REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Económico Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Empresas

Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa-2024

Tesis presentada por la Bachiller:

Arenas Rivera, Gianella

ORCID: 0009-0003-8106-2990

para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Asesor (a):

Mg. Trillo Espinoza, Verónica Margarita

ORCID: 0000-0002-6064-898X

Arequipa - Perú

2025

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos

En su investigación no olvide referenciar esta tesis

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 19 de Agosto del 2025

Dictamen: 012780-C-EPAE-2025

Visto el borrador del expediente 012780, presentado por:

2019600172 - **ARENAS RIVERA GIANELLA**

Titulado:

COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CS BEAVER, AREQUIPA-2024

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Titulo Profesional/Titulo de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

29254686 - **VERA BALLON ERNESTO LUIS**
DICTAMINADOR

29621879 - **RIVERO FERNANDEZ RENZO RIMANETH**
DICTAMINADOR

70861840 - **CARDENAS NUÑEZ BETH EVELYN**
DICTAMINADOR

Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa-2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	22%	17%	15%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
3	da Silva, Maria Inês Ferreira. "Desafios na comunicação interna e *employee advocacy* e a sua importância nas ações de *employer branding*. Estudo de caso numa empresa internacional na área tecnológica.", Instituto Politecnico do Porto (Portugal) Publicación	1%
4	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	1%
5	Aglaé Villalobos Escobedo. "Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, caso zona Bajío-México", Management Review, 2018 Publicación	1%
6	Soojin Kim, Patrice M. Buzzanell, Alessandra Mazzei, Jeong-Nam Kim. "The Routledge Handbook of Employee Communication and Organizational Processes", Routledge, 2025 Publicación	1%
7	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Dedicatoria

A mi mamá, quien a través de todo su sacrificio, esfuerzo y amor incondicional me ha impulsado a convertirme en la persona que soy. Sin su apoyo y motivación constante este logro no habría sido posible.

A mi hermana, por acompañarme y apoyarme en cada etapa de mi vida.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Agradecimientos

Agradezco a mi mamá, que es el ejemplo más claro de perseverancia, constancia y dedicación, por enseñarme que todo sacrificio tiene su recompensa.

A mi familia, por brindarme siempre una palabra de aliento cuando más la necesito, por su amor incondicional, especialmente a mis abuelos, cuya sabiduría y cariño me inspiran a ser mejor cada día.

A CS BEAVER, por haberme dado todas las facilidades para llevar a cabo este trabajo de investigación.

A la Universidad Católica de Santa María y a todos los docentes, por todas las valiosas enseñanzas transmitidas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RESUMEN

El objetivo de la siguiente indagación denominada Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024, fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024. La metodología siguió un modelo de análisis descriptivo correlacional, utilizando un diseño no experimental y orientado cuantitativamente. El conjunto poblacional se compuso de 43 trabajadores. En el proceso de medición de cada componente a evaluar se empleó la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento. Los datos resultantes revelaron la correlación positiva y estadísticamente significativa entre los tópicos bajo estudio en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa 2024 (r_s = 0.693; p = 0.000). Se concluye con la relación estadísticamente significativa entre la comunicación interna y el desarrollo de labores.

Palabras clave: Comunicación interna, desempeño laboral, rendimiento.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

The objective of the following inquiry, entitled “Internal Communication and Its Relationship to the Job Performance of Employes at CS Beaver, Arequipa–2024,” was to determine the relationship between internal communication and job performance among employes at CS Beaver, Arequipa–2024. The methodology followed a descriptive-correlational analysis model, employing a non-experimental, quantitatively oriented design. The population sample consisted of 43 workers. In the process of measuring each component to be evaluated, the survey was used as the technique and a questionnaire as the instrument. The resulting data revealed a positive and statistically significant correlation between the topics under study among employes of CS Beaver, Arequipa 2024 (rs = 0.693; p = 0.000). It is concluded that there is a statistically significant relationship between internal communication and job performance.

Keywords: Internal communication, job performance, productivity

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I 2

PLANTEAMIENTO TEÓRICO 2

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO 3

1.1. Determinación del problema 3

1.2. Descripción 6

1.2.1. Campo, Área y Línea 6

1.2.2. Tipo de problema 6

1.2.3. Análisis de las Variables 6

1.3. Matriz de consistencia 16

1.4. Justificación 18

1.4.1. Justificación metodológica 18

1.4.2. Justificación social 18

1.4.3. Justificación empresarial 18

1.4.4. Justificación teórica 19

1.5. OBJETIVOS 19

1.5.1. Objetivo General 19

1.5.2. Objetivos Específicos 19

1.6. MARCO TEÓRICO 19

1.6.1. Marco conceptual 19

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.6.2. Antecedentes 37

1.7. HIPÓTESIS 41

1.7.1. Hipótesis General 41

1.7.2. Hipótesis Específicas 41

CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL 42

2.1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN 43

2.1.1. Técnica 43

2.1.2. Instrumento 43

2.1.3. Estructura de los instrumentos 44

2.2. CAMPO DE VERIFICACIÓN 45

2.2.1. Ámbito 45

2.2.2. Temporalidad 45

2.2.3. Unidades de estudio 45

2.3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS 46

2.3.1. Organización 46

2.3.2. Recursos necesarios 46

CAPÍTULO III RESULTADOS 48

3.1. Resultados descriptivos 49

3.1.1. Resultados de las variables de control 49

3.1.3. Estadísticos descriptivos de la variable desempeño laboral 56

3.2. Análisis inferencial 60

CONCLUSIONES 66

RECOMENDACIONES 67

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 68

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables 7

Tabla 2 Matriz de consistencia 16

Tabla 3 Escala de medición de la variable comunicación Interna 44

Tabla 4 Escala de medición de la variable desempeño laboral 44

Tabla 5 Recursos materiales 47

Tabla 6 Datos sociodemográficos de los encuestados 49

Tabla 7 Nivel de la variable comunicación interna 51

Tabla 8 Nivel de la dimensión comunicación descendente 52

Tabla 9 Nivel de la dimensión comunicación ascendente 53

Tabla 10 Nivel de la dimensión barreras de accesibilidad e interpretación 54

Tabla 11 Nivel de la dimensión redundancia de información 55

Tabla 12 Nivel de la variable desempeño laboral 56

Tabla 13 Nivel de la dimensión desempeño de tarea 57

Tabla 14 Nivel de la dimensión desempeño contextual 58

Tabla 15 Nivel de la dimensión desempeño contraproducente 59

Tabla 16 Prueba de normalidad de las variables comunicación interna y desempeño laboral 60

Tabla 17 Correlación entre la variable comunicación interna y desempeño laboral 61

Tabla 18 Correlación entre la dimensión comunicación descendente y la variable desempeño laboral 62

Tabla 19 Correlación entre la dimensión comunicación ascendente y la variable desempeño laboral 63

Tabla 20 Correlación entre la dimensión barreras de accesibilidad e interpretación y la variable desempeño laboral 64

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 21 Correlación entre la dimensión redundancia de información y la variable desempeño laboral 65

Tabla 22 Matriz de operacionalización de las variables 88

Tabla 23 Matriz de consistencia 89

Tabla 24 Recursos materiales 131

Tabla 25 Cronograma de la investigación 132

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Datos sociodemográficos de los encuestados 49

Figura 2 Nivel de la variable comunicación interna 51

Figura 3 Nivel de la dimensión comunicación descendente 52

Figura 4 Nivel de la dimensión comunicación ascendente 53

Figura 5 Nivel de la dimensión barreras de accesibilidad e interpretación.....54

Figura 6 Nivel de la dimensión redundancia de información 55

Figura 7 Nivel de la variable desempeño laboral.....56

Figura 8 Nivel de la dimensión desempeño de tarea.....57

Figura 9 Nivel de la dimensión desempeño contextual.....58

Figura 10 Nivel de la dimensión desempeño contraproducente.....59

Figura 11 Estructura del proyecto de trabajo de investigación 101

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Instrumentos de medición.....77

Anexo 2 Matriz de consistencia 82

Anexo 3 Proyecto de tesis 84

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

La comunicación interna es un factor clave para el buen funcionamiento de cualquier organización, ya que facilita el flujo de información entre los diferentes niveles y áreas de la empresa. En el caso de CS Beaver, ubicada en Arequipa, una comunicación efectiva entre los empleados y la dirección puede influir directamente en la claridad de las tareas, la coordinación de equipos y todo aspecto que motive los trabajadores a ejercer sus labores.

El desempeño laboral, por su parte está estrechamente ligado a la calidad de la comunicación interna. Una comunicación clara y coherente reduce la posibilidad de errores, malentendidos y conflictos, lo que mejora la eficiencia en el trabajo. Además, cuando los empleados se sienten escuchados y valorados, aumenta su compromiso con la empresa, lo que a su vez repercute en su productividad y desempeño.

Por ende, se estructuró el informe de investigación en los capítulos que se mencionan a continuación con el propósito de mejorar la comprensión del estudio:

En el primer capítulo se presenta el planteamiento teórico donde se menciona los problemas de estudio, como el enunciado, la descripción, los interrogantes, la justificación, los objetivos, hipótesis, marco teórico y por último los antecedentes.

El segundo capítulo presenta el planteamiento operacional, las técnicas e instrumentos, tales como el campo de verificación y las estrategias de recolección de datos.

El tercer capítulo hace mención de los datos resultantes de la investigación. Finalmente, se incluyen conclusiones, recomendaciones, fuentes de consulta y anexos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Determinación del problema

En la actualidad, las empresas están cada vez más enfocadas en mejorar el rendimiento y la productividad de sus empleados, lo que ha llevado a una creciente importancia de la gestión del capital humano dentro de las organizaciones. No obstante, en la práctica, esta atención no siempre se refleja de manera adecuada, lo que puede impactar negativamente la eficiencia operativa, la reputación y la competitividad de la empresa en el mercado. Muchos de estos problemas pueden estar relacionados con deficiencias en el trabajo colaborativo, el establecimiento de objetivos comunes, entre otros aspectos. Por ello, estudiar temas como la comunicación interna en la empresa se vuelve fundamental, ya que permite que los empleados comprendan y se alineen con las metas de la organización, sintiéndose parte integral de ella, lo cual podría mejorar su desempeño en las tareas asignadas (Carrion et al., 2024).

Estas deficiencias comunicativas pueden atribuirse a la complejidad de la coordinación interna y a las numerosas barreras comunicativas, lo que finalmente repercute en la cultura organizacional de los trabajadores (Rodríguez & Betzhold, 2024). Si bien es cierto muchas veces se manejan estrategias pensadas en el incremento de la productividad, que el negocio crezca no implica por regla general que todos estén conformes en el lugar de trabajo. Según Weaver (2021) las grandes organizaciones necesitan estructuras formales donde las personas puedan compartir información libremente acerca de su trabajo, por esta razón la creación de espacios que faciliten la comunicación logra desempeñar un papel psicológico en la motivación de la fuerza laboral, ya que una mejor consecución de ideas resulta de un trabajo mutuo entre personas con distintos pensamientos.

De esta manera, la comunicación interna es crucial para que las empresas establezcan vínculos informativos entre diferentes áreas, desde la alta dirección hacia los empleados y viceversa, así como entre colegas de un mismo departamento. Debido a esto, la comunicación

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

interna es considerada de gran importancia tanto para empresas grandes como pequeñas, ya que les permite adaptarse a los constantes cambios derivados de las nuevas tecnologías, la dinámica de la economía global y la diversidad del personal, lo que resultará en beneficios financieros comparables a los generados por un producto (Villalobos, 2018).

Por otro lado, desempeño laboral es el comportamiento controlado por los colaboradores que contribuye al desarrollo de la organización. El desempeño laboral individual es crucial tanto para la organización como para sus colaboradores, ya que impulsa la economía a nivel individual y general (Geraldo, 2022).

En el ámbito internacional, desde hace varios años las estrategias comunicativas en las organizaciones y sus repercusiones en la fuerza laboral de sus colaborares se han convertido en un tema de creciente interés. Según la consultora Gallup (2023), la deficiencia comunicativa en las organizaciones puede traer problemas como un nivel alto de rotación, por ejemplo durante el año 2023 el 59% de los trabajadores renunciaron silenciosamente, esto resalta aún más la tarea de la gestión humana, ya que en el informe sobre desempeño y retención de empleados del Workforce Institute (2024) muestra que, de los empleados encuestados, el 72 % tendría más probabilidades de permanecer en un trabajo en el que se sienten apoyados, cuidados y valorados, que en un trabajo en el que no se sienten valorados pero les pagan un 30% más. Es por ello la importancia de estrategias comunicativas que integren a las partes de la empresa, tanto vertical como horizontalmente, ya que los equipos bien conectados podrían ven un aumento de productividad del 20 al 25% (McKinsey, 2021).

En el ámbito nacional, investigaciones como las de Pilco (2022) revelaron relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral ($p < 0.05$), el estudio de Rodríguez (2022) halló correlación positiva entre la comunicación interna y la cultura organizacional ($r = 0.675$) y la investigación de Velásquez (2022) que también encontró relación entre motivación y desempeño laboral ($r = 0.464$), sugieren que la existencia y la relación de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

estos temas no son ajenos a las organizaciones. Esto resulta en cierta parte preocupante, ya que cerca del 56% de los empleados tiene la intención de dejar su trabajo, esto puede verse provocado porque los empleados muchas veces tienen problemas para expresar sus opiniones, sugerencias, o problemas a niveles jerárquicos superiores, viéndose reflejado en los altos índices de estrés (48%), enojo (19%) y tristeza (25%) (Gallup, 2023).

En el ámbito local, las investigaciones sobre las variables seleccionadas no presentan una limitante, investigaciones como la de Jara (2024) que demostró la relación entre la motivación laboral y el desempeño del personal en una empresa privada (r = 0.433) o el estudio hecho por Medina (2021) que resalta que una comunicación fluida entre los distintos niveles jerárquicos de la empresa puede llevar a que todos los miembros conozcan los objetivos de la organización, mejorando el contexto laboral cotidiano; señalan que la gestión efectiva del recurso humano, es decir entender sus percepciones, opiniones y sugerencias puede mejorar el desempeño del personal en cuanto a las actividades que realizan en su centro de trabajo.

La investigación aborda el problema de la deficiente comunicación interna y cómo se relaciona con el desempeño laboral dentro de CS Beaver. Esta situación afecta la interacción entre colaboradores, lo que puede resultar en una baja motivación, un clima laboral negativo y un bajo rendimiento. Como la comunicación es un pilar esencial en la gestión administrativa, es crucial entender cómo influye en el desempeño para proponer mejoras efectivas.

Es por ello que el estudio ha presentado como principal objetivo identificar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral, proporcionando un diagnóstico detallado que permitirá a CS Beaver identificar las falencias existentes. A partir de las conclusiones y recomendaciones, se busca diseñar estrategias que optimicen los canales de comunicación, fortalezcan la colaboración y aumenten la productividad, contribuyendo así a un entorno de trabajo más cohesionado y eficiente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.2. Descripción

1.2.1. Campo, Área y Línea

En conformidad con la Universidad Católica de Santa María – UCSM (2023), la presente investigación se encuentra dentro de los siguientes campos de estudio:

Campo: Ciencias Empresariales

Área: Gestión del talento humano

Línea: Evaluación del desempeño

1.2.2. Tipo de problema

Esta indagación fue de tipo descriptivo – correlacional. Según Arias et al. (2022), los estudios descriptivos poseen el objetivo de especificar las singularidades de un fenómeno o población, con la finalidad de examinar y reunir datos relevantes acerca de las variables analizadas. A su vez, los estudio correlaciones tienen como finalidad determinar el grado de asociación entre dos o más variables, donde algún cambio en una de ellas influye de forma directa o indirecta sobre la otra.

