

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA F.Q. INGENIEROS S.A.C., LIMA - 2023”**

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

AUTORES:

Bach. LILA GIANELLA ANFOSE CERNA

Bach. MARCO ANTONIO MEDIANERO SALAZAR

ASESOR:

Mg. JORGE CASTILLO PRADO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO
HUMANO-GESTIÓN ADMINISTRATIVAS**

Calla, 2024

PERÚ

Two handwritten signatures in blue ink are located at the bottom of the page. The signature on the left is more stylized and appears to be "Lila", while the one on the right is more legible and appears to be "Marco".

Handwritten signature in blue ink, possibly reading "K. ...".

Handwritten signature in blue ink, possibly reading "J. ...".

INFORMACIÓN BÁSICA

Facultad: Ciencias Administrativas

Unidad de investigación: Pregrado

Título: “Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q Ingenieros S.A.C., Lima-2023”

Autor (es): Bach. Lila Gianella Anfose Cerna
Código ORCID: 0009-0000-8081-7763
D.N.I.:77284130
Bach. Marco Antonio Medianero Salazar
Código ORCID: 0009-0009-5902-1029
D.N.I.:70453952

Asesor: Mg. Jorge Castillo Prado
Código ORCID: 0000-0002-2554-7980
D.N.I.:06026432

Lugar de ejecución: Empresa F.Q. Ingenieros S.A.C

Unidad de análisis: Trabajadores de la Empresa F.Q. Ingenieros S.A.C

Tipo de investigación: Básica
Cuantitativo
No experimental

Tema OCDE: 5.00.00 Ciencias Sociales.
5.02.04 Negocios, Administración.





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista - Callao Telf. 429-7296
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



ACTA N° 07 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS CON CICLO TALLER DE TESIS DE FECHA 13 DE ENERO DEL 2024 PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIBRO N° 01 FOLIO N° 08 ACTA N° 07 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS CON CICLO TALLER DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

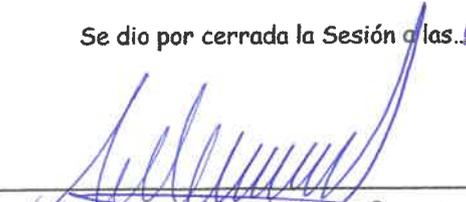
A los 13 días del mes enero del año 2024, siendo las 14:10 H horas, se reunió, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, el **JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**, para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, conforme a las Resoluciones de Consejo de Facultad N° 112-2023-CF-FCA-UNAC y 155-2023-CF-FCA-UNAC, integrado por los siguientes docentes ordinarios de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao:

| | |
|---------------------------------------|--------------|
| Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto | : Presidente |
| Mg. Maibi Ana Plasencia Alva | : Secretaria |
| Dr. Santiago Rodolfo Aguilar Loyaga | : Vocal |
| Mg. Jorge Alfredo Castillo Prado | : Asesor |

Se dio inicio al acto de sustentación de la tesis de los Bachilleres **ANFOSE CERNA LILA GIANELLA** y **MEDIANERO SALAZAR MARCO ANTONIO**, quienes habiendo cumplido con los requisitos para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, sustentan la tesis titulada: "**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA F.Q. INGENIEROS S.A.C., LIMA - 2023**" cumpliendo con la sustentación en acto público de manera presencial.

Con el quórum reglamentario de ley, se dio inicio a la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó: Dar por APROBADO por UNANIMIDAD con la escala de calificación cualitativa MUY BUENO y calificación cuantitativa (1.6), la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 24° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 150-2023-CU del 15 de junio del 2023.

Se dio por cerrada la Sesión a las 15:00 PM horas del día 13 de enero del 2024.


Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto
Presidente


Mg. Maibi Ana Plasencia Alva
Secretaria


Dr. Santiago Rodolfo Aguilar Loyaga
Vocal



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista - Callao Telf. 429-7296
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junin y Ayacucho"



FICHA DE OBSERVACIONES PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS CON CICLO TALLER DE TESIS

Recomendaciones de los señores miembros del Jurado de Sustentación a los sustentantes para que subsanen las observaciones de la sustentación de la tesis.

TESISTAS: Bachilleres Anfose Cerna Lila Gianella y Medianero Salazar Marco Antonio

TEMA DE TESIS: "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA F.Q. INGENIEROS S.A.C., LIMA - 2023"

PRESIDENTE

CONCLUSIONES CONCORDAN CON LAS RECOMENDACIONES

SECRETARIA

1) AUTORES PRINCIPALES, SU DEFINICIÓN, AÑO Y PAG, BASE TEÓRICA Y OPERACIONALIZACIÓN. 2) TÍTULOS DE TABLAS TIPO UNAC 3) FALTA TABLAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO EN BASE TEÓRICA, 4) CORREGIR ESPACIOS EXTRAS EN BIBLIOGRAFÍA

VOCAL

REVISAR EL MARCO METODOLÓGICO

Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto
Presidente

Mg. Maibi Ana Plasencia Alva
Secretaria

Dr. Santiago Rodolfo Aguilar Loyaga
Vocal





INFORME N°008-2024-PJST-CTT-FCA-UNAC

A : Bach. ANFOSE CERNA LILA GIANELLA
Bach. MEDIANERO SALAZAR MARCO ANTONIO

ASUNTO : Informe del Presidente del Jurado de Sustentación

REFERENCIA : Dictamen N° 008-2024-JST-FCA-UNAC

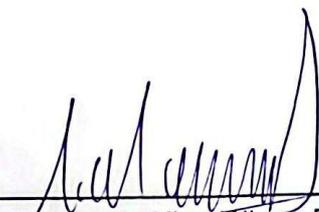
FECHA : Bellavista, 02 de febrero del 2024.

Mediante el presente me dirijo a usted, en atención a los documentos de la referencia, se informa como sigue:

1. Que mediante el Dictamen N° 008-2024-JST-FCA-UNAC, el Jurado de Sustentación de Tesis del Ciclo Taller de Tesis 2023-I, señalan que los bachilleres ANFOSE CERNA LILA GIANELLA Y MEDIANERO SALAZAR MARCO ANTONIO, han cumplido con levantar las observaciones de su tesis titulada: "**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA F.Q. INGENIEROS S.A.C.,LIMA - 2023**".
2. En tal sentido, se informa que, se da la conformidad y se continúa con el trámite correspondiente, de acuerdo a la norma vigente.

Es cuanto, el Informe

Atentamente,


Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto
Presidente

TESIS_ANFOSE_MEDIANERO

11%
Textos sospechosos



10% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: TESIS_ANFOSE_MEDIANERO.pdf
ID del documento: 46defd185d5e44d7a6662f029efc25f7496b79d9
Tamaño del documento original: 1,5 MB

Depositante: FCA PREGRADO UNIDAD DE INVESTIGACION
Fecha de depósito: 2/1/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 2/1/2024

Número de palabras: 22.627
Número de caracteres: 164.349

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|---|-------------|-------------|---------------------------------------|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32370/Maza_CV.pdf 106 fuentes similares | 3% | | Palabras idénticas: 3% (617 palabras) |
| 2 | hdl.handle.net "Rotación de personal y su influencia en el desempeño laboral de..." https://hdl.handle.net/20.500.12692/9064 79 fuentes similares | 2% | | Palabras idénticas: 2% (568 palabras) |
| 3 | hdl.handle.net La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral... https://hdl.handle.net/11537/12268 80 fuentes similares | 2% | | Palabras idénticas: 2% (498 palabras) |
| 4 | hdl.handle.net El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los tra... https://hdl.handle.net/20.500.14138/4825 79 fuentes similares | 2% | | Palabras idénticas: 2% (469 palabras) |
| 5 | repositorio.usanpedro.edu.pe Motivación y desempeño laboral de los colaborad... http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/18452 79 fuentes similares | 2% | | Palabras idénticas: 2% (469 palabras) |

Fuentes con similitudes fortuitas

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|---|-------------|-------------|--|
| 1 | repositorio.espe.edu.ec La comunicación interna y su influencia en el rendimien... https://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/32369 | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (38 palabras) |
| 2 | repositorio.une.edu.pe http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/20.500.14039/3313/1/TM-AD-AD-4529-V1-Vilcas-Tacsa-Isab... | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (31 palabras) |
| 3 | repositorio.ucv.edu.pe Comunicación interna y el desempeño laboral de la Unid... https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73897#:~:text=Se concluye que la comunicación... | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (38 palabras) |
| 4 | Documento de otro usuario #8cf186 El documento proviene de otro grupo | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (28 palabras) |
| 5 | dspace.um.edu.mx https://dspace.um.edu.mx/bitstream/handle/20.500.11972/2829/Tesis-Maestría-en-Administración-d... | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (27 palabras) |

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

| | |
|---|---|
| 1 | https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9878386/ |
| 2 | https://scielo.conicyt.cl/pdf/ric/v33n1/0718-5073-ric-33-01-00069.pdf |
| 3 | https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41886/Allcc |
| 4 | https://aiem.es/article/view/3866 |
| 5 | http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17744 |

DEDICATORIA

A Dios, a nuestros padres y a nuestros seres queridos, quienes han estado en todo momento alentándonos e impulsándonos, siendo ellos la razón de poder alcanzar nuestros objetivos.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, que nos dio la fuerza y voluntad para luchar por nuestros objetivos y permitirnos alcanzarlos con satisfacción. A nuestra familia y amistades cercanas por brindarnos apoyo por cada paso dado, y nuestros docentes de la universidad, quienes nos guiaron y corrigieron con sus conocimientos.



ÍNDICE

| | |
|---|------|
| ÍNDICE DE CONTENIDO..... | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | viii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | ix |
| ÍNDICE DE ABREVIATURAS | x |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |
| INTRODUCCIÓN | 8 |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 9 |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática..... | 9 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 12 |
| 1.3. Objetivos | 12 |
| 1.4. Justificación..... | 13 |
| 1.5. Delimitantes de la investigación | 14 |
| II. MARCO TEÓRICO | 15 |
| 2.1. Antecedentes | 15 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 23 |
| 2.3 Marco conceptual..... | 33 |
| 2.4. Definición de términos básicos..... | 37 |
| III. HIPÓTESIS Y VARIABLES | 40 |
| 3.1. Hipótesis..... | 40 |
| 3.1.1. Operacionalización de variables | 40 |
| IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO | 42 |
| 4.1. Diseño metodológico..... | 42 |
| 4.2. Método de investigación..... | 42 |



| | |
|--|----|
| 4.3. Población y muestra..... | 43 |
| 4.4. Lugar de estudio..... | 44 |
| 4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información | 44 |
| 4.6. Análisis y procesamiento de datos | 46 |
| 4.7. Aspectos éticos en Investigación | 46 |
| V. RESULTADOS | 48 |
| 5.1. Resultados descriptivos | 48 |
| 5.2. Resultados inferenciales | 48 |
| 5.3. Otro tipo de resultados de acuerdo a la naturaleza del problema y la hipótesis..... | 64 |
| VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 66 |
| VII. CONCLUSIONES | 69 |
| VIII. RECOMENDACIONES..... | 70 |
| IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 71 |
| ANEXOS | 87 |
| Matriz de consistencia..... | 87 |
| Instrumentos validados | 90 |
| Consentimiento informado | 94 |
| Base de datos | 96 |
| Otros anexos..... | 97 |




ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de variables | 41 |
| Tabla 2 Juicio de expertos para la el cuestionario de comunicación interna y desempeño laboral..... | 45 |
| Tabla 3 Estadística de confiabilidad del cuestionario de comunicación interna | 48 |
| Tabla 4 Estadística de confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral ... | 48 |
| Tabla 5 Nivel de la variable Comunicación interna | 49 |
| Tabla 6 Nivel de la dimensión vínculo | 50 |
| Tabla 7 Nivel de la dimensión efectividad..... | 51 |
| Tabla 8 Nivel de la dimensión reconocimiento social. | 52 |
| Tabla 9 Nivel de la dimensión Identidad | 53 |
| Tabla 10 Nivel de la variable desempeño laboral | 54 |
| Tabla 11 Nivel de la dimensión Conocimiento del trabajo | 56 |
| Tabla 12 Nivel de la dimensión Compromiso laboral..... | 57 |
| Tabla 11 Nivel de la dimensión Productividad | 58 |
| Tabla 14 Nivel de la dimensión Eficiencia | 59 |
| Tabla 14 Escala Spearman de interpretación de correlación | 60 |
| Tabla 16 Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral | 61 |
| Tabla 17 Relación entre el vínculo y el desempeño laboral..... | 62 |
| Tabla 18 Relación entre la efectividad y el desempeño laboral..... | 62 |
| Tabla 19 Relación entre el reconocimiento social y el desempeño laboral..... | 63 |
| Tabla 20 Relación entre la identidad y el desempeño laboral | 64 |
| Tabla 21 Prueba de normalidad de variables y dimensiones | 65 |



ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Empresa F.Q. Ingenieros S.A.C..... | 44 |
| Figura 2 Nivel en diagrama de barras de la Comunicación interna..... | 49 |
| Figura 3 Nivel en diagrama de barras del vínculo | 50 |
| Figura 4 Nivel en diagrama de barras de la efectividad | 51 |
| Figura 5 Nivel en diagrama de barras del reconocimiento social | 52 |
| Figura 6 Nivel en diagrama de barras de la identidad | 54 |
| Figura 7 Nivel en diagrama de barras de la variable desempeño laboral | 55 |
| Figura 8 Nivel en diagrama de barras del conocimiento del trabajo..... | 56 |
| Figura 9 Nivel en diagrama de barras del compromiso laboral | 57 |
| Figura 10 Nivel en diagrama de barras de la productividad | 58 |
| Figura 11 Nivel en diagrama de barras de eficiencia | 59 |



ÍNDICE DE ABREVIATURAS

BID: Banco Interamericano de Desarrollo

CEF: Centro de Estudios Financieros

CS: Centro de Salud

EFQM: Fundación Europea para la Gestión de la Calidad

EIRL: Empresa Individual de Responsabilidad Limitada

R_s : Coeficiente de correlación de Spearman

S.A.C.: Sociedad Anónima Cerrada.

sig: significancia

p: significancia o p valor

PBI: Producto Bruto Interno.



RESUMEN

El propósito de la presente investigación, titulada "Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023" fue abordar la relación entre la comunicación interna y desempeño laboral de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. En cuanto al enfoque metodológico empleado, se trató de una investigación de tipo básico, con un nivel correlacional, un diseño no experimental y de carácter transversal, la población objeto fue de 33 trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. y la recolección de datos se realizó a través de la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento que aplicó la escala de Likert para evaluar cada una de las variables en estudio. Los hallazgos de la investigación determinaron que existe una correlación positiva y significativa entre comunicación interna y desempeño laboral, ya que, se tuvo un $Rho=0,767$ y un $sig.=0,000$. Además, se identificaron correlaciones significativas en sus dimensiones: una fuerte relación entre el vínculo y el desempeño laboral ($Rho = 0.892$), una relación media tanto en la efectividad ($Rho = 0.738$) como en el reconocimiento social ($Rho = 0.570$) y la identidad ($Rho = 0.735$) con el desempeño laboral. Por lo tanto, cuando más se fortalezca la comunicación interna en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C, mayor será el desempeño de sus trabajadores. Se concluye que se requiere de políticas organizacionales que promuevan una comunicación interna robusta y relaciones interpersonales saludables para el incremento del desempeño laboral.

Palabras clave: Comunicación interna, desempeño laboral, administrativos.



ABSTRACT

The purpose of the present research, entitled "Internal communication and work performance of the employees of the company F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023" was to address the relationship between internal communication and work performance of the company F.Q. Ingenieros S.A.C. Regarding the methodological approach used, it was a basic type of research, with a correlational level, a non-experimental design and cross-sectional nature, the target population was 33 workers of the company F.Q. Ingenieros S.A.C. and the data collection was carried out through the survey technique, using a questionnaire as an instrument that applied the Likert scale to evaluate each of the variables under study. The research findings determined that there is a positive and significant correlation between internal communication and job performance, with an $Rho=0.767$ and a $sig.=0.000$. In addition, significant correlations were identified in its dimensions: a strong relationship between the bond and job performance ($Rho = 0.892$), a medium relationship in both effectiveness ($Rho = 0.738$) and social recognition ($Rho = 0.570$) and identity ($Rho = 0.735$) with job performance. Therefore, the more internal communication is strengthened in the company F.Q. Ingenieros S.A.C., the better the performance of its workers. It is concluded that organizational policies that promote robust internal communication and healthy interpersonal relationships are required to increase work performance.

Key words: Internal communication, work performance, administrative staff.



INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

En los últimos años, la deficiencia de la comunicación interna ha causado en las organizaciones bajo desempeño laboral de los trabajadores, por tanto, se considera un factor importante realizar acciones para mantener la unión entre las diversas áreas que ofrezca respuestas acertadas a las necesidades de los empleados garantizando un buen funcionamiento de la empresa en general. Asimismo, realizar ineficientemente la comunicación dificulta el entendimiento entre sus diferentes niveles jerárquicos, por lo que genera un ambiente de trabajo deficiente, que involucra bajo desempeño laboral de los trabajadores debido a la carencia de promoción de beneficios, reconocimiento laboral y desarrollo de las capacidades del personal.

Por ello, la investigación se desarrolló teniendo en cuenta la comunicación interna dentro del ambiente laboral del personal en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. y de esta forma se logró conocer la relación con el desempeño laboral de los trabajadores, el cual, benefició a la organización.

Asimismo, está dividida en siete capítulos, el capítulo I, consistió en identificar la realidad problemática; seguido del capítulo II donde se identificó el marco teórico que avala a la investigación; el capítulo III plantea la hipótesis y variables, en el capítulo IV se determinó la metodología que guía el estudio. También, se presentó los resultados en el capítulo V, en el capítulo VI se desarrolló la discusión, seguidamente, las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas empleadas. Finalmente, se adjuntó los anexos, donde se detalló la matriz de consistencia e instrumentos empleados para la recolección de datos.



I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día, los trabajadores están designados a cumplir sus funciones y responsabilidades laborales para lograr un buen desempeño; para ello, la comunicación juega un papel importante, puesto que, cuando se tiene un personal desinteresado se experimenta una desconexión que limita la interacción social diaria, causando problemas a las empresas debido a su menor productividad. Así que la comunicación interna crea una cultura de transparencia, confianza y compromiso que ayuda a involucrar a los empleados y mejorar el desempeño laboral (Kiesel, 2019). Por lo cual los gerentes deben comprender el proceso de comunicación para diseñar el sistema de comunicación óptimo que satisfaga necesidades de la organización, de modo que, se conduzca a mejores resultados comerciales (Kulachai et al., 2018).

A nivel mundial, según la encuesta *Gallup State of the American Workforce Report*, las empresas con el nivel más alto de compromiso de los empleados tienen un 83% de probabilidad de tener un alto desempeño, en comparación con solo un 17% de probabilidad para organizaciones con nivel bajo en compromiso de los empleados. Por lo tanto, los niveles bajos de desempeño laboral están asociados con un poco compromiso por parte de los colaboradores; cabe destacar que, el compromiso laboral es una característica que se debe lograr con una eficiente gestión de las herramientas de comunicación interna (GALLUP, 2020).

En el contexto de Malasia, el desempeño de los empleados en el sector manufacturero debe mantenerse, porque esta industria ha brindado una contribución muy alta al PIB nacional, con un aumento de 61,9 mil millones en el 2019 (Department of Statistics Malaysia, 2018). Además, según la encuesta realizada por el Centro de Estudios Financieros (CEF) se percibió un bajo desempeño laboral causado por una mala comunicación interna (62%), desmotivación de los empleados (51%) y mala organización del trabajo (49%). Razón por la cual, se infiere que la comunicación interna es un problema que se debe gestionar, reforzar y mejorar (Remicio, 2020).



También, en América Latina, los trabajadores han experimentado mejoras en el acceso a la educación; sin embargo, se registra que en la región hay solo un 12% de tasa inversión neta, esto se ve reflejado en la falta de inversión en infraestructura, tecnología y otros factores que han impedido que la mejora en la calidad de la fuerza laboral se traduzca en un aumento significativo en la productividad; lo cual, puede tener un impacto negativo en el desempeño laboral, ya que, los trabajadores pueden tener dificultades para realizar sus tareas si no cuentan con las herramientas adecuadas (Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2018).

A nivel nacional, en la encuesta realizada por la consultora Supera World obtuvo que un 52% de colaboradores peruanos considera que su desempeño laboral se basa en la motivación de mejorar su calidad de vida; y el 25% de colaboradores considera que lo más valioso es el salario (La República, 2021). Aunado a ello, la pandemia ha provocado el deterioro de los sistemas de comunicación, puesto que, se ha pasado de un entorno físico a uno virtual, generando un cambio radical en la forma de interacción (Olivera, 2021). Asimismo, el desempeño laboral nacional muestra una tendencia desfavorable, donde los incentivos económicos inciden en el rendimiento laboral, sin embargo, son pocas las empresas que utilizan estos recursos (Mujica y Guzmán, 2021). Puesto que, según la encuesta de Remuneración Total de Mercer, el 29% de las empresas tiene planteado mejorar los beneficios laborales y junto con ello, la experiencia y desempeño laboral (Mercer, 2021).

A nivel local, la empresa se dedica a la actividad de instalaciones eléctricas en baja y media tensión, con razón social denominado F.Q. Ingenieros S.A.C.; de las cuales tiene clientes como tiendas de departamento del hogar, centros comerciales y universidades.

En la presente investigación, la problemática radica en F.Q. Ingenieros S.A.C., donde las labores en algunas ocasiones se retrasan por las demoras en relación a las coordinaciones entre áreas; que cuenta con todas las herramientas necesarias y la tecnología; pero de todas formas surgen imprevistos que dificultan el proceso. Asimismo, el vínculo no siempre es competente en la



efectividad, las relaciones sociales y también existe poco grado de compromiso con la empresa.

Dichos problemas, son causados por la poca motivación laboral, por una comunicación cortada, por el incumplimiento de objetivos, una poca eficacia del trabajador y una limitada supervisión en el personal. Teniendo como consecuencia el aumento de costos de producción debido a la necesidad de correcciones y una retroalimentación del proceso administrativo; asimismo, esto puede ocasionar la posible pérdida de clientes; por tanto, se debe considerar tomar posibles alternativas iniciando con la identificación de la situación de la comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores para que mejoren los procesos comunicativos entre áreas. Todo ello, con la finalidad de evitar futuras complicaciones en áreas administrativas como reclamos, pérdidas de clientes, y migración de trabajadores en busca de mejores oportunidades.

