben el mismo mensaje?

3. Instrumento de recopilación de datos

CUESTIONARIO

Marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la más sinceridad posible.

Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Muy pocas veces (2) y Nunca (1).

Comunicación Interna	1	2	3	4	5
Conocimientos					
1. ¿Usted cree que sus conocimientos aportan a los objetivos de la organización?					
2. ¿Usted cuenta con la preparación necesaria para realizar sus funciones?					
3. ¿Usted considera que los conocimientos adquiridos en su formación profesional lo han ayudado al ejecutar sus funciones?					
Retroalimentación personal					
4. ¿Usted aprovecha las sugerencias para mejorar en su puesto de trabajo?					
5. ¿Usted considera que los conocimientos adquiridos lo ayudan en su desempeño laboral?					
Emociones					
6. ¿Usted siente orgullo de pertenecer a la organización?					
7. ¿Usted expresa y comunica de manera oportuna lo que piensa?					
8. ¿Usted siente confianza al pedir ayuda a sus compañeros o líderes?					
Salario					
9. ¿Usted se siente satisfecho con sus condiciones salariales?					
10. ¿Usted considera que la remuneración percibida está de acuerdo con su desempeño y logros?					
Sentido de pertenencia					
11. ¿Usted recomienda a su organización como un buen lugar para trabajar?					
12. ¿Usted considera que los valores de la empresa están alineados a sus valores?					
13. ¿Usted se siente parte de la organización y está comprometido con los objetivos?					
14. ¿Usted cree que la organización toma en cuenta lo que piensa y siente?					
Logros y reconocimientos					
15. ¿Usted considera que su jefe reconoce su esfuerzo en su puesto laboral?					
16. ¿Usted considera que la calidad en su trabajo cumple con las expectativas de su jefe?					

Escucha activa					
17. ¿Usted considera que la comunicación en la organización es fluida y clara?					
18. ¿Usted cree que dentro de la organización promueven la comunicación interna entre compañeros?					
Empatía					
19. ¿Usted piensa y analiza antes de emitir una comunicación tomando en cuenta lo que sentirán sus compañeros?					
20. Al momento de tomar una decisión, ¿Usted toma en cuenta como se sienten los demás?					
Mensaje					
21. ¿Usted considera que la organización utiliza de manera correcta sus canales de comunicación?					
22. ¿Usted recibe de manera clara y a tiempo lo comunicado por sus líderes y compañeros?					
23. ¿Usted considera que la tecnología utilizada dentro de la organización para comunicarse es la correcta?					

CUESTIONARIO

Marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la más sinceridad posible.

Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Muy pocas veces (2) y Nunca (1).

Desempeño laboral	1	2	3	4	5
Conocimiento del puesto					
1. ¿Usted cuenta con la capacidad de resolver conflictos que se generen al cumplir sus funciones?					
2. ¿Usted cuenta con las habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera eficaz?					
3. ¿Usted recibe capacitación oportuna para el puesto de trabajo?					
Capacidad de ejecución					
4. ¿Usted cumple de manera eficiente las tareas que se le asignan?					
5. ¿Usted desarrolla correctamente sus competencias (trabajo en equipo, manejo de conflictos, capacidad crítica, etc.)?					
6. ¿Usted administra de manera adecuada su tiempo para cumplir con sus funciones?					
Facilidad para aprender					
7. ¿Usted cuenta con la capacidad de análisis para las funciones de su puesto de trabajo?					
8. Después de haber sido capacitado, ¿Usted ha ejecutado acciones como valor agregado a sus funciones?					
Desempeño de la tarea					
9. ¿Usted tiene dificultades en desarrollar sus actividades?					
10. ¿Usted realiza actividades que ponen en riesgo su integridad?					
11. ¿Usted acepta los desafíos que le proponen dentro de su puesto de trabajo?					
Actitud e iniciativa					
12. ¿Usted tiene iniciativa en proponer o recomendar acciones de mejora?					
13. ¿Usted aplica los puntos tratados de la retroalimentación?					
Liderazgo					
14. ¿Usted se encuentra en la capacidad de liderar un trabajo en equipo para cumplir con los objetivos?					
15. ¿Usted considera que para lograr los objetivos es necesario contar con un líder?					
Objetivos					
16. ¿Usted asume con compromiso los objetivos de la organización?					
17. ¿Usted se preocupa por alcanzar las metas establecidas?					
Motivación					
18. ¿Usted considera que su líder y compañeros lo motivan para lograr sus objetivos?					