1.2.3. Análisis de las Variables

a) Análisis de la variable

Variable independiente: Comunicación interna

Variable dependiente: Desempeño laboral

En el contexto de una investigación correlacional, aunque su finalidad radica en analizar la relación entre las variables sin establecer causalidad, se asignan las categorías de variable independiente y dependiente para facilitar el análisis conceptual y metodológico. En este caso, la variable independiente es la comunicación interna, ya que representa el aspecto organizacional que puede influir o estar vinculado al desempeño laboral, dado que se trata de un proceso que impacta directamente en la manera en que los trabajadores interactúan.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

b) Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Medio
Comunicación interna	Comunicación descendente	Información de funciones	Cuestionario en escala Likert del 1 (Totalmente en desacuerdo) al 5 (Totalmente de acuerdo).
		Información sobre la empresa	
		Información confiable	
		Información de funciones	
		Interpretación de la información	
	Comunicación ascendente	Realización de tareas	
		Informe de funciones	
		Satisfacción de comunicación	
		Seguimiento de la información	
	Barreras de accesibilidad e interpretación	Limitaciones comunicativas	
		Acuerdo de opinión	
	Redundancia de información	Selección de la información	
Desempeño laboral	Desempeño de tarea	Organización de actividades	Cuestionario en escala Likert del 1 (Nunca) al 5 (Siempre).
		Priorización y cumplimiento de actividades	
	Desempeño contextual	Iniciativa propia	
		Creatividad en la resolución	
		Búsqueda de retos y responsabilidades	
		Participación activa	
	Desempeño contraproducente	Auto culpabilidad laboral	
		Enfoque negativo	
		Queja interna y externa	

Nota. Las dimensiones de la variable comunicación interna fueron tomadas de Villalobos (2018). Las dimensiones de la variable desempeño laboral fueron tomadas de Geraldo (2022).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.2.4. Interrogantes Básicas

1.2.4.1. *Interrogante General*

¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?

1.2.4.2. Interrogantes Específicas

¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?

¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?

¿Cuál es la relación entre las barreras de accesibilidad e interpretación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?

¿Cuál es la relación entre la redundancia de información y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

1.3. Matriz de consistencia

Tabla 2

Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
	Pregunta general	**Objetivo general**	**Hipótesis general**			Información de funciones	**Enfoque de investigación:**
Comunicación interna y su relación desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024	¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?	Establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa-2024.	La comunicación interna tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.		Comunicación descendente	Información sobre la empresa	Cuantitativo
						Información confiable	
						Información de funciones	
						Interpretación de la información	**Tipo de investigación:**
	Preguntas específicas	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**	Comunicación interna		Realización de tareas	
					Comunicación ascendente	Informe de funciones	Básico
	¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?	Determinar la relación entre la dimensión comunicación descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa-2024.	La comunicación descendente tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.			Satisfacción de comunicación	**Nivel de investigación:**
						Seguimiento de la información	Descriptivo - correlacional
					Barreras de accesibilidad e interpretación	Limitaciones comunicativas	**Población:**
					Redundancia de información	Acuerdo de opinión	Trabajadores de la empresa CS Beaver

¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?	Identificar la relación entre la dimensión comunicación ascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa-2024.	La comunicación ascendente tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.	Desempeño laboral		Selección de la información	**Muestra:** 43 trabajadores
				Desempeño de tarea	Organización de actividades	
					Priorización y cumplimiento de actividades	
¿Cuál es la relación entre las barreras de accesibilidad e interpretación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?	Establecer la relación entre la dimensión barreras de accesibilidad e interpretación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa-2024.	Las barreras de accesibilidad e interpretación tienen una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.		Desempeño contextual	Iniciativa propia	**Técnica:** Encuesta
					Creatividad en la resolución	
					Búsqueda de retos y responsabilidades	**Instrumento:** Cuestionario
					Participación activa	
¿Cuál es la relación entre la redundancia de información y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?	Conocer la relación entre la dimensión redundancia de información y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa-2024.	La redundancia de información tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.		Desempeño contraproducente	Autoculpabilidad laboral	
					Enfoque negativo	
					Queja interna y externa	

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación metodológica

La justificación metodológica de esta investigación se basó en el uso de herramientas y técnicas cuantitativas que permitirán obtener datos precisos y fiables sobre las percepciones de los empleados. Por ello, el listado de interrogantes empleado para evaluar la variable de comunicación interna en este estudio fue adaptado al contexto específico de la unidad de análisis, proporcionando así una herramienta útil para futuras investigaciones que exploren las variables en instituciones privadas similares.

1.4.2. Justificación social

La justificación social de este estudio residió en que su desarrollo no solo ofreció un aporte valioso para el área administrativa de la empresa CS Beaver, sino que también beneficiará a los empresarios locales de industrias similares y a los trabajadores, quienes recibirán orientación para abordar directamente los problemas identificados, con el objetivo de mejorar su productividad dentro de la organización.

1.4.3. Justificación empresarial

La justificación empresarial del estudio se centró en proporcionar un análisis exhaustivo de la gestión administrativa y su impacto en la comunicación interna dentro de la organización. Este diagnóstico ayudaría a la empresa a identificar problemas específicos relacionados con las variables, facilitando el diseño de estrategias efectivas para optimizar ambos aspectos. Al implementar estas mejoras, la empresa podría fortalecer sus canales de comunicación, lo que mejoraría significativamente las relaciones entre el personal, fomentando un mejor clima laboral e incrementando la productividad. Además, esta optimización de la comunicación interna permitiría una gestión más eficiente de los recursos humanos, mejorando la toma de decisiones y la capacidad de la organización para adaptarse a cambios y desafíos del entorno empresarial, lo que, en última instancia, contribuye al éxito y la competitividad de la empresa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.4.4. Justificación teórica

La justificación teórica de este estudio se centró en expandir el conocimiento sobre la relación entre las variables. Mediante el análisis de información extraída de artículos de investigación, tesis, libros y reportes, se generaron conclusiones y recomendaciones que contribuyeron a una comprensión más profunda de la conexión entre ellas. Este conocimiento enriqueció el marco teórico existente y ofreció mejores bases para estudios futuro en este ámbito.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.

1.5.2. Objetivos Específicos

Establecer la relación entre la dimensión comunicación descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.

Establecer la relación entre la dimensión comunicación ascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.

Establecer la relación entre la dimensión barreras de accesibilidad e interpretación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.

Establecer la relación entre la dimensión redundancia de información y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.

1.6. MARCO TEÓRICO

1.6.1. Marco conceptual

1.6.1.1. Comunicación interna. En base a la definición que propone Villalobos (2018), la comunicación interna es crucial para que las empresas establezcan vínculos informativos entre diferentes áreas, desde la alta dirección hacia los empleados y viceversa, así como entre colegas de un mismo departamento. Debido a esto, la comunicación interna es considerada de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

gran importancia tanto para empresas grandes como pequeñas, ya que les permite adaptarse a los constantes cambios derivados de las nuevas tecnologías, la dinámica de la economía global y la diversidad del personal, lo que resultará en beneficios financieros comparables a los generados por un producto.

Según Vokić et al. (2022), la comunicación interna permite establecer y mantener los canales de comunicación entre empleadores y empleados, y es fundamental para lograr resultados positivos en las organizaciones. Además, juega un papel importante en la funcionalidad organizativa al influir estratégicamente en la forma en que los empleados hablan sobre la organización entre ellos y con el público externo. Por lo tanto, la comunicación interna debe ser manejada de forma estratégica y proactiva, y la comunicación informal debe contribuir a mejorar la identidad de la organización a través de la marca interna. En conclusión, la comunicación interna es un enfoque dinámico y multifacético para fortalecer las relaciones entre los empleados y la organización, satisfaciendo así las necesidades de los empleados y definiendo su experiencia.

Qin y Men (2022) mencionan que, la comunicación interna se refiere a la administración de la interdependencia y la creación de relaciones beneficiosas entre la organización y sus empleados. La comunicación interna tiene varios efectos en la organización, incluyendo la comunicación con los empleados, la cultura organizacional, la gestión del cambio organizacional y la satisfacción laboral. Es un sistema integrado que abarca todo el flujo de comunicación formal e informal dentro de la organización en diferentes dimensiones interrelacionadas.

Para Kovaitė et al. (2020), es crucial en la gestión empresarial, ya que se encarga de compartir, recopilar y distribuir información para garantizar que los empleados comprendan los objetivos y metas de la organización. Además, posee la función fundamental al mantener a los empleados informados sobre los planes, la visión y las ideas de la organización, fomentando su participación en la toma de decisiones y promoviendo la retroalimentación y el aprendizaje

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

mutuo. En décadas recientes, la comunicación interna ha evolucionado hacia un enfoque más bidireccional, con la recopilación de comentarios y aportes de los empleados, volviéndose más horizontal, con los empleados comunicándose y compartiendo mensajes sin importar su posición jerárquica.

Según Thelen y Formanchuk (2022), es la interacción social a través de mensajes y se considera un ejercicio muy importante que ayuda a construir y mantener relaciones dentro de una organización. Los autores mencionan que un elemento crucial de las comunicaciones internas que puede llevar a varios resultados positivos es la transparencia. Las organizaciones transparentes compartirán información ampliamente, es decir, evitarán ocultar información que pueda influir en los colaboradores. Por lo tanto, la apertura es un componente clave de la transparencia. Desde una perspectiva de comunicación interna, una organización transparente compartirá deliberadamente información que sea veraz, sustancial y completa.

De acuerdo con Castro y Díaz (2019), la comunicación interna se refiere a la información y las relaciones entre la empresa y sus empleados. La finalidad es transmitir contenido a través de canales internos y mantener interacciones positivas con los colaboradores, además de compartir y reforzar la cultura de la organización. Es el motor que impulsa el rendimiento dentro de la empresa, siendo un agente que apoya a la entidad y facilita la difusión de su identidad y valores. Por lo tanto, es un elemento que motiva a los empleados a participar y colaborar en diversos procesos de la organización a través del diálogo.

1.6.1.1.1. Vínculos informativos. Los lazos de información se refieren a la consistencia entre la comunicación interna y externa de una empresa, lo cual es crucial para mantener una imagen unificada como empleador. Esta alineación promueve la colaboración y un entorno laboral positivo, atrayendo y reteniendo el interés de los empleados, lo que a su vez genera actitudes positivas dentro de la empresa (Deepa & Baral, 2021).

a. Canales de comunicación

Los métodos tradicionales de comunicación, como las conversaciones en persona, las

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

reuniones de equipo y las sesiones de orientación, han evolucionado para incluir tecnología, especialmente con la amplia adopción de la videoconferencia debido al trabajo remoto (Gordon-Isasi et al., 2020), mientras que los medios impresos, como boletines, revistas y carteles, se consideran canales no tecnológicos para la comunicación.

Según Špoljarić y Verčič (2021), la comunicación en persona es la forma más efectiva de interactuar, ya que permite discusiones detalladas y una atención personalizada. En el otro extremo se encuentran los materiales escritos, como documentos, declaraciones y carteles, que carecen de compromiso personal. Las videoconferencias, llamadas telefónicas, mensajes instantáneos y correos electrónicos se sitúan en medio de estos dos extremos. Asimismo, se distingue porque todos los miembros de la organización participan en estos esfuerzos comunicativos. La comunicación efectiva debe ser llevada a cabo de manera profesional, teniendo en cuenta la naturaleza de su contenido.

b. Comunicación informal

La comunicación informal abarca diversas formas de intercambio de información no oficial, como el nivel de satisfacción con las reuniones informales, la cantidad de decisiones basadas en la comunicación informal, el flujo de chismes en la organización, así como la utilidad y precisión de la información transmitida de manera informal. La comunicación informal ayuda a los empleados a sentirse más cómodos, seguros y abiertos para expresar sus opiniones, lo que la convierte en un enfoque más relajado y sincero. En consecuencia, la informalidad de la comunicación fomenta relaciones más amigables entre los empleados, lo que facilita el intercambio de ideas y la resolución de problemas (Santos et al., 2023).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.6.1.1.2. Efectos en la organización. La comunicación interna impacta significativamente en diferentes áreas de la organización, como la motivación de los empleados, la implementación de estrategias organizacionales, la cultura corporativa y los procesos de cambio organizacional. Una comunicación efectiva ayuda a alinear los objetivos individuales con los de la empresa, promoviendo un entorno laboral colaborativo y motivador. También influye en la cohesión cultural al transmitir valores compartidos y es clave en la gestión del cambio, facilitando la adaptación de los empleados a nuevas estrategias y estructuras (Wuersch et al., 2022).

a. Motivación laboral

La motivación se refiere a la actitud de los líderes y empleados hacia las situaciones laborales en su entorno organizacional. Aquellos con una actitud positiva mostrarán una alta motivación, y viceversa. Por lo tanto, una comunicación interna efectiva puede motivar a los empleados, lo que resulta en un mayor compromiso con el cliente y una mayor satisfacción personal. De esta manera, la motivación de los empleados aumenta con una buena comunicación organizacional (Santos et al., 2024).

b. Cultura organizacional

La cultura organizacional tiene un fuerte impacto en la comunicación interna, ya que es la base de la comunicación dentro de la organización y contribuye a una comprensión adecuada. Al mismo tiempo, este término se establece y se desarrolla a través del intercambio de información en múltiples direcciones en el que participan directivos y empleados (Piwowar-Sulej et al., 2024).

c. Estrategias organizacionales

La puesta en marcha de una estrategia se refiere a la comunicación, interpretación, adopción y ejecución de planes estratégicos. La comunicación es crucial en este proceso. La comunicación interna de la estrategia también es clave, ya que la estrategia solo genera valor cuando es compartida e implementada por todos los líderes de la organización. Para lograr esto,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

es fundamental contar con el apoyo de la comunicación interna (Piwowar-Sulej et al., 2024).

d. Cambio organizacional

Para Sahay y Goldthwaite (2023), el cambio organizacional suele ser visto de manera positiva, ya que se espera que traiga ventajas competitivas y que la organización mejore y mantenga su posición en su entorno. A menudo, el éxito en la implementación del cambio se evalúa desde la perspectiva de la gerencia en términos de si logró cumplir con sus planes iniciales. Sin embargo, este enfoque puede subestimar las perspectivas de los empleados y su interacción con el proceso de cambio, lo que puede influir en los resultados y tener consecuencias para la organización.

e. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se refiere al sentimiento positivo que una persona tiene acerca de su trabajo, la cual se logra cuando las expectativas coinciden con la realidad. La comunicación puede contribuir a aumentar la satisfacción laboral, ya que el flujo de información, el ambiente de comunicación, las características del mensaje, la estructura de la comunicación, las relaciones grupales y el respeto mutuo pueden influir en la satisfacción laboral de los empleados (Santos et al., 2024).

1.6.1.1.3. Gestión empresarial. Una adecuada gestión empresarial es fundamental a fin de garantizar la familiarización y disposición de los empleados con los objetivos y la visión de la empresa. También les brinda la oportunidad de ser partícipe de las decisiones y en la retroalimentación entre colegas. Este enfoque involucra una serie de actividades de comunicación tanto formales como informales que buscan transmitir información a diversos grupos (Santos et al., 2024).

a. Retroalimentación

En la actualidad, los empleados esperan que sus líderes demuestren un alto nivel de versatilidad y autenticidad en comparación con el promedio de la organización (Meng & Berger, 2018). Por ejemplo, una comunicación efectiva por parte de los líderes, como

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

proporcionar retroalimentación positiva y alinear los objetivos individuales con la misión general de la organización, puede satisfacer las necesidades internas de los empleados, como la autonomía, las habilidades y las conexiones, lo que a su vez aumenta su motivación en el trabajo.

b. Transparencia

La transparencia es esencial en cualquier organización para recuperar la legitimidad y la confianza de los colaboradores, lo que a su vez mejora la reputación de la organización. Se basa en la realización de acciones claras y abiertas que promueven la rendición de cuentas, la participación de los trabajadores y el desarrollo de valores comunes. Esta práctica ayuda a crear una imagen corporativa responsable y libre de actos que perjudiquen a la empresa (Quiroz et al., 2022). Para fomentar un entorno organizacional positivo, es necesario tener una comunicación transparente, una gestión clara de la información y esquemas de tareas explícitos. Las interacciones cara a cara ofrecen una retroalimentación inmediata e incorporan pistas no verbales que aumentan la probabilidad de que los mensajes se comprendan con precisión (S. Santos et al., 2023).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.6.1.2. Dimensiones de la comunicación interna. Estas se desarrollaron en el estudio tomadas de Villalobos (2018), donde la comunicación interna puede abarcarse en cuatro dimensiones, las cuales son:

1.6.1.2.1. Comunicación ascendente. Según Pazmay (2020), la comunicación ascendente consiste en transmitir información desde los empleados de niveles más bajos hacia los gerentes de niveles más altos. Este tipo de comunicación permite a los empleados informar sobre el avance de las metas y compartir cualquier problema que puedan tener. Además, la comunicación ascendente fomenta la participación de los empleados en las actividades y objetivos de la empresa, ayuda a identificar las fortalezas, promueve la implementación de las ideas del personal y fomenta la reflexión y el consenso. Por lo tanto, este tipo de comunicación permite que las organizaciones establezcan un plan y una estructura para que los miembros sigan las normas y los plazos establecidos. Esta comunicación requiere que los miembros reconozcan y sigan las jerarquías de autoridad y las pautas formales que se muestran en el organigrama de la organización (Antón & García, 2020).