Con esto, una vez que se haya establecido la relación existente entre las 2 variables, se podrá identificar a los colaboradores el nivel de compromiso con la empresa. Además, se podrá determinar el grado de comunicación que existe entre los trabajadores. Todo esto con la finalidad de poder agilizar los procesos administrativos y optimizar el uso de recursos de los trabajadores al momento de realizar sus funciones, generando así un mayor compromiso con la empresa con un objetivo común.

Como investigadores, el principal aporte es proporcionar a F.Q. Ingenieros S.A.C. un análisis detallado y estratégico de los desafíos internos que enfrenta la empresa, por medio de un enfoque riguroso y la recopilación de datos precisos, se identificará las áreas específicas que requieren mejoras para proponer recomendaciones concretas. Además, el estudio no solo buscó resolver problemas inmediatos, como retrasos en la coordinación y la comunicación, sino que se centró en establecer una base sólida para el futuro, ya que, comprendió mejor la dinámica interna, el compromiso de los empleados y la eficacia de los procesos, se brindó a la empresa una visión estratégica que promueva una mayor eficiencia operativa, una mayor satisfacción de los empleados; en última instancia, un fortalecimiento de su posición en el mercado,



ayudando a evitar futuras complicaciones y a fomentar un ambiente laboral más productivo y comprometido.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el vínculo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023?
- ¿Cuál es la relación entre la efectividad y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023?
- ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento social y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023?
- ¿Cuál es la relación entre la identidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el vínculo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023
- Determinar la relación entre la efectividad y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023
- Determinar la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023
- Determinar la relación entre la identidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023



1.4. Justificación

Cuando los empleados practican una buena comunicación interna, pueden trabajar de forma dinámica, así su diseño de tareas fue más eficiente y aumentará el nivel de desempeño. Por lo tanto, combinar estos factores y someterlos a prueba de forma interrogativa en una investigación mejoró nuestra comprensión de cómo proporcionar un camino para un mayor nivel de rendimiento entre todos los empleados.

Por otra parte, el aporte teórico permitió la aplicación de conocimientos prácticos y teóricos; siendo así que, beneficia a futuros investigadores quienes deseen abordar temáticas similares a la comunicación interna y desempeño laboral, en empresas del sector de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de consultoría técnica. Por tanto, genera análisis, reflexiones, debates científicos y académicos sobre la problemática y variables.

Asimismo, se justifica de forma práctica, porque se pretende examinar la comunicación interna y el desempeño laboral para identificar las necesidades y brindar recursos positivos en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., con la finalidad de impedir problemas a los que forman parte de ella y los trabajadores de las diferentes áreas, brindando una imagen corporativa y reputación eficiente de la organización, la misma que puede ser tomada como ejemplo para otras entidades; por tanto, se beneficia la empresa en mención y otras empresas que presenten la misma problemática.

Finalmente, la justificación metodológica de este estudio permitió una comprensión más profunda del objeto de estudio, por medio del empleo de técnicas de recolección de datos, como encuestas, no solo se benefició el equipo de investigación actual, sino que también se estableció una base de conocimientos que estuvo disponible para futuros investigadores; lo cual facilitó la expansión y actualización de la información sobre temas relacionados. Además, en el contexto de F.Q. Ingenieros S.A.C., esta investigación desempeñó un papel crucial al identificar y abordar las debilidades existentes en la empresa, ya que se abrió oportunidades para convertir estas debilidades en fortalezas, lo que benefició directamente a la empresa al mejorar su eficiencia,



competitividad y calidad en los servicios ofrecidos. Asimismo, los resultados de este estudio fueron utilizados por otros profesionales y organizaciones en la industria, contribuyendo así al crecimiento y desarrollo de todo el sector.

1.5. Delimitantes de la investigación

1.5.1. Delimitación teórica

El presente estuvo delimitado teóricamente por la definición conceptual de Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores; porque en ello radica el problema de investigación; asimismo, se delimitó en la recopilación de teorías, tesis y artículos científicos específicos para comparar mejor los resultados obtenidos y discutirlos de manera científica.

1.5.2. Delimitación temporal

La investigación se llevó a cabo desde setiembre hasta noviembre del año 2023; por tanto, la recopilación de datos se efectuó a partir de setiembre del presente año.

1.5.3. Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.-Lima, donde se tiene facilidad de acceder a los datos para poder identificar la situación del problema a investigar, donde se incluyó a 33 trabajadores de la empresa.



II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Aragadvay (2022) en su estudio para la obtención de maestría en gerencia en servicios de la salud “Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba”, tuvo como objetivo analizar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral para proponer estrategias de mejora. La investigación fue cuantitativa con diseño no experimental, nivel explicativo, donde utilizó el cuestionario en una muestra de 57 trabajadores. Obtuvo como resultado inferencial, una correlación Spearman de positiva moderada con un valor de 0,588, asimismo, se corroboró la aprobación mediante la significancia bilateral $p=0,000$. Se concluye que, la comunicación interna debe ser clara y objetivo para ser comprendida durante el flujo del trabajo, lo cual, se relaciona con el desarrollo de tareas de forma eficiente. Este estudio ofrece evidencia empírica de la importancia de la comunicación interna en el entorno hospitalario y sugiere que una comunicación interna efectiva puede ser clave para mejorar el desempeño laboral, importante para la práctica en organizaciones que buscan mejorar el rendimiento de su personal a través de la mejora de la comunicación interna.

Armijos (2022) en su investigación para la obtención del título de licenciado en administración de empresas “La comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de las pequeñas empresas del sector alojamiento del Distrito Metropolitano de Quito”, tuvo como objetivo analizar la comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de las pequeñas empresas del sector alojamiento del Distrito Metropolitano de Quito. La investigación fue cuantitativa con diseño no experimental y nivel explicativo donde utilizó el cuestionario en una muestra de 134 participantes. Tuvo como resultado una relación con coeficiente Spearman de 0.685 y nivel de significancia 0,000 afirmando que existe una relación positiva considerable y directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Concluyó que, los colaboradores de las pequeñas empresas poseen un nivel de



desempeño laboral bueno debido a la comunicación ejecutada en sus centros de trabajo. Proporciona evidencia concreta de que la comunicación interna es un factor importante para el desempeño laboral en el contexto específico de las pequeñas empresas del sector alojamiento, sus resultados respaldan la noción de que una comunicación interna efectiva puede tener un impacto positivo en el rendimiento de los empleados.

López (2021) en su investigación para la obtención de maestría en administración de empresas “Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Salesiana”, se planteó como objetivo de proponer una estrategia de mejora en la relación del clima organizacional y desempeño laboral. La investigación fue cuantitativa con diseño no experimental, y nivel explicativo, donde utilizó un cuestionario en una muestra de 52 participantes. Por tanto, como resultado obtuvo una relación con coeficiente Spearman de 0.581 siendo positiva moderada y fue aprobada la hipótesis de estudio ($p= 0,000$); en suma, se obtuvo una relación del desempeño laboral, con la comunicación interna (0,615), motivación (0,526), liderazgo (0,531) y trabajo en equipo (0,425). La investigación concluyó en que el clima organizacional puede ser incrementado mediante una comunicación interna, motivación, liderazgo y trabajo en equipo, el cual, mejora la satisfacción de los empleados con su trabajo y cuanto más contentos estén con sus trabajos; mayor rendimiento laboral tendrán. Proporciona evidencia sólida de la importancia de la comunicación interna en el contexto de la comunicación y el desempeño laboral porque contribuye positivamente al rendimiento de los empleados y que mejorarla puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral y la eficiencia en el trabajo.

Morales (2021) realizó el estudio para la obtención de maestría en administración pública “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los funcionarios de la fiscalía provincial de Chimborazo”, tuvo como objetivo conocer si el ambiente de trabajo influye en el rendimiento laboral de los funcionarios. Fue una investigación básica, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental; además, aplicó el instrumento del cuestionario a una muestra de 116 funcionarios. Como resultado, se aprobó con una significancia bilateral



que existe influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, asimismo, se obtuvo coeficiente de correlación entre las variables de $\rho=0,325$; además, el desempeño laboral se relaciona con la cohesión ($\rho=0,564$), apoyo ($\rho=0,492$), y reconocimiento ($\rho= 4,69$). Concluyendo, el clima organizacional influye de forma significativa en el desempeño laboral. El estudio destaca la relevancia del reconocimiento y apoyo en la mejora del desempeño laboral en un entorno organizacional específico, respalda la idea de un ambiente de trabajo positivo pueden influir en la productividad y el rendimiento de los empleados.

Toro (2018) en su estudio para la obtención de maestría dirección de empresas “Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores”, Propuso como objetivo determinar la correlación de los factores del clima laboral que inciden en el desempeño laboral en los trabajadores. La metodología fue de tipo básica, enfoque cuantitativo con diseño no experimental y nivel correlacional; asimismo, usó como instrumento un cuestionario, aplicado en una muestra de 25 trabajadores. Destacó como resultado entre las variables un coeficiente Spearman de 0.779 que refiere una correlación positiva muy alta y significancia bilateral de 0,000; asimismo, la variable desempeño laboral tiene relación con la comunicación interna ($\rho=0.745$; $p=0,000$), las decisiones ($\rho=0.693$; $p=0,000$) y motivación ($\rho=0,839$; $p=0,000$). Concluyó que, dentro de las organizaciones la comunicación permite un sentido de pertenencia en los colaboradores, el cual se relaciona, con la motivación y toma de decisiones, lo cual fomenta un clima laboral favorable. El estudio resalta la importancia de la comunicación interna en la mejora del desempeño laboral respaldan la idea de que una comunicación interna efectiva puede contribuir positivamente al rendimiento de los trabajadores y al ambiente laboral en general.

Concepcion (2021) en su investigación para la obtención de maestría en comunicación estratégica “Comunicación Interna Efectiva, Pilar para el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de UDELAS-Panamá”, tuvo como objetivo fue analizar la comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” - Huaraz, 2015. Usó una metodología de tipo básica, enfoque cuantitativo con diseño no experimental y nivel explicativo; aplicó



una encuesta a 140 trabajadores. Tuvo como resultado que la comunicación interna se considera efectiva, con un 72% de los trabajadores que así lo informaron; asimismo, se realizó un análisis del desempeño laboral, y el 75.8% de los participantes indicaron que consideran tener un buen desempeño laboral; con una correlación Pearson con un valor de 0,969 siendo positiva alta y una significancia de 0,001. Se concluyó que, una comunicación clara, oportuna, veraz y actualizada puede contribuir significativamente a un desempeño favorable y satisfactorio de los servidores. El estudio enfatiza la importancia de una comunicación interna como un pilar para el desempeño laboral, donde la comunicación interna de calidad está fuertemente relacionada con un mejor rendimiento en el entorno laboral y puede contribuir a un ambiente de trabajo más satisfactorio.

Navarrete (2018) en su estudio para la obtención de maestría en gestión del talento humano “La capacitación al personal y el desempeño laboral”, tuvo como objetivo determinar la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores de Megamaxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A. Ambato. La investigación fue cuantitativa, con diseño no experimental, nivel correlacional, donde utilizó el cuestionario en una muestra de 100 trabajadores. Obtuvo como resultado inferencial, una correlación Spearman de positiva alta con un valor de 0,729; asimismo, se corroboró la aprobación mediante la significancia bilateral $p=0,000$. Se concluyó que, en Megamaxi Mall de los Andes sus colaboradores requieren de la elaboración de un plan de capacitación integral que posibilite el mejoramiento del desempeño laboral. El estudio aporta una visión importante sobre cómo la capacitación puede influir en el desempeño laboral, respaldando la idea de que las intervenciones destinadas a mejorar las habilidades y competencias de los empleados pueden tener un impacto positivo en su rendimiento.

2.1.2. Nacionales

Morales (2023) en su investigación para la obtención del título de licenciado en ciencias de la comunicación “La comunicación interna en el desempeño laboral de la I.E.P. Nuestra Señora De la Merced – Huacho, 2022”,



tuvo como objetivo demostrar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores. La metodología utilizada fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional no experimental; la muestra consistió en 77 colaboradores, y el instrumento utilizado fue un cuestionario. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación positiva débil ($\rho=0.477$) entre la comunicación interna y el desempeño laboral y obtuvo una significancia bilateral ($p=0.000$), lo que indica una relación significativa entre las variables; en suma, la comunicación ascendente ($\rho=0.447$), descendente ($\rho=0.441$) y horizontal ($\rho=0.304$) también se encontraron relacionadas con el desempeño laboral. Se concluyó que la comunicación interna tiene una influencia importante en el desempeño laboral de los colaboradores. El estudio subraya la importancia de la comunicación interna como un factor que influye en el desempeño laboral, considera la idea de que una comunicación interna efectiva puede tener un impacto positivo en el rendimiento de los colaboradores.

Espinoza y Suxe (2023) llevaron a cabo un estudio para la obtención del título de licenciado en ciencias de la comunicación "Comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Grupo Ases Capital S.A.C.", propuso como objetivo el determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores. El estudio se enmarcó dentro de la investigación básica, utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño de nivel correlacional. La muestra estuvo compuesta por 35 trabajadores, quienes completaron un cuestionario. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de Spearman de 0.274, lo cual indica una correlación positiva muy débil entre las variables analizadas y un nivel de significancia ($p=0.112$) que considera que no existe una relación significativa entre las variables estudiadas. Concluyeron que, la correlación observada entre las variables podría ser atribuible al azar y no refleja una relación real y significativa entre ellas. El estudio ayuda a entender mejor la dinámica de la comunicación interna y su impacto en el desempeño laboral en diferentes entornos organizacionales son valiosos ya que pueden informar investigaciones futuras sobre cómo la comunicación interna puede variar en su influencia en el desempeño laboral.

Leyva (2022) en su investigación para la obtención del título de licenciado



en administración de empresas “La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de recursos humanos de la empresa SILSA S.A.,2022”. Estableció como propósito determinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores. Para ello, trabajó con el enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional; asimismo, la muestra consistió en 85 empleados que completaron un cuestionario. Los resultados del estudio revelaron una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral ($p=0,000$), con un coeficiente Spearman de 0,723 que indica una correlación media positiva. Además, se encontró que las dimensiones de efectividad ($\rho=0,606$), reconocimiento ($\rho=0,507$) e identidad ($\rho=0,562$) se relacionan con el desempeño laboral. Como conclusión, se determinó que mejorar la comunicación interna puede contribuir a mejorar el desempeño laboral y evitar la realización deficiente de las actividades. Destacan la importancia de una comunicación interna efectiva y sugieren que abordar aspectos específicos de esta comunicación puede mejorar el desempeño laboral. Estos resultados pueden servir como base para estrategias de mejora en la comunicación interna y la gestión de recursos humanos en organizaciones similares.

Díaz (2021) en su estudio para la obtención de maestría en gestión pública “Comunicación interna y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión del Talento Humano en una Entidad Estatal, Lima, 2021”, tuvo por objetivo de determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral. Utilizó un diseño no experimental, cuantitativo de nivel correlacional, asimismo, empleó una encuesta a una muestra de 36 especialistas. Como resultado, demostró que existe una correlación positiva fuerte ($\rho= 0,886$) y tuvo significancia bilateral de 0,000; por otro lado, el desempeño laboral se relacionó con las dimensiones: vínculo con una $\rho= 0,459$; efectividad fue una $\rho= 0,454$; identidad tuvo un $\rho= 0,494$, y reconocimiento con una $\rho= 0,524$. Concluyó que, se aprueba la hipótesis de estudio donde existe relación entre las variables, lo cual significa que el incremento de una puede afectar positivamente a la otra variable. El estudio destaca la importancia de la comunicación interna en el contexto de recursos humanos y sugieren significativamente que el



desempeño laboral de los especialistas en esta área de gestión de recursos humanos se afecte en organizaciones similares.

Serna (2020) realizó una investigación para la obtención del título de licenciado en administración y negocios internacionales “Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019”, tuvo como propósito determinar que existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y correlacional, además, seleccionó 24 colaboradores como muestra quienes respondieron dos cuestionarios. Los resultados revelaron una correlación positiva fuerte, respaldada por un coeficiente Spearman de 0.756 y se encontró una significancia estadística ($p=0.000$), lo que indica una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral, en cuanto a las dimensiones, se observó una correlación de 0.706 para la comunicación descendente, 0.579 para la comunicación ascendente y 0.486 para la comunicación horizontal, todas ellas relacionadas con el desempeño laboral. Concluyó que, los hallazgos resaltan la importancia de una comunicación interna en el cumplimiento de metas de la entidad. Aporta al campo de la comunicación interna y el desempeño laboral, lo que puede ayudar a las entidades gubernamentales locales a comprender mejor la importancia de la comunicación interna y a desarrollar estrategias para mejorarla y, por ende, el desempeño laboral de sus colaboradores.

Paredes (2021) realizó una investigación para la obtención del título de licenciado en administración “Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018”, tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos. Aplicó como método de estudio el tipo básica, con un nivel descriptivo correlacional y un enfoque cuantitativo, teniendo una muestra de 78 trabajadores quienes respondieron dos cuestionarios. En los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación Spearman de 0,747 entre la comunicación interna y desempeño laboral, siendo positiva alta, complementado con una significancia de 0,000, aprobando la relación entre ambas variables. Concluyó que la



comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral, lo cual indica que se mejora el desempeño laboral a través de la comunicación interna puede mejorar las estrategias que puede emplear la empresa. Demuestra que la comunicación interna y el desempeño laboral destacan la importancia de la comunicación interna como una estrategia para mejorar el rendimiento laboral de estos profesionales, pueden ser útiles para las organizaciones y áreas de Recursos Humanos que buscan optimizar su desempeño y eficacia.

Dellafredad y Nuñez (2022) realizaron una investigación para la obtención del título de licenciado en administración de empresas “Influencia de la comunicación organizacional interna en el desempeño laboral de los colaboradores del grupo La República – sede Chiclayo”, se propuso como objetivo de evaluar la influencia de la comunicación organizacional interna en el desempeño laboral de los colaboradores. Este estudio se basa en un enfoque cuantitativo y adopta un nivel correlacional-causal; asimismo tuvo una muestra de 67 trabajadores. Los resultados obtenidos indican una correlación significativa entre la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral, con un coeficiente Spearman de 0.429 siendo positiva media y un p valor de 0,001. Concluyó que existe una influencia moderada en el desempeño laboral de los colaboradores, por ello, depende de la mejora de la comunicación de la empresa para que incremente el desempeño esperado en los empleados. Sus hallazgos respaldan la hipótesis de que la comunicación organizacional interna influye en el desempeño laboral, aunque de manera moderada, estos resultados ofrecen perspectivas útiles para las organizaciones, especialmente en la industria de los medios de comunicación, que buscan optimizar su desempeño y eficacia a través de una comunicación interna más efectiva.

Vilcas (2019) en su investigación para la obtención de maestría en administración “La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Educación (UNE), 2018”, se planteó el objetivo de determinar la relación entre capacitación y desempeño laboral de trabajadores administrativos. La metodología fue de tipo básica, enfoque cuantitativo y diseño correlacional no experimental; la muestra fue 219 colaboradores administrativos y el instrumento utilizado fue un cuestionario. Los



resultados mostraron un coeficiente de correlación positiva alta $\rho=0.790$ entre las variables, y obtuvo una $\text{sig.}=0.000$, lo que indica una relación significativa. Se concluyó que existe relación significativa entre la capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la UNE. Contribuye al campo de la capacitación y el desempeño laboral al centrarse en trabajadores administrativos en el contexto de una universidad, lo cual tiene un impacto significativo y positivo en el desempeño laboral, lo que destaca la importancia de invertir en la capacitación y desarrollo de los trabajadores administrativos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Comunicación interna

- **Teoría de la comunicación organizacional.** La teoría se centra en examinar la forma en que las organizaciones se comunican con sus trabajadores y clientes de forma interna y externa; asimismo, analiza el rendimiento y éxito que conlleva la comunicación; por ello su fin es entender cómo la comunicación influye en las relaciones, la toma de decisiones y el logro de objetivos dentro de la organización al ser un proceso continuo e interactivo entre partes de la organización y su entorno externo (Otero, 2020).

Además, la comunicación organizacional ofrece herramientas para organizaciones dentro de un entorno global competitivo que permiten comprender cómo se comunican y relacionan con sus diferentes públicos, lo que les ayuda a mejorar la eficacia de su comunicación y lograr el éxito. (Rodríguez, 2019). Por otro lado, la teoría ofrece un enfoque holístico para comprender el papel de cada individuo en las organizaciones, porque es un rol que debe desempeñar los gerentes, ya que, deben manejar una comunicación interorganizacional que trasciende los límites como la toma de decisiones que influye en las oportunidades de cambio (Lewis, 2019).

- **Teoría del intercambio social.** La teoría según George Homans se enfoca en la interacción de las relaciones sociales y cómo se toman decisiones sobre la relación y los recursos; sostiene que las personas están motivadas por el beneficio personal y que las relaciones se basan en el intercambio de recursos, por tanto, ofrece modelos que buscan maximizar beneficios y minimizar costos



en las relaciones causando la satisfacción y la estabilidad de la relación (García et al., 2022).

Asimismo, ha sido utilizada en una variedad de campos, aplicada en estudios de relaciones para explicar cómo las personas toman decisiones en diferentes situaciones teniendo como factor las relaciones, ya que, pueden influir en el comportamiento de las organizaciones (Robledo y Orejuela, 2020). Por ello, ofrece herramientas para una comprensión valiosa de cómo funcionan las relaciones sociales basadas en la reciprocidad donde se trata de maximizar las recompensas y minimizar los costos, adecuados a los recursos que posee cada entidad de forma equitativa y retroalimentando a las personas cada alternativa que posee para mejorar las relaciones y decisiones para el beneficio de la empresa (Ahmad et al., 2022).

- **La teoría de sistemas sociales.** La teoría de sistemas sociales de Luhmann se enfoca en la evaluación de la sociedad como un sistema complejo y autónomo, donde la comunicación es un elemento esencial en el mantenimiento y adaptación de los sistemas sociales; siendo vista como un proceso de intercambio simbólico entre elementos del sistema, y es a través de este intercambio que se mantiene la cohesión y se adaptan los sistemas sociales (Taekke y Clausen, 2022). Por tanto, sostiene que la sociedad es un sistema compuesto por subsistemas que interactúan y se adaptan a su entorno; además, cada subsistema posee una lógica interna como función acorde a la empresa compuesta por elementos como personas y normas sociales (Labraña, 2022).