19. ¿Usted considera que la satisfacción proporcionada por su trabajo contribuye a su bienestar general?					
20. ¿Usted se siente motivado con su trabajo?					
Trabajo en equipo					
21. ¿Usted considera que en su organización incentivan el trabajo en equipo?					
22. ¿Usted considera que se obtienen buenos resultados cuando se trabaja en equipo?					
23. Cuando desarrollan un trabajo en equipo ¿todos los miembros reciben el mismo mensaje?					

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS


Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA N° 1
 Variable 1: Comunicación interna

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autores del Instrumento	Flores Hilario Leonardo Pedro y Romero Tamara Carla Carolina					
Variable 1:	Variable independiente: Comunicación interna					
Población:	125 colaboradores					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Comunicación Intrapersonal						
I1: Conocimientos	¿Usted cree que sus conocimientos aportan al logro de objetivos de la organización?	4	4	4	4	
	¿Usted cuenta con la preparación necesaria para realizar sus funciones?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que los conocimientos adquiridos en su formación profesional lo han ayudado al ejecutar sus funciones?	4	4	4	4	
I2: Retroalimentación personal	¿Usted aprovecha las críticas constructivas para crecer profesionalmente?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que las capacitaciones que recibe lo ayudan en su desempeño laboral?	3	3	3	3	Mas q recibir capacitaciones, podría ser direccionado a las oportunidades de aprendizaje
I3: Emociones	¿Usted siente orgullo de pertenecer a la organización?	4	4	4	4	
	¿Usted expresa y comunica de manera oportuna lo que piensa?	4	4	4	4	
	¿Usted siente seguridad al pedir ayuda a sus compañeros o jefes inmediatos?	4	4	4	4	
D2: Comunicación Interpersonal						
I1: Salario	¿Usted se siente satisfecho con las condiciones salariales?	3	3	3	3	Con "sus" condiciones salariales
	¿Usted considera que la remuneración percibida está de acuerdo con su desempeño y logros?	4	4	4	4	
I2: Sentido de pertenencia	¿Usted recomienda a su organización como un buen lugar para trabajar?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que los valores de la empresa están alineados a sus valores?	4	4	4	4	

	¿Usted se siente parte de la organización y está comprometido con los objetivos?	4	4	4	4	
	¿Usted cree que su organización toma en cuenta lo que piensa y siente con respecto a su trabajo?	3	3	3	3	No solo con el trabajo sino en general diría yo
I3: Logros y reconocimientos	¿Usted considera que en la organización se valora su desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que su jefe inmediato reconoce su esfuerzo en su puesto laboral?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que la calidad en su trabajo cumple con las expectativas de su jefe inmediato?	4	4	4	4	
D3: Comunicación Institucional						
I1: Escucha activa	¿Usted considera que lo comunicado por su jefe inmediato es entendible?	4	4	4	4	
	¿Usted cree que sus jefes inmediatos promueven la comunicación interna entre compañeros?	4	4	4	4	
I2: Empatía	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación tomando en cuenta lo que sentirán sus compañeros?	4	4	4	4	
	¿Usted al momento de tomar una decisión, toma en cuenta como se sienten los demás?	4	4	4	4	
I3: Mensaje	¿Usted considera que se utilizan correctamente los canales para comunicarse?	3	3	3	3	Canales de comunicación de la empresa
	¿Usted recibe de manera clara lo comunicado por sus jefes inmediatos y/o compañeros?	3	3	3	3	Clara y a tiempo
	¿Usted considera que la tecnología utilizada para comunicarse es la correcta?	4	4	4	4	


Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA Nº 2
VARIABLE 2: Desempeño laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autores del Instrumento	Cuestionario					
Variable 2:	Flores Hilario Leonardo Pedro y Romero Tamara Carla Carolina					
Población:	Variable dependiente: Desempeño laboral					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Habilidades						
I1: Conocimiento del puesto	¿Usted soluciona las fallas y conflictos que le corresponden de acuerdo con sus funciones?	4	4	4	4	
	¿Usted cuenta con las habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera eficaz?	4	4	4	4	
	¿Usted recibe capacitación oportuna antes de un nuevo proceso o cambio?	3	3	3	3	Capacitación oportuna para el puesto de trabajo
I2: Capacidad de ejecución	¿Usted cumple de manera eficiente las tareas que se le asignan?	4	4	4	4	
	¿Usted desarrolla correctamente sus competencias (trabajo en equipo, manejo de conflictos, capacidad crítica, etc.)?	4	4	4	4	
	¿Usted administra de manera adecuada su tiempo para cumplir con sus funciones?	4	4	4	4	
I3: Facilidad para aprender	¿Usted considera que cuenta con la capacidad de análisis para enfrentarse a una problemática en su puesto de trabajo?	4	4	4	4	
	Después de haber sido capacitado, ¿Usted ha brindado un valor agregado a sus funciones?	4	4	4	4	
D2: Comportamientos						
I1: Desempeño de la tarea	¿Usted tiene dificultades en desarrollar sus actividades?	4	4	4	4	
	¿Usted realiza actividades que ponen en riesgo su integridad?	4	4	4	4	
	¿Usted acepta los desafíos que le proponen dentro de su puesto de trabajo?	4	4	4	4	
I2: Actitud e iniciativa	¿Usted tiene iniciativa en proponer o recomendar acciones de mejora?	4	4	4	4	
	¿Usted tiene acciones y/o comportamientos morales?	2	2	2	2	Pregunta muy vaga, rediseñarla
	¿Usted aplica los puntos tratados de la retroalimentación?	4	4	4	4	
I3: Liderazgo	¿Usted cree que cuando desarrolla un trabajo en equipo es capaz de liderarlos para el logro de los	4	4	4	4	

	objetivos?					
	¿Usted considera que para lograr los objetivos es necesario contar con un líder?	4	4	4	4	
	¿Usted cree que sus compañeros lo eligen líder en las actividades en grupo?	4	4	4	4	
D3: Metas y Resultados						
I1: Objetivos	¿Usted asume con compromiso los objetivos de la organización?	4	4	4	4	
	¿Usted se preocupa por alcanzar las metas establecidas?	4	4	4	4	
I2: Motivación	¿Usted considera que su jefe inmediato y/o compañeros lo motivan para lograr sus objetivos?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que las satisfacciones proporcionadas por su trabajo contribuyen a su bienestar general?	4	4	4	4	
	¿Usted se siente motivado con su trabajo?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que en su organización incentivan al trabajo en equipo?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que se obtienen buenos resultados cuando trabajan en equipo?	4	4	4	4	
	Cuando desarrolla un trabajo en equipo, ¿Se reúnen a trabajar en conjunto para debatir ideas?	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Peña Perales, Juan Jorge
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	Administrador
Grado académico	Licenciado (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input checked="" type="checkbox"/>) De 21 a más (<input type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>)



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA Nº 1
 Variable 1: Comunicación interna