Según Gomes et al. (2023), la comunicación entre niveles debe ser cortés, lo que implica que el mensaje debe ser amable, abierto, honesto, educado y reflexivo. Los empleados se sienten menos vulnerables y confían más en sus compañeros y superiores cuando perciben que la información que les llega es oportuna, precisa y relevante. Si el ambiente de trabajo es amigable, donde los individuos pueden compartir sus ideas con sus superiores, y si su retroalimentación es tomada en cuenta, los empleados están más motivados y se sienten valorados, y de esta manera, la comunicación ayuda a construir lealtad y confianza, lo que a su vez conduce a una mayor satisfacción laboral y sentido de pertenencia a la organización.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.6.1.2.2. Comunicación descendente. Uysal (2016) menciona que se trata de la transmisión de mensajes y directrices desde los directivos y líderes de una organización hacia los empleados de niveles inferiores. El propósito principal de esta forma de comunicación es asegurar que la totalidad de miembros comprendan claramente los objetivos y metas. Esta transmisión de información desde los niveles superiores hacia los inferiores busca generar empatía y promover un ambiente armonioso. Se utiliza para establecer metas, dar instrucciones sobre tareas, políticas y procedimientos, identificar áreas que necesitan atención, abordar problemas que necesitan solución, motivar a los empleados a adoptar los valores culturales de la organización, y generar un sentido de pertenencia y satisfacción en los empleados (Antón & García, 2020).

La comunicación descendente (jefe a empleados) se caracteriza por su orientación a objetivos. Gomes et al. (2023) detalla que, los gerentes deben comunicarse con los empleados sobre temas como metas, estrategias, políticas organizacionales, desempeño, oportunidades de capacitación, expectativas laborales y cambios en las condiciones de trabajo. Dado que los gerentes pasan la mayor parte de su tiempo comunicándose, es su responsabilidad asegurar que la comunicación interna sea de alta calidad y que la información que reciben los empleados sea relevante, oportuna y constante.

1.6.1.2.3. Barreras de accesibilidad e interpretación. Se refieren a obstáculos en la comunicación, ya sean de tipo semántico, psicológico, fisiológico o físico. Una forma de reducir estas barreras es implementar la política de "puertas abiertas", que implica la disposición de los superiores para escuchar y mostrar interés por las preocupaciones de sus subordinados. Esto permite que los problemas sean comunicados a los niveles superiores de manera rápida y espontánea, evitando que tengan repercusiones mayores. Sin embargo, el simple hecho de tener puertas abiertas no es suficiente, ya que pueden existir otros factores que impidan a los trabajadores expresar sus inquietudes, como la timidez, la falta de costumbre, el temor o la desconfianza. Para abordar estas problemáticas, se pueden implementar estrategias como

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

entrevistas, buzones de ideas o planes de sugerencias, que permiten a los trabajadores expresarse libremente (Villalobos, 2018).

La comunicación simétrica pone énfasis en el intercambio bidireccional de información para promover relaciones mutuamente beneficiosas entre organizaciones, empleados y públicos. Por otro lado, la comunicación asimétrica, que se basa en el poder, el control y la eficiencia, ve la comunicación como un medio para influir en las actitudes y el comportamiento de las partes interesadas (Qin & Men, 2022). En este tipo de comunicación asimétrica, aparecen obstáculos para acceder e interpretar la información, ya que la transmisión de datos está controlada de forma unilateral, lo que puede causar confusiones y problemas para expresar o entender ideas. Estas barreras se producen cuando los mensajes no se comunican con claridad o cuando el receptor tiene dificultades para acceder a la información, lo que afecta la eficacia del proceso de comunicación.

1.6.1.2.4. Redundancia de información. La redundancia de información puede entenderse como la repetición de mensajes sin aportar algo nuevo. Según la comunidad científica, tener poca redundancia puede fomentar la búsqueda de soluciones distintas y evitar caer en lo mismo, lo que podría llevar a soluciones revolucionarias. Por otro lado, una falta de diversidad (o alta redundancia de información) puede limitar el desarrollo de soluciones más innovadoras. El conocimiento y las tecnologías similares, así como los posibles conflictos económicos, pueden obstaculizar la introducción de nuevos productos innovadores en el mercado (Nieto et al., 2024).

Idealmente, la comunicación interna permite que el proceso de trabajo continúe sin interrupciones, desviaciones, deficiencias, omisiones o retrasos en las actividades organizacionales. La falta de comunicación interna efectiva está directamente relacionada con la mayoría de los problemas en los lugares de trabajo, lo que lleva a una redundancia de información, malentendidos, malas interpretaciones, falta de información, y disminución del rendimiento. También puede causar conflictos entre gerentes y empleados (Gomes et al., 2023).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.6.1.3. **Desempeño laboral.** Geraldo (2022) menciona que se trata del comportamiento controlado por los colaboradores que contribuye al desarrollo de la organización. El desempeño laboral individual es crucial tanto para la organización como para sus colaboradores, ya que impulsa la economía a nivel individual y general.

Bautista et al. (2020) mencionan que está conectado de cerca con las características individuales de cada persona, como sus cualidades, habilidades y destrezas. Todas estas contribuyen a la competitividad de la organización. Estas características están estrechamente vinculadas con el comportamiento de los empleados, el cual busca alcanzar metas a través de estrategias para mejorar sus habilidades y promover su desarrollo personal.

Para Duchi et al. (2021) el desempeño se refiere a la evaluación de las habilidades que el personal demuestra al realizar las tareas de su puesto. Esto implica una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona, y la capacidad de los individuos para llevar a cabo una tarea de manera eficiente y de alta calidad está determinada por el logro de objetivos establecidos previamente.

De acuerdo con Boada (2019), el desempeño laboral se refiere al comportamiento de los empleados que se centra en alcanzar los objetivos de la organización, siguiendo un plan individual para lograrlo. Esto incluye las actividades que realizan los empleados para obtener resultados, como las relacionadas con sus responsabilidades laborales y otras actividades que aportan valor a la empresa. También abarca cómo un empleado cumple con los requisitos laborales. Es un concepto multifacético, ya que hay muchos factores que influyen en el éxito en el trabajo, siendo los criterios más comunes el resultado de las tareas, los comportamientos y las características individuales. Por lo tanto, el desempeño laboral está vinculado a la calidad de los servicios o tareas realizadas por los empleados en la organización, lo que depende de sus habilidades profesionales e interpersonales.

Según Lopez et al. (2022), el desempeño laboral es una de las variables más importantes en la gestión industrial y el comportamiento organizacional. Se refiere al comportamiento

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

individual que genera valor para la organización y contribuye a sus objetivos. También puede entenderse como el grado en que un empleado cumple con las expectativas de desempeño organizacional.

Según Paz (2020), el desempeño laboral se refiere a las acciones o comportamientos que los empleados muestran al realizar las tareas de su trabajo. Estas acciones afectan todo alcance de las metas empresariales y pueden evaluarse según las habilidades de cada persona. Asimismo, incluye el conjunto de habilidades y conocimientos que los empleados aportan a la empresa, los cuales les permiten alcanzar las metas de la organización y cumplir con sus requisitos de productividad.

En concordancia con Leyva y Napán (2021), el desempeño laboral es la capacidad de un individuo para realizar sus tareas de manera efectiva en un entorno laboral específico. Esto implica cuán bien los empleados llevan a cabo sus responsabilidades, lo que revela sus habilidades en el trabajo. El rendimiento también se relaciona con la capacidad de completar tareas en menos tiempo, con el mínimo esfuerzo y con alta calidad. Además, el buen desempeño laboral promueve la productividad y la retroalimentación, facilita el reconocimiento para aumentos salariales, simplifica la gestión de personal en términos de selección, promoción, transferencia y despido, fomenta la capacitación para mejorar el desempeño en el trabajo, optimiza las habilidades profesionales y simplifica la gestión del personal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.6.1.3.1. Características individuales. Las relaciones laborales no solo afectan el ambiente social en las empresas, sino que también influyen en cómo las personas se sienten, piensan y actúan en el trabajo. Debido a la importancia de las relaciones laborales en el funcionamiento efectivo de las organizaciones, los expertos en organización han mostrado un creciente interés en la relación entre el estilo de apego y el comportamiento de los empleados, incluyendo su desempeño (Lee et al., 2024). Las relaciones laborales influyen directamente en el comportamiento, las emociones y el rendimiento de los empleados, siendo fundamentales para el funcionamiento organizacional. El estilo de apego de los empleados afecta sus interacciones y desempeño en el trabajo, lo que refuerza la importancia de considerar las características individuales en la gestión organizacional.

a. Cualidades

En el ámbito laboral, las personas tienen diferentes habilidades que les permiten desempeñarse en una variedad de funciones, destacándose en aquellas que mejor se alinean con sus habilidades y motivaciones. Los empleados intrínsecamente motivados se involucran en sus tareas principalmente por el disfrute y la satisfacción que obtienen del proceso en sí, independientemente de los objetivos laborales explícitos. Esto contrasta con la actitud hacia el trabajo, que refleja la evaluación personal del propio trabajo y no necesariamente está vinculada a la motivación intrínseca (Wang et al., 2024). Las cualidades y habilidades intrínsecas de los empleados son clave para su desempeño laboral, siendo la motivación interna un factor determinante. Los empleados motivados intrínsecamente se comprometen con sus tareas por la satisfacción que les genera, lo que no siempre está relacionado con metas laborales explícitas.

b. Iniciativa y proactividad

En las empresas actuales, se valoran la iniciativa y la proactividad en el desempeño laboral de los empleados. Se aprecia el entusiasmo, compromiso y la búsqueda de desarrollo personal. Se espera que los empleados se esfuercen por alcanzar niveles altos de calidad y productividad, mostrando dedicación y determinación en sus tareas (Nalini & Mohd, 2019). La

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

iniciativa y proactividad son competencias valoradas en el entorno laboral actual, ya que impulsan el crecimiento personal y el compromiso. Estas cualidades permiten a los empleados contribuir al éxito organizacional mediante su dedicación y búsqueda continua de la excelencia.

c. Comportamiento de los empleados

La teoría del intercambio social se refiere al acto de reciprocidad para explicar cómo se comportan y cuáles son las actitudes de las personas en diferentes entornos, especialmente en situaciones laborales, esto se conoce como la regla de pago. Esta regla indica que, en el contexto laboral, las personas tienden a comparar los resultados y beneficios (recompensas) que pueden obtener, y toman decisiones basadas en si están satisfechos o no con eso, lo que a su vez guía sus comportamientos (Nguyen & Ha, 2023). El comportamiento de los empleados en el entorno laboral está influenciado por la reciprocidad, donde las recompensas y beneficios percibidos determinan su satisfacción y comportamiento. Las expectativas sobre el intercambio social guían sus decisiones y actitudes hacia el trabajo.

d. Compromiso laboral

El compromiso en el trabajo se entiende como parte de la relación entre el empleado y la organización. Esta relación se basa en la confianza mutua, el acuerdo sobre quién tiene el poder de influir, la satisfacción de ambas partes y el compromiso entre ellos. En este contexto, se evalúa la conexión en ambas direcciones, incluso cuando la organización busca mantener un compromiso duradero con sus empleados. Sin embargo, el compromiso organizacional es un concepto psicológico que se enfoca específicamente en la conexión emocional personal de los empleados con la organización en una dirección más unilateral (Stranzl et al., 2024). El compromiso organizacional se basa en la conexión emocional y la confianza mutua entre la organización y los empleados. Este constructo destaca la importancia de fomentar un sentido de pertenencia, lo que puede incrementar la lealtad y la disposición a colaborar a largo plazo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.6.1.3.2. Competitividad de la organización. La competitividad es una parte clave de las operaciones y actividades de marketing de una marca. Se refiere a la habilidad de la marca para satisfacer a sus clientes y destacarse en el mercado en comparación con sus competidores. Esto se logra mediante la singularidad de la marca, incluyendo sus características internas, su imagen externa y las características específicas de la región (Gupta et al., 2020). La competitividad organizacional está directamente relacionada con la capacidad de diferenciarse en el mercado a través de la satisfacción del cliente y la singularidad de la marca. La gestión adecuada de la imagen y los aspectos internos es clave para mantener una ventaja competitiva.

a. Apoyo a los empleados

Para muchas empresas, es fundamental desarrollar un equipo de primera línea comprometido y, posteriormente, crear un sentimiento de compromiso. Los altos niveles de compromiso resultan en empleados de primera línea más felices y productivos, que luego se convierten en embajadores de la marca de la empresa. Aunque aumentar la lealtad de los empleados, requiere esfuerzos coordinados de múltiples áreas en la entidad, la comunicación interna equilibrada desempeña un papel distintivo en promover la apertura en la comunicación (Khanna & Prusty, 2024). El compromiso de los empleados es esencial para el éxito organizacional, especialmente cuando se trata de personal de primera línea. Un ambiente laboral que fomente la apertura y comunicación equilibrada refuerza la satisfacción de los empleados y, en consecuencia, su capacidad para ser defensores de la marca.

b. Resultado de las tareas

Al implementar nuevas estrategias de gestión empresarial o al evaluar el desempeño de un colaborador para asegurar que cumpla con sus funciones y responsabilidades, es esencial medir el rendimiento utilizando métricas específicas, conocidas como métricas de evaluación de desempeño. Estas métricas se centran en medir los resultados de las actividades de los colaboradores (Aslanpour et al., 2020). La evaluación del desempeño es crucial para garantizar que los empleados cumplan con los objetivos organizacionales. Las métricas de desempeño

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

proporcionan una herramienta para medir los resultados de las tareas y asegurar la alineación con la misión de la empresa.

c. Calidad de los servicios

La calidad se centra en el bienestar de los empleados y su percepción de la calidad del producto o servicio que producen. Este enfoque incluye el desarrollo del personal, considerando su percepción de la calidad de vida laboral, satisfacción y motivación en el trabajo. Cuando los empleados se sienten valorados y satisfechos, su compromiso y desempeño mejoran, lo que se refleja en la calidad del producto o servicio. Una alta satisfacción laboral crea un ambiente positivo y fomenta la mejora continua, asegurando que los trabajadores mantengan altos estándares de calidad en su trabajo diario (Ramírez & Dávila, 2019). La calidad del servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción laboral y el bienestar de los empleados. Cuando los trabajadores se sienten valorados y motivados, su compromiso aumenta, lo que mejora directamente la calidad del producto o servicio ofrecido.

1.6.1.3.3. Gestión de personal. Duarte y Silva (2023) mencionan que, la falta de gestión adecuada del personal puede llevar a la pérdida de empleados que son importantes y productivos para las operaciones esenciales. Por lo tanto, la gestión del personal es una función crucial en la gestión de recursos humanos. Es fundamental administrar eficientemente al personal para evitar la pérdida de talento clave y garantizar la continuidad de las operaciones. Por lo tanto, las organizaciones deben dar prioridad a la gestión efectiva de sus recursos humanos para mantener la productividad y la estabilidad.

a. Rotación laboral

Es crucial para el éxito de una empresa mantener un equilibrio adecuado entre la contratación y la salida de empleados. Las organizaciones deben manejar la rotación de personal de manera efectiva para asegurar que tengan la cantidad correcta de personal para mantener la producción y los servicios, así como para reemplazar a los empleados menos competentes y aportar nuevas ideas y energía. Aunque, es importante tener en cuenta que la rotación puede

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

tener efectos negativos, como una menor eficiencia, costos de contratación y capacitación, y una disminución en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente (Duarte & Silva, 2023). La rotación laboral es un fenómeno con efectos positivos y negativos en la organización. Mientras que la renovación de personal puede aportar ideas frescas, una alta rotación genera costos significativos, disminución en la calidad del servicio y problemas de eficiencia operativa.

b. Capacitación

Las capacitaciones son actividades formales que buscan desarrollar habilidades y competencias para roles actuales y futuros, tanto dentro como fuera del entorno laboral, con el fin de mejorar el rendimiento de la organización. Esto se logra al mejorar las habilidades y competencias de los empleados, lo que les permite ser más flexibles y eficaces en la realización de diferentes tareas (Garavan et al., 2020).