En relación con la comunicación interna, la teoría de sistemas sociales sugiere que las organizaciones son sistemas sociales complejos que requieren de comunicación efectiva para mantenerse y adaptarse; por tanto, son sistemas cerrados que interactúan con su ambiente a través de la comunicación; cabe mencionar que se convierte en un medio para la coordinación y el control de los procesos internos de la organización, por ello la teoría proporciona herramientas para una comprensión valiosa de la importancia de la comunicación interna para el funcionamiento de las organizaciones como sistemas sociales complejos (Park y Hong, 2022).



- **Definición de la variable comunicación interna.** La comunicación interna se define como el conjunto de actividades comunicativas llevadas a cabo por una organización a fin de crear y mantener las buenas relaciones entre los colaboradores; de modo que, la información, integración y motivación lograda repercute en el logro de objetivos (Cuenca J. , 2018).

Además, se tiene dos tipos de eventos denominados; los acontecimientos de tarea que es propia de la comunicación interna rutinaria la cual suele ser simple, lógica y racional, el segundo evento denominado los acontecimientos de relación humana hacen referencias a las ideas, actitudes, creencias y opiniones propias de la comunicación interna no rutinaria, caracterizada por ser afectiva (García, 2022).

Entonces, la comunicación interna son procesos de comunicación que se ejercen dentro de una organización entre diferentes miembros y áreas; asimismo, facilita el flujo de información, fomentar la colaboración, mejorar la coordinación y crear un clima laboral favorable el cual se encuentra en diferentes niveles, como el interpersonal, grupal, departamental o interdepartamental; por tanto un factor clave es la reciprocidad que genera una mayor confianza e interés por cumplir los objetivos de la organización (Castro y Diaz, 2020).

a) Vínculo. Esta dimensión refiere a la importancia de crear un ambiente emocional positivo y establecer relaciones afectivas entre los miembros de una organización; lo cual, permite a los empleados sentir que son valorados y forman parte de la institución, por tanto, se obtiene mayor productividad y compromiso de los empleados con la empresa; sin embargo, para obtener buenos resultados es necesario promover las relaciones laborales, familiares y profesionales (Cuenca y Verazzi, 2019).

También, esta dimensión está vinculada con tres áreas temáticas, las cuales son: el desarrollo profesional, que se refiere al reconocimiento, desempeño y formación de los colaboradores; la familia, que se asocia con la calidad de vida, la recreación y los beneficios para los trabajadores; y el grupo humano al que pertenecen, lo que implica fomentar el conocimiento mutuo entre los colaboradores de la organización (Arzuaga et al., 2021).



Por otro lado, el vínculo influye en la calidad y efectividad de la comunicación, ya que, cuanto más fuerte sea el vínculo entre los miembros existirá facilidad de transmitir información clara y comprensible poniendo a disposición la colaboración y trabajo en equipo; asimismo, tiene un impacto positivo en el clima laboral y en el rendimiento de la organización (Pazmay, 2019).

b) Efectividad. Se define como el interés donde los trabajadores adquieran conductas con propósitos sólidos para conseguir que tengan determinados comportamientos estratégicos que ayuden a alcanzar los objetivos de la organización, para ello el principio clave es la construcción de sentido y logro, que asume una función motivadora en el entorno interno (Rodríguez, N., 2020).

Además, es la capacidad de transmitir un mensaje de forma clara y comprensible para lograr el objetivo previsto de la empresa, por lo cual, implica que el mensaje sea recibido y entendido por los trabajadores en el tiempo oportuno, cabe mencionar que un ambiente de diálogo y retroalimentación permite la expresión de opiniones y sugerencias mediante la colaboración y el trabajo en equipo (Srivastava y Goyal, 2021).

De esta manera, la efectividad se relaciona con una comunicación abierta y transparente obteniendo un impacto positivo en la motivación y el compromiso de los empleados con la organización; asimismo, se ve reflejada en la colaboración y la coordinación entre áreas promoviendo la motivación y compromiso con la gestión del cambio y difusión de información importante de la empresa (Toledano y Segarra, 2021).

c) Reconocimiento social. Se refiere a la importancia que tiene para los empleados el sentirse valorados y reconocidos en su trabajo por parte de sus compañeros y superiores; esto no solo implica el reconocimiento de sus logros y desempeño, sino de su contribución al equipo y a la cultura de la organización (Elgar y Riehl, 2021).

El reconocimiento social puede mejorar la motivación, la satisfacción laboral y la retención de talentos en la empresa; las prácticas que fomentan el



reconocimiento social pueden incluir programas de recompensas, ceremonias de reconocimiento, eventos de celebración, programas de capacitación y desarrollo, y feedback positivo en el desempeño laboral (Sebrechts y Tonkens, 2019).

Este tipo de reconocimiento es fundamental para fomentar un ambiente laboral positivo, motivar a los empleados y fortalecer la cultura organizacional, el cual se manifiesta de diversas maneras como el agradecimiento público, revalorar un trabajo bien hecho, la felicitación en una reunión de equipo, la inclusión de los logros de los empleados en los informes de la empresa, entre otros (Ortiz, 2021).

d) Identidad. Relación de formar parte de un grupo humano con definidas características o particularidades que las distingue mediante creencias y convicciones en la forma de hacer sus tareas, para ello el principio clave es la consistencia, el cual incentiva a los colaboradores a compartir ciertos valores elementales de la organización (Cuenca y Verazzi, 2019).

También, se considera a la percepción y la imagen que los empleados tienen de la organización a la que pertenecen demostrado con el compromiso hacia los valores, creencias, símbolos y normas compartidas en la empresa que conforman la cultura organizacional, por lo tanto, influye en la forma en que los empleados interactúan entre sí y con la empresa ofrece su disposición a apoyar los objetivos y metas de la compañía (Carrero, 2019).

Razón por la cual; es esencial que la comunicación interna sea coherente con la identidad organizacional y contribuya a fortalecer la conexión emocional de los empleados con la organización; además, debe generar un sentido de pertenencia y compromiso con la empresa (Du, 2019).

2.2.2 Desempeño laboral

- **La teoría de Douglas McGregor.** Propone dos estilos de liderazgo, basada en la “Teoría X” que hace referencia a la creencia de que las personas son inherentemente perezosas y necesitan ser motivadas y controladas por sus superiores para realizar su trabajo; además en la “Teoría Y” se propone que las personas son inherentemente motivadas y responsables, y que el liderazgo debe



enfocarse en brindar las condiciones adecuadas para que los empleados puedan realizar su trabajo de manera efectiva (Espinosa, 2021).

También, ha sido influyente en el campo de la gestión y ha llevado a una mayor comprensión de la importancia del liderazgo y la motivación en el desempeño laboral; el cual posee un enfoque más humano y empático en la gestión de los empleados, el cual ha ayudado a fomentar un mayor compromiso y satisfacción en el trabajo (Mancheno et al., 2019).

Asimismo, enfatiza la importancia de la comunicación efectiva entre líderes y empleados para una mayor motivación y compromiso en el trabajo, donde la teoría fomenta una cultura organizacional promoviendo una comunicación abierta y efectiva, por tanto, resalta la importancia del liderazgo, motivación en la gestión de personas y creación de un ambiente laboral efectivo (Madero y Rodriguez, 2018).

- **Teoría de la motivación de Frederick Herzberg.** Se enfoca en los factores que influyen en la satisfacción e insatisfacción de los empleados en el trabajo; asimismo, esta teoría menciona que la motivación se menciona que existen dos tipos de factores que afectan la motivación en el trabajo: los factores higiénicos y los factores motivadores, siendo los factores higiénicos el salario y las condiciones laborales que son necesarios para prevenir la insatisfacción en el trabajo, pero no necesariamente aumentan la motivación; por otro lado, los factores motivadores, como el reconocimiento y la realización personal, son los que verdaderamente motivan a los empleados a realizar su trabajo de manera efectiva (Madero, 2020). Por lo cual, propone medios para identificar la importancia de los factores motivadores en empleados y la relación con el desempeño laboral reflejado en el suministro de estos factores a través de una comunicación efectiva y retroalimentación frecuente y clara (Elif, 2020).

Además, en esta teoría destaca la importancia de la retroalimentación en el trabajo, la cual debe ser efectiva y frecuente lo cual influye planear estrategias que ayuden a los empleados a sentirse valorados y reconocidos, lo que puede aumentar su motivación en el trabajo; cabe mencionar que, propone una comunicación clara y transparente sobre las metas y objetivos de la organización



que puede ayudar a los empleados a sentirse involucrados y comprometidos con el éxito de la empresa, lo que también puede aumentar su motivación (Mitsakis y Galanakis, 2022).

- **La Teoría de la Equidad Laboral.** Desarrollada por Stacey Adams, propone modelos basados en los esfuerzos que poseen los empleados relacionados a las recompensas en el trabajo con la de otros empleados en la misma organización, por ello si perciben que su esfuerzo y recompensa es equitativa en comparación con otros empleados, entonces es probable que se sientan motivados y comprometidos en su trabajo; sin embargo, si perciben que su relación es injusta, pueden sentirse insatisfechos y desmotivados (Bauwens, 2019). Asimismo, la teoría destaca herramientas para revalorar la importancia de la justicia y la equidad en el trabajo para el desempeño laboral ya que una gestión de recursos humanos puede influir negativamente en la moral y desempeño de los trabajadores (Watters, 2021).

Por tanto, la teoría de la equidad laboral sugiere que la percepción de justicia y equidad en el trabajo tiene un impacto directo en el desempeño laboral, siendo importante que las organizaciones fomenten un ambiente de trabajo favorable para mantener a los empleados motivados y comprometidos en su trabajo, por ello realiza una evaluación mediante la medición de la percepción de los empleados sobre la equidad en el tratamiento recibido (Silva y Bonilla, 2020).

- **Definición de la variable desempeño laboral.** Se define al desempeño laboral como el conjunto de comportamientos en el lugar de trabajo que son relevantes para los objetivos legítimos del individuo, la unidad de trabajo y la organización (Murphy et al., 2018). Además, los determinantes clave del desempeño laboral individual son la capacidad cognitiva, que refiere a la capacidad mental para comprender, procesar, aprender información y la motivación (Cleveland et al., 2019).

También, el desempeño laboral se rige en base a tres dominios; el desempeño de tareas que representa una evaluación de los comportamientos realizados por un empleado como parte de la descripción de su trabajo, los comportamientos contraproducentes en el lugar de trabajo que refieren a los



acciones desviados como los robos que tienen consecuencias dañinas para la organización o los trabajadores y los comportamientos de ciudadanía organizacional que representan acciones pro sociales como la ayuda realizada por empleados que van más allá del alcance de los comportamientos descritos en la descripción del trabajo de un individuo (Shiverdecker y LeBreton, 2019).

a) Conocimiento del trabajo. En el ámbito del trabajo social, se define como la interposición y obtención de saberes científicos teniendo en cuenta situaciones subjetivas y formativas en esta generación sapiente; de igual forma se establece la necesidad de crear nexos fluidos entre las demandas de intervención y producción de comprensión para generar ideas sociales que sean útiles (Florencia y Pessolano, 2019).

En ese mismo contexto, el conocimiento de trabajo se refiere a la comprensión práctica de las habilidades y metodologías que son necesarias para guiar la intervención social en condiciones de complejidad e incertidumbre; esta comprensión se alcanza por medio de la rutina y la aplicación sistemática de prácticas, lo que posibilita la identificación, registro de aprendizajes, experiencias significativas para su transmisión y aplicación en proyectos posteriores (Concepción, 2021).

De igual forma, se refiere al conocimiento y el uso de metodologías necesarias para optimizar las experiencias laborales cooperativas o colaborativas, con el fin de suscitar la especialización de individuos íntegros con un compacto y moralista proyecto de vida; la orientación socio formativa registra la importancia de la asistencia y la tendencia compleja en la transformación de la enseñanza en un asunto único que fomente la competencia y la democracia (Cuenca, 2018).

b) Compromiso laboral. Es un concepto que se relaciona con el grado de conexión emocional, cognitivo y conductual de un individuo en su ambiente laboral. Este término está basado en la percepción subjetiva del ambiente laboral y se vincula con la dedicación, vigor y absorción en las actividades. También, los valores de autotrascendencia y autopromoción son importantes predictores del compromiso laboral (Elif, 2020)



De igual forma, se hace mención que el compromiso laboral se enlaza con la identificación de los trabajadores con su labor y la motivación de estos, para la contribución exitosa de la empresa; asimismo, las prácticas laborales son valoradas positivamente por los empleados, ya que, esto motiva al desarrollo personal, comunicación y las condiciones laborales; es decir, si las empresas logran satisfacer las insuficiencias y perspectivas de sus trabajadores, pueden incurrir en la mejora de su rendimiento y compromiso con la empresa (Contreras et al., 2021).

En términos empresariales, el compromiso laboral tiene gran importancia para lograr el éxito organizacional relacionado con la innovación, productividad, desempeño, bienestar y motivación de los trabajadores; cabe mencionar que, los empleados con cargos de una mayor escala de compromiso laboral tienden a tener mayores responsabilidades en las empresas; asimismo, se enfatiza la importancia del compromiso laboral como un estado afectivo que conlleva participación, energía y sentido de pertenencia en el trabajo (Cuesta et al., 2021).

c) Productividad. Se puede conceptualizar como la capacidad de generar y optimizar productos o servicios; en términos financieros básicos, se expresa como una medida media de eficiencia de la manufactura, es decir, es la correlación entre las entradas y salidas que muestra la efectividad de la productividad; asimismo, se menciona que el desempeño productivo de una organización tiene dependencia importante del proceso productivo, por lo que su relevancia se vincula con las utilidades y las metas oficiales de las corporaciones (Cuenca, 2018).

También, se refiere a las capacidades de los trabajadores competentes para desempeñar sus tareas de manera eficiente, que conduce al éxito y crecimiento de una empresa. Este objetivo se alcanza mediante la capacitación adecuada de los trabajadores, la comprensión de las finalidades y metas de la compañía, así como de la aplicación efectiva de habilidades y contenidos de capacitación en el puesto de trabajo, la productividad se mide a través de las derivaciones obtenidas por los indicadores de efectividad y se logra a través del provecho de nuevas sapiencias y destrezas, así como de la utilización de la



capacidad cognitiva, creatividad, inventiva y habilidades innatas de cada miembro del equipo en la entidad empresarial (Obando, 2020).

Otra definición es que se vincula como un indicador fundamental en la gestión organizacional porque permite evaluar la capacidad de una compañía para alcanzar sus finalidades y utilizar eficientemente sus recursos. También, la interdependencia entre gastos, excelencia y eficiencia es vital y se puede optimizar por medio de una correcta administración de calidad. El marco de referencia EFQM representa un recurso eficaz para el perfeccionamiento y productividad de las compañías (De la Hoz et al., 2018).

d) Eficiencia. Se refiere a la relación existente entre los recursos invertidos y la producción generada; si una compañía tiene la capacidad de generar un número más amplio de productos o servicios con una calidad superior, utilizando menos insumos que otra, se la considera más eficiente; en el contexto académico, la ausencia de eficiencia se manifiesta en el retardo en la entrega de lo solicitado, lo que conduce a una inversión mayor de recursos; la eficiencia es un factor crucial en la administración de negocios y académica, dado que posibilita la explotación óptima de los recursos a disposición y la optimización de los resultados logrados (Arias, 2018).

De igual forma la eficiencia se refiere a la capacidad de una compañía de producir más y de calidad con la menor cantidad posible de recursos invertidos; esto se vincula con la nivelación de capital de trabajo; es decir, las empresas que cuentan con un mayor fondo de operaciones obtienen mejores desempeños en cuanto a eficiencia, lo que indica que este último es un aspecto clave en la administración empresarial y en la toma de decisiones financieras (Alberto y Córdova, 2018).

También, se conceptualiza como el aprovechamiento óptimo y adecuado de los recursos disponibles para lograr el mayor rendimiento; por ello, se considera una ventaja entre las compañías; asimismo, este término no puede ser la única estrategia competitiva; con el fin de lograr estas competencias de la organización, se subraya la relevancia de la preparación, el monitoreo, cuantificación, valoración, estímulo y el aprendizaje dentro de la entidad



(Oliveira, 2022).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Comunicación interna

La comunicación interna es una pieza clave de toda organización, tiene como objetivo principal crear y mantener relaciones efectivas entre los colaboradores mediante una serie de actividades comunicativas; estas actividades se pueden clasificar en dos tipos: los que se enfocan en la comunicación interna rutinaria, simple y lógica; y aquellos enfocados en las actitudes, creencias y opiniones propias de la organización; para garantizar una comunicación interna efectiva, es crucial establecer un vínculo sólido entre los miembros de la empresa, que se traduce en un mejor flujo de información, mayor confianza y motivación por aprender, así como trabajar juntos hacia los objetivos empresariales (Guartarán et al., 2019).

Sobre ello, Güiza y Yubida (2019) refieren que la comunicación interna que se da en las organizaciones facilita la coordinación entre sus miembros, ya sean empleados, gerentes u otros stakeholders internos; y considera que la información, los mensajes y la interacción efectiva son fundamentales para el buen funcionamiento de una organización, y es donde las redes de comunicación pueden aportar significativamente.

- **Vínculo.** Según Blanco (2019) se establece como un vínculo el nexo que establece y mantiene conexiones de comunicación tanto dentro como fuera de una organización, definiendo la forma en que una persona interactúa con otros, además, es considerado como un puente que facilita la colaboración y la fluidez en la comunicación entre diferentes partes o individuos involucrados en un contexto determinado. Por ello, Chiavenato (2006) define como la relación que se establece entre los miembros de una organización o equipo a través de la comunicación, también, trata de las conexiones emocionales y psicológicas creadas en la relación interpersonal cuando interactúan en el intercambio de información y la retroalimentación.



- **Efectividad.** Según Ramírez et al. (2022) es la capacidad de llevar a cabo una tarea o alcanzar una meta deseada con precisión y lograr el efecto esperado, siendo la habilidad de producir resultados satisfactorios y acordes con el propósito establecido, además, es la capacidad de transmitir entre trabajadores los mensajes emitidos por la organización para lograr los objetivos propuestos. Por lo tanto, en la comunicación interna es necesario que el mensaje sea entendido y asimilado correctamente por todos los trabajadores, que implica la claridad en transmitir los avances que se obtiene en cada área para cumplir con la planificación de la empresa, el cual, se mide por la capacidad de organización para lograr resultados deseados de la compañía.
- **Reconocimiento social.** Acorde con Benítez et al., (2018) es una fuerza motivadora que supera la importancia de la recompensa económica en el desempeño laboral, siendo la necesidad que impulsa a las personas de ser valoradas, aceptadas y de participar activamente en las dinámicas de los grupos sociales con los que comparten su entorno intrínsecamente ligadas a su interacción y pertenencia en la comunidad. Por tanto, según Chiavenato (2006).es el proceso de identificación y valoración de las contribuciones y logros de los miembros del equipo de trabajo, siendo así que consiste en mostrar aprecio, respeto y gratitud hacia los demás miembros del equipo por su trabajo y dedicación que permita el desarrollo de habilidades y logros individuales para beneficio colectivo
- **Identidad.** Según Nebojsa y Milan (2022) implica tener un conocimiento profundo y una comprensión tanto del pasado como del presente de la entidad, así como una clara comprensión y compromiso con sus metas por parte de todos los involucrados, compuesta por valores, misión, visión, cultura, historia y entre otros elementos que conforman la imagen con el cual se sienten identificados los empleados. Por tanto, según Chiavenato (2006), refiere que está enfocada en fortalecer la conexión emocional de los empleados con la organización ayudando a crear un sentido de pertenencia y compromiso hacia la empresa; transmitido mediante la comunicación de los valores como objetivos de la organización incluyendo



las oportunidades de desarrollo personal y profesional que ofrece.

2.3.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral según lo mencionado por Garcia et al., (2022) se refiere a cómo un individuo es evaluado y valorado en su trabajo, asimismo, un solo trabajador no siempre sigue los estándares y expectativas establecidos por la administración de la empresa, ya que los compañeros de trabajo, puede tener criterios diferentes y a menudo más flexibles o restrictivos, por tanto, la administración evalúa a los empleados según criterios basados en cada individuo y por su interacción con el grupo de compañeros en base a los estándares que el colectivo ha establecido.

Por ello, refiere al conjunto de comportamientos y habilidades que un individuo muestra en su lugar de trabajo para alcanzar objetivos legítimos de la empresa; esto incluye el desempeño de tareas específicas, así como los comportamientos contraproducentes y los comportamientos de ciudadanía organizacional; además, el desempeño laboral es influenciado por factores clave como la capacidad cognitiva y la motivación del individuo (Chiavenato, 2006).

- **Conocimiento del trabajo.** Según De la Hoz et al., (2018) es la información organizada que posee un valor significativo para una entidad, siendo la acumulación de datos, que conduce a la nueva generación de metodologías laborales y formas de comunicación innovadoras, adicionalmente, propicia la adopción de nuevas estructuras organizativas que promueve formas de interacción entre individuos en el entorno laboral acorde a sus conocimientos bases y construidos a lo largo de la experiencia. Refiere a la comprensión práctica y teórica de las habilidades, metodologías y saberes científicos necesarios para realizar intervenciones sociales en condiciones de complejidad e incertidumbre; esto implica la aplicación sistemática de prácticas para identificar y registrar aprendizajes significativos para su transmisión en proyectos posteriores, así como también la interposición de saberes científicos teniendo en cuenta situaciones subjetivas y formativas para generar ideas sociales útiles (Chiavenato, 2006).



- **Compromiso laboral.** Acorde a lo referido por Moreno (2019) es una conexión emocional y personal hacia una tarea o responsabilidad, arraigada a la esfera emocional que impulsa a abordar sus responsabilidades con un sentido de involucramiento y dedicación, cuando esta conexión está ausente las tareas tienden a realizarse de forma mecánica y automática. Por ende, es el aspecto emocional, cognitiva y conductual que un individuo tiende a conectar con su trabajo y ambiente laboral; se relaciona con la dedicación, vigor y absorción en las actividades, así como con la identificación de los trabajadores con su trabajo y la motivación para contribuir al éxito de la empresa; los valores de autotrascendencia y autopromoción son importantes predictores del compromiso y la dedicación laboral (Chiavenato, 2006).
- **Productividad.** Se describe según Moreno (2019) es el rendimiento o resultado que una persona logra en un período específico, cuanto más eficiente sea el proceso de producción, mayor será la productividad que se obtendrá, por ello, se considera que una actividad llevada de manera óptima y con el menor recurso desperdiciado maximiza la eficacia en un lapso de tiempo. Por ello, la capacidad de una organización o individuo para optimizar productos o servicios de manera eficiente y efectiva, esto se relaciona con la eficiencia y efectividad de la manufactura, es decir, la correlación entre las entradas y salidas, su relevancia se vincula con las utilidades y metas oficiales de las corporaciones (Chiavenato, 2006).
- **Eficiencia.** Acorde a Ramírez et al. (2022) se fundamenta en la exactitud y pertinencia de una actividad para que sea verdaderamente provechosa y cumpla con su propósito mediante una evaluación constante para asegurar que las actividades estén alineadas con los objetivos y conduzcan a la consecución de los resultados previstos. Por tanto, es la capacidad de una empresa para producir de calidad con pocos recursos invertidos, se trata de aprovechar de manera óptima los recursos disponibles para lograr el mayor rendimiento o beneficio posible; también, es un factor crucial en la administración empresarial que permite una mayor competitividad en el mercado (Chiavenato, 2006).