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autores del Instrumento	Flores Hilario Leonardo Pedro y Romero Tamara Carla Carolina					
Variable 1:	Variable independiente: Comunicación interna					
Población:	125 colaboradores					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Comunicación Intrapersonal						
I1: Conocimientos	¿Usted cree que sus conocimientos aportan al logro de objetivos de la organización?	3	4	3	1	
	¿Usted cuenta con la preparación necesaria para realizar sus funciones?	3	4	3	4	
	¿Usted considera que los conocimientos adquiridos en su formación profesional lo han ayudado al ejecutar sus funciones?	3	4	3	4	
I2: Retroalimentación personal	¿Usted aprovecha las críticas constructivas para crecer profesionalmente?	4	4	4	2	
	¿Usted considera que las capacitaciones que recibe lo ayudan en su desempeño laboral?	4	4	4	4	
I3: Emociones	¿Usted siente orgullo de pertenecer a la organización?	4	4	4	4	
	¿Usted expresa y comunica de manera oportuna lo que piensa?	3	4	3	3	
	¿Usted siente seguridad al pedir ayuda a sus compañeros o jefes inmediatos?	3	3	3	3	
D2: Comunicación Interpersonal						
I1: Salario	¿Usted se siente satisfecho con las condiciones salariales?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que la remuneración percibida está de acuerdo con su desempeño y logros?	4	4	4	4	
I2: Sentido de pertenencia	¿Usted recomienda a su organización como un buen lugar para trabajar?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que los valores de	4	4	4	4	

	la empresa está alineada a sus valores?					
	¿Usted se siente parte de la organización y está comprometido con los objetivos?	4	4	4	4	
	¿Usted cree que su organización toma en cuenta lo que piensa y siente con respecto a su trabajo?	4	4	4	4	
I3: Logros y reconocimientos	¿Usted considera que en la organización se valora su desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que su jefe inmediato reconoce su esfuerzo en su puesto laboral?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que la calidad en su trabajo cumple con las expectativas de su jefe inmediato?	4	4	4	4	
D3: Comunicación Institucional						
I1: Escucha activa	¿Usted considera que lo comunicado por su jefe inmediato es entendible?	2	4	4	4	
	¿Usted cree que sus jefes inmediatos promueven la comunicación interna entre compañeros?	2	4	4	2	
I2: Empatía	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación tomando en cuenta lo que sentirán sus compañeros?	4	4	4	4	
	¿Usted al momento de tomar una decisión, toma en cuenta como se sienten los demás?	4	4	4	4	
I3: Mensaje	¿Usted considera que se utilizan correctamente los canales para comunicarse?	4	4	4	4	
	¿Usted recibe de manera clara lo comunicado por sus jefes inmediatos y/o compañeros?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que la tecnología utilizada para comunicarse es la correcta?	4	4	4	4	

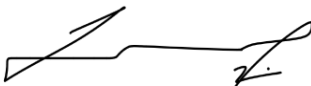
Firma de validador experto



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA Nº 2
 VARIABLE 2: Desempeño laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autores del Instrumento	Cuestionario					
Variable 2:	Flores Hilario Leonardo Pedro y Romero Tamara Carla Carolina					
Población:	Variable dependiente: Desempeño laboral					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Habilidades						
I1: Conocimiento del puesto	¿Usted soluciona las fallas y conflictos que le corresponden de acuerdo con sus funciones?	3	4	4	2	
	¿Usted cuenta con las habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera eficaz?	4	4	4	4	
	¿Usted recibe capacitación oportuna antes de un nuevo proceso o cambio?					
I2: Capacidad de ejecución	¿Usted cumple de manera eficiente las tareas que se le asignan?	4	4	4	2	
	¿Usted desarrolla correctamente sus competencias (trabajo en equipo, manejo de conflictos, capacidad crítica, etc.)?	4	2	4	2	
	¿Usted administra de manera adecuada su tiempo para cumplir con sus funciones?	4	4	4	4	
I3: Facilidad para aprender	¿Usted considera que cuenta con la capacidad de análisis para enfrentarse a una problemática en su puesto de trabajo?	4	4	4	4	
	Después de haber sido capacitado, ¿Usted ha brindado un valor agregado a sus funciones?	4	3	4	4	
D2: Comportamientos						
I1: Desempeño de la tarea	¿Usted tiene dificultades en desarrollar sus actividades?	4	4	4	4	
	¿Usted realiza actividades que ponen en riesgo su integridad?	4	4	4	4	
	¿Usted acepta los desafíos que le proponen dentro de su puesto de trabajo?	4	3	4	4	
I2: Actitud e iniciativa	¿Usted tiene iniciativa en proponer o recomendar acciones de mejora?	4	4	4	4	
	¿Usted tiene acciones y/o comportamientos morales?	2	3	4	4	
	¿Usted aplica los puntos tratados de la retroalimentación?	4	4	4	4	