1.6.1.4. Dimensiones del desempeño laboral. Las dimensiones fueron tomadas de la investigación de Geraldo (2022), donde el desempeño laboral puede abarcarse en tres dimensiones, las cuales son:

1.6.1.4.1. Desempeño de tarea. Se refiere a las acciones que ayudan a crear un producto o servicio. Estas acciones pueden variar dependiendo del trabajo, estar específicamente establecidas por el rol y generalmente están incluidas en la descripción del trabajo. Debido a que está relacionado con las responsabilidades principales del trabajo, no hay marcos genéricos para el desempeño de tareas, por lo que se utilizan marcos específicos para cada contexto en su lugar (Ramos et al., 2019).

De acuerdo con Koo et al. (2019) el desempeño satisfactorio de tareas y responsabilidades relacionadas con funciones basadas en habilidades y conocimientos es crucial para el éxito de la entidad, ya que impacta directa o indirectamente en la misma. Las actividades técnicas se dividen en dos categorías: la transformación de recursos en productos o servicios organizacionales y el apoyo al personal de la entidad. Por lo tanto, el desempeño de la tarea está estrechamente relacionado con la empresa y depende de los conocimientos, habilidades y

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

capacidades del individuo.

Para Bautista et al. (2020) el desempeño en la tarea se refiere a cómo una persona cumple con las responsabilidades laborales de acuerdo a las habilidades y conocimientos necesarios para su puesto, lo que contribuye directa o indirectamente a la organización. Se compone de dos tipos de comportamientos: el rendimiento en la tarea en sí, que implica llevar a cabo las actividades técnicas de forma eficiente, y el rendimiento contextual, que son comportamientos individuales que van más allá de lo esperado y que apoyan el ambiente laboral.

1.6.1.4.2. Desempeño contextual. Se puede definir como el comportamiento que ayuda a la organización al colaborar con su entorno social y psicológico. Incluye tareas más allá de las responsabilidades laborales, la iniciativa, la proactividad, la cooperación con otros y el entusiasmo. La diferencia con el desempeño en la tarea es que el desempeño contextual promueve el funcionamiento efectivo de la organización, pero no necesariamente con un efecto directo en la productividad de los trabajadores (Ramos et al., 2019).

Para Koo et al. (2019), el compromiso organizacional abarca todas las actividades voluntarias realizadas por los empleados, que van más allá de lo que se les exige en su trabajo y alcancen las metas de la organización. Esto promueve un mejor desempeño y crea un ambiente laboral positivo. Incluye conductas como comunicarse con los compañeros, realizar tareas voluntarias y defender la organización, que tienen un impacto en los resultados deseados por la organización.

Según Bautista (2020) el desempeño contextual se refiere a los comportamientos espontáneos que van más allá de las expectativas laborales, como ayudar a los colegas, asumir tareas adicionales y defender los intereses de la organización. Estos comportamientos son fundamentales para lograr los objetivos en las organizaciones, contribuyendo a su efectividad y éxito. Esta área del desempeño es crucial para el crecimiento empresarial, ya que facilita la formulación de estrategias, mejora la eficacia de los colaboradores y promueve la mejora

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

continua.

1.6.1.4.3. Desempeño contraproducente. Se refiere a la conducta voluntaria causante de perjuicios en el bienestar de la organización. Esto incluye comportamientos fuera de la tarea, asistir al trabajo sin productividad, quejas, realizar actividades intencionalmente incorrectos y abusar de los privilegios, entre otros. Estas conductas negativas tienen efectos perjudiciales tanto a nivel personal como organizacional (Ramos et al., 2019).

En concordancia con Koo et al. (2019), las acciones voluntarias que perjudican a la empresa y benefician a los colaboradores son consideradas desviaciones intencionales por la organización. Estas acciones pueden causar daños a la empresa y al bienestar de su personal. Los comportamientos contraproducentes reflejan acciones antisociales que los empleados realizan durante su jornada laboral, como hacer comentarios negativos sobre las condiciones laborales proporcionadas por la organización.

Para Bautista (2020) el desempeño contraproducente se refiere a acciones deliberadas y voluntarias que causan daño tanto a las organizaciones como a sus miembros. Estas conductas, consideradas desviadas e intencionadas, van en contra de los intereses legítimos de la organización. Los comportamientos contraproducentes en el lugar de trabajo representan una amenaza para el bienestar general de la empresa y afectan negativamente a sus empleados.

1.6.2. Antecedentes

1.6.2.1. Antecedentes internacionales

Bohórquez et al. (2022) desarrollaron una investigación titulada “La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización”. La investigación hizo uso de una metodología de enfoque mixto y nivel descriptivo. La población del estudio estuvo conformada por 31 funcionarios, a las cuales se les aplicó una entrevista y 157 personas a las cuales se les aplicó cuestionarios. Con lo hallado, se reveló que 25% de los trabajadores estaban insatisfechos con sus necesidades fisiológicas; 35%, con la necesidad de poder y 35% con la equidad organizacional. Así, llegaron a la conclusión que a fin de optimizar la motivación

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

y, consecuentemente, el desempeño laboral, se debía de fomentar el desarrollo personal de los trabajadores en su ámbito privado y en el aspecto organizacional.

Iñaguazo (2020) presentó un trabajo denominado “La relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de la unidad educativa San Joaquín, de la parroquia Cumbe, en el periodo 2018”, orientado a definir la relación entre las variables bajo estudio. La metodología que empleó fue cuantitativa, correlacional, no experimental y transversal. La población estuvo constituida por 60 docentes de la unidad bajo análisis y la muestra por 30 profesores. Para la compilación de data, empleó encuestas y cuestionarios. De esta forma, encontró que, el 53.30% de los encuestados consideraba que casi siempre era adecuada la comunicación interna; 60%, que siempre había un clima positivo en la entidad; además, se encontró una relación positiva significativa entre ambas variables ($p < 0.05$). Así se concluyó que, a mejor comunicación interna, mayor satisfacción habría con respecto al clima laboral

Quezada et al. (2020) realizaron un artículo científico titulado “Trabajo en equipo, comunicación y desempeño laboral en las Organizaciones del sector público”, en Ecuador, cuyo fin fue establecer la relación entre las variables bajo análisis. La metodología de la investigación tuvo un alcance descriptivo y un diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 78 trabajadores de un gobierno municipal, a quienes les aplicó cuestionarios para la recolección de datos. Los principales resultados de la investigación evidenciaron que, el 73.1% de la totalidad de los encuestados consideraba importante el trabajar en equipo; asimismo, el 97.4% precisaron que debía existir mejoras dentro de la comunicación interna de la entidad; por otro lado, el 65.4% de la totalidad de los encuestados afirmaron que no todos los trabajadores se encontraban comprometidos en su desempeño laboral.

1.6.2.2. Antecedentes nacionales

Rodríguez (2022) realizó un estudio titulado "La comunicación interna y la cultura organizacional de los trabajadores de la fiscalía anticorrupción de Áncash, 2020". El estudio adoptó una metodología con un diseño descriptivo correlacional de tipo no experimental, de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

tipo básica. Se aplicaron encuestas y cuestionarios a 92 trabajadores de la Fiscalía Anticorrupción de Áncash. Los resultados demostraron que, el 98,9% opinaba que la comunicación interna en su centro de trabajo era eficaz; y el 85,9% mencionó que la cultura organizacional era favorable; así mismo, se halló que había una correlación positiva significativa entre ambas variables (r = 0.675). Así, se concluyó que potenciar los canales y mensajes de comunicación interna, integración y desarrollo profesional puede mejorar el nivel de integración, cooperación y sentido de satisfacción.

Pilco (2022) llevó a cabo un estudio denominado "Comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp - zona registral N.° V – Sede Trujillo, 2022". La metodología fue de tipo básico, de alcance descriptivo – correlacional, de corte transversal y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 263 colaboradores y la muestra por 120 trabajadores. Para la recolección de datos el autor empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los principales resultados de la investigación evidenciaron que, el 40% de la muestra calificó a la comunicación interna como regular; por otro lado, el 56.70% calificó el desempeño laboral como bueno; asimismo encontró correlación entre las variables, ya que el nivel de significancia fue menor a 0.05. finalmente, hubo una relación directa y significativa entre las variables.

Velásquez (2022) en su estudio "Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao – 2021" abordó la falta de motivación entre los colaboradores de empresas e instituciones y cómo esta afecta su desempeño laboral. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo y no experimental de carácter transversal, con un método correlacional aplicado a 52 colaboradores, haciendo uso del cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Los resultados mostraron una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral (r = 0.464). La motivación intrínseca se asoció con la responsabilidad y la evaluación de desempeño, mientras que la motivación extrínseca se vinculó directamente con la productividad. Así, se llegó a la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

conclusión que, la motivación es un factor clave para el desempeño de los trabajadores.

1.6.2.3. Antecedentes locales

Jara (2024) en su investigación "Motivación laboral y el desempeño del personal en la Empresa AC Proyectos, Arequipa – 2023", abordó la importancia de la motivación laboral y su relación con el desempeño del personal en la empresa AC Proyectos en Arequipa durante el 2023. El estudio empleó un diseño no experimental de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo - correlaciona. La muestra seleccionada para la investigación estuvo conformada por 50 colaboradores de la empresa. Como método de recolección de datos se usó una encuesta con un cuestionario que utilizaba escala Likert para medir tanto la motivación laboral como el desempeño del personal. Los resultados demostraron que las variables se relacionaban de manera positiva y significativa (r = 0.433), llegando a la conclusión que la motivación laboral juega un papel crucial en la mejora de la productividad organizacional del personal de la empresa AC Proyectos.

Herrera (2020) llevó a cabo un estudio titulado "Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional de la Empresa Agroindustrias del Sur, Arequipa 2020". La metodología tuvo un nivel descriptivo, relacional simple y de corte transaccional; se empleó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, la cual se aplicó a una muestra conformada por 210 trabajadores de la empresa. Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría (65.2%) de los trabajadores en la empresa perciben un regular nivel de comunicación interna. La mayoría de los trabajadores (54%) percibe que la cultura organizacional de la empresa Agroindustrias del Sur es regularmente favorable para el desarrollo personal y laboral; además se encontró asociación estadística altamente significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional (p < 0.05). Concluyendo que la comunicación interna influye en la cultura organizacional, y en la productividad de los trabajadores.

Flores y Sivana (2020) realizaron una investigación que tuvo por nombre "Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Municipalidad Distrital de Sachaca – Arequipa 2020". La metodología fue de alcance correlacional, de diseño no experimental, de corte transaccional y de enfoque cuantitativo. La población y la muestra estuvieron constituidas por 99 colaboradores, a quienes se les aplicó cuestionarios para la recolección de datos. Los resultados de la investigación precisaron que, el 42.40% de los encuestados calificaron a la comunicación interna como mala; por otro lado, el 72.70% de la totalidad de los encuestados precisaron sentirse moderadamente satisfechos con su trabajo; asimismo, los autores al realizar la correlación de variables pudieron evidenciar la existencia significativa de la misma ($p < 0.05$). Concluyendo que, existe una relación estadísticamente significativa entre las variables bajo análisis, es decir, si la comunicación interna mejora, la satisfacción de los trabajadores podría aumentar.

1.7. HIPÓTESIS

1.7.1. Hipótesis General

La comunicación interna tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

1.7.2. Hipótesis Específicas

La comunicación descendente tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

La comunicación ascendente tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

Las barreras de accesibilidad e interpretación tienen una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

La redundancia de información tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

2.1.1. Técnica

La técnica utilizada en el presente estudio fue la encuesta; puesto que, según Ñaupas et al. (2018) es una herramienta enfocada en las personas, la cual proporciona datos específicos acerca de sus opiniones, actitudes y conductas relacionadas con las variables bajo observación, por lo cual es empleada de manera recurrente en las ciencias sociales.

2.1.2. Instrumento

El instrumento que se empleó en la investigación fue el cuestionario; puesto que, según Romero et al. (2022) , el cuestionario es una herramienta derivada de la técnica de la encuesta, que implica la elaboración de un conjunto ordenado de preguntas escritas en un formulario. Estas preguntas están vinculadas a la hipótesis de la investigación y a sus respectivas variables e indicadores. Su principal objetivo es reunir datos para validar las hipótesis planteadas en el estudio.

Es así que para evaluar la variable comunicación interna, se empleó el cuestionario elaborado por Villalobos (2018), el cual fue adaptado al contexto de la investigación. Dicho cuestionario consta de 23 preguntas divididas en 4 dimensiones (comunicación descendente, comunicación ascendente, barreras de accesibilidad e interpretación y redundancia de información), medidas a través de una escala Likert del 1 (Totalmente en desacuerdo) al 5 (Totalmente de acuerdo). Debido a que el cuestionario fue un artículo científico, en el cual se realizó su validación a través de un análisis de componentes principales, y además no se realizaron cambios significativos en el cuestionario, no se requirió de una validación adicional.

Por su parte, para evaluar la variable desempeño laboral se usó el cuestionario de Geraldo (2022), dicho cuestionario consta de 14 preguntas, divididas en 3 dimensiones (desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño contraproducente), medidas a través de una escala Likert del 1 (Nunca) al 5 (Siempre). Debido a que el cuestionario fue inicialmente

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

elaborado para el contexto peruano y pasó por un análisis factorial confirmatorio para su validación, y además no se realizó ningún tipo de modificación, no se requirió de una validación adicional.

2.1.3. Estructura de los instrumentos

El instrumento empleado para la recaudación de los datos del proyecto de investigación fue el cuestionario estructurado. Este cuestionario se realizó en base a la escala de Likert dispuesta a continuación:

Tabla 3

Escala de medición de la variable comunicación Interna

Opción de respuesta	Valor
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Tabla 4

Escala de medición de la variable desempeño laboral

Opción de respuesta	Valor
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

En investigaciones que emplean cuestionarios con preguntas basadas en escalas de Likert, es esencial evaluar la confiabilidad del instrumento utilizado, y esto se logra mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach. En este sentido, Villalobos (2018) obtuvo un valor de 0.97, lo que indica una alta confiabilidad del instrumento para su aplicación. Por su parte, Geraldo (2022) encontró un valor de 0.88 para la dimensión de desempeño de tarea, 0.87 para desempeño contextual y 0.87 para desempeño contraproducente, lo que también confirma la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

confiabilidad del instrumento en su contexto de aplicación.

2.2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.2.1. Ámbito

La presente investigación se realizó en la empresa CS Beaver, cuya sede principal se encuentra en Lima, específicamente en Av Elmer Faucett 281 - 283 – San Miguel y oficina en Arequipa en Calle Ambrosio Vucetich 130 of. 210, sector Parque Industrial.

2.2.2. Temporalidad

La investigación se llevó a cabo en el segundo semestre del presente año 2024. La investigación fue de corte transversal, por lo tanto, los datos recabados por medio de los instrumentos de investigación se realizarán en un solo momento (Hernández & Mendoza, 2023).

2.2.3. Unidades de estudio

2.2.3.1. Universo. Según Sucasaire (2022), el universo comprende la agrupación de todos los individuos que conforman nuestro ámbito de interés y acerca del cual se redactarán conclusiones.

De esta forma, el universo considerado englobó al total de colaboradores que se encontraban laborando en la empresa CS Beaver durante el 2024, abarcando tanto el área de producción como el área administrativa; la población total considerada fue de 43 trabajadores quienes pertenecen a diferentes áreas.

2.2.3.2. Muestra. Según Sucasaire (2022), una muestra es un subconjunto representativo de la población, cuyo análisis permite obtener resultados confiables sobre las características de dicha población. En este estudio, se utilizó un muestreo censal debido a la reducida cantidad de individuos en la población y al acceso completo a todos sus miembros, lo que justifica considerar a toda la población como muestra. El muestreo censal es especialmente adecuado en contextos donde el tamaño de la población es pequeño, lo cual evita los sesgos y

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

maximiza la precisión de los resultados al incluir a cada miembro en el análisis. Por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por los 43 colaboradores de la organización, permitiendo un enfoque integral y exhaustivo que garantizará la validez de los hallazgos obtenidos.

2.3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.3.1. Organización

En primera instancia para la recopilación de datos, se siguieron las siguientes actividades:

Primero, el proyecto de investigación fue presentado a la Universidad Católica de Santa María para su aprobación y posterior ejecución de la investigación.