2.4. Definición de términos básicos

2.4.1. Coordinación

La coordinación implica la interacción efectiva entre individuos o entidades que comparten una actividad común, lo que incluye asignar responsabilidades y tareas para garantizar la seguridad y protección de los trabajadores en un entorno compartido.

2.4.2. Cumplimiento de reglas

El cumplimiento de reglas se refiere al respeto y seguimiento de las normas establecidas por una entidad para salvaguardar los derechos de los usuarios, aunque existen marcos legales y organismos de control, a veces estas normas no se cumplen como deberían.

2.4.3. Relaciones interpersonales

Son las conexiones emocionales y la comunicación constante entre dos o más personas. En el contexto laboral, estas conexiones son fundamentales para promover un ambiente de trabajo favorable y para maximizar el rendimiento de los trabajadores.

2.4.4. Compromiso

El compromiso implica una actitud positiva y un comportamiento específico hacia una organización o individuo con el objetivo de lograr beneficios mutuos, lo que resulta esencial para mantener bajos los niveles de riesgo psicosocial en el entorno laboral.

2.4.5. Valoración

La valoración es una actividad innata que involucra evaluar lo que ocurre en el entorno y tomar decisiones en consecuencia, lo cual resulta crucial para comprender y mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje en el entorno laboral.

2.4.6. Visión y desempeño

Hace referencia a tener una imagen clara del futuro deseado en el presente, lo que motiva y guía las acciones hacia un objetivo común en una



organización; además, una visión compartida puede mejorar notablemente el rendimiento de los empleados.

2.4.7. Pertenencia

La pertenencia se refiere a la conexión emocional y la identificación de un individuo con un grupo o comunidad en la que busca alcanzar objetivos compartidos, esta conexión fomenta la colaboración y el compromiso en la búsqueda de metas comunes.

2.4.8. Actitudes hacia el área

Las actitudes hacia el área comprenden los sentimientos, creencias y evaluaciones de los empleados sobre su trabajo y su entorno laboral, las cuales, incluyen la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la percepción de justicia y otros factores que afectan el comportamiento en el trabajo.

2.4.9. Conocimiento práctico

El conocimiento práctico abarca las habilidades, actitudes, emociones y valores que los individuos aplican en su área de especialización, el cual se adquiere mediante la práctica y se basa en la efectiva utilización del conocimiento conceptual en situaciones reales.

2.4.10. Responsabilidad

La responsabilidad no se limita a un proceso individual de adquisición de competencias, se trata de incorporar a todas las partes interesadas y centrarse en la realidad inmediata para formar ciudadanos orientados al bien común.

2.4.11. Ética

La ética se compone de un conjunto de principios y creencias que controlan la conducta de las personas en situaciones comunitarias particulares, los cuales pueden incluir el respeto, la beneficencia y la justicia, y son fundamentales para tomar decisiones y acciones éticas en diversos contextos.

2.4.12. Nivel de confianza

Se refiere a una técnica fundamental en la inferencia estadística que se utiliza para estimar un parámetro de una población desconocida a partir de una



muestra de datos, y proporciona una medida de la certidumbre en torno a las estimaciones basadas en datos muestrales.

2.4.13. Satisfacción

Se relaciona con el nivel de gratificación que un individuo experimenta en relación con una situación particular en su vida; en el contexto laboral, se refiere específicamente a la complacencia laboral, que influye en el bienestar y el rendimiento en el trabajo.

2.4.14. Motivación

Se refiere al impulso interno que lleva a una persona a actuar de una manera específica para satisfacer una necesidad o lograr una meta; en el entorno laboral, está relacionada con el deseo de los trabajadores de lograr un alto rendimiento y sentirse satisfechos en su ambiente de trabajo.

2.4.15. Autorrealización

La autorrealización implica alcanzar objetivos y metas personales mediante el desarrollo y la explotación de las capacidades individuales, lo cual, beneficia tanto al individuo como a otros y está vinculado con el progreso personal a lo largo de la vida.

2.4.16. Nivel de producción

Se refiere a la cantidad de bienes o servicios que una persona es capaz de producir en un período determinado, también influye en la calidad y eficiencia del trabajo y se mide a través de la productividad, que puede ser influenciada por factores como la formación, la motivación y las condiciones laborales.

2.4.17. Eficacia del trabajador

Consiste en la competencia de un empleado para expresar sus habilidades y aptitudes laborales a nivel personal en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales.



III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

HG1: La comunicación tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

Hipótesis específicas

HE1: El vínculo tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

HE2: La efectividad tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

HE3: El reconocimiento social tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

HE4: La identidad tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

3.1.1. Operacionalización de variables



Tabla 1

Operacionalización de variables

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Método | Técnica |
|--|--|---|----------------------------------|---|----------------|-----------------------------|--|
| Variable asociada Comunicación interna. | La comunicación interna se define como el conjunto de actividades comunicativas llevadas a cabo por una organización a fin de crear y mantener las buenas relaciones entre los colaboradores; de modo que, la información, integración y motivación lograda repercute en el logro de objetivos (Cuenca, 2018). | Esta variable se medirá por medio de 20 ítems divididos en cuatro dimensiones | Vínculo. | - Coordinación. - Cumplimiento de reglas. - Relaciones interpersonales. - Inquietudes. | 1,2,3,4,5 | | Encuesta Instrumento: Cuestionario |
| | | | Efectividad. | - Iniciativa. - Compromiso. - Coordinar. - Decisiones | 6,7,8,9,10 | | |
| | | | Reconocimiento social. | - Apoyo. - Reconocimiento. - Motivación. - Valoración. | 11,12,13,14,15 | | |
| | | | Identidad. | - Visión y desempeño. - Mejora del área. - Pertenencia. - Actitudes hacia el área. | 16,17,18,19,20 | | |
| Variable de supervisión Desempeño laboral | Se define al desempeño laboral como el conjunto de comportamientos en el lugar de trabajo que son relevantes para los objetivos legítimos del individuo, la unidad de trabajo y la organización (Murphy et al., 2018). | Esta variable se medirá por medio de 16 ítems divididos en cuatro dimensiones | Conocimiento del trabajo. | - Conocimiento teórico. - Experiencia. - Conocimiento práctico. - Responsabilidad. - Ética. | 21,22,23,24 | Hipotético-deductivo | Escala de Likert Valores: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. A veces |
| | | | Compromiso laboral. | - Nivel de confianza. - Satisfacción. - Motivación. - Autorrealización. | 25,26,27,28 | | |
| | | | Productividad. | - Nivel de producción. - Eficacia del trabajador. - Cumplimiento de objetivos. - Exigencias laborales. | 29,30,31,32 | | |
| | | | Eficiencia. | - Responsabilidad. - Liderazgo. - Competencia. - Competitividad. | 33,34,35,36 | | |

Nota. Se muestra la operacionalización de las variables de estudio. Fuente: Elaboración propia

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico

La investigación, clasificada como básica según Ñaupas et al. (2018), se centra en aplicar y sistematizar prácticas basadas en la identificación de problemas y la formulación de hipótesis, aprovechando y ampliando los conocimientos y constructos existentes sobre las variables de estudio. Desde esta perspectiva, la siguiente investigación será básica, puesto que buscará ampliar los conocimientos teóricos y conceptuales, sin tener un objetivo específico de aplicabilidad práctica inmediata.

Según Sánchez et al. (2018), la investigación de nivel correlacional se centra en medir el grado de asociación entre dos o más variables. Por tanto, se buscó entender la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral, enfocándose en describir y analizar estas variables, sin establecer una relación de causa y efecto.

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, para describir, explicar y predecir las variables de comunicación interna y desempeño laboral (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018). Se utilizaron técnicas cuantitativas para identificar patrones y asociaciones en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima 2023.

El diseño no experimental, hace referencia que el investigador no manipula deliberadamente las variables y el análisis de las variables se desarrollará en contexto natural donde no se alteran los datos (Ñaupas et al., 2018). En ese sentido, el estudio buscó medir las variables comunicación interna y desempeño laboral sin ser alteradas.

4.2. Método de investigación

El método usado fue el hipotético-deductivo, según Ñaupas et al. (2018), se utiliza para desarrollar y comprobar teorías científicas basado en la formulación de una hipótesis o suposición, la cual se somete a pruebas empíricas para evaluar su validez, por ello, si los resultados experimentales son consistentes con la hipótesis se puede deducir que la hipótesis es verdadera. Por lo tanto, la investigación buscó las respuestas a las hipótesis para desarrollar teorías y explicaciones basadas en evidencia empírica.



4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población se define como el conjunto de casos que tiene una serie de características medibles en común y se encuentran en un espacio determinado siendo el total de sujetos que forman la unidad de estudio (Sánchez et al., 2018). Por ello, la población de la presente investigación estuvo conformada por 33 trabajadores de personal administrativo de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. del área administrativa, laborantes durante el año 2023 empresa que se dedica a las instalaciones eléctricas de baja y media tensión.

4.3.2. Muestra

Por otro lado, la muestra se define como en el subconjunto de la población o unidad de análisis utilizada en el estudio que sirve de manera representativa; asimismo, el tipo de muestra censal incluye a todos los miembros de una población determinada. (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018). Por tanto, la investigación contó con una muestra censal por tener un tamaño de población pequeña, el cual incluye a los 33 trabajadores de personal administrativo de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.

Además, el muestreo no probabilístico es una técnica de menor rigurosidad, pero más económica y de más fácil acceso, usado mayormente en poblaciones de difícil aplicación (Arispe et al, 2020). Por ello, el muestreo de la presente investigación fue de tipo no probabilístico, y elegida por conveniencia, razón por la cual no se realizó cálculo muestral, considerando los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Laborar durante el tercero y cuarto trimestre del año 2023 o para la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.
- Laborar en F.Q. Ingenieros S.A.C.

Criterios de exclusión:

- No laborar durante el tercero y cuarto trimestre del año 2023 o para la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.
- No laborar en F.Q. Ingenieros S.A.C.

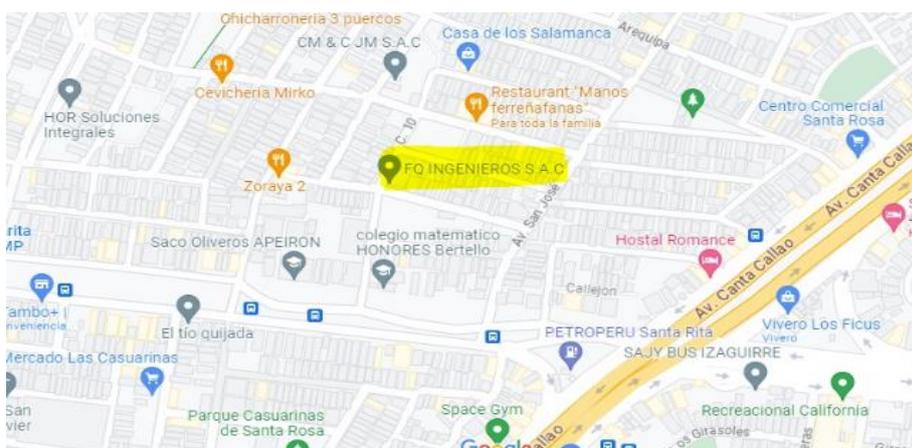


4.4. Lugar de estudio y período de desarrollo

La investigación se llevó a cabo en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., ubicada en Av. Carlos Izaguirre, San Martín de Porres 15112. El proceso de evaluación se realizó de manera presencial en noviembre del año 2023, permitiendo un análisis directo y en el contexto real de la organización.

Figura 1

Empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.



Nota. Representa la ubicación de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. Fuente: Recuperado de Google Maps, 2023.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

4.5.1. Técnicas

Las técnicas se definen como el conjunto de procedimientos y recursos que tienen la finalidad de efectuar el método; así como, un conjunto de reglas u operaciones para el correcto manejo de los instrumentos que auxilian al investigador (Sánchez, 2018). La técnica que se empleó en la presente investigación fue la encuesta, usando el cuestionario para recopilar los datos necesarios de cada variable.

4.5.2. Instrumentos para la recolección de la información

Los instrumentos de recolección de datos consisten en herramientas empleadas para recolectar información sobre las variables de estudio, mediante ítems o reactivos que describen a la variable, por ende, en el diseño se debe considerar la hipótesis del estudio y dimensiones de las variables (Ñaupas et al., 2018). Asimismo, el cuestionario es descrito como una lista de ítems que

formulan preguntas a un grupo de personas para obtener información de forma amplia y rápida (Moisés et al., 2019).

Para la variable comunicación interna dentro del cuestionario que se adaptó las interrogantes del instrumento de Allca (2019), por ello, consta de 20 ítems politómicos, distribuidos en cuatro dimensiones: vínculo (1-5), efectividad (6-10), reconocimiento social (11-15) e identidad (16-20). El mismo que está organizado en una escala de Likert con rango de 1 al 5, siendo 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces 4 = casi siempre y 5 = siempre. Además, el instrumento fue validado por juicio de expertos y su confiabilidad se obtuvo por medio de una prueba piloto realizada a 10 trabajadores, obteniendo un valor del alfa de Cronbach 0,968 (Anexo 6), siendo confiable, lo cual permitió aplicar el cuestionario para la evaluación de la comunicación interna de los trabajadores de manera fiable y válida.

En cambio, para la variable desempeño laboral se adaptó las interrogantes del cuestionario realizado por Diaz (2021), por tanto, contempla 16 ítems politómicos, distribuidos en cuatro dimensiones: conocimiento del trabajo (1-4), compromiso laboral (5-8), productividad (9-12) y eficiencia (13-16). El mismo que está organizado en una escala de Likert con rango de 1 al 5, siendo 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces 4 = casi siempre y 5 = siempre. Además, el instrumento fue validado por juicio de expertos y su confiabilidad, mediante la prueba piloto realizada a 10 colaboradores, mostró un valor del alfa de Cronbach 0,971, siendo confiable (Anexo 6), lo cual permitió aplicar el cuestionario para la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de manera fiable y válida.

Tabla 2

Juicio de expertos para la el cuestionario de comunicación interna y desempeño laboral

| N° | Apellidos y nombres | Grado | Especialidad | Valoración |
|----|--------------------------------|-----------|--------------|------------|
| 1 | Santuano Ramírez, Juan Carlos | Magíster | | Aplicable |
| 2 | Puelles Cacho, Leoncio | Magíster | Gerencia | Aplicable |
| 3 | Corilla Condor, Margot Cecilia | Doctorado | | Aplicable |

Nota. La tabla muestra los expertos empleados en la elaboración del cuestionario. Fuente. Elaboración propia

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Se inició con la recopilación de datos del desempeño laboral de los trabajadores durante el segundo semestre del año 2023; después, mediante el software estadístico SPSS se tabuló de forma cuantitativa los datos recopilados de las fichas de observación y encuestas a los trabajadores sobre las variables de comunicación interna; asimismo, mediante el programa SPSS se reportaron los estadísticos descriptivos por medio de gráficos de barras que permitió visualizar los niveles observados de comunicación interna y desempeño laboral de estudio en la muestra; del mismo modo, se plasmó el informe final de los resultados en Word donde se explicó los datos cuantitativos para demostrar las hipótesis y se discutió los resultados sobre la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral en la empresa.

Para la estadística inferencial, se evaluó la normalidad por medio de la prueba de Shapiro-Wilk, porque este estadígrafo nos permite conocer la distribución de los datos de una muestra cuando la cantidad es igual o inferior a 50, a fin de verificar si los valores obtenidos de la muestra siguen o no una distribución normal, se utilizó pruebas paramétricas o no paramétricas para identificar si existe una relación significativa de la comunicación interna y el desempeño laboral en la población elegida.

4.7. Aspectos éticos en Investigación

Con referencia a los aspectos éticos, la presente investigación se desarrolló respetando la autoría intelectual de la información tomada por otros autores; así como el anonimato de las respuestas y opiniones vertidas por los encuestados, de la misma manera, se seguirán los parámetros y lineamientos dictados por la Universidad Nacional del Callao como el reglamento de propiedad intelectual (Directiva N° 004-2022-R) y el código de ética del investigador (Resolución 260-2019-CU).

Además, para organizar adecuadamente las citas y respetar la autoría de trabajos previos, el estudio se adhirió a las normas de la séptima edición de APA. De esta manera, se aplicó un filtro de originalidad utilizando la herramienta antiplagio URKUND, lo que garantizó que el documento es una investigación original y confiable.



Asimismo, se gestionaron los permisos necesarios en la empresa de estudio para el desarrollo del presente trabajo de investigación, poniendo en conocimiento a la jefatura respecto a la investigación a realizar, sus objetivos de estudio y métodos a usar, y solicitando la autorización y consentimiento informado correspondientes para aplicar el instrumento a los trabajadores. También, se aseguró de destruir los datos recolectados una vez se hayan vaciado y usados en la investigación para evitar posibles usos inadecuados.



V. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

5.1.1. Alfa de Cronbach

Tras realizar el análisis estadístico de las respuestas del cuestionario usando el software SPSS, se determinaron los siguientes valores para el alfa de Cronbach para el instrumento de comunicación interna y desempeño laboral.

En la tabla 3, basándose en los resultados obtenidos, se estableció un alfa de Cronbach de 0,968 indicando según los criterios de evaluación que el instrumento utilizado para la recolección de datos posee una alta confiabilidad, proporcionando así la confianza requerida para su aplicación en la muestra definida.

Tabla 3

Estadística de confiabilidad del cuestionario de comunicación interna

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| 0,968 | 20 |

Nota. Datos extraídos del SPSS.

En la tabla 4, siguiendo con el análisis, se halló un Alfa de Cronbach de 0,971, lo cual indica, dentro del intervalo de valoración establecido, una alta confiabilidad del instrumento de recopilación de datos. Esto confirma la confianza del cuestionario para su aplicación en la muestra definida.

Tabla 4

Estadística de confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| 0,971 | 16 |

Nota. Datos extraídos del SPSS.

5.1.2. Variable comunicación interna

Conforme a la Tabla 5 y Figura 2, la evaluación del nivel de comunicación interna en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. muestra una prevalencia del nivel alto con un 54.5% de los encuestados, seguido por un nivel medio con el 36.4%,



y un nivel bajo en el 9.1%. Esto sugiere que la mayoría de los empleados experimentan una comunicación interna efectiva, esencial para el desempeño laboral y la cohesión organizacional. Aquellos que presentan un nivel medio están en proceso de mejora de las prácticas comunicativas en la empresa, aun enfrentando retos en la implementación de habilidades comunicativas. El segmento que percibe una baja comunicación interna refleja áreas críticas que requieren atención para fortalecer el intercambio de información y colaboración, lo cual es vital para el funcionamiento y éxito de la empresa.

Tabla 5

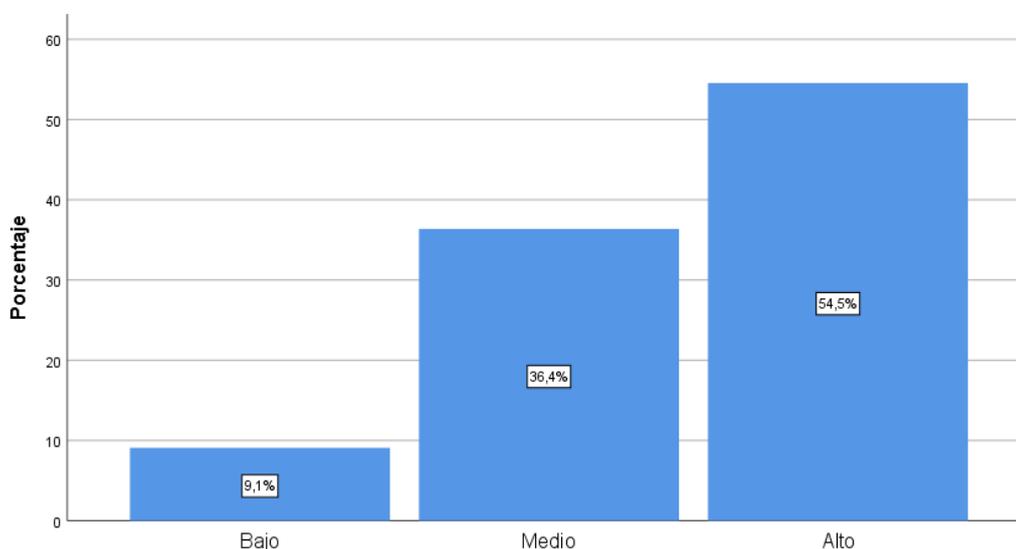
Nivel de la variable Comunicación interna

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 3 | 9,1 | 9,1 | 9,1 |
| | Medio | 12 | 36,4 | 36,4 | 45,5 |
| | Alto | 18 | 54,5 | 54,5 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Se muestra la frecuencia equivalente al porcentaje de la variable comunicación interna.
Fuente: Elaboración propia.

Figura 2

Nivel en diagrama de barras de la Comunicación interna



Nota. Detalles estadísticos de forma visual. Fuente: Elaboración propia.

5.1.2.1 Dimensiones de la variable comunicación interna.

De acuerdo con la tabla 6 y figura 3, el análisis del nivel de vínculo dentro de la empresa muestra que un significativo 63.6% de los empleados clasifica este como alto, mientras que un 24.2% lo considera medio y solo un 12.1% lo

[Handwritten signatures]

califica como bajo. Esto indica que la mayoría de los trabajadores perciben un fuerte vínculo dentro de la organización, es un indicativo de relaciones laborales positivas y un compromiso firme con la empresa. Aquellos con una percepción media pueden reconocer la existencia de conexiones, pero aún identifican áreas de mejora en la profundidad y la calidad de estos vínculos. La minoría que experimenta un bajo nivel de vinculación señalan la necesidad de intervenciones estratégicas para fomentar un sentido de pertenencia y mejorar la integración del personal.