I3: Liderazgo	¿Usted cree que cuando desarrolla un trabajo en equipo es capaz de liderarlos para el logro de los objetivos?	3	4	4	2	
	¿Usted considera que para lograr los objetivos es necesario contar con un líder?	4	3	4	2	
	¿Usted cree que sus compañeros lo eligen líder en las actividades en grupo?	2	4	2	2	
D3: Metas y Resultados						
I1: Objetivos	¿Usted asume con compromiso los objetivos de la organización?	4	4	4	4	
	¿Usted se preocupa por alcanzar las metas establecidas?	4	4	4	4	
I2: Motivación	¿Usted considera que su jefe inmediato y/o compañeros lo motivan para lograr sus objetivos?	3	4	3	3	
	¿Usted considera que las satisfacciones proporcionadas por su trabajo contribuyen a su bienestar general?	2	2	1	2	
	¿Usted se siente motivado con su trabajo?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que en su organización incentivan al trabajo en equipo?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que se obtienen buenos resultados cuando trabajan en equipo?	4	4	4	4	
	Cuando desarrolla un trabajo en equipo, ¿Se reúnen a trabajar en conjunto para debatir ideas?	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	MARAVI ZEGARRA LUIS GERMAN
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer ()
Profesión:	RELACIONADOR INDUSTRIAL
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (<input checked="" type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA Nº 1

Variable 1: Comunicación interna

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autores del Instrumento	Flores Hilario Leonardo Pedro y Romero Tamara Carla Carolina					
Variable 1:	Variable independiente: Comunicación interna					
Población:	125 colaboradores					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Comunicación Intrapersonal						
I1: Conocimientos	¿Usted cree que sus conocimientos aportan al logro de objetivos de la organización?	2	4	3	2	
	¿Usted cuenta con la preparación necesaria para realizar sus funciones?	2	3	3	2	
	¿Usted considera que los conocimientos adquiridos en su formación profesional lo han ayudado al ejecutar sus funciones?	3	4	4	3	
I2: Retroalimentación personal	¿Usted aprovecha las críticas constructivas para crecer profesionalmente?	2	4	3	2	
	¿Usted considera que las capacitaciones que recibe lo ayudan en su desempeño laboral?	3	4	3	2	
I3: Emociones	¿Usted siente orgullo de pertenecer a la organización?	2	3	3	2	
	¿Usted expresa y comunica de manera oportuna lo que piensa?	4	4	4	3	
	¿Usted siente seguridad al pedir ayuda a sus compañeros o jefes inmediatos?	3	3	3	2	
D2: Comunicación Interpersonal						
I1: Salario	¿Usted se siente satisfecho con las condiciones salariales?	4	4	3	2	

	¿Usted considera que la remuneración percibida está de acuerdo con su desempeño y logros?	4	4	4	3	
I2: Sentido de pertenencia	¿Usted recomienda a su organización como un buen lugar para trabajar?	4	4	4	3	
	¿Usted considera que los valores de la empresa están alineados a sus valores?	3	3	3	2	
	¿Usted se siente parte de la organización y está comprometido con los objetivos?	2	3	3	2	
	¿Usted cree que su organización toma en cuenta lo que piensa y siente con respecto a su trabajo?	2	3	3	2	
I3: Logros y reconocimientos	¿Usted considera que en la organización se valora su desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?	2	3	3	2	
	¿Usted considera que su jefe inmediato reconoce su esfuerzo en su puesto laboral?	4	3	3	2	
	¿Usted considera que la calidad en su trabajo cumple con las expectativas de su jefe inmediato?	4	3	3	3	
D3: Comunicación Institucional						
I1: Escucha activa	¿Usted considera que lo comunicado por su jefe inmediato es entendible?	3	3	3	2	
	¿Usted cree que sus jefes inmediatos promueven la comunicación interna entre compañeros?	3	3	3	2	
I2: Empatía	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación tomando en cuenta lo que sentirán sus compañeros?	4	3	3	3	
	¿Usted al momento de tomar una decisión, toma en cuenta como se sienten los demás?	3	3	3	3	
I3: Mensaje	¿Usted considera que se utilizan correctamente los canales para comunicarse?	2	2	3	3	
	¿Usted recibe de manera clara lo comunicado por sus jefes inmediatos y/o compañeros?	4	4	4	3	
	¿Usted considera que la tecnología utilizada para comunicarse es la correcta?	3	3	3	2	




FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA Nº 2
VARIABLE 2: Desempeño laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autores del Instrumento	Cuestionario					
Variable 2:	Flores Hilario Leonardo Pedro y Romero Tamara Carla Carolina					
Población:	Variable dependiente: Desempeño laboral					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Habilidades						
I1: Conocimiento del puesto	¿Usted soluciona las fallas y conflictos que le corresponden de acuerdo con sus funciones?	3	2	3	2	
	¿Usted cuenta con las habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera eficaz?	4	4	3	3	
	¿Usted recibe capacitación oportuna antes de un nuevo proceso o cambio?	4	4	3	3	
I2: Capacidad de ejecución	¿Usted cumple de manera eficiente las tareas que se le asignan?	4	4	3	3	
	¿Usted desarrolla correctamente sus competencias (trabajo en equipo, manejo de conflictos, capacidad crítica, etc.)?	3	3	3	2	
	¿Usted administra de manera adecuada su tiempo para cumplir con sus funciones?	4	4	3	3	
I3: Facilidad para aprender	¿Usted considera que cuenta con la capacidad de análisis para enfrentarse a una problemática en su puesto de trabajo?	3	3	3	2	
	Después de haber sido capacitado, ¿Usted ha brindado un valor agregado a sus funciones?	3	3	3	2	
D2: Comportamientos						
I1: Desempeño de la tarea	¿Usted tiene dificultades en desarrollar sus actividades?	3	3	3	2	
	¿Usted realizar actividades que ponen en riesgo su integridad?	3	3	3	2	

	¿Usted acepta los desafíos que le proponen dentro de su puesto de trabajo?	4	4	3	3	
I2: Actitud e iniciativa	¿Usted tiene iniciativa en proponer o recomendar acciones de mejora?	4	4	3	3	
	¿Usted tiene acciones y/o comportamientos morales?	2	2	3	2	
	¿Usted aplica los puntos tratados de la retroalimentación?	2	2	3	2	
I3: Liderazgo	¿Usted cree que cuando desarrolla un trabajo en equipo es capaz de liderarlos para el logro de los objetivos?	3	3	3	2	
	¿Usted considera que para lograr los objetivos es necesario contar con un líder?	4	4	4	3	
	¿Usted cree que sus compañeros lo eligen líder en las actividades en grupo?	3	2	3	2	
D3: Metas y Resultados						
I1: Objetivos	¿Usted asume con compromiso los objetivos de la organización?	4	4	4	3	
	¿Usted se preocupa por alcanzar las metas establecidas?	4	4	3	3	
I2: Motivación	¿Usted considera que su jefe inmediato y/o compañeros lo motivan para lograr sus objetivos?	3	3	2	2	
	¿Usted considera que las satisfacciones proporcionadas por su trabajo contribuyen a su bienestar general?	3	3	3	3	
	¿Usted se siente motivado con su trabajo?	4	4	4	3	
	¿Usted considera que en su organización incentivan al trabajo en equipo?	4	4	4	3	
	¿Usted considera que se obtienen buenos resultados cuando trabajan en equipo?	4	4	4	3	
	Cuando desarrolla un trabajo en equipo, ¿Se reúnen a trabajar en conjunto para debatir ideas?	3	3	2	2	

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (X) Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Torres Galdós, María Emilia
Sexo:	Hombre () Mujer (x)
Profesión:	
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (x) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (x)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Universidad de San Martín de Porres
Cargo actual:	Encargada de selección y Capacitación
Área de especialización	Recursos Humanos / Desarrollo
N° telefónico de contacto	929461889
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: mtorresg@usmp.pe
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico (x)



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.