Segundo, se solicitaron los permisos necesarios a la empresa CS Beaver para obtener la autorización correspondiente para aplicar los cuestionarios a los trabajadores.

Tercero, se informó a los trabajadores sobre el propósito de la investigación para que se involucren y respondan objetivamente a los cuestionarios.

Cuarto, se coordinaron la fecha y hora con cada trabajador para administrar adecuadamente la aplicación de los cuestionarios, ajustándose a su disponibilidad para no interrumpir sus actividades normales.

Quinto, antes de aplicar los instrumentos, se instruyó a los participantes sobre cómo responder adecuadamente los cuestionarios y se les informó que sus respuestas serían anónimas, para que puedan contestar con la mayor sinceridad posible.

Sexto, se procedió a aplicar los instrumentos en las fechas acordadas.

2.3.2. Recursos necesarios

2.3.2.1. Recursos Humanos. Los recursos humanos necesarios para la realización de la investigación abarcaron al investigador, asesor y colaboradores de la empresa CS Beaver.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.3.2.2. Recursos Físicos

Oficinas CS Beaver.

2.3.2.3. Recursos Materiales

Tabla 5

Recursos materiales

Materiales				Servicios				Total
N°	Detalle	Cantidad	S/.	N°	Detalle	Cantidad	S/.	S/.
1	Hojas bond x paquete	2 unidades	28.00	1	Impresión		30.00	
2	Lapiceros	3 unidades	3.00	2	Internet		70.00	
3	Lápices	3 unidades	3.00	3	Imprevistos	10%	10.00	185.90
4	USB	1 unidad	35.00					
5	Imprevistos	10%	6.90					
Subtotal			75.90	Subtotal			110.00	

2.3.2.4. Recursos Institucionales

Biblioteca UCSM

2.3.2.5. Recursos Financieros. Todos los gastos necesarios para la presente investigación fueron cubiertos con recursos propios.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Resultados de las variables de control

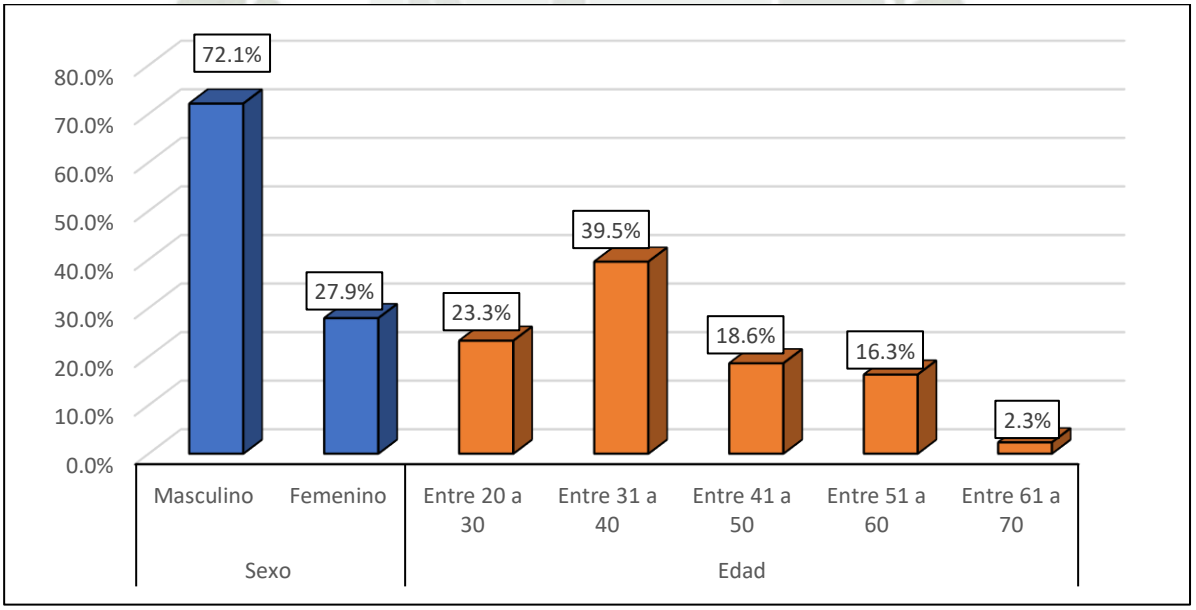
Tabla 6

Datos sociodemográficos de los encuestados

		N	%
Sexo	Masculino	31	72.1%
	Femenino	12	27.9%
	Total	43	100.0%
Edad	Entre 20 a 30	10	23.3%
	Entre 31 a 40	17	39.5%
	Entre 41 a 50	8	18.6%
	Entre 51 a 60	7	16.3%
	Entre 61 a 70	1	2.3%
	Total	43	100.0%

Figura 1

Datos sociodemográficos de los encuestados



Interpretación: En la tabla 6 y figura 1 se muestran los datos sociodemográficos de los encuestados, en donde, respecto al sexo se evidencia que el 72.1% de los encuestados son del sexo masculino, mientras que el 27.9% restante son del sexo femenino; esto evidencia que los hombres tienen mayor predisposición para responder este tipo de encuestas. Además, se

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

muestra la edad de los encuestados, donde se evidencia que el 39.5% de los encuestados se encuentran entre los 31 a 40 años, el 23.3% se encuentran entre los 20 a 30 años, el 18.6% están ubicados entre los 41 a 50 años, seguidamente el 16.3% están entre los 51 a 60 años, finalmente el 2.3% de los encuestados se encuentran entre las edades de 61 a 70 años de edad. Esto evidencia que la mayoría de los encuestados se concentra en el rango de edad de 31 a 40 años, lo que sugiere que la población estudiada corresponde principalmente a adultos en etapa laboral activa y con posible experiencia profesional consolidada.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.1.2. Estadísticos descriptivos de la variable comunicación interna

Tabla 7

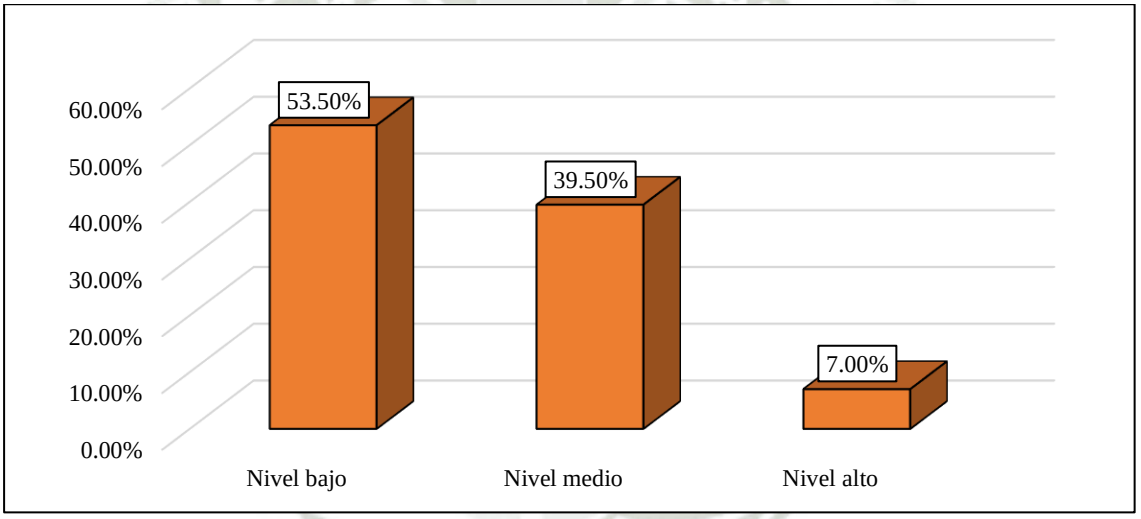
Nivel de la variable comunicación interna

	N	%
Nivel bajo	23	53.5%
Nivel medio	17	39.5%
Nivel alto	3	7.0%
Total	43	100.0%

Nota. N: Población muestral; %: Porcentaje

Figura 2

Nivel de la variable comunicación interna



Interpretación: En la tabla 7 y figura 2 se muestra el nivel de la variable comunicación interna, en donde se puede observar que el 53.5% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 39.5% se encuentra en un nivel medio y solo el 7% se encuentra en un nivel alto. Por lo cual se infiere que la mayoría de los participantes refirió presentar niveles bajos en la comunicación descendente y ascendente en su organización, identificando barreras de accesibilidad y redundancia de información.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 8

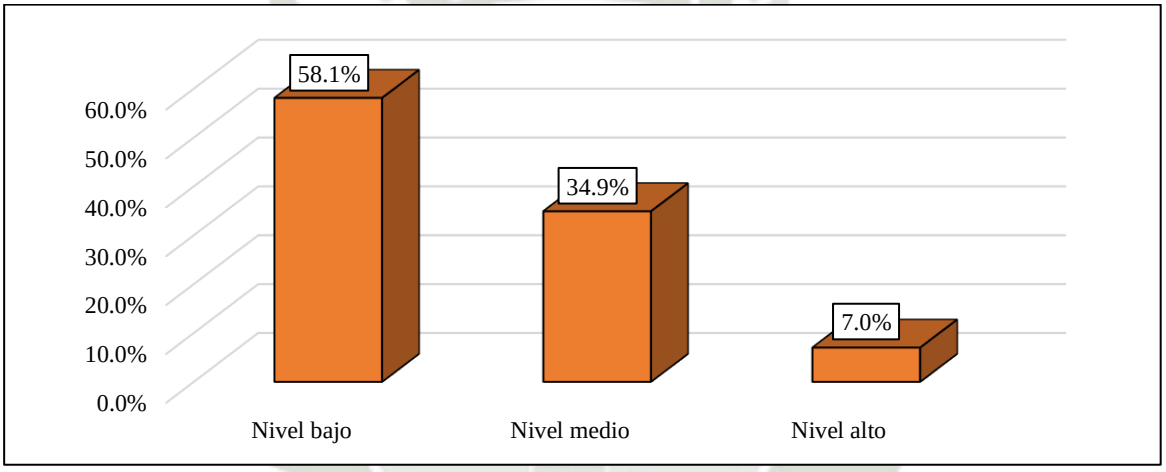
Nivel de la dimensión comunicación descendente

	N	%
Nivel bajo	25	58.1%
Nivel medio	15	34.9%
Nivel alto	3	7.0%
Total	43	100.0%

Nota. N: Población muestral; %: Porcentaje

Figura 3

Nivel de la dimensión comunicación descendente



Interpretación: En la tabla 8 y figura 3 se muestra el nivel de la dimensión comunicación descendente, en la que se muestra que el 58.1% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 34.9% se encuentra en un nivel medio y solo el 7% se encuentra en un nivel alto. En ese sentido se interpreta que, la mayoría de los participantes presentaron niveles bajos y medios en esta dimensión, por lo cual, se infiere que existe deficiencias en la información sobre las funciones, información sobre la empresa y en la interpretación de la información.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 9

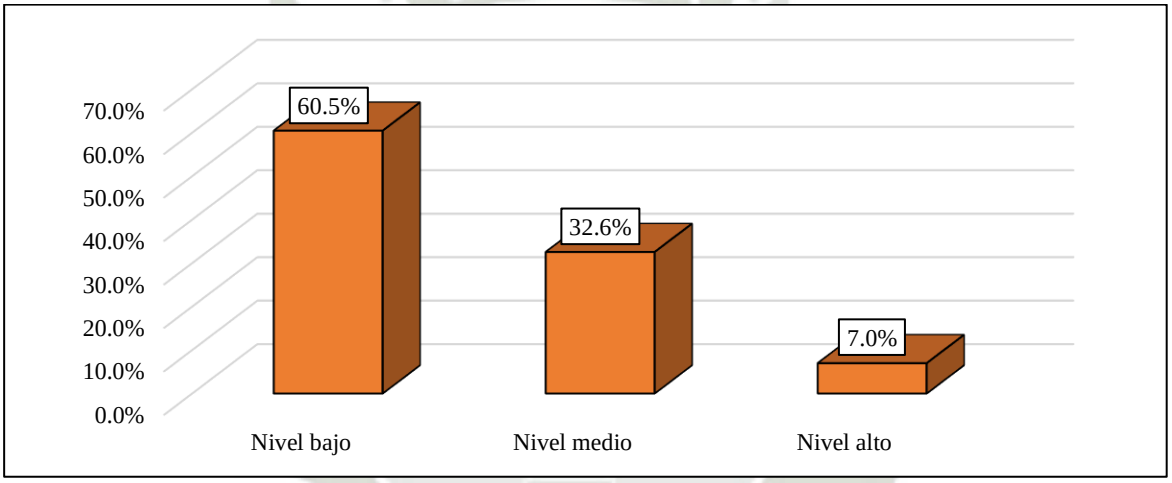
Nivel de la dimensión comunicación ascendente

	N	%
Nivel bajo	26	60.5%
Nivel medio	14	32.6%
Nivel alto	3	7.0%
Total	43	100.0%

Nota. N: Población muestral; %: Porcentaje

Figura 4

Nivel de la dimensión comunicación ascendente



Interpretación: En la tabla 9 y figura 4 se muestra el nivel de la dimensión comunicación ascendente, en la que se muestra que el 60.5% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 32.5% se encuentra en un nivel medio y solo el 7% se encuentra en un nivel alto. De este modo, se puede inferir que la mayoría de los participantes presentaron niveles bajos y medios en esta dimensión, por lo cual se asume que existen deficiencias en la realización de tareas, informe de funciones y seguimiento de la información.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 10

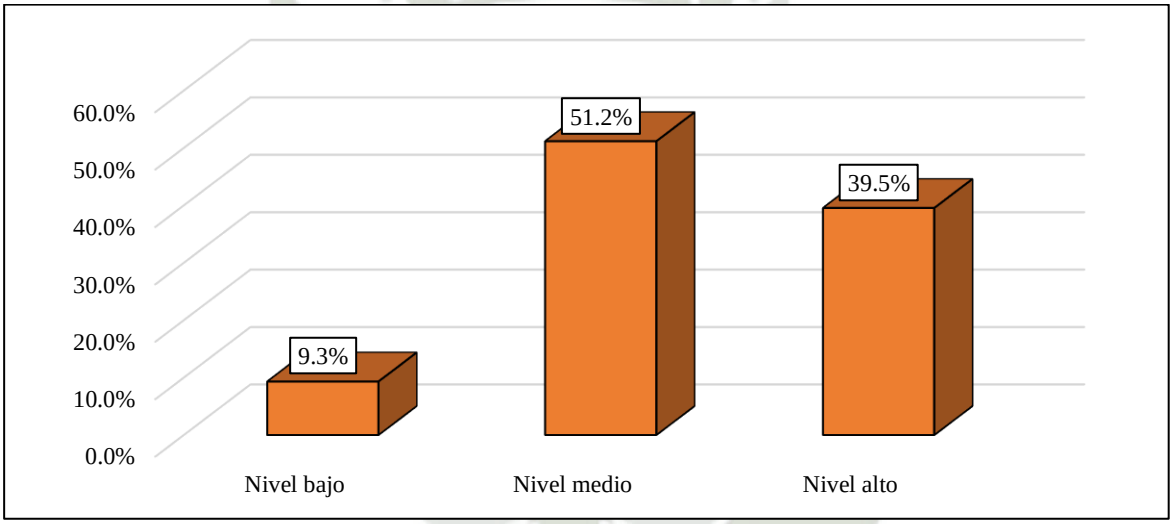
Nivel de la dimensión barreras de accesibilidad e interpretación

	N	%
Nivel bajo	4	9.3%
Nivel medio	22	51.2%
Nivel alto	17	39.5%
Total	43	100.0%

Nota. N: Población muestral; %: Porcentaje

Figura 5

Nivel de la dimensión barreras de accesibilidad e interpretación



Interpretación: En la tabla 10 y figura 5 se muestra el nivel de la dimensión barreras de accesibilidad e interpretación, en la que se muestra que el 51.2% de los encuestados se encuentra en un nivel medio, el 39.5% se encuentra en un nivel alto y solo el 9.3% se encuentra en un nivel bajo. Así, se establece que la mayoría de los participantes presentaron niveles medios y altos en esta dimensión, por ende, refieren la existencia de limitaciones comunicativas en la organización.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 11