Tabla 6

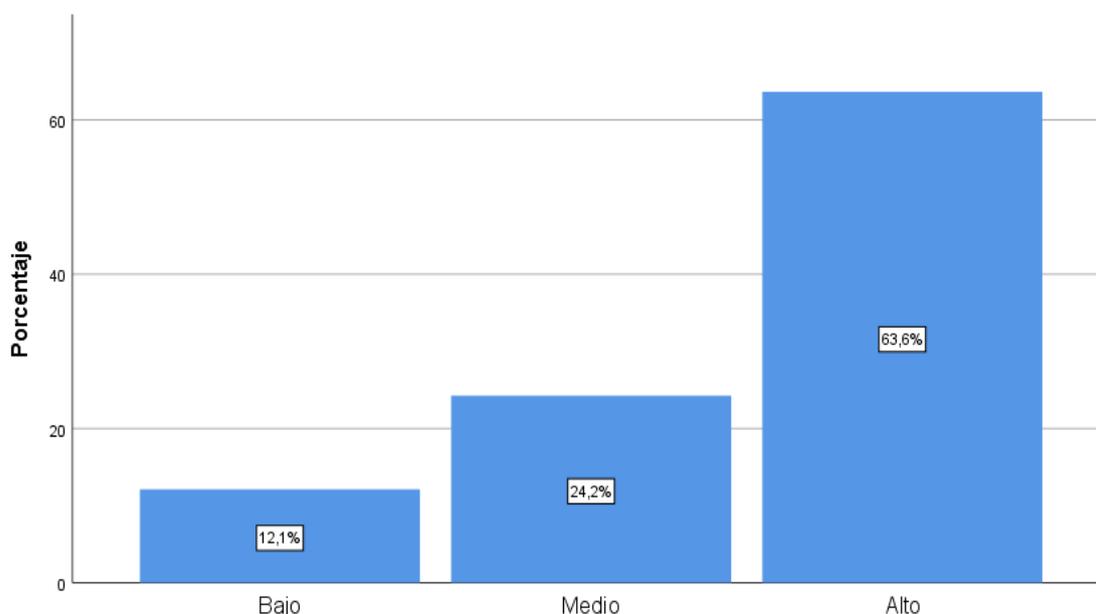
Nivel de la dimensión vínculo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 4 | 12,1 | 12,1 | 12,1 |
| | Medio | 8 | 24,2 | 24,2 | 36,4 |
| | Alto | 21 | 63,6 | 63,6 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Se muestra la frecuencia equivalente al porcentaje de la dimensión vínculo. Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Nivel en diagrama de barras del vínculo



Nota. Detalles estadísticos de forma visual. Fuente: Elaboración propia.

La tabla 7 y la figura 4 se muestran la efectividad en un 66,7% de participantes consideró que presentan un nivel alto, asimismo, el 18,2% lo

[Handwritten signatures]

consideró en nivel medio y el 15,2% en un nivel bajo. Estos resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores sienten que presentan una efectividad, lo que sugiere un ambiente de trabajo productivo y una alineación efectiva con los objetivos organizacionales. El grupo que percibe una efectividad media puede estar consciente de las fortalezas de la empresa, pero se presentan desafíos que impiden alcanzar un nivel más alto de rendimiento. La existencia de un segmento que ve la efectividad como baja, indica áreas específicas que necesitan mejoras para optimizar los procesos y la satisfacción laboral.

Tabla 7

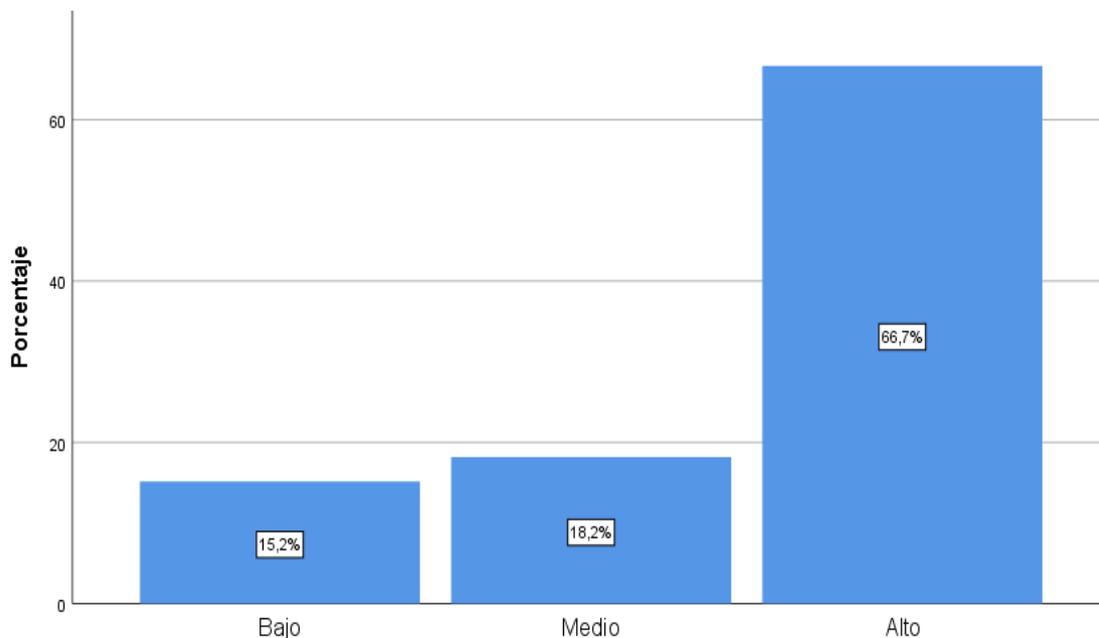
Nivel de la dimensión efectividad.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 5 | 15,2 | 15,2 | 15,2 |
| | Medio | 6 | 18,2 | 18,2 | 33,3 |
| | Alto | 22 | 66,7 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Se muestra la frecuencia equivalente al porcentaje de la dimensión efectividad. Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

Nivel en diagrama de barras de la efectividad



Nota. Detalles estadísticos de forma visual. Fuente: Elaboración propia.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

La tabla 8 y la figura 5 indica que en F.Q. Ingenieros S.A.C., el reconocimiento social se distribuye de manera que un 45.5% de los empleados sienten un nivel medio, otro 45.5% lo califica como alto, y un menor porcentaje de 9.1% lo considera bajo. Esto refleja que se está implementando con éxito estrategias que permiten a una gran parte de los colaboradores, sentir un reconocimiento significativo de sus logros y aportes. Sin embargo, el hecho de que un porcentaje igual de empleados solo perciba un nivel medio de reconocimiento sugiere la necesidad de mejorar las medidas de valoración lo cuales sean más impactantes. Es crucial abordar las causas del porcentaje que reporta un nivel bajo de reconocimiento a todos los empleados, siendo así que es necesario mejorar la motivación laboral.

Tabla 8

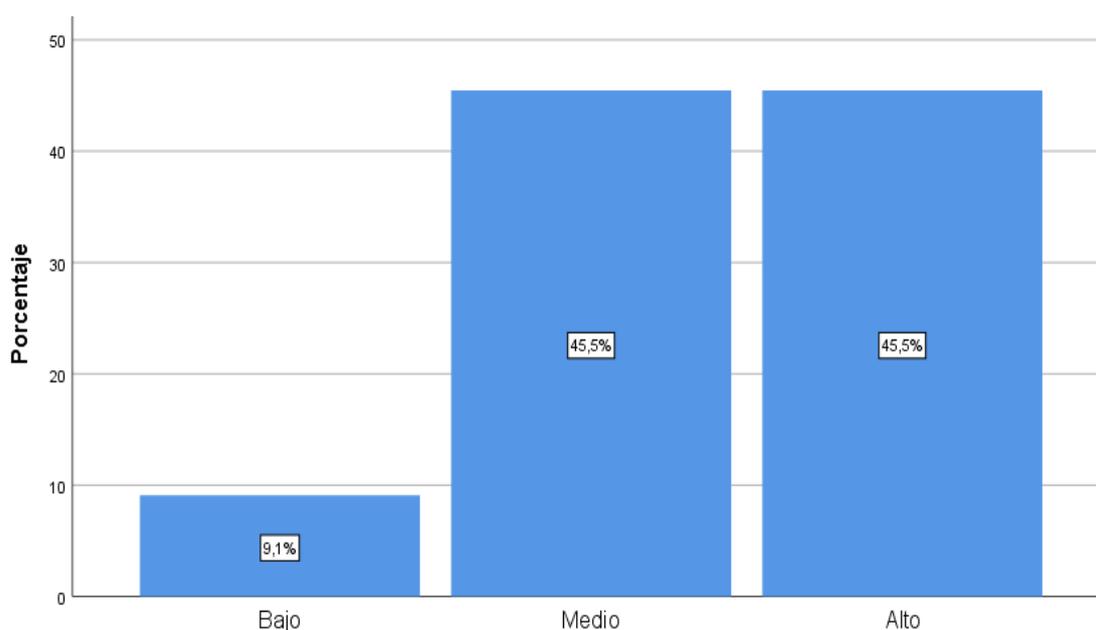
Nivel de la dimensión reconocimiento social.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 3 | 9,1 | 9,1 | 9,1 |
| | Medio | 15 | 45,5 | 45,5 | 54,5 |
| | Alto | 15 | 45,5 | 45,5 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Se muestra la frecuencia equivalente al porcentaje de la dimensión reconocimiento social.
Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Nivel en diagrama de barras del reconocimiento social



Nota. Detalles estadísticos de forma visual. Fuente: Elaboración propia.

[Handwritten signatures in blue ink]

La tabla 9 y la figura 6 se muestran que en F.Q. Ingenieros S.A.C., un 72.7% de los empleados identifican un alto nivel de identidad con la empresa, mientras que un 15.2% lo sitúa en un nivel medio y un 12.1% en un nivel bajo. Esto implica que los trabajadores están mayormente alineados con la cultura y los valores de la empresa, reflejando una fuerte integración personal con la visión corporativa. Los que se encuentran en el nivel medio de identidad posiblemente están en el proceso de fortalecer su sentido de pertenencia y comprensión de las políticas y metas empresariales. Por otro lado, el reconocimiento de un grupo con bajo nivel de identidad apunta a una oportunidad significativa, para desarrollar estrategias que promuevan una mayor conexión emocional y profesional con la empresa, fomentando así un ambiente laboral donde se valoren las contribuciones individuales y se cultive una comunidad de apoyo y colaboración más sólida.

Tabla 9

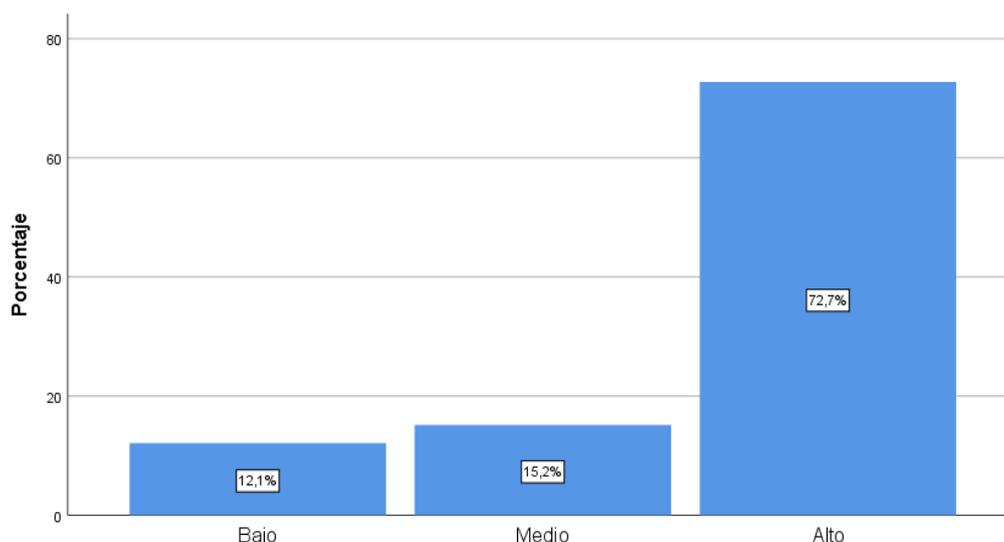
Nivel de la dimensión Identidad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 4 | 12,1 | 12,1 | 12,1 |
| | Medio | 5 | 15,2 | 15,2 | 27,3 |
| | Alto | 24 | 72,7 | 72,7 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Se muestra la frecuencia y porcentaje de la dimensión identidad. Fuente: Elaboración propia.

Figura 6

Nivel en diagrama de barras de la identidad



Nota. Detalles estadísticos de forma visual. Fuente: Elaboración propia.

5.1.3. Variable Desempeño laboral

La tabla 10 y la figura 7 muestra que en F.Q. Ingenieros S.A.C., un 63.5% de los empleados tienen un alto desempeño laboral, seguido de un 27.3% con un desempeño medio y un 9.1% con desempeño bajo. Esto indica que la mayoría de los empleados se han adaptado bien a las expectativas laborales y podrían estar beneficiándose de una comunicación interna sólida. La presencia de un desempeño medio y bajo sugiere la existencia de retos en la adaptación a las dinámicas laborales y destaca la posibilidad de mejora en las estrategias de capacitación y desarrollo organizacional.

Tabla 10

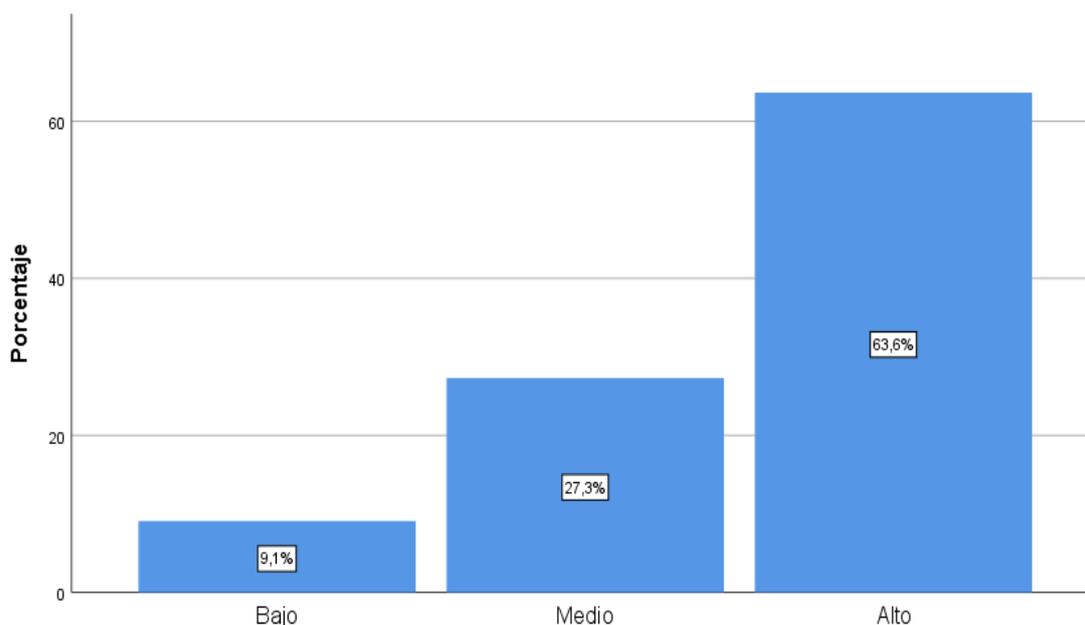
Nivel de la variable desempeño laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 3 | 9,1 | 9,1 | 9,1 |
| | Medio | 9 | 27,3 | 27,3 | 36,4 |
| | Alto | 21 | 63,6 | 63,6 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Se muestra la frecuencia equivalente al porcentaje de la variable desempeño laboral. Fuente: Elaboración propia.

Figura 7

Nivel en diagrama de barras de la variable desempeño laboral



Nota. Detalles estadísticos de forma visual. Fuente: Elaboración propia.

5.1.3.1. Dimensiones del desempeño laboral.

La tabla 11 y la figura 8 se muestra la evaluación del conocimiento del trabajo en F.Q. Ingenieros S.A.C., donde un 57.6% de los trabajadores poseen un alto nivel de conocimiento, mientras que el 33.3% se encuentra en un nivel medio y solo un 9.1% en un nivel bajo. Este resultado sugiere una comprensión robusta del trabajo por parte de la mayoría de los empleados, reflejando posiblemente una eficaz estrategia de formación y una sólida política de gestión del conocimiento. Sin embargo, la existencia de un segmento considerable con conocimiento medio resalta oportunidades para programas de desarrollo y capacitación más enfocados que puedan convertir ese conocimiento medio en alto. El pequeño porcentaje con bajo conocimiento podría indicar casos aislados que requieren atención específica para asegurar la competencia en todas las áreas operativas de la empresa.

Tabla 11

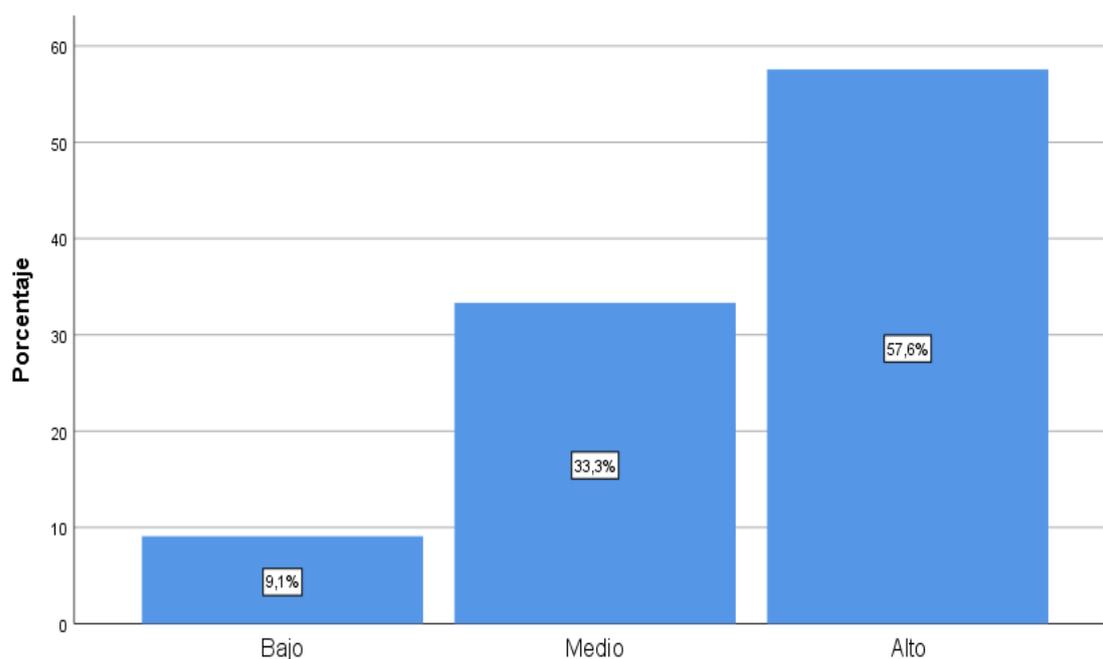
Nivel de la dimensión Conocimiento del trabajo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 3 | 9,1 | 9,1 | 9,1 |
| | Medio | 11 | 33,3 | 33,3 | 42,4 |
| | Alto | 19 | 57,6 | 57,6 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Se muestra la frecuencia equivalente al porcentaje de la dimensión conocimiento del trabajo. Fuente: Elaboración propia.

Figura 8

Nivel en diagrama de barras del conocimiento del trabajo



Nota. Detalles estadísticos de forma visual. Fuente: Elaboración propia.

La tabla 12 y la figura 9 indican que en F.Q. Ingenieros S.A.C., el 66.7% de los empleados muestran un alto compromiso laboral, un 24.2% un compromiso medio, y solo un 9.1% un compromiso bajo. Estos datos podrían reflejar una cultura organizacional fuerte que favorece la lealtad y la dedicación. Aunque la mayoría de los empleados están altamente comprometidos, la proporción que muestra un compromiso medio sugiere que hay espacio para estrategias que fomenten aún más el compromiso. El pequeño porcentaje con bajo compromiso laboral podría señalar áreas específicas donde se requieren

mejoras en la motivación y la integración de los trabajadores a la cultura y los objetivos de la empresa.

Tabla 12

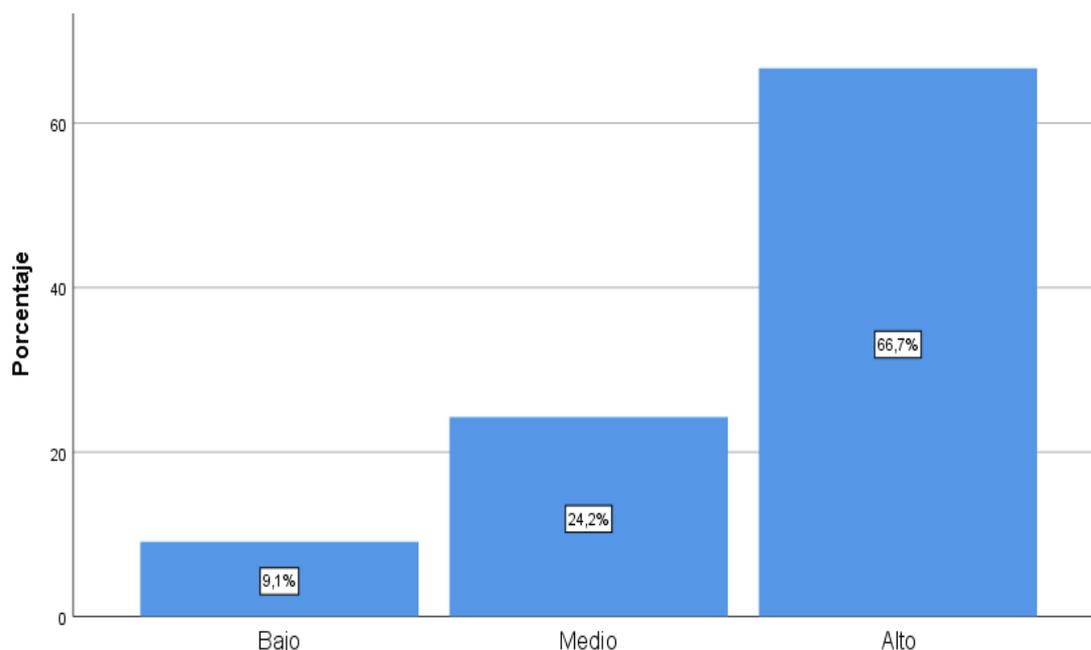
Nivel de la dimensión Compromiso laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 3 | 9,1 | 9,1 | 9,1 |
| | Medio | 8 | 24,2 | 24,2 | 33,3 |
| | Alto | 22 | 66,7 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Se muestra la frecuencia equivalente al porcentaje de la dimensión compromiso laboral.
Fuente: Elaboración propia.

Figura 9

Nivel en diagrama de barras del compromiso laboral



Nota. Detalles estadísticos de forma visual. Fuente: Elaboración propia.

La tabla 13 y la figura 10 muestra que el 51.5% de los empleados de F.Q. Ingenieros S.A.C. tienen una alta productividad, un 36.4% se ubica en un nivel medio y un 12.1% en un nivel bajo. Este perfil sugiere que más de la mitad de los trabajadores están alcanzando un nivel óptimo de productividad, contribuyendo significativamente al rendimiento general de la empresa. El porcentaje significativo de empleados con una productividad media indica un

[Handwritten signatures in blue ink]

potencial sin explotar que, con las estrategias de gestión adecuadas, podría elevarse para mejorar aún más la eficiencia general. El segmento con baja productividad ofrece una oportunidad para identificar barreras específicas al rendimiento y abordarlas con capacitaciones o cambios en los procesos.

Tabla 13

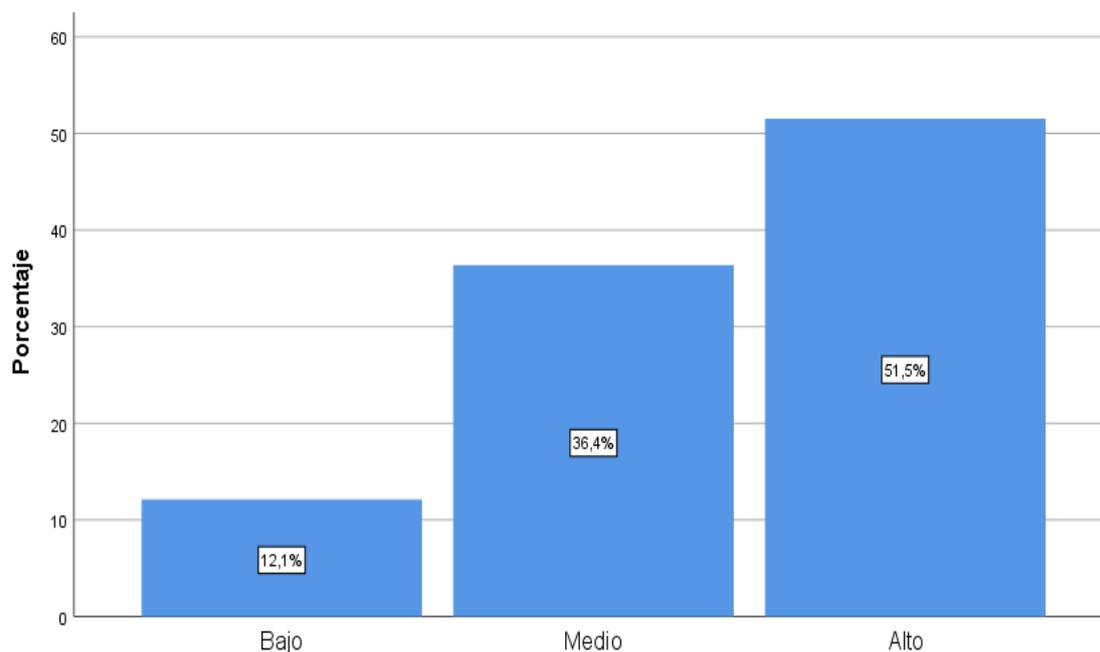
Nivel de la dimensión Productividad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 4 | 12,1 | 12,1 | 12,1 |
| | Medio | 12 | 36,4 | 36,4 | 48,5 |
| | Alto | 17 | 51,5 | 51,5 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Se muestra la frecuencia equivalente al porcentaje de la dimensión productividad. Fuente: Elaboración propia.

Figura 10

Nivel en diagrama de barras de la productividad



Nota. Detalles estadísticos de forma visual. Fuente: Elaboración propia.

La tabla 14 y la figura 11 reflejan que en F.Q. Ingenieros S.A.C., un notable 69.7% de los trabajadores son altamente eficientes, mientras que un 18.2% presenta eficiencia media y solo un 12.1% muestra eficiencia baja. Estos datos sugieren que la gran mayoría de los trabajadores están realizando sus tareas de

manera efectiva, lo que puede ser indicativo de procesos bien establecidos y una gestión eficiente. El grupo con eficiencia media puede representar un área de oportunidad para la mejora continua a través de la formación y la optimización de procesos. Por otro lado, el grupo con baja eficiencia señala la necesidad de intervenciones específicas para abordar los desafíos individuales o estructurales que están impactando en su rendimiento.

Tabla 14

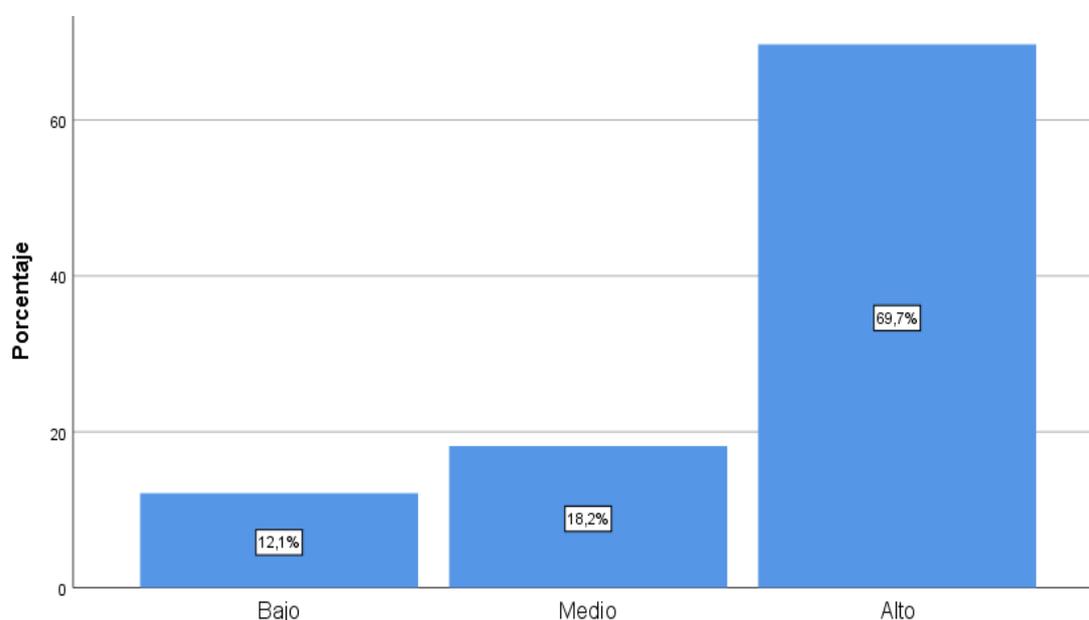
Nivel de la dimensión Eficiencia

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 4 | 12,1 | 12,1 | 12,1 |
| | Medio | 6 | 18,2 | 18,2 | 30,3 |
| | Alto | 23 | 69,7 | 69,7 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Se muestra la frecuencia equivalente al porcentaje de la dimensión eficiencia. Fuente: Elaboración propia.

Figura 11

Nivel en diagrama de barras de eficiencia



Nota. Detalles estadísticos de forma visual. Fuente: Elaboración propia.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

5.2 Resultados inferenciales

Por medio de la escala de interpretación Spearman, detallada en la siguiente tabla 14, se midió e interpretó el grado de correlación en la contratación de hipótesis del presente informe, la cual es valorada desde la interpretación uno en positivo a uno en negativo.

Tabla 15

Escala Spearman de interpretación de correlación

| Valor | Interpretación |
|----------------------------------|----------------|
| Correlación negativa perfecta. | -1 |
| Correlación negativa muy fuerte. | -0.90 a -0.99 |
| Correlación negativa fuerte. | -0.75 a -0.89 |
| Correlación negativa media. | -0.50 a -0.74 |
| Correlación negativa débil. | -0.25 a -0.49 |
| Correlación negativa muy débil. | -0.10 a -0.24 |
| No existe correlación alguna. | +0.09 a +0.09 |
| Correlación positiva muy débil. | +0.10 a +0.24 |
| Correlación positiva débil. | +0.25 a +0.49 |
| Correlación positiva media. | +0.50 a +0.74 |
| Correlación positiva fuerte. | +0.75 a +0.89 |
| Correlación positiva muy fuerte. | +0.90 a +0.99 |
| Correlación positiva perfecta. | +1 |

Nota. Se muestra los valores de coeficientes de correlación. Fuente. (Valderrama y Jaimes, 2019).

5.2.1. Prueba de hipótesis general

Se establecieron hipótesis estadísticas para abordar los objetivos de investigación, empleándose una regla de decisión basada en el nivel de significancia, cuando:

Si el valor p (Sig.) es $\leq 0,05$, se acepta la hipótesis alterna (H_1).

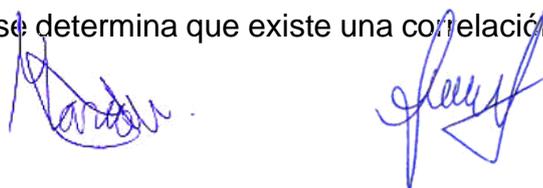
Si el valor p (Sig.) es $> 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0).

Para el objetivo general se plantea las siguientes hipótesis:

H_0 : La comunicación interna no tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

H_1 : La comunicación interna tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

En la tabla 16, se determina que existe una correlación positiva fuerte con



un valor rho = ,767; asimismo, se obtuvo una significancia de 0,000, lo cual es menor a la regla de decisión, indica que se aprueba la hipótesis alterna del estudio, afirmando que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

Tabla 16

Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral

| | | Comunicación interna | Desempeño laboral |
|-----------------|--------------|-------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación | 1,000 | ,767 |
| | interna | . | ,000 |
| | | N | 33 |
| Desempeño | laboral | ,767 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 33 |

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia.

5.2.1. Prueba de hipótesis específicas

Para el objetivo específico 1 se plantea las siguientes hipótesis:

H₀: El vínculo no tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

H₁: El vínculo tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

En la tabla 17, se determina que existe una correlación positiva fuerte con un valor rho = ,892, asimismo, se obtuvo una significancia de 0,000, el cual es menor a la regla de decisión, indicando que se aprueba la hipótesis alterna del estudio, afirmando que existe relación significativa entre el vínculo y desempeño laboral.

Tabla 17*Relación entre el vínculo y el desempeño laboral*

| | | | Vínculo | Desempeño laboral |
|-----------------|----------------------|----------------------------|---------|----------------------|
| Rho de Spearman | Vínculo | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,892 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,892 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 33 | 33 |

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia.

Para el objetivo específico 2 se plantea las siguientes hipótesis:

H₀: La efectividad no tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

H₁: La efectividad tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

En la tabla 18, se determina que existe una correlación positiva media con un valor rho = ,738, asimismo, se obtuvo una significancia de 0,000, el cual es menor a la regla de decisión, indica que se aprueba la hipótesis alterna del estudio, afirmando que existe relación significativa entre la efectividad y desempeño laboral.

Tabla 18*Relación entre la efectividad y el desempeño laboral*

| | | | Efectividad | Desempeño laboral |
|-----------------|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Efectividad | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,738 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,738 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 33 | 33 |

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia.

Para el objetivo específico 3, se plantea las siguientes hipótesis:

H₀: El reconocimiento social no tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

H₁: El reconocimiento social tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

En la tabla 19, se determina que existe una correlación positiva media con un valor rho = ,530, asimismo, se obtuvo una significancia de 0,000, el cual es menor a la regla de decisión, indica que se aprueba la hipótesis alterna del estudio, afirmando que existe relación significativa entre el reconocimiento social y desempeño laboral.

Tabla 19

Relación entre el reconocimiento social y el desempeño laboral

| | | | Reconocimiento social | Desempeño laboral |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Reconocimiento Social | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,570 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Desempeño laboral | Coefficiente de correlación | ,570 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 33 | 33 |

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia.

Para el objetivo específico 4, se plantea las siguientes hipótesis:

H₀: La identidad no tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

H₁: La identidad tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

En la tabla 20, se determina que existe una correlación positiva media con un valor rho = ,735, asimismo, se obtuvo una significancia de 0,000, el cual es menor a la regla de decisión, indica que se aprueba la hipótesis alterna del estudio, afirmando que existe relación significativa entre la identidad y desempeño laboral.

Tabla 20*Relación entre la identidad y el desempeño laboral*

| | | | Identidad | Desempeño laboral |
|-----------------|----------------------|----------------------------|-----------|----------------------|
| Rho de Spearman | Identidad | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,735 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,735 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 33 | 33 |

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia.

5.3 Otro tipo de resultados de acuerdo a la naturaleza del problema y la hipótesis

En este estudio, se llevó a cabo un análisis de normalidad detallada en la tabla 21, para las variables y dimensiones, asimismo, la muestra fue menor a 50 casos, por lo cual, se consideró Shapiro – Wilk, mediante el procesamiento del SPSS para realizar este análisis con el propósito de establecer la confiabilidad al 95%. Se siguieron condiciones predefinidas para determinar la distribución de los valores, siendo: si el valor de significancia (Sig.) inferior a 0.05, se considera que la distribución no es normal; si era igual o superior a 0.05, se considera que la distribución es normal. De acuerdo con esto, para la primera y segunda variable (0,000) se identificó una distribución no normal, por lo tanto, se utilizó la correlación de Rho de Spearman para comprobar las hipótesis.

Tabla 21*Prueba de normalidad de variables y dimensiones*

| | | Shapiro-Wilk | |
|--------------------------|-------------|--------------|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Comunicación interna | ,733 | 33 | ,000 |
| Vínculo | ,679 | 33 | ,000 |
| Efectividad | ,650 | 33 | ,000 |
| Reconocimiento social | ,763 | 33 | ,000 |
| Identidad | ,595 | 33 | ,000 |
| Desempeño laboral | ,680 | 33 | ,000 |
| Conocimiento del trabajo | ,718 | 33 | ,000 |
| Compromiso laboral | ,656 | 33 | ,000 |
| Productividad | ,751 | 33 | ,000 |
| Eficiencia | ,626 | 33 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Se muestra las significancias de 0,000, que demuestra datos de distribución normal.



VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

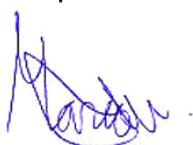
6.1 Contrastación y demostración de hipótesis con los resultados

Los resultados de las inferencias indican lo siguiente; en relación a la hipótesis general, los datos muestran que, al alcanzar una significancia bilateral de 0.000, inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se respalda la hipótesis general propuesta en este estudio. Además, con un coeficiente de $\rho=0,767$, se concluye que hay una relación positiva fuerte. Estas pruebas indican que la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. En otras palabras, a medida que la comunicación interna se fortalezca, se percibirá un mejor desempeño laboral de los colaboradores.

Respecto a la hipótesis específica 1, los resultados indican que, al obtener una significancia bilateral de 0.000, inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se respalda la hipótesis específica 1 formulada en este estudio. Además, con un coeficiente de $\rho=0,892$, se deduce que existe una relación positiva fuerte. Estos hallazgos revelan que el vínculo se relaciona con el desempeño laboral de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. En otras palabras, las la coordinación, cumplimiento de reglas, y las relaciones interpersonales, están relacionados con el desempeño laboral de los trabajadores.

En relación a la hipótesis específica 2, los resultados muestran que, al obtener una significancia bilateral de 0.000, inferior a 0.05, se descarta la hipótesis nula y se confirma la hipótesis específica 2 establecida en este estudio. Además, con un coeficiente de $\rho=0,738$, se infiere que existe una relación positiva media. Estos resultados demuestran que la efectividad guarda una relación con el desempeño laboral de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. En otras palabras, la iniciativa, compromiso de los colaboradores están relacionados con su desempeño laboral.

En cuanto a la hipótesis específica 3, los resultados indican que, al alcanzar una significancia bilateral de 0.000, inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se respalda la hipótesis específica 3 propuesta en este estudio. Además, con un valor de $\rho=0,570$, se establece que existe una relación positiva media. Estos resultados ilustran que el reconocimiento social mantiene una relación con el desempeño laboral de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. En



otras palabras, el apoyo, reconocimiento y motivación que se otorga a un colaborador está relacionado con su desempeño laboral.

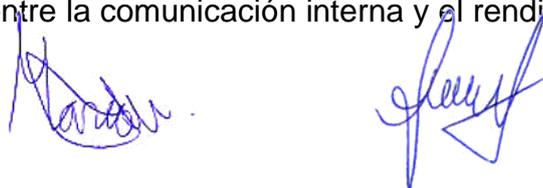
En lo que respecta a la hipótesis específica 4, los resultados evidencian que, al obtener una significancia bilateral de 0.000, menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula, validando así la hipótesis específica 4 formulada en esta investigación. Además, al presentar un valor de $\rho=0,735$, se establece que existe una relación positiva media. Estos resultados confirman que la identidad mantiene una relación positiva considerable con el desempeño laboral de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. En otras palabras, la visión y sentido de pertenencia de un trabajador está vinculado a su desempeño laboral.

6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares

Respecto a la hipótesis general, se observa que existe una correlación positiva fuerte, entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. (Véase tabla 16). Este hallazgo es comparable con los estudios de Aragadvay (2022) y Armijos (2022), quienes encontraron correlaciones positivas moderadas y considerables, respectivamente, en contextos similares. En ambos casos, se reafirma la influencia de una comunicación interna clara y efectiva en el desempeño laboral, alineándose con la tendencia observada en F.Q. Ingenieros S.A.C.

En cuanto a una de la hipótesis específica 1, se observa que existe una correlación positiva fuerte, entre la dimensión de vínculo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. (Véase tabla 17). Estos hallazgos son consistentes con los hallazgos de López (2021), quien resalta la comunicación interna junto a la motivación y el liderazgo como factores clave para el desempeño laboral. Además, Morales (2021) y Toro (2018) subrayan la relevancia del clima organizacional y la comunicación interna en la eficiencia laboral, lo que respalda la correlación positiva media ($Rho = 0.735$) encontrada entre el vínculo y el desempeño laboral en su estudio.

En cuanto a una de la hipótesis específica 2, se puede observar que existe una correlación positiva media, entre la dimensión de efectividad y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. (Véase tabla 18). Este resultado es coherente con el estudio de Armijos (2022), que encontró una relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral en el



sector alojamiento.

En cuanto a una de la hipótesis específica 3, se puede observar que existe una correlación positiva media, entre la dimensión de reconocimiento social y el desempeño laboral los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. (Véase tabla 19). Este hallazgo es complementario a los resultados obtenidos por Morales (2021), quien establece una correlación positiva entre el clima organizacional, que incluye el reconocimiento, y el desempeño laboral. El impacto mediano de la dimensión del reconocimiento sugiere que, si bien es un factor relevante, existen otros elementos de la comunicación interna y del clima organizacional que también contribuyen significativamente al rendimiento de los trabajadores.

En cuanto a una de la hipótesis específica 4, se puede observar que existe una correlación positiva media, entre la dimensión de identidad y el desempeño laboral los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. (Véase tabla 20). Este descubrimiento es afín con los hallazgos de Leyva (2022), que también destacó la importancia de la comunicación interna para fomentar una fuerte identidad organizacional que se correlaciona con un desempeño laboral mejorado. Aunque la relación es solo moderada, subraya la complejidad de los factores que influyen en cómo los empleados se identifican con su lugar de trabajo y su papel en la promoción del rendimiento.

6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

El responsable de este estudio asume plena responsabilidad por todos los datos presentados en esta tesis. Certifica su familiaridad con las pautas y normativas establecidas por la Universidad Nacional del Callao, incluido el reglamento del código de ética de investigación.



VII. CONCLUSIONES

1. Se concluye que, existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. en Lima-2023, respaldado con una correlación positiva fuerte ($\rho = 0,767$) y una significancia estadística de 0.000. Esta asociación resalta la importancia crítica de una comunicación efectiva en el entorno laboral, ya que se vincula directamente con el rendimiento positivo de los empleados, por ende, el incremento de acciones en la comunicación interna incrementará los índices de desempeño laboral.
2. Se concluye que, existe relación significativa entre el vínculo y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. en Lima-2023, aprobado con una significancia estadística de 0.000 y correlación positiva fuerte ($\rho = 0,892$). Resaltando que las mejoras en el vínculo laboral se vinculan directamente con el desempeño laboral de los empleados.
3. Se concluye que, la efectividad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. en Lima-2023, aprobado con una significancia estadística de 0.000 y rho Spearman de 0.738 teniendo una correlación positiva media. Evidenciando que, el incremento de la efectividad de la comunicación interna permitirá mejorar el desempeño laboral directamente.
4. Se concluye que, existe relación significativa entre el reconocimiento social y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. en Lima-2023, aprobado con una significancia estadística de 0.000 y correlación positiva media ($\rho = 0,570$). Resaltando que el reconocimiento laboral aporta a la mejora directa del desempeño laboral de los empleados.
5. Se concluye que, la identidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C. en Lima-2023, aprobado con una significancia estadística de 0.000 y rho Spearman de 0.735 teniendo una correlación positiva media. Evidenciando que, el incremento de la identidad en la empresa interna permitirá mejorar el desempeño laboral directamente en los empleados.