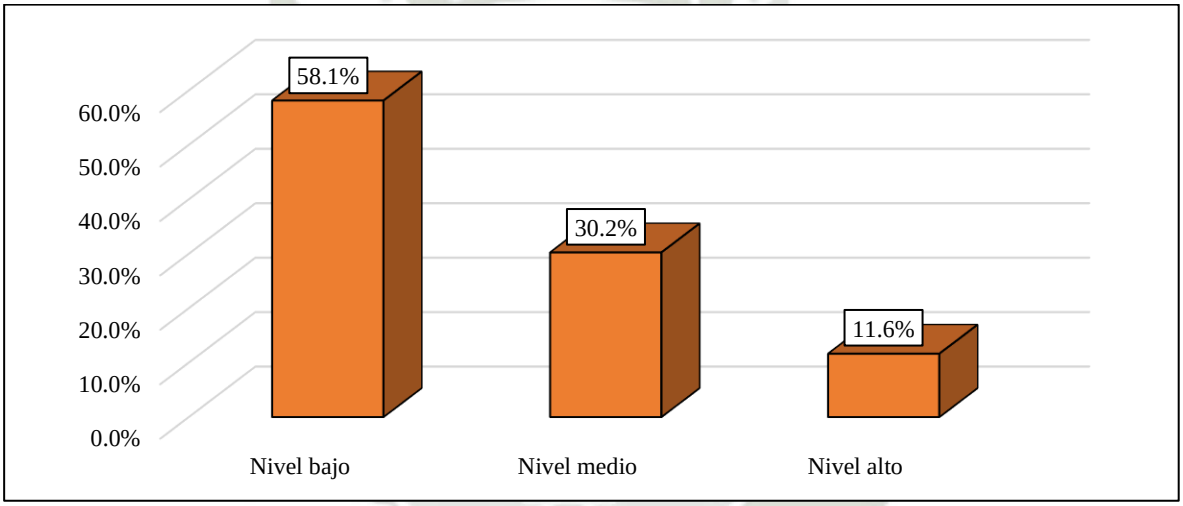
Nivel de la dimensión redundancia de información

	N	%
Nivel bajo	25	58.1%
Nivel medio	13	30.2%
Nivel alto	5	11.6%
Total	43	100.0%

Nota. N: Población muestral; %: Porcentaje

Figura 6

Nivel de la dimensión redundancia de información



Interpretación: En la tabla 11 y figura 6 se muestra el nivel de la dimensión redundancia de información, en la que se muestra que el 58.2% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 30.2% se encuentra en un nivel medio y el 11.6% se encuentra en un nivel alto. De estos resultados se deduce lógicamente que, la mayoría de los participantes presentaron niveles bajos y altos, por lo cual, indican presentar escasos acuerdos de opinión y falta de selección de información.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.1.3. Estadísticos descriptivos de la variable desempeño laboral

Tabla 12

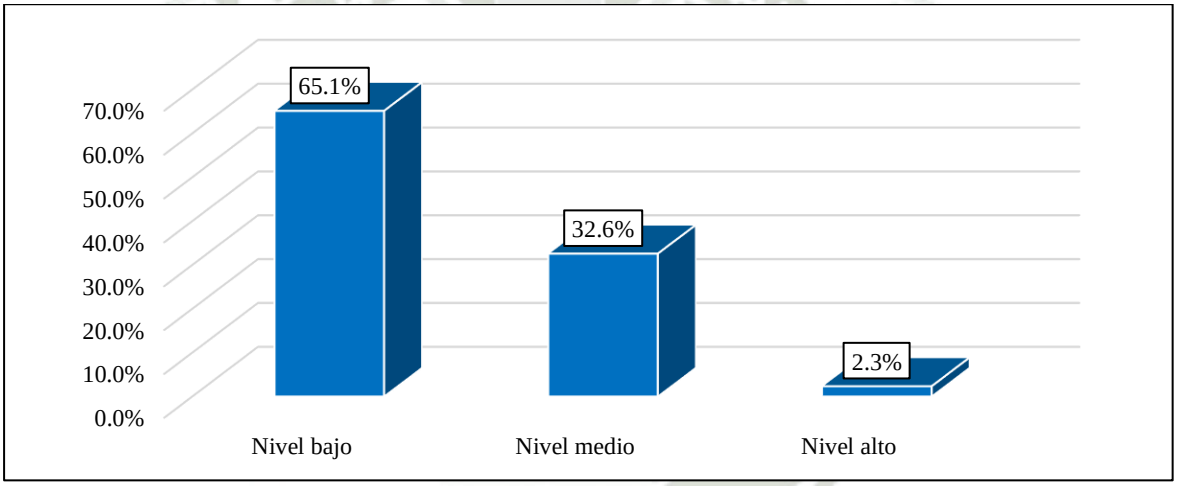
Nivel de la variable desempeño laboral

	N	%
Nivel bajo	28	65.1%
Nivel medio	14	32.6%
Nivel alto	1	2.3%
Total	43	100.0%

Nota. N: Población muestral; %: Porcentaje

Figura 7

Nivel de la variable desempeño laboral



Interpretación: En la tabla 12 y figura 7 se muestra el nivel de la variable desempeño laboral, en la que se muestra que el 65.1% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 32.6% se encuentra en un nivel medio y solo el 2.3% se encuentra en un nivel alto. De estos niveles predominantes se deduce que la mayoría presenta dificultades para desempeñarse en su tarea y desempeñarse con el contexto.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 13

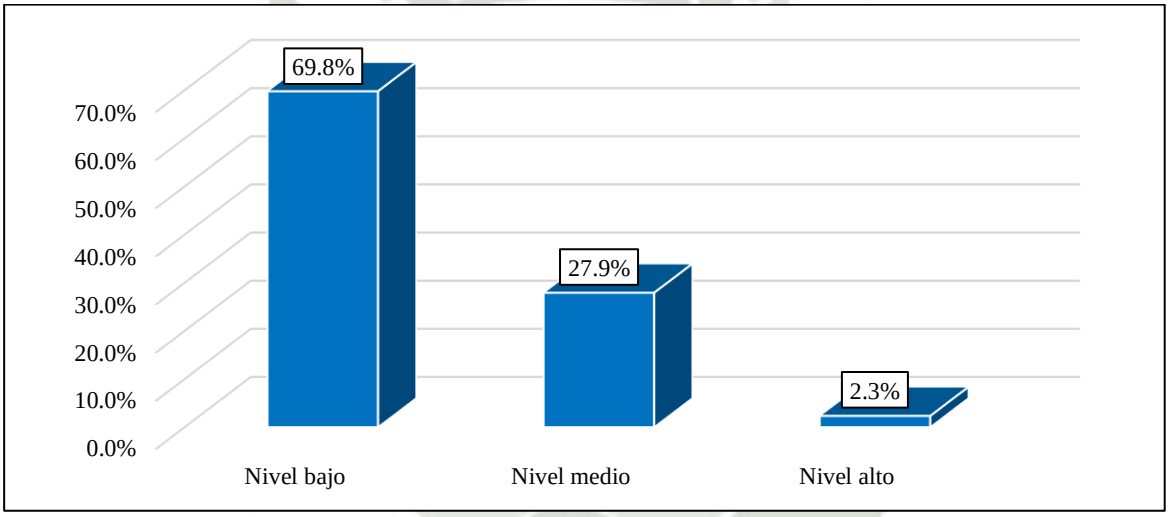
Nivel de la dimensión desempeño de tarea

	N	%
Nivel bajo	30	69.8%
Nivel medio	12	27.9%
Nivel alto	1	2.3%
Total	43	100.0%

Nota. N: Población muestral; %: Porcentaje

Figura 8

Nivel de la dimensión desempeño de tarea



Interpretación: En la tabla 13 y figura 8 se muestra el nivel de la dimensión desempeño de tarea, en la que se muestra que el 69.8% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 27.9% se encuentra en un nivel medio y solo el 2.3% se encuentra en un nivel alto. De todo lo anterior se deduce que, la mayoría de los participantes refieren presentar dificultades en la organización, priorización y cumplimiento de sus actividades.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 14

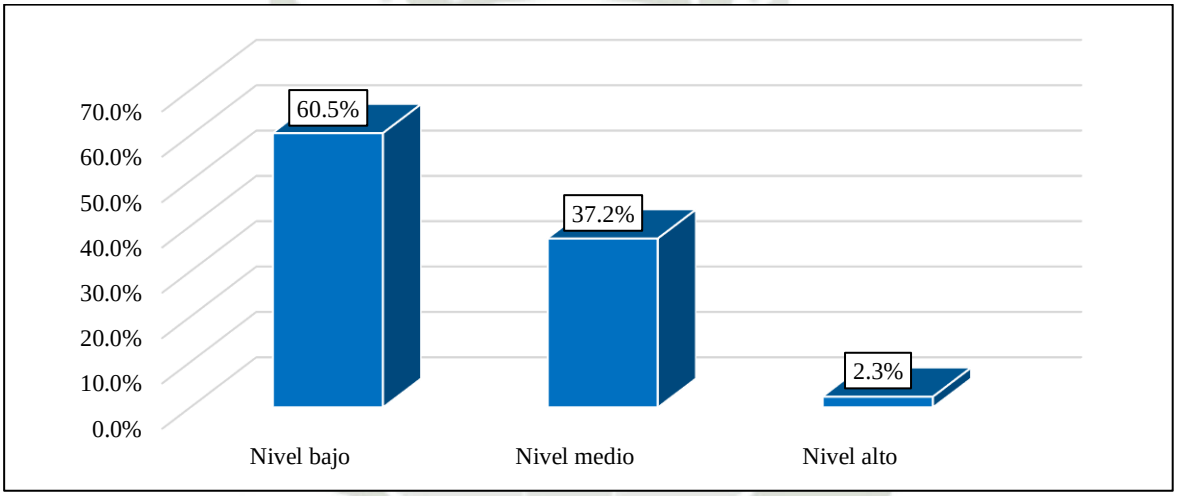
Nivel de la dimensión desempeño contextual

	N	%
Nivel bajo	26	60.5%
Nivel medio	16	37.2%
Nivel alto	1	2.3%
Total	43	100.0%

Nota. N: Población muestral; %: Porcentaje

Figura 9

Nivel de la dimensión desempeño contextual



Interpretación: En la tabla 14 y figura 9 se muestra el nivel de la dimensión desempeño contextual, en la que se muestra que el 60.5% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 37.2% se encuentra en un nivel medio y solo el 2.3% se encuentra en un nivel alto. A partir de lo expuesto, se puede inferir que la mayoría de los participantes indican presentar niveles bajos de iniciativa propia, búsqueda de retos y responsabilidades, y participación activa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 15

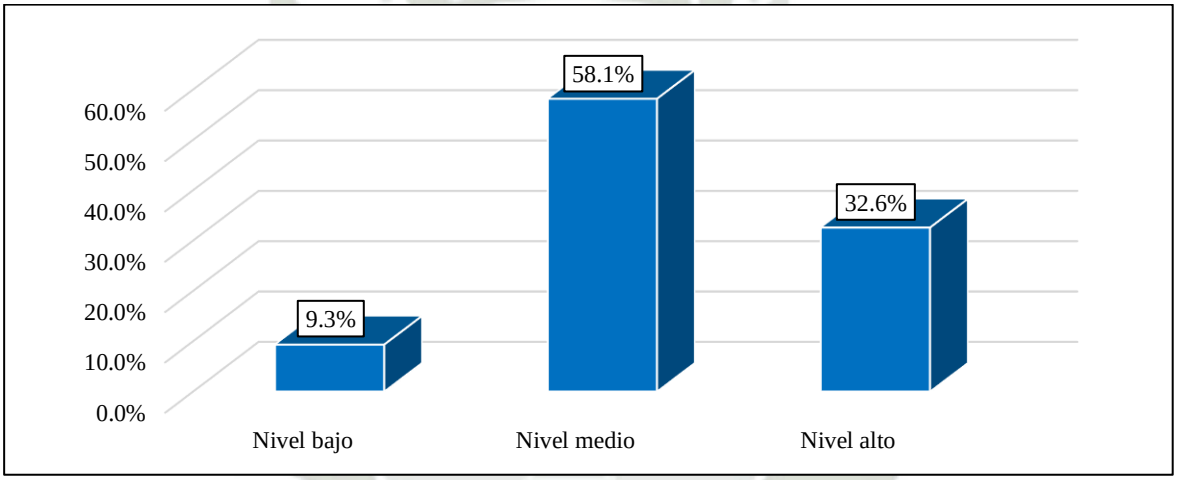
Nivel de la dimensión desempeño contraproducente

	N	%
Nivel bajo	4	9.3%
Nivel medio	25	58.1%
Nivel alto	14	32.6%
Total	43	100.0%

Nota. N: Población muestral; %: Porcentaje

Figura 10

Nivel de la dimensión desempeño contraproducente



Interpretación: En la tabla 15 y figura 10 se muestra el nivel de la dimensión desempeño contextual, en la que se muestra que el 58.1% de los encuestados se encuentra en un nivel medio, el 32.6% se encuentra en un nivel alto y el 9.3% se encuentra en un nivel bajo. Por lo tanto, se interpreta que los participantes refieren presentar autoculpabilidad laboral y un enfoque negativo de la organización.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.2. Análisis inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 16

Prueba de normalidad de las variables comunicación interna y desempeño laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Comunicación interna	0.938	43	0.023
Variable Desempeño laboral	0.962	43	0.164

Nota. gl: Grados de libertad; Sig.: Valor de significancia

Interpretación: En la tabla 16 se muestra los resultados de la prueba de normalidad de los datos recabados por medio de instrumentos de cada una de las variables de estudio, realizando la contrastación mediante la aplicación de la prueba Shapiro-Wilk, ya que la cantidad de participantes dentro del estudio no supero los 50 individuos. Por lo tanto, para la variable comunicación interna, se obtuvo un valor de significancia (Sig.) de 0.023; siendo este inferior a 0.05, lo que indicaría que la distribución de los datos de la variable no es normal. Sin embargo, para la variable desempeño laboral se evidenció un valor superior a 0.05 (Sig. = 0.164), indicando con ello que la distribución de los datos recabados es normal. En base a los resultados, y considerando que al menos una de las variables no sigue una distribución normal, se optó por utilizar el estadístico de correlación *rho* de Spearman puesto que es un estadístico no paramétrico apropiado para analizar la relación entre variables ordinales o cuando no se cumple el supuesto de normalidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.2.2. Contraste de hipótesis

Hipótesis general:

H1: La comunicación interna tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

H0: La comunicación interna no tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

Tabla 17

Correlación entre la variable comunicación interna y desempeño laboral

		Variable Desempeño laboral
Variable Comunicación interna	r_s	0.693
	p	0.000
	N	43

Nota. r_s: Rho de Spearman; *p*: Valor p; N: Tamaño de muestra

Interpretación: En la tabla 17 se muestra la correlación entre las variables comunicación interna y el desempeño laboral mediante el estadístico *rho* de Spearman, en el cual se evidenció que la comunicación interna presentó un coeficiente de correlación positiva y significativa (r_s = 0.693; p = 0.000), con respecto del desempeño laboral. Puesto que el valor de significancia es menor a 0.05 se acepta la hipótesis planteada en la investigación, esto evidencia que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal de la empresa CS Beaver durante el 2024. Esta relación sugiere que a mayores niveles de comunicación interna en la empresa, se presentan también mayores niveles de desempeño laboral por parte del personal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1:

H1: La comunicación descendente tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

H0: La comunicación descendente no tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

Tabla 18

Correlación entre la dimensión comunicación descendente y la variable desempeño laboral

		Variable Desempeño laboral
Dimensión Comunicación descendente	r_s	0.581
	p	0.000
	N	43

Nota. r_s: Rho de Spearman; p: Valor p; N: Tamaño de muestra

Interpretación: En la tabla 18 se muestra la correlación entre la dimensión comunicación descendente y la variable desempeño laboral mediante el estadístico *rho* de Spearman, en el cual se evidenció que la comunicación descendente presentó un coeficiente de correlación positiva y significativa (r_s = 0.581; p = 0.000), con respecto del desempeño laboral. Puesto que el valor de significancia es menor a 0.05 se acepta la hipótesis planteada en la investigación, esto evidencia que existe una relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral del personal de la empresa CS Beaver durante el 2024. Esta relación sugiere que cuando la comunicación descendente (es decir, la información que fluye desde los niveles jerárquicos superiores hacia los niveles inferiores) es clara, oportuna y coherente, se potencia el desempeño laboral del personal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Hipótesis específica 2:

H1: La comunicación ascendente tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

H0: La comunicación ascendente no tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

Tabla 19

Correlación entre la dimensión comunicación ascendente y la variable desempeño laboral