VIII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente de la empresa, asegurarse de que la comunicación interna tenga alcance a puestos directivos como administrativos y operarios; de modo que, todos los colaboradores reciban instrucciones, indicaciones y pautas para realizar su trabajo de una manera más simple y efectiva y que dichas instrucciones sean fáciles de seguir.
2. Se recomienda al jefe de recursos humanos, crear una plataforma en la que la información relativa a la descripción, especificaciones y requisitos del puesto esté bien detallada, como tal, estimule el vínculo de los trabajadores por dar lo mejor de sí en la organización.
3. Se recomienda a los jefes de área capacitar para mejorar la iniciativa, compromiso, coordinación con el equipo y a la toma de decisiones para dar solución a una problemática, asimismo, se debe conservar un adecuado control de las labores y de esa manera brindar una retroalimentación respectiva a los empleados sobre la calidad del desempeño que realizan en sus trabajos.
4. Se recomienda a la gerencia de la empresa, organizar programas de formación donde se reconozca a los colaboradores destacados y se mejoren las habilidades comunicativas de los empleados, lo que contribuirá en gran medida a mejorar el desempeño al equiparar las habilidades y capacidades individuales de los empleados mientras ejecutan las tareas diarias.
5. Se recomienda a la jefe de recursos humanos, diseñar e implementar un plan y una estrategia de comunicación eficaz que permita a la dirección fomentar la identidad de los colaboradores, considerando que tanto la dirección como los empleados tomen conciencia de que la comunicación es una parte muy importante de la empresa, especialmente en una organización en crecimiento.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahmad, R., Rafay, M. I., & Ahmad, H. (2022). Social exchange theory: Systematic review and future directions. *Front Psychol*, 13. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9878386/>
- Alberto, C., y Córdova, J. (2018). Medición de la eficiencia en la industria de la construcción y su relación con el capital del trabajo. 33(1), 69-82. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ric/v33n1/0718-5073-ric-33-01-00069.pdf>
- Allca, A. (2019). *Comunicación interna y la gestión del cambio organizacional en el Fondo Intangible Solidario de Salud*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41886/Allca_LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, R., Batanero, C., y Roldán, A. (2020). Comprensión del intervalo de confianza por estudiantes de Bachillerato. *Avances de Investigación en Educación Matemática*(18), 103-117. <https://aiem.es/article/view/3866>
- Aragadvay, M. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba*. [Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17744>
- Arguedas, I. (2019). Autorrealización en personas adultas jóvenes: fuentes y estrategias para su construcción. *Revista de Educación y Desarrollo*, 51. https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/51/51_Arguedas.pdf
- Arias, F. (2018). Efectividad y eficiencia de la investigación tecnológica. *Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología de la Universidad Politécnica*



- Territorial de Maracaibo*, 3(1), 64-83.
<http://recitium.iutm.edu.ve/index.php/recitium/article/view/92>
- Arispe, C., Guerrero, M., y Acuña, L. (2020). *La investigación científica*. Ecuador: universidad Internacional del Ecuador.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%3%8DFICA.pdf>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., y Arellano, C. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%3%8DFICA.pdf>
- Armijos, G. (2022). *La comunicación interna y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de las pequeñas empresas del sector alojamiento del Distrito Metropolitano de Quito*. [Trabajo de grado, Universidad de las Fuerzas Armadas].
<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/32369/1/T-ESPE-052472.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo [BID]. (2018). Informe macroeconómico de América Latina y el Caribe.
<https://publications.iadb.org/es/Informe-macroeconomico-de-America-Latina-y-el-Caribe-2023-preparar-el-terreno-macroeconomico-para-un-crecimiento-renovado>
- Bauwens, R. (2019). Equity Theory. *Vakmedianet*.
<https://www.narcis.nl/publication/RecordID/oai:tilburguniversity.edu:publications%2F89490dc0-fc09-4c73-9bcd-5d74ffc75291>



- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). La Motivación y el Desempeño Laboral: El Capital Humano como factor clave en la organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Calva, D., y Espinoza, E. (2020). La ética. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 333-340. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-333.pdf>
- Cano, C. (2019). *Dos visiones diferentes de entender la investigación, para la formación en educación superior*. Colombia: Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/07/investigacion-educacion-superior.html>
- Caparrós, N., Carbonero, D., y Raya, E. (2017). Construir conocimiento desde la práctica. *Interacción y perspectiva: Revista de Trabajo Social*, 7(1), 61-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5859943>
- Carrero, Y. (2019). Identidad Corporativa y los Valores Organizacionales, desde un Liderazgo de Avanzada. *Revista Scientific*, 4(14), 347-366. http://indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/408
- Castro, A., y Diaz, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Relaciones Públicas*, 29(3), 1-13. <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2020.may.24/50506>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20administraci%C3%B3n.pdf



3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf

Cleveland, J., Huebner, L., Anderson, K., & Agbeke, D. (2019). Lifespan Perspectives on Job Performance, Performance Appraisal/Management and Creative Performance. En *Work Across the Lifespan* (págs. 291-321). Academic Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-812756-8.00012-8>

Concepcion, N. (2021). *Comunicación Interna Efectiva, Pilar para el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de UDELAS-Panamá*. [Tesis de grado, Universidad Especializada de las Americas]. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3419>

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]. http://168.77.210.164/bitstream/handle/123456789/1047/Concepción_Nilka.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Contreras, F., Soria, K., y Zuniga, S. (2021). Empresas B en Latinoamérica: un estudio exploratorio sobre compromiso laboral. *Información tecnológica*, 32(3), 113-120. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000300113>

Corona, A. (2020). El sentido de pertenencia, una estrategia de mejora en el proceso formativo en las artes. Estudio de caso en Danza en una universidad mexicana. *Páginas de Educación*, 13(2), 59-79. <https://doi.org/10.22235/pe.v13i2.2172>

Cuenca, J. (2018). *Como hacer un plan estratégico de comunicación* (Vol. III).

Cuenca, J., y Verazzi, L. (2019). *Guía fundamental de la comunicación interna*.

Editorial

UOC.



https://www.google.com.pe/books/edition/Gu%C3%ADa_fundamental_de_la_comunicaci%C3%B3n_in/mxSzDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Cuesta, M., Muñiz, J., Postigo, Á., y Prieto, F. (2021). Compromiso laboral: nueva escala para su medición. *Revista Latinoamericana*, 53, 133-142. <https://doi.org/10.14349/rlp.2021.v53.15>

Dabos, G., y Pujol, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

De la Hoz, E., Fontalvo, T., y Morelos, J. (2018). La Productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>

Dellafredad, C., y Nuñez, M. (2022). *Influencia de la comunicación organizacional interna en el desempeño laboral de los colaboradores del grupo La República-Sede Chiclayo*. [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5628>

Department of Statistics Malaysia. (2018). *Gross domestics product (GDP) by state 2018*. Kuala Lumpur. https://www.dosm.gov.my/v1/index.php?r=column/cone&menu_id=dUtRR1JYWjk2TEJha1BrZml0REY4UT09

Diaz, N. (2021). *Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de la Unidad de Gestión del Talento Humano en una Entidad Estatal, Lima, 2021*. Lima: [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73897/Diaz>



_PNC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Díaz, N. (2021). *Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de la Unidad de Gestión del Talento Humano en una Entidad Estatal, Lima, 2021*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73897>
- Du, P. (2019). *Consumo e identidad en el trabajo*. CIS.
https://books.google.es/books?id=RCy4DwAAQBAJ&dq=identidad+de+los+trabajadores+&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Elgar, M., y Riehl, C. (2021). Editorial: Mecanismos de comunicación y reconocimiento en evolución social. *Front. Ecol. Evol.*, 8.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fevo.2020.625831/full>
- Elif, A. (2020). The Determination of Teachers' Motivation Based on Herzberg's Motivation Theory. *Turkish Online Journal of Educational Technology*, 19(4). <https://eric.ed.gov/?id=EJ1272850>
- Espinosa, L. (2021). *Teorías X,Y,Z de Douglas Mc. Gregor y William Ouchin*. Acervo Digital Educativo.
<https://ade.edugem.gob.mx/handle/acervodigitaledu/64353>
- Espinoza, C., y Suxe, N. (2023). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa grupo Ases capital S.A.C*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10949>
- Expósito, C., y Marsollier, R. (2017). Los valores y el compromiso laboral en el empleo público. *Revista Empresa y Humanismo*, 20(2), 29-50.
<http://hdl.handle.net/11336/69529>
- Florencia, M., y Pessolano, D. (2019). La producción de conocimiento en Trabajo



- Social, una lectura desde las epistemologías del sur y feministas. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e Intervención Social*(28), 17-40. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i28.6695>
- Gaete, R., Licandro, O., y Martí, J. (2018). La Responsabilidad Social de la Educación Superior como Bien Común. Concepto y desafíos. *Revista de la Educación Superior*, 47(186), 1-22. <https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v47n186/0185-2760-resu-47-186-1.pdf>
- GALLUP. (2020). *The Relationship Between Engagement at Work and Organizational OutcomeS*. <https://www.gallup.com/topic/employee-engagement.aspx>
- García, J. (2022). *La comunicación interna*. Ediciones Diaz de Santos S.A. https://www.google.com.pe/books/edition/La_comunicaci%C3%B3n_interna/ttSdEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- García, R., Muñoz, P., Pineda, L., y Rodríguez, J. (2022). Enfoque de intercambio social y la felicidad en el trabajo: explorando el efecto mediador del compromiso organizacional. *OBETS. Revista de Ciencias Sociales*, 17(2), 22-236. <https://revistaobets.ua.es/article/view/21060>
- Guartarán, A., Ollague, J., y Torres, K. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Guzmán, C., Hernández, J., Juárez, L., Vázquez, J., y Vázquez, J. (2017). El trabajo colaborativo y la socioformación: un camino hacia el conocimiento complejo. *Revista Educación y Humanismo*, 19(33), 334-356. <http://dx.doi.org/10.17081/eduhum.19.33.2648>



- Kiesel, A. (2019). *Communication as a predictor of engagement and value in digital work environments*. Muncie: Ball State University.
https://cardinalscholar.bsu.edu/bitstream/handle/123456789/201696/KieselA_2019-2_BODY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kulachai, W., Narkwatchara, P., Siripool, P., y Vilailert, K. (2018). Internal communication, employee participation, job satisfaction, and employee performance. *Atlantis Press*, 186, 124-129.
<https://doi.org/https://doi.org/10.2991/insyma-18.2018.31>
- La República. (31 de Diciembre de 2021). *Empleo: ¿qué es lo que más motiva a los trabajadores peruanos?*
<https://larepublica.pe/economia/2021/12/31/ano-nuevo-que-es-lo-que-mas-motiva-a-los-trabajadores-peruanos-atmp>
- Labraña, J. (2022). La teoría de sistemas sociales y el campo de estudios en educación superior. *Cinta de moebio(74)*,51-64.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-554X2022000200051&script=sci_arttext
- Lewis, L. (2019). *Organizational Change*. Routledge.
<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780203703625-24/organizational-change-laurie-lewis>
- Leyva, J. (2022). *La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de recursos humanos de la empresa SILSA S.A, 2022*. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú].
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6861>
- López, A. (2021). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Sede Guayaquil*. [Tesis de



- posgrado, Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil].
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19811>
- Madero, S. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*(29).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-62662019000100194&script=sci_arttext
- Madero, S., y Rodriguez, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78582018000200095&script=sci_arttext
- Maldonado, A., y Sandoval, P.. (2022). Evaluación Educativa de los Aprendizajes: Conceptualizaciones básicas de un lenguaje profesional para su comprensión. *Páginas de Educación*, 15(1), 49-75.
<http://www.scielo.edu.uy/pdf/pe/v15n1/1688-7468-pe-15-01-49.pdf>
- Mancheno, M., Bermudez, D., y Perez, D. (2019). De la teoría científica a la de criticabilidad auto organizada: Un entorno que exige cambios sustanciales en la administración. *POCAIP*, 4(4), 595-612.
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/156>
- Mejía, J., y Sumba, V. (2021). Lesson Study: reconstruir el conocimiento práctico en y para la profesionalización docente de la UNAE. *Revista PRACTICUM*, 6(1), 44-58.
<https://doi.org/10.24310/RevPracticumrep.v6i1.10173>
- Mercer. (2021). *Tendencias Globales de Talento 2020–2021*.
<https://www.mercer.com/content/dam/mercer/attachments/private/global->



talent-trends/2021/gi-2021-gtt-peru.pdf

Mitsakis, M., & Galanakis, M. (2022). An Empirical Examination of Herzberg's Theory in the 21st Century Workplace. *Organizational Psychology Re-Examined. Scientific Research*, 13(2), 264-272.
<https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=115485>

Morales, A. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los funcionarios de la Fiscalía Provincial de Chimborazo*. [Tesis de grado, Universidad de Ambato].
<https://doi.org/https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32663/1/023%20ADP.pdf>

Morales, J. (2023). *La comunicación interna en el desempeño laboral de la I.E.P. Nuestra Señora De la Merced – Huacho, 2022*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión].
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7738>

Moreno, S. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Choco Diego Luis Córdoba. *CES Derecho*, 9(1), 13-33. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>

Mujica, R., y Guzmán, M. (2021). *El sistema de incentivos y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza Cusco - 2019*. [Tesis de grado, Universidad Continental].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9094/4/IV_FCE_308_TI_Mujica_Guzman_2021.pdf

Murphy, K., Cleveland, J., & Hanscom, M. (2018). *Performance Appraisal and Management*.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Q35ZDwAAQBAJ&oi=fnd&>



pg=PT16&ots=iZpoOHQEVD&sig=alOrvnkifzpRSJume9kmQIRaswM#v=onepage&q&f=false

- Navarrete, M. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>
- Nebojsa, P., & Milan, R. (2022). The Influence of Internal Communication on Employees Motivation in Organizations in Serbia. *Sciendo*, 59(4), 515-523. <https://sciendo.com/article/10.2478/ethemes-2021-0029>
- Nemur, L. (2016). *Productividad: Consejos y Atajos de Productividad para Personas Ocupadas*. (P. Cuenca, Trad.) Babelcube Inc.
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166-173. <https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia>
- Oliveira, J. (2022). La relación entre la eficiencia y el desempeño organizacional: Una Revisión Desde El Sector Servicios. *Revista Científica ANFIBIOS*, 5(1), 26-35. <http://www.revistaanfibios.org/ojs/index.php/afb/article/view/100>
- Olivera, Y. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Ortiz, A. (2021). Factores psicosociales que afectan a los empleados en las organizaciones. *International Journal of Good Conscience*, 13(6), 1-23. [http://www.spentamexico.org/v16-n3/A4.16\(3\)1-23.pdf](http://www.spentamexico.org/v16-n3/A4.16(3)1-23.pdf)
- Ospina, Y., y Salazar, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección*



Académica de Ciencias Estratégicas, 6(1), 47-64.

https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Otero, E. (2020). *Teorías de la comunicación*. Editorial Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

https://books.google.es/books?id=eg_xDwAAQBAJ&dq=Teor%C3%ADa+de+la+comunicaci%C3%B3n+organizacional&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Paredes, R. (2021). *La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de un supermercado en la provincia de Ferreñafe 2021*.

[Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91934>

Park, S., & Hong, S. (2022). Knowledge Visualization and Mapping of Studies on

Social Systems Theory in Social Sciences: Focused on Niklas Luhmann.

Journal of the Korean Society for Library and Information Science. 56(1),

253-275. <https://koreascience.kr/article/JAKO202209834499526.page>

Pazmay, S. (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de

calzado en Tungurahua-Ecuador. *Podium*, 36, 23-34.

[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692019000100023)

[09692019000100023](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692019000100023)

Pin, G. (2021). *Comunicación organizacional interna y su influencia en el desempeño laboral en la compañía FREEPLASTIC*. Ecuador [Tesis de

grado, Universidad de Guayaquil].

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54792>



- Ramírez, E. (2021). El sistema de inspección de trabajo respecto al cumplimiento de las normas y derechos laborales en el Perú: A propósito de una revisión sistemática documental. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(5), 10155-10167. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1059
- Ramirez, C., Ramirez, M., & Ramirez, C. (2022). *Fundamentos de administración - 5ta edición*. Ecoe. https://www.google.com.pe/books/edition/Fundamentos_de_administraci%C3%B3n_5ta_edici/RGBjEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Remicio, P. (2020). *Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CAFÉ CAFÉ del Perú, Miraflores-2020*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1367/Remicio%20Diaz%2c%20Pamela%20Nathaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, I. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del Hospital la Carlota en Montemorelos*. [Tesis de grado, Universidad de Montemorelos] <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1047>
- Rivero, E., y Zoro, B. (2018). *Construyendo una visión compartida para la educación del territorio*. Chile: LIDERES EDUCATIVOS, Centro de Liderazgo para la Mejora Escolar. https://www.lidereseducativos.cl/wp-content/uploads/2019/02/NT6_Construyendo-una-visio%CC%81n-compartida-para-la-educacio%CC%81n-del-territorio_19-11-18-1-1.pdf
- Robledo, C., y Orejuela, J. (2020). Teorías de la sociología del envejecimiento y la vejez. *Revista Guillermo de Ockham*, 18(1). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-



192X2020000100095

- Rodriguez, L. (2019). Retos y perspectivas en la comunicación organizacional. *revista Profesional de la información*, 28(5),1-7.
<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2019.sep.01>
- Rodriguez, N. (2020). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1) .
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2218-36202020000100141
- Salvador, J. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *Revista San Gregorio*(35), 157-173.
<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>
- Sanchez, H., Reyes, C., y Mejia, K. (2018). *Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica*. [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma].
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sebrechts, M., & Tonkens, E. (2019). Unfolding recognition: an empirical-theoretical contribution to the concept. *Distinktion: Journal of Social Theory*, 20(2), 173-189.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1600910X.2019.1586741>
- Serna, R. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019*. [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión].
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4195>
- Shiverdecker, L., & LeBreton, J. (2019). 19 - Antagonism and work outcomes:



- Implicit and explicit considerations. En *The Handbook of Antagonism* (págs. 281-295). Academic Press.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-814627-9.00019-0>
- Silva, M., y Bonilla, D. (2020). Justicia organizacional y capital psicológico: factores que se relacionan con la satisfacción laboral. *Magazine de las Ciencias*, 5(7), 16-29.
<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/838>
- Srivastava, A., & Goyal, M. (2021). Internal Marketing Strategies and Employee Satisfaction: Perceived Efficacy with Workforce in New Normal. *A Journal of Management Sciences*, 11(1), 33-41.
<http://smsjournals.com/index.php/Adhyayan/article/view/2380>
- Taekke, J., & Clausen, L. (2022). *Luhmann and Epistemology*. UC Viden.
<https://www.ucviden.dk/en/publications/luhmann-and-epistemology>
- Toledano, A., y Segarra, M. (2021). La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 12(2), 245-261. <https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/116065>
- Toro, A., y Alonso, Y. (2019). *Alternativas para la mitigación del CO2 Asociado Al Transporte Terrestre Logístico: Una Revisión*. [Tesis de grado, Universidad de Antioquia].
http://repositorio.udea.edu.co/bitstream/10495/13912/1/ToroAlejandra_2019_AlternativasMitigacionTransporte.pdf
- Toro, E. (2018). *Correlacion de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores*. [Tesis de grado, Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6212/1/T2649-MBA-Vilema-Correlacion.pdf>



- Vilcas, I. (2019). *La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3313/TM%20AD-AD%204529%20V1%20-%20Vilcas%20Tacs%20Isabel%20Rocio%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villalba, G. (2018). *Coordinación de actividades empresariales en materia de prevención de riesgos laborales en el sector de la hostelería*. [Maestría, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria]. <http://hdl.handle.net/10553/77739>
- Watters, E. (2021). Factors in Employee Motivation: Expectancy and Equity Theories. *Department of Social and Behavioral Sciences*, 6(1), 4-22. <https://www.colochiefs.org/assets/JOCP%20Vol%206%20Iss%201%20Spring%202021%202.pdf#page=5>
- Zambrano, S. (2022). *Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Pimocha*. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/12234>



ANEXOS

- Matriz de consistencia

Título: “Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023”

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DISEÑO METODOLÓGICO |
|--|--|--|--|--|
| <p><u>Problema general</u></p> <p>P: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023?</p> | <p><u>Objetivo general</u></p> <p>O: Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.</p> | <p><u>Hipótesis general</u></p> <p>HG1: La comunicación interna tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.</p> | <p><u>Variable Asociada:</u></p> <p>X: Comunicación interna.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>X1: Vínculo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinación. - Cumplimiento de reglas. - Relaciones interpersonales. - Inquietudes. <p>X2: Efectividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa. - Compromiso. - Coordinar. - Decisiones. <p>X3: Reconocimiento social.</p> | <p><u>Tipo de investigación:</u></p> <p>Básica</p> <p><u>Diseño de investigación:</u></p> <p>No experimental</p> <p><u>Nivel de investigación:</u></p> <p>Correlacional</p> <p><u>Población y Muestra:</u></p> <p>33 trabajadores de F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.</p> <p><u>Técnica</u></p> <p>Encuesta</p> |
| <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>P1: ¿Cuál es la relación entre el vínculo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023?</p> <p>P2: ¿Cuál es la relación entre la efectividad y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023?</p> | <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>O1: Determinar la relación entre el vínculo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.</p> <p>O2: Determinar la relación entre la efectividad y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.</p> | <p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>HE1: El vínculo tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.</p> <p>HE2: La efectividad tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.</p> | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| <p>P3: ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento social y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.?</p> <p>P4: ¿Cuál es la relación entre la identidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.?</p> | <p>O3: Determinar la relación entre el reconocimiento social y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.</p> <p>O4: Determinar la relación entre la identidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.</p> | <p>HE3: El reconocimiento social tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.</p> <p>HE4: La identidad tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo. - Reconocimiento. - Motivación. - Valoración. <p>X4: Identidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visión y desempeño. - Mejora del área. - Pertenencia. - Actitudes hacia el área. <p><u>Variable de supervisión:</u></p> <p>Y: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y1: Conocimiento del trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento teórico. - Experiencia. - Conocimiento práctico. - Responsabilidad. - Ética. <p>Y2: Compromiso laboral.</p> | <p><u>Instrumento</u></p> <p>Cuestionario</p> |
|---|---|---|---|--|

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de confianza. - Satisfacción. - Motivación. - Autorrealización. <p>Y3: Productividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de producción. - Eficacia del trabajador. - Cumplimiento de objetivos. - Exigencias laborales. <p>Y4: Eficiencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad. - Liderazgo. - Competencia. - Competitividad. | |
|--|--|--|---|--|

Handwritten signature

Handwritten signature

- **Instrumentos validados**

CUESTIONARIO

A continuación, se presenta el cuestionario para la investigación “Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023”, el cual, posee un conjunto de diferentes situaciones que tratarán sobre diversos aspectos de la actividad laboral. Indíquenos la frecuencia como que se presenta dichos aspectos, por tanto, marca con una “X” en la alternativa que más se ajuste a su respuesta. Recuerde que ninguna respuesta es incorrecta.