		Variable Desempeño laboral
Dimensión Comunicación ascendente	r_s	0.749
	p	0.000
	N	43

Nota. r_s: Rho de Spearman; *p*: Valor p; N: Tamaño de muestra

Interpretación: En la tabla 19 se muestra la correlación entre la dimensión comunicación ascendente y la variable desempeño laboral mediante el estadístico *rho* de Spearman, en el cual se evidenció que la comunicación ascendente presentó un coeficiente de correlación positiva y significativa (r_s = 0.749; *p* = 0.000), con respecto del desempeño laboral. Puesto que el valor de significancia es menor a 0.05 se acepta la hipótesis planteada en la investigación, esto evidencia que existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral del personal de la empresa CS Beaver durante el 2024. Esta relación sugiere que a medida que se fortalece la comunicación ascendente (es decir, aquella que fluye desde los niveles operativos hacia la dirección o jefaturas) también mejora el desempeño laboral del personal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Hipótesis específica 3:

H1: Las barreras de accesibilidad e interpretación tienen una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

H0: Las barreras de accesibilidad e interpretación no tienen una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

Tabla 20

Correlación entre la dimensión barreras de accesibilidad e interpretación y la variable desempeño laboral

		Variable Desempeño laboral
Dimensión Barreras de accesibilidad e interpretación	r_s	0.589
	p	0.000
	N	43

Nota. r_s: Rho de Spearman; p: Valor p; N: Tamaño de muestra

Interpretación: En la tabla 20 se muestra la correlación entre la dimensión barreras de accesibilidad e interpretación y la variable desempeño laboral mediante el estadístico *rho* de Spearman, en el cual se evidenció que la comunicación interna presentó un coeficiente de correlación positiva y significativa (r_s = 0.589; p = 0.000), con respecto del desempeño laboral. Puesto que el valor de significancia es menor a 0.05 se acepta la hipótesis planteada en la investigación, esto evidencia que existe una relación significativa entre las barreras de accesibilidad e interpretación y el desempeño laboral del personal de la empresa CS Beaver durante el 2024. Esta relación sugiere que cuando las barreras de accesibilidad e interpretación disminuyen (es decir, cuando la información es clara, comprensible y está al alcance de todos los trabajadores) el desempeño laboral tiende a mejorar.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Hipótesis específica 4:

H1: La redundancia de información tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

H0: La redundancia de información no tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

Tabla 21

Correlación entre la dimensión redundancia de información y la variable desempeño laboral

		Variable Desempeño laboral
Dimensión Redundancia de información	r_s	0.484
	p	0.000
	N	43

Nota. r_s: Rho de Spearman; *p*: Valor p; N: Tamaño de muestra

Interpretación: En la tabla 21 se muestra la correlación entre la dimensión redundancia de información y la variable desempeño laboral mediante el estadístico *rho* de Spearman, en el cual se evidenció que la redundancia de información presentó un coeficiente de correlación positiva y significativa (r_s = 0.484; p = 0.000), con respecto del desempeño laboral. Puesto que el valor de significancia es menor a 0.,05 se acepta la hipótesis planteada en la investigación, esto evidencia que existe una relación significativa entre la redundancia de información y el desempeño laboral del personal de la empresa CS Beaver durante el 2024. Esta relación sugiere que, aunque en ciertos casos la redundancia puede parecer innecesaria, en contextos laborales resulta útil para reforzar mensajes, garantizar la comprensión de tareas y evitar errores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

Primera. Se concluye que existe una relación positiva y estadísticamente significativa (r_s = 0.693; p = 0.000) entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa 2024, esto sugiere que a mayores niveles de comunicación interna en la empresa se incrementaría el nivel de desempeño laboral del personal de la empresa.

Segunda. Se concluye que existe una relación positiva y estadísticamente significativa (r_s = 0.581; p = 0.000) entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa 2024, esto sugiere que, cuando la comunicación descendente es clara, oportuna y coherente, esto potenciaría el desempeño laboral del personal de la empresa.

Tercera. Se concluye que existe una relación positiva y estadísticamente significativa (r_s = 0.749; p = 0.000) entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa 2024, esto sugiere que, a medida que se fortalece la comunicación ascendente también mejora el desempeño laboral del personal de la empresa.

Cuarta. Se concluye que existe una relación positiva y estadísticamente significativa (r_s = 0.589; p = 0.000) entre las barreras de accesibilidad e interpretación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa 2024, esto sugiere que, cuando disminuyen las barreras de accesibilidad e interpretación el desempeño laboral del personal de la empresa tiende a mejorar.

Quinta. Se concluye que existe una relación positiva y estadísticamente significativa (r_s = 0.484; p = 0.000) entre la redundancia de información y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa 2024, esto sugiere que, si bien la redundancia en ciertos casos la redundancia suele parecer innecesaria, en un contexto laboral suele resultar útil para una mejor comprensión de tareas y asi evitar errores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda a la gerencia general de la empresa CS Beaver implementar un plan estratégico de comunicación interna que contemple canales claros, eficaces y bidireccionales, fomentando espacios de retroalimentación continua entre todas las áreas, con el fin de mantener informados y motivados a los trabajadores, elevando así su desempeño laboral.

Segunda. Se sugiere a los jefes de área de la empresa CS Beaver recibir capacitaciones periódicas en habilidades comunicacionales, con el propósito de transmitir instrucciones, metas y políticas de forma clara, coherente y oportuna, asegurando así una comprensión adecuada por parte de los colaboradores.

Tercera. En recomendación, la gerencia de CS Beaver debe promover espacios para la comunicación ascendente, como buzones de sugerencias, reuniones periódicas o encuestas internas, a fin de brindar a los trabajadores la oportunidad de expresar ideas, preocupaciones y sugerencias, fortaleciendo el clima organizacional y mejorando el desempeño laboral.

Cuarta. Se recomienda a la gerencia implementar estrategias que reduzcan las barreras de accesibilidad e interpretación, utilizando medios visuales y tecnológicos comprensibles, además de brindar capacitaciones sobre el uso y comprensión de la información relevante para el trabajo diario.

Quinta. Se sugiere al área de recursos humanos de la empresa CS Beaver, establecer estrategias de refuerzo informativo mediante la reiteración y recordatorio de instrucciones clave a través de diversos canales (como correos, reuniones o paneles), para mejorar la comprensión de tareas y reducir errores operativos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Antón, A., & García, S. (2020). Comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras de agua, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia, 24*(2), 557-572. https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31510

Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis* (1ra ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. doi:https://doi.org/10.35622/inudi.b.016

Aslanpour, M. S., Gill, S. S., & Toosi, A. N. (2020). Performance evaluation metrics for cloud, fog and edge computing: A review, taxonomy, benchmarks and standards for future research. *Internet Of Things, 12*, e100273. https://doi.org/10.1016/j.iot.2020.100273

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado, 7*(1), 54-60. doi:https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado, 7*(1), 54-60. https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business, 3*(1), 75-103. doi:https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2022). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad, 12*(3), 385-390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

Carrion, M. U., Luzuriaga, K. B., Sinche, K. P., & Palomeque, K. E. (2024). Comunicación asertiva y desempeño laboral como estrategia para mejorar la educación. *Revista*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Venezolana de Gerencia, *29*(106), 745-759. https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.106.18

Castro, A., & Díaz, P. (2019). Análisis del ranking Great Place to Work y de los premios del Observatorio de Comunicación Interna: Prácticas de comunicación interna en empresas españolas (2014-2018). *Profesional de la información*, *28*(5), 1-13. doi:https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.18

Deepa, R., & Baral, R. (2021). Is my employee still attracted to me? Understanding the impact of integrated communication and choice of communication channels on employee attraction. *Corporate Communications An International Journal*, *27*(1), 110-126. doi:https://doi.org/10.1108/CCIJ-09-2020-0136

Duarte, A., & Silva, V. (2023). Satisfaction with Internal Communication and Hospitality Employees' Turnover Intention: Exploring the Mediating Role of Organizational Support and Job Satisfaction. *Administrative Sciences* , *13*(10), e216. doi:https://doi.org/10.3390/admsci13100216

Duchi, D., TApia, L., Romero, M., & Chiriboga, P. (2021). Uso de la plataforma zoom y la incidencia en el desempeño laboral. Caso práctico. *Polo del Conocimiento*, *6*(8), 749-775. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094454

Flores, J., & Sivana, G. (2020). Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sachaca – Arequipa 2020. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. . http://hdl.handle.net/20.500.12773/11481

Gallup. (2023). *State of the Global Workplace*. Gallup - Workplace Consulting & Global Research: https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx

Garavan, T., McCarthy, A., Lai, Y., Murphy, K., Sheehan, M., & Carbery, R. (2020). Training and organisational performance: A meta-analysis of temporal, institutional and

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

organisational context moderators. *Human Resource Management Journal, 31*(1), 93-119. https://doi.org/10.1111/1748-8583.12284

Geraldo, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación En Psicología, 25*(1), 63-81. http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920

Gomes, P., Santos, E., & Martins, E. (2023). An exploratory analysis of internal communication in times of the COVID-19 pandemic. *Global Business And Organizational Excellence, 42*(5), 37-49. doi:https://doi.org/10.1002/joe.22204

Gordon-Isasi, J., Narvaiza, L., & Gibaja, J. J. (2020). Revisiting integrated marketing communication (IMC): a scale to assess IMC in higher education (HE). *Journal of Marketing For Higher Education, 31*(1), 58-90. doi:https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1758283

Gupta, S., Gallear, D., Rudd, J., & Foroudi, P. (2020). he impact of brand value on brand competitiveness. *Journal Of Business Research, 112*, 210-222. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.02.033

Hernández, R., & Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa ,cualitativa y mixta* (2da ed.). McGraw-Hill. https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion_93340

Herrera, V. (2020). *Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional de la Empresa Agroindustrias del Sur, Arequipa 2020.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] . http://hdl.handle.net/20.500.12773/11546

Iñaguazo, H. (2020). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de la unidad educativa San Joaquín, de la parroquia Cumbe, en el periodo 2018. *Ciencia y Educación, 1*(2), 6-17. doi:https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0102202007

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Jara, N. (2024). *Motivación laboral y el desempeño del personal en la Empresa AC Proyectos, Arequipa-2023.* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María] . https://hdl.handle.net/20.500.12920/13631

Khanna, S., & Prusty, T. (2024). Diversity-oriented leadership (DOL) as a predictor of employee advocacy (EA) in select fortune Indian companies: mediating effects of symmetrical internal communication (SIC) and work engagement (WE). *Cogent Business & Management, 11*(1), e2377768 . doi:https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2377768

Koo, B., Yu, J., Chua, B., Lee, S., & Han, H. (2019). Relationships among Emotional and Material Rewards, Job Satisfaction, Burnout, Affective Commitment, Job Performance, and Turnover Intention in the Hotel Industry. *Journal Of Quality Assurance In Hospitality & Tourism, 21*(4), 371-401. https://doi.org/10.1080/1528008x.2019.1663572

Kovaitė, K., Šūmakaris, P., & Stankevičienė, J. (2020). Digital communication channels in Industry 4.0 implementation. *Management, 25*(1), 171-191. https://doi.org/10.30924/mjcmi.25.1.10

Lee, A., Lyubovnikova, J., Thomas, G., Schwarz, G., & Cao, J. (2024). A relational perspective on how and when follower attachment style impacts job performance: The moderating role of leader neuroticism. *Journal Of Occupational And Organizational Psychology, 3*(977-1010), 97. doi:https://doi.org/10.1111/joop.12509

Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA, 8*(2), 3-12. doi:https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003

López, M. Á., Vázquez-Rodríguez, P., & Quiñoá-Piñeiro, L. M. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

behaviours. *Journal Of Business Research, 140*(1), 361-369. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006

McKinsey. (2021). *What employees are saying about the future of remote work*. McKinsey: https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/what-employees-are-saying-about-the-future-of-remote-work

Meng, J., & Berger, B. K. (2018). The impact of organizational culture and leadership performance on PR professionals' job satisfaction: Testing the joint mediating effects of engagement and trust. *Public Relations Review, 45*(1), 64-75. doi:https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2018.11.002

Nalini, G., & Mohd, K. (2019). Employee engagement: a literature review. *International Peer Reviewed & Refereed Journal, 6*(1), 524-527. https://ijrar.org/viewfull.php?&p_id=IJRAR19J1376

Nguyen, C. M., & Ha, M. (2023). The interplay between internal communication, employee engagement, job satisfaction, and employee loyalty in higher education institutions in Vietnam. *Humanities And Social Sciences Communications, 10*(1), e329. doi:https://doi.org/10.1057/s41599-023-01806-8

Nieto, M. J., Rodríguez, A., & Santamaría, L. (2024). International and domestic R&D coopetition: the influence of information redundancy on innovation performance. *Industry And Innovation, 32*(33), 1-26. https://doi.org/10.1080/13662716.2024.2362235

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ta ed.). Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Paz, T. (2020). Gestión educativa y la mejora del desempeño laboral de los docentes. *Ciencia*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

y Educación, 1(4), 15-26. doi:https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0104202021

Pazmay, S. (2020). Análisis psicométrico de test de comunicación organizacional en empresas ecuatorianas. *Revista Publicando, 7*(25), 102-119. doi:https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2092

Pilco, R. (2022). Comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp - zona registral n° v – Sede Trujillo, 2022. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] . https://hdl.handle.net/20.500.12692/86913

Piwowar-Sulej, K., Popowicz, E., & Sulich, A. (2024). What is the link between internal communication, organizational culture and environmental strategy? The context of company size and employee perception. *Central European Management Journal, 32*(2), 301-319. doi:https://doi.org/10.1108/CEMJ-06-2022-0073

Qin, Y. S., & Men, L. R. (2022). Exploring the Impact of Internal Communication on Employee Psychological Well-Being During the COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Employee Organizational Trust. *International Journal Of Business Communication, 60*(4), 1197-1219. https://doi.org/10.1177/23294884221081838

Qin, Y. S., & Men, L. R. (2022). Exploring the Impact of Internal Communication on Employee Psychological Well-Being During the COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Employee Organizational Trust. *International Journal Of Business Communication, 60*(4), 1197-1219. doi:https://doi.org/10.1177/23294884221081838

Quezada, M., Quevedo, M., & Torres, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, 5*(3), 748-778. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887

Quiroz, J., Sánchez, M. D., Ríos, M., & Del Carpio, P. S. (2022). Factores que influyen en la imagen de los Organismos Públicos. Un caso empírico desde la percepción de los

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ciudadanos. *Revista de Gestão E Secretariado, 11*(3), 90-108. http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v11i3.1196

Ramírez, L., & Dávila, E. (2019). Validación de la Escala para la Caracterización de la Cultura Organizacional en mipymes. *Psicología Desde el Caribe, 35*(4), 22-44. https://doi.org/10.14482/psdc.35.4.658.001

Ramos, P. J., Barrada, J. R., Fernández-Del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal Of Work And Organizational Psychology, 35*(3), 195-205. https://doi.org/10.5093/jwop2019a21

Rodríguez, A., & Betzhold, J. (2024). *Una sola voz: consejos para alinear la comunicación interna y externa*. Harvard Deusto: https://www.harvard-deusto.com/una-sola-voz-consejos-para-alinear-la-comunicacion-interna-y-externa

Rodríguez, N. (2022). *La comunicación interna y la cultura organizacional de los trabajadores de la fiscalía anticorrupción de Áncash, 2020.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo] . http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5632

Romero, H., Real, J., Ordoñez, J. L., Gavino, G. E., & Saldarriaga, G. (2022). *Metodología de la investigación.* ACVENISPROH Académico. https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017

Sahay, S., & Goldthwaite, C. (2023). Participatory Practices During Organizational Change: Rethinking Participation and Resistance. *Management Communication Quarterly, 38*(2), 279-306. doi:https://doi.org/10.1177/08933189231187883

Santos, S., Augusto, L., Ferreira, S., Santo, P. E., & Vasconcelos, M. (2023). Recommendations for Internal Communication to Strengthen the Employer Brand: A Systematic Literature Review. *Administrative Sciences, 13*(10), 223.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

doi:https://doi.org/10.3390/admsci13100223

Santos, T., Santos, E., Sousa, M., & Oliveira, M. (2024). The Mediating Effect of Motivation between Internal Communication and Job Satisfaction. *Administrative Sciences, 14*(4), 69. doi:https://doi.org/10.3390/admsci14040069

Špoljarić, A. &. (2021). Internal communication satisfaction and employee engagement as determinants of the employer brand. *Journal Of Communication Management, 26*(1), 130-148. doi:https://doi.org/10.1108/JCOM-01-2021-0011

Stranzl, J., Ruppel, C., & Einwiller, S. (2024). Staying emotionally connected while being physically apart – exploring what teleworkers need to stay committed and how internal communication can contribute. *Journal Of Communication Management, 28*(2), 272-293. doi:https://doi.org/10.1108/JCOM-02-2023-0023

Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra de investigación* (1ra ed.). https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3096

Thelen, P. D., & Formanchuk, A. (2022). Culture and internal communication in Chile: Linking ethical organizational culture, transparent communication, and employee advocacy. *Public Relations Review, 48*(1), e102137. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102137

Universidad Católica de Santa María. (2023). *Líneas de Investigación por Escuelas*. UCSM: https://investigacion.ucsm.edu.pe/lineas-de-investigacion-por-escuelas/

Uysal, N. (2016). Social Collaboration in Intranets. International Journal Of Business. *International Journal Of Business Communication, 53*(2), 181-199. https://doi.org/10.1177/2329488415627270

Velásquez, V. (2022). *Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede Callao – 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima] .