| Ítems | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|--|-------|------------|---------|--------------|---------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Variable: Comunicación interna | | | | | |
| Vínculo | | | | | 5 |
| 1. Usted presta atención y hace un esfuerzo por cumplir lo coordinado en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | 4 | |
| 2. Usted cumple las reglas de manera completa a pesar de las dificultades de coordinación que se dan en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | 3 | | |
| 3. Usted mantiene una conversación que facilita las buenas relaciones interpersonales en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 4. Usted realiza acciones que faciliten la articulación de forma clara y ética en las áreas de trabajo de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 5. Usted crea capacidades comunicativas que contribuyen al crecimiento de una cultura organizacional en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| Efectividad | | | | | |
| 6. Usted propone ideas de trabajo que ayuden a ser competitivos y productivos en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 7. Usted promueve una actitud de compromiso y fortalecimiento en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., haciéndolo sentirse bien. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 8. Usted coordina oportunamente a fin de garantizar su operatividad en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 9. Usted toma decisiones coherentes y correctas que procuran dar mayor efectividad al trabajo en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 10. Usted labora con un desempeño que potencia las fortalezas de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| Reconocimiento social | | | | | |
| 11. Usted agradece el apoyo a modo de reconocimiento del trabajo que los demás compañeros realizan en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 12. Usted se siente reconocido por el esfuerzo que realiza en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 13. Usted se siente motivado a lograr mayores niveles de rendimiento en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 14. Usted considera que su trabajo es valorado por su jefe en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 15. Usted considera que su trabajo es visto de forma positiva por sus compañeros la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| Identidad | | | | | |
| 16. Usted comparte la misma visión que sus jefes en cuanto a desempeño y metas de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 17. Usted conoce las necesidades de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., y lucha tenazmente por mejorarlas. | | | | | |
| 18. Usted expresa orgullo de pertenecer a la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 19. Usted considera que sus actitudes revelan su comodidad y compromiso en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 20. Usted tiene el deseo de colaborar y trabajar en equipo para juntos lograr el visón de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |

| Variable: Desempeño laboral | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| Conocimiento del trabajo | | | | | |
| 21. Usted conoce las funciones que se hace en su puesto de trabajo de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C... | | | | | |
| 22. Usted aporta conocimiento y aporta ideas a su jefe para ayudar al desarrollo laboral de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 23. Usted reconoce las consecuencias positivas y negativas decisiones de la jefatura de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 24. Usted conoce los protocolos y criterios de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., para dar atención a los problemas. | | | | | |
| Compromiso laboral | | | | | |
| 25. Usted observa compromiso con el plan estratégico y su cumplimiento en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 26. Usted observa integración en el equipo de la Unidad de gestión del Talento humano de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 27. Usted aporta desinteresadamente para el crecimiento de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 28. Usted considera que sus compañeros de trabajo de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. están comprometidos en realizar un trabajo de calidad y esto influye en su propio desempeño. | | | | | |
| Productividad | | | | | |
| 29. Usted logra eficientemente las tareas asignadas en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 30. Usted llega a cumplir con las metas establecidas por la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 31. Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 32. Usted considera que las exigencias laborales son adecuadas dentro de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |

| Eficiencia | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 33. Usted considera que su grado de responsabilidad está acorde con su capacidad profesional en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 34. Usted observa que cuando hay fallas en el trabajo usualmente las resuelve su jefe de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |
| 35. Usted considera que la información que recibe por parte de sus jefes en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., le es útil y necesaria, para desarrollar eficientemente su trabajo. | | | | | |
| 36. Usted establece estrategias a su jefe para mantener una buena productividad en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C.. | | | | | |




- **Consentimiento informado**

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Estimado

Luis Felipe Quiñones Villafana,

Gerente de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

Nos dirigimos a usted con el propósito de solicitar su autorización para llevar a cabo una investigación de tesis en “COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA F.Q. INGENIEROS S.A.C., LIMA 2023” con el fin de poder obtener el título profesional.

El objetivo de esta investigación de tesis es “Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023”. La investigación abordará la relación de la comunicación interna y desempeño laboral que poseen sus trabajadores y se centrará en identificar las necesidades y brindar recursos positivos en la empresa. El estudio se realizará utilizando una encuesta a los trabajadores, que permitirá tener datos acertados sobre el tema. Los datos recopilados serán tratados de manera confidencial y utilizados exclusivamente con fines académicos.

A continuación, enumero los detalles relevantes de la investigación:

Título de la investigación: Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima-2023.

Duración de la investigación: Setiembre - Noviembre

Participantes: Trabajadores de la empresa

Responsable de la investigación: Lila Gianella Anfose Cerna

Marco Antonio Medianero Salazar



Por medio de esta carta, solicito su autorización para llevar a cabo esta investigación en la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Lima. Agradezco de antemano su consideración y apoyo para la realización de este estudio.

Nos comprometemos a cumplir con todas las regulaciones y políticas de ética de investigación establecidas por la Universidad de Callao y a garantizar la confidencialidad y privacidad de los participantes y los datos recopilados.

Quedo a su disposición para proporcionar cualquier información adicional que sea necesaria y para discutir cualquier detalle relacionado con la investigación. Agradezco de antemano su atención y espero contar con su autorización para llevar a cabo esta investigación.

Atentamente,



Lila Gianella Anfose Cerna

[1520132256]

[lganfosec@unac.edu.pe]

[942285979]



Marco Antonio Medianero Salazar

[1520122017]

[mamedianeros@unac.edu.pe]

[947690475]

-
-
-
-
-
-

F.Q. INGENIEROS S.A.C.


Luis F. Quiñones Villafana
Gerente General

- Luis Felipe

- Gerente General

Quiñones Villafana



- Base de datos

| | V1 | V1D1 | V1D2 | V1D3 | V1D4 | V2 | V2d1 | v2d2 | v2d3 | v2d4 |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 95,00 | 24,00 | 24,00 | 23,00 | 24,00 | 71,00 | 19,00 | 16,00 | 19,00 | 17,00 |
| 2 | 96,00 | 25,00 | 24,00 | 22,00 | 25,00 | 78,00 | 20,00 | 19,00 | 19,00 | 20,00 |
| 3 | 96,00 | 24,00 | 23,00 | 25,00 | 24,00 | 72,00 | 19,00 | 14,00 | 20,00 | 19,00 |
| 4 | 82,00 | 23,00 | 21,00 | 18,00 | 20,00 | 60,00 | 12,00 | 16,00 | 16,00 | 16,00 |
| 5 | 91,00 | 24,00 | 21,00 | 22,00 | 24,00 | 76,00 | 18,00 | 20,00 | 18,00 | 20,00 |
| 6 | 86,00 | 23,00 | 25,00 | 15,00 | 23,00 | 65,00 | 18,00 | 15,00 | 17,00 | 15,00 |
| 7 | 80,00 | 20,00 | 21,00 | 19,00 | 20,00 | 68,00 | 19,00 | 16,00 | 16,00 | 17,00 |
| 8 | 77,00 | 20,00 | 19,00 | 18,00 | 20,00 | 65,00 | 17,00 | 16,00 | 16,00 | 16,00 |
| 9 | 69,00 | 17,00 | 18,00 | 16,00 | 18,00 | 60,00 | 15,00 | 16,00 | 15,00 | 14,00 |
| 10 | 76,00 | 20,00 | 19,00 | 17,00 | 20,00 | 62,00 | 16,00 | 14,00 | 15,00 | 17,00 |
| 11 | 83,00 | 20,00 | 22,00 | 18,00 | 23,00 | 67,00 | 20,00 | 14,00 | 18,00 | 15,00 |
| 12 | 74,00 | 18,00 | 21,00 | 16,00 | 19,00 | 65,00 | 19,00 | 13,00 | 18,00 | 15,00 |
| 13 | 74,00 | 21,00 | 20,00 | 14,00 | 19,00 | 60,00 | 15,00 | 13,00 | 18,00 | 14,00 |
| 14 | 80,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 63,00 | 15,00 | 16,00 | 16,00 | 16,00 |
| 15 | 88,00 | 21,00 | 20,00 | 25,00 | 22,00 | 69,00 | 17,00 | 16,00 | 19,00 | 17,00 |
| 16 | 74,00 | 18,00 | 20,00 | 16,00 | 20,00 | 58,00 | 15,00 | 12,00 | 15,00 | 16,00 |
| 17 | 96,00 | 24,00 | 24,00 | 24,00 | 24,00 | 76,00 | 18,00 | 18,00 | 20,00 | 20,00 |
| 18 | 89,00 | 23,00 | 23,00 | 18,00 | 25,00 | 75,00 | 19,00 | 18,00 | 19,00 | 19,00 |
| 19 | 84,00 | 23,00 | 17,00 | 20,00 | 24,00 | 62,00 | 14,00 | 16,00 | 17,00 | 15,00 |
| 20 | 89,00 | 24,00 | 25,00 | 20,00 | 20,00 | 66,00 | 18,00 | 15,00 | 17,00 | 16,00 |
| 21 | 98,00 | 25,00 | 25,00 | 23,00 | 25,00 | 80,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 |
| 22 | 74,00 | 19,00 | 22,00 | 15,00 | 18,00 | 60,00 | 16,00 | 14,00 | 15,00 | 15,00 |
| 23 | 90,00 | 22,00 | 22,00 | 22,00 | 24,00 | 69,00 | 17,00 | 17,00 | 18,00 | 17,00 |
| 24 | 93,00 | 23,00 | 24,00 | 21,00 | 25,00 | 67,00 | 17,00 | 16,00 | 17,00 | 17,00 |
| 25 | 84,00 | 24,00 | 21,00 | 19,00 | 20,00 | 69,00 | 19,00 | 14,00 | 19,00 | 17,00 |
| 26 | 69,00 | 16,00 | 19,00 | 16,00 | 18,00 | 62,00 | 17,00 | 15,00 | 15,00 | 15,00 |
| 27 | 78,00 | 19,00 | 24,00 | 14,00 | 21,00 | 68,00 | 15,00 | 19,00 | 18,00 | 16,00 |
| 28 | 85,00 | 19,00 | 22,00 | 21,00 | 23,00 | 66,00 | 15,00 | 16,00 | 17,00 | 18,00 |
| 29 | 92,00 | 23,00 | 24,00 | 20,00 | 25,00 | 76,00 | 20,00 | 19,00 | 20,00 | 17,00 |
| 30 | 94,00 | 24,00 | 23,00 | 22,00 | 25,00 | 74,00 | 19,00 | 18,00 | 19,00 | 18,00 |
| 31 | 91,00 | 23,00 | 24,00 | 19,00 | 25,00 | 79,00 | 20,00 | 19,00 | 20,00 | 20,00 |
| 32 | 87,00 | 25,00 | 24,00 | 19,00 | 19,00 | 74,00 | 19,00 | 17,00 | 19,00 | 19,00 |
| 33 | 90,00 | 23,00 | 23,00 | 24,00 | 20,00 | 68,00 | 14,00 | 20,00 | 17,00 | 17,00 |

- Otros anexos

Fiabilidad

→ **Escala: VARIABLE COMUNICACION INTERNA**

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 10 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,968 | 20 |

Fiabilidad

→ **Escala: VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 10 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,971 | 16 |



- VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

CUESTIONARIO PARA COMUNICACIÓN INTERNA

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS - GESTIÓN DOCUMENTAL

DATOS GENERALES:

| | | | |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|---|
| Apellidos y Nombres del Informante | Cargo e Institución donde labora | Nombre del Instrumento | Autor (es) del Instrumento |
| SANTURIO RAMÍREZ JUAN CARLOS | DOCENTE FCA-UNAC | CUESTIONARIO DE COMUNICACION INTERNA | LILA GIANELLA ANFOSE CERNA MARCO ANTONIO MEDIANERO SALAZAR |
| Título del Estudio: COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA F.Q. INGENIEROS S.A.C, LIMA-2023 | | | |

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE 00-20% | | REGULAR 21-40% | | | | BUENA 41-60% | | | | MUY BUENA 61-80% | | | | EXCELENTE 81-100% | | | | SUB TOTAL % | | | |
|--------------------|---|-------------------|---|----------------|----|----|----|--------------|----|----|----|------------------|----|----|----|-------------------|----|----|----|-------------|------|----|-----|
| | | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | | 90 | 95 | 100 |
| | | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 85 | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas o actividades, observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 90 | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la investigación es decir la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 90 | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe un constructo lógico en los ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 85 | |
| 5. SUFICIENCIA | Valora las dimensiones en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 85 | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para cumplir en los objetivos trazados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 85 | |
| 7. CONSISTENCIA | Utiliza suficientes referentes bibliográficos, basados en aspectos teórico- científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 90 | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 90 | |
| 9. METODOLOGÍA | Cumple con los lineamientos metodológicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 90 | |
| 10. PERTINENCIA | Es asertivo y funcional para la Ciencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 85 | |
| PROMEDIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 87,5 | | |

| | | |
|---------------------------|---|---|
| OPINIÓN DE APLICABILIDAD: | Procede su aplicación | ✓ |
| | Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan | |
| | No procede su aplicación | |

| | | | |
|------------------------|----------|--|-----------|
| Bellavista, 02/11/2023 | 25838289 |  | 992212302 |
| Lugar y Fecha | DNI N° | Firma del experto | Teléfono |





INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS - GESTIÓN DOCUMENTAL

DATOS GENERALES:

| Apellidos y Nombres del Informante | Cargo e Institución donde labora | Nombre del Instrumento | Autor (es) del Instrumento |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|--|
| PUELLES CACHO LEONCIO | DOCENTE FCA-UNAC | CUESTIONARIO DE COMUNICACION INTERNA | LILA GIANELLA ANFOSE CERNA MARCO ANTONIO MEDIANERO SALAZAR |
| Título del Estudio: "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA F.Q. INGENIEROS S.A.C, LIMA - 2023" | | | |

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE 00-20% | | REGULAR 21-40% | | | | BUENA 41-60% | | | | MUY BUENA 61-80% | | | | EXCELENTE 81-100% | | | | SUB TOTAL % | | | |
|----------------------------------|---|----------------------|----|-------------------|----|----|----|-----------------|----|----|----|---------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|----------------|------|-----|-----|
| | | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | | 90 | 95 | 100 |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | | 95 | 100 | |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 90 | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas o actividades, observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 85 | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la investigación es decir la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 85 | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe un constructo lógico en los ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 90 | |
| 5. SUFICIENCIA | Valora las dimensiones en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 85 | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para cumplir en los objetivos trazados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 85 | |
| 7. CONSISTENCIA | Utiliza suficientes referentes bibliográficos, basados en aspectos teórico- científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 90 | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 90 | |
| 9. METODOLOGÍA | Cumple con los lineamientos metodológicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 85 | |
| 10. PERTINENCIA | Es asertivo y funcional para la Ciencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 90 | |
| PROMEDIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 87.5 | | |
| OPINIÓN DE APLICABILIDAD: | Procede su aplicación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | |
| | Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | No procede su aplicación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|------------------------|---------------|---|-----------------|
| Bellavista, 02/11/2023 | 25745385 |  | 920252368 |
| Lugar y Fecha | DNI N° | Firma del experto | Teléfono |




INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS - GESTIÓN DOCUMENTAL

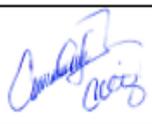
DATOS GENERALES:

| Apellidos y Nombres del Informante | Cargo e Institución donde labora | Nombre del Instrumento | Autor (es) del Instrumento |
|--|----------------------------------|--------------------------------------|--|
| CORILLA CONDOR MARGOT CECILIA | DOCENTE FCA-UNAC | CUESTIONARIO DE COMUNICACION INTERNA | LILA GIANELLA ANFOSE CERNA MARCO ANTONIO MEDIANERO SALAZAR |
| Título del Estudio: "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA F.Q. INGENIEROS S.A.C., LIMA - 2023" | | | |

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE 00-20% | | REGULAR 21-40% | | | | | BUENA 41-60% | | | | | MUY BUENA 61-80% | | | | | EXCELENTE 81-100% | | | | | SUB TOTAL % |
|--------------------|---|-------------------|----|----------------|----|----|----|----|--------------|----|----|----|----|------------------|----|----|----|----|-------------------|----|-----|------|-----|-------------|
| | | 0 | 5 | 10 | 15 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | 100 | |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | 0 | | |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 90 | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas o actividades, observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 90 | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la investigación es decir la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 85 | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe un constructo lógico en los ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 85 | |
| 5. SUFICIENCIA | Valora las dimensiones en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 85 | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para cumplir en los objetivos trazados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 85 | |
| 7. CONSISTENCIA | Utiliza suficientes referentes bibliográficos, basados en aspectos teórico- científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 90 | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 90 | |
| 9. METODOLOGÍA | Cumple con los lineamientos metodológicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 85 | |
| 10. PERTINENCIA | Es asertivo y funcional para la Ciencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | 90 | |
| PROMEDIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 87.5 | | |

| | | |
|----------------------------------|---|---|
| OPINIÓN DE APLICABILIDAD: | Procede su aplicación | ✓ |
| | Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan | |
| | No procede su aplicación | |

| | | | |
|------------------------|---------------|--|-----------------|
| Bellavista, 02/11/2023 | 07880150 |  | 965 938 182 |
| Lugar y Fecha | DNI N° | Firma del experto | Teléfono |




CUESTIONARIO PARA DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS - GESTIÓN DOCUMENTAL

DATOS GENERALES:

| Apellidos y Nombres del Informante | Cargo e Institución donde labora | Nombre del Instrumento | Autor (es) del Instrumento |
|---|----------------------------------|-----------------------------------|--|
| SANTURIO RAMÍREZ JUAN CARLOS | DOCENTE FCA-UNAC | CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL | LILA GIANELLA ANFOSE CERNA MARCO ANTONIO MEDIANERO SALAZAR |
| Título del Estudio: "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA F.Q. INGENIEROS S.A.C, LIMA - 2023" | | | |

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE 00-20% | | REGULAR 21-40% | | | | BUENA 41-60% | | | | MUY BUENA 61-80% | | | | EXCELENTE 81-100% | | | | SUB TOTAL % | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|---|-------------------|----|----------------|----|----|----|--------------|----|----|----|------------------|----|----|----|-------------------|----|----|----|-------------|----|-----|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|------|
| | | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | | 90 | 95 | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | | 95 | 100 | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 90 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas o actividades, observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 90 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la investigación es decir la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 90 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe un constructo lógico en los ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 85 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. SUFICIENCIA | Valora las dimensiones en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 85 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8. INTENCIONALIDAD | Adecuado para cumplir en los objetivos trazados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 85 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7. CONSISTENCIA | Utiliza suficientes referentes bibliográficos, basados en aspectos teórico- científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 90 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 90 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9. METODOLOGÍA | Cumple con los lineamientos metodológicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 85 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10. PERTINENCIA | Es asertivo y funcional para la Ciencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 85 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROMEDIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 87,5 |

| | | |
|----------------------------------|---|---|
| OPINIÓN DE APLICABILIDAD: | Procede su aplicación | ✓ |
| | Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan | |
| | No procede su aplicación | |

| | | | |
|------------------------|---------------|--|-----------------|
| Bellavista, 02/11/2023 | 25838289 |  | 992212302 |
| Lugar y Fecha | DNI N° | Firma del experto | Teléfono |





INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS - GESTIÓN DOCUMENTAL

DATOS GENERALES:

| Apellidos y Nombres del Informante | Cargo e Institución donde labora | Nombre del Instrumento | Autor (es) del Instrumento |
|--|----------------------------------|-----------------------------------|---|
| PUELLES CACHO LEONCIO | DOCENTE FCA-UNAC | CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL | LILA GIANELLA ANFOSE CERNA MARCO ANTONIO MEDIANERO SALAZAR |
| Título del Estudio: "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA F.Q. INGENIEROS S.A.C., LIMA - 2023" | | | |

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE 00-20% | | REGULAR 21-40% | | | | BUENA 41-60% | | | | MUY BUENA 61-80% | | | | EXCELENTE 81-100% | | | | SUB TOTAL % | | |
|--------------------|---|----------------------|----|-------------------|----|----|----|-----------------|----|----|----|---------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|----------------|----|-----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | | 91 | 96 |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 90 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas o actividades, observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 85 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la investigación es decir la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 85 |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe un constructo lógico en los ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 90 |
| 5. SUFICIENCIA | Valora las dimensiones en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 85 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para cumplir en los objetivos trazados | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 85 |
| 7. CONSISTENCIA | Utiliza suficientes referentes bibliográficos, basados en aspectos teórico- científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 90 |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 90 |
| 9. METODOLOGÍA | Cumple con los lineamientos metodológicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 90 |
| 10. PERTINENCIA | Es asertivo y funcional para la Ciencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 90 |
| PROMEDIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 88 |

| | | |
|----------------------------------|---|---|
| OPINIÓN DE APLICABILIDAD: | Procede su aplicación | ✓ |
| | Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan | |
| | No procede su aplicación | |

| | | | |
|------------------------|---------------|---|-----------------|
| Bellavista, 02/11/2023 | 25745385 |  | 920252368 |
| Lugar y Fecha | DNI N° | Firma del experto | Teléfono |




| | | | |
|---|----------------------------------|-----------------------------------|--|
| Apellidos y Nombres del Informante | Cargo e Institución donde labora | Nombre del Instrumento | Autor (es) del Instrumento |
| CORILLA CONDOR MARGOT CECILIA | DOCENTE FCA - UNAC | CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL | LILA GIANELLA ANFOSE CERNAMARCO ANTONIO MEDIANERO SALAZAR |
| Título del Estudio: "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA F.Q. INGENIEROS S.A.C, LIMA - 2023" | | | |

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE 00-20% | | REGULAR 21-40% | | | | BUENA 41-60% | | | | MUY BUENA 61-80% | | | | EXCELENTE 81-100% | | | | SUB TOTAL % | | |
|--------------------|---|----------------------|----|-------------------|----|----|----|-----------------|----|----|----|---------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-------------------|------|-----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | | 91 | 96 |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | 90 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas o actividades, observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | 90 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la investigación es decir la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | 85 |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe un constructo lógico en los ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | 85 |
| 5. SUFICIENCIA | Valora las dimensiones en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | 85 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para cumplir en los objetivos trazados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | 85 |
| 7. CONSISTENCIA | Utiliza suficientes referentes bibliográficos, basados en aspectos teórico- científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | 90 |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | 90 |
| 9. METODOLOGÍA | Cumple con los lineamientos metodológicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | 85 |
| 10. PERTINENCIA | Es asertivo y funcional para la Ciencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | 90 |
| PROMEDIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 87,5 | |

| | | |
|---------------------------|---|---|
| OPINIÓN DE APLICABILIDAD: | Procede su aplicación | ✓ |
| | Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan | |
| | No procede su aplicación | |

| | | | |
|------------------------|---------------|--|-----------------|
| Bellavista, 02/11/2023 | 07880150 |  | 965 938 182 |
| Lugar y Fecha | DNI N° | Firma del experto | Teléfono |