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

https://hdl.handle.net/20.500.12724/16198

Villalobos, A. (2018). Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, caso Zona Bajío México. *Universidad Politécnica de Guanajuato, 3*(2). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559163

Vokić, N. P., Verčič, A. T., & Ćorić, D. S. (2022). Strategic internal communication for effective internal employer branding. *Baltic Journal Of Management, 18*(1), 19-33. https://doi.org/10.1108/bjm-02-2022-0070

Wang, N., Luan, Y., & Ma, R. (2024). Detecting causal relationships between work motivation and job performance: a meta-analytic review of cross-lagged studies. *Humanities And Social Sciences Communications, 11*(1), e595. doi:https://doi.org/10.1057/s41599-024-03038-w

Weaver, C. (2021). *Reuniones: ¿qué necesidad?* The New York Times International: https://www.nytimes.com/es/2021/06/29/espanol/reuniones-trabajo-zoom.html

Workforce Institute. (2024). *2024 Engagement and Retention Report*. https://www..com/resources/white-papers/workforce-institute-2024-engagement-and-retention-report/

Wuersch, L., Neher, A., & Peter, M. K. (2022). Digital internal communication: An interplay of socio-technical elements. *International Journal Of Management Reviews, 25*(3), 614-639. doi:https://doi.org/10.1111/ijmr.12323

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXOS

Anexo 1 Instrumentos de medición

Ficha técnica de comunicación interna		
Nombre de la prueba	Cuestionario de comunicación interna	
Autore	Aglaé Villalobos	
Año de creación	2018	
Adaptación	Bach. Gianella Arenas Rivera	
Validez	Villalobos (2018), para evaluar la validez del cuestionario, realizó un análisis de componentes principales, en donde se evidenció la formación de 4 grupos, y la varianza explicada por las dos primeras componentes explicaba poco más del 90% de la varianza, lo cual señalaba la consistencia del modelo teórico.	
Nivel de confiabilidad	Villalobos (2018) calculó la confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, dando un valor de 0.97, señalando la confiabilidad del instrumento para su aplicabilidad.	
Finalidad	Calcular el grado de comunicación interna	
Aplicación	Individuos mayores a 18 años	
Duración	5 minutos	
Dimensiones	Comunicación descendente	Interrogantes del 1 al 9
	Comunicación ascendente	Interrogantes del 10 al 19
	Barreras de accesibilidad e interpretación	Interrogantes del 20 al 21
	Redundancia de información	Interrogantes del 22 al 23
Tipo de respuesta	Respuestas cerradas por medio del empleo de la escala de Likert en un rango entre el número 1 (Totalmente en desacuerdo) y el número 5 (Totalmente de acuerdo).	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Te invitamos a responder este cuestionario sobre la comunicación interna de tu centro de trabajo. Tu opinión es valiosa y nos ayudará a la realización del trabajo de investigación. Marca con una cruz (X) en la casilla que según creas por conveniente. Responde con sinceridad; recuerda que tus respuestas serán anónimas y confidenciales. Gracias por tu participación.

¿Cuál es tu sexo? M ( ) F ( ) ¿Cuál es tu edad? _____

5 = Totalmente de acuerdo
4 = De acuerdo
3 = Indiferente
2 = En desacuerdo
1 = Totalmente en desacuerdo

N°	Dimensiones	1	2	3	4	5
	Comunicación descendente					
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.					
2	La información relacionada con la empresa como metas, indicadores y objetivos, me llegan a través de mi superior inmediato.					
3	La información relacionada con nuevos productos que ofrece la empresa, me llega a través de mi superior inmediato.					
4	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable.					
5	Obtengo información sobre mi proyección profesional (es decir se me comunica cómo estoy desarrollando mis actividades y si tengo oportunidades de crecimiento en función esto") en la empresa, a través de mi superior inmediato.					
6	La información relacionada como instrucciones de operación de la empresa, me llega a través de mi superior inmediato.					
7	En la empresa, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.					
8	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.					
9	En la empresa, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.					
	Comunicación ascendente					
10	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes puestos de trabajo.					
11	Comparto a mi superior inmediato toda la información recibida relacionada a mi trabajo.					
12	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño ("voy bien o voy mal"), a través de mi superior inmediato.					
13	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y yo.					
14	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del equipo de trabajo.					
15	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido "y desarrollado adecuadamente".					
16	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.					
17	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

18	Mis compañeros de área de trabajo me explican cuál es la mejor metodología para realizar una tarea.					
19	Mi superior inmediato me informa de los problemas que necesitan atención de mi parte.					
	Barreras de accesibilidad e interpretación					
20	Tengo inconvenientes "problemas" para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.					
21	En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.					
	Redundancia de información					
22	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho					
23	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, "dejo a otros que la interpreten".					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Ficha técnica de desempeño laboral

Nombre de la prueba	Cuestionario de desempeño laboral	
Autores	Luis Geraldo Campos	
Año de creación	2022	
Validez	Geraldo (2022) para evaluar la validez del cuestionario realizó un análisis factorial confirmatorio, comparando 3 modelos de medición de la variable. El análisis demostró que el modelo de tres factores daba un CFI (Índice de ajuste comparativo) de 0.956, lo cual indicaba que el modelo seleccionado era el que mejor representaba las relaciones entre las variables y que los datos observados se ajustaban bien al modelo teórico.	
Nivel de confiabilidad	Geraldo (2022) calculó la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, dando un valor de 0.88 para la dimensión desempeño de tarea, 0.87 para desempeño contextual y 0.87 para desempeño contraproducente, señalando la confiabilidad del instrumento para su aplicabilidad.	
Finalidad	Calcular el grado de desempeño laboral	
Aplicación	Individuos mayores a 18 años	
Duración	10 minutos	
Dimensiones	Desempeño de tarea	Interrogantes del 1 al 4
	Desempeño contextual	Interrogantes del 5 al 10
	Desempeño contraproducente	Interrogantes del 11 al 14
Tipo de respuesta	Respuestas cerradas por medio del empleo de la escala de Likert en un rango entre el número 1 (Nunca) y el número 5 (Siempre).	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Te invitamos a responder este cuestionario sobre tu desempeño laboral. Tu opinión es valiosa y nos ayudará a la realización del trabajo de investigación. Marca con una cruz (X) en la casilla que según creas por conveniente. Responde con sinceridad; recuerda que tus respuestas serán anónimas y confidenciales. Gracias por tu participación.

5 = Siempre
4 = Casi siempre
3 = A veces
2 = Casi nunca
1 = Nunca

N°	Dimensiones	1	2	3	4	5
	Desempeño de tarea					
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He sido capaz de establecer prioridades.					
3	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
4	He gestionado bien mi tiempo.					
	Desempeño contextual					
5	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
6	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
7	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
8	He asumido responsabilidades adicionales.					
9	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
	Desempeño contraproducente					
11	He empeorado los problemas del trabajo.					
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos					
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Anexo 2 Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
	Pregunta general	**Objetivo general**	**Hipótesis general**			Información de funciones	**Enfoque de investigación:**
Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa-2024	¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?	Establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.	La comunicación interna tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.			Información sobre la empresa	
					Comunicación descendente	Información confiable	Cuantitativo
						Información de funciones	
						Interpretación de la información	**Tipo de investigación:**
						Realización de tareas	
	Preguntas específicas	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**			Informe de funciones	Básico
					Comunicación ascendente	Satisfacción de comunicación	**Nivel de investigación:**
	¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?	Determinar la relación entre la dimensión comunicación descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.	La comunicación descendente tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.	Comunicación interna		Seguimiento de la información	Descriptivo - correlacional
					Barreras de accesibilidad e interpretación	Limitaciones comunicativas	**Población:**
						Acuerdo de opinión	
	¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en	Identificar la relación entre la dimensión comunicación ascendente y el	La comunicación ascendente tiene una influencia significativa en el desempeño		Redundancia de información		Trabajadores de la empresa CS Beaver
						Selección de la información	

los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?	desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.	laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.		Desempeño de tarea	Organización de actividades	**Muestra:** 43 trabajadores
					Priorización y cumplimiento de actividades	
¿Cuál es la relación entre las barreras de accesibilidad e interpretación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?	Establecer la relación entre la dimensión barreras de accesibilidad e interpretación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.	Las barreras de accesibilidad e interpretación tienen una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.	Desempeño laboral	Desempeño contextual	Iniciativa propia	**Técnica:** Encuesta
					Creatividad en la resolución	
					Búsqueda de retos y responsabilidades	**Instrumento:** Cuestionario
					Participación activa	
¿Cuál es la relación entre la redundancia de información y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?	Conocer la relación entre la dimensión redundancia de información y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.	La redundancia de información tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.		Desempeño contraproducente	Autoculpabilidad laboral	
					Enfoque negativo	
					Queja interna y externa	

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Anexo 3 Proyecto de tesis

1.PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Problema

En la actualidad, las empresas están cada vez más enfocadas en mejorar el rendimiento y la productividad de sus empleados, lo que ha llevado a una creciente importancia de la gestión del capital humano dentro de las organizaciones. No obstante, en la práctica, esta atención no siempre se refleja de manera adecuada, lo que puede impactar negativamente la eficiencia operativa, la reputación y la competitividad de la empresa en el mercado. Muchos de estos problemas pueden estar relacionados con deficiencias en el trabajo colaborativo, el establecimiento de objetivos comunes, entre otros aspectos. Por ello, estudiar temas como la comunicación interna en la empresa se vuelve fundamental, ya que permite que los empleados comprendan y se alineen con las metas de la organización, sintiéndose parte integral de ella, lo cual podría mejorar su desempeño en las tareas asignadas (Carrion et al., 2024).

Estas deficiencias comunicativas pueden atribuirse a la complejidad de la coordinación interna y a las numerosas barreras comunicativas, lo que finalmente repercute en la cultura organizacional de los trabajadores (Rodríguez & Betzhold, 2024). Si bien es cierto muchas veces se manejan estrategias pensadas en el incremento de la productividad, que el negocio crezca no implica por regla general que todos estén conformes en el lugar de trabajo. Según Weaver (2021) las grandes organizaciones necesitan estructuras formales donde las personas puedan compartir información libremente acerca de su trabajo, por esta razón la creación de espacios que faciliten la comunicación logra desempeñar un papel psicológico en la motivación de la fuerza laboral, ya que una mejor consecución de ideas resulta de un trabajo mutuo entre personas con distintos pensamientos.

De esta manera, la comunicación interna es crucial para que las empresas establezcan vínculos informativos entre diferentes áreas, desde la alta dirección hacia los empleados y

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

viceversa, así como entre colegas de un mismo departamento. Debido a esto, la comunicación interna es considerada de gran importancia tanto para empresas grandes como pequeñas, ya que les permite adaptarse a los constantes cambios derivados de las nuevas tecnologías, la dinámica de la economía global y la diversidad del personal, lo que resultará en beneficios financieros comparables a los generados por un producto (Villalobos, 2018).

Por otro lado, desempeño laboral es el comportamiento controlado por los colaboradores que contribuye al desarrollo de la organización. El desempeño laboral individual es crucial tanto para la organización como para sus colaboradores, ya que impulsa la economía a nivel individual y general (Geraldo, 2022).

En el ámbito internacional, desde hace varios años las estrategias comunicativas en las organizaciones y sus repercusiones en la fuerza laboral de sus colaborares se han convertido en un tema de creciente interés. Según la consultora Gallup (2023), la deficiencia comunicativa en las organizaciones puede traer problemas como un nivel alto de rotación, por ejemplo durante el año 2023 el 59% de los trabajadores renunciaron silenciosamente, esto resalta aún más la tarea de la gestión humana, ya que en el informe sobre desempeño y retención de empleados del Workforce Institute (2024) muestra que, de los empleados encuestados, el 72 % tendría más probabilidades de permanecer en un trabajo en el que se sienten apoyados, cuidados y valorados, que en un trabajo en el que no se sienten valorados pero les pagan un 30% más. Es por ello la importancia de estrategias comunicativas que integren a las partes de la empresa, tanto vertical como horizontalmente, ya que los equipos bien conectados podrían ven un aumento de productividad del 20 al 25% (McKinsey, 2021).

En el ámbito nacional, investigaciones como las de Pilco (2022), que encontró una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral ($p < 0.05$), el estudio de Rodríguez (2022) que halló una correlación positiva entre la comunicación interna y la cultura organizacional ($r = 0.675$) o la investigación de Velásquez (2022) que también

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

encontró relación entre la motivación laboral con el desempeño laboral (r = 0.464), sugieren que la existencia y la relación de estos temas no son ajenos a las organizaciones. Esto resulta en cierta parte preocupante, ya que cerca del 56% de los empleados tiene la intención de dejar su trabajo, esto puede verse provocado porque los empleados muchas veces tienen problemas para expresar sus opiniones, sugerencias, o problemas a niveles jerárquicos superiores, viéndose reflejado en los altos índices de estrés (48%), enojo (19%) y tristeza (25%) (Gallup, 2023).

En el ámbito local, las investigaciones sobre la comunicación interna y el desempeño laboral no presentan una limitante, investigaciones como la de Jara (2024) que demostró la relación entre la motivación laboral y el desempeño del personal en una empresa privada (r = 0.433) o el estudio hecho por Medina (2021) que resalta que una comunicación fluida entre los distintos niveles jerárquicos de la empresa puede llevar a que todos los miembros conozcan los objetivos de la organización, mejorando el contexto laboral cotidiano; señalan que la gestión efectiva del recurso humano, es decir entender sus percepciones, opiniones y sugerencias puede mejorar el desempeño del personal en cuanto a las actividades que realizan en su centro de trabajo.

La investigación aborda el problema de la deficiente comunicación interna y cómo se relaciona con el desempeño laboral dentro de CS Beaver. Esta situación afecta la interacción entre colaboradores y áreas, lo que puede resultar en una baja motivación, un clima laboral negativo y un rendimiento insatisfactorio. Como la comunicación es un pilar esencial en la gestión administrativa, es crucial entender cómo influye en el desempeño para proponer mejoras efectivas.

Es por ello que el estudio tiene como objetivo identificar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral, proporcionando un diagnóstico detallado que permitirá a CS Beaver identificar las falencias existentes. A partir de las conclusiones y recomendaciones, se busca diseñar estrategias que optimicen los canales de comunicación,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

fortalezcan la colaboración y aumenten la productividad, contribuyendo así a un entorno de trabajo más cohesionado y eficiente.**1.2. Descripción**

1.2.1. Campo, área y línea Campo

En conformidad con la Universidad Católica de Santa María – UCSM (2023), la presente investigación se encuentra dentro de los siguientes campos de estudio:

Campo: Ciencias Empresariales

Área: Gestión del talento humano

Línea: Evaluación del desempeño

1.2.2. Tipo de problema

La presente investigación será de tipo descriptivo – correlacional. Según Arias et al. (2022), los estudios descriptivos poseen el objetivo de especificar las singularidades de un fenómeno o población, con la finalidad de examinar y reunir datos relevantes acerca de las variables analizadas. A su vez, los estudio correlaciones tienen como finalidad determinar el grado de asociación entre dos o más variables, donde algún cambio en una de ellas influye de forma directa o indirecta sobre la otra.

1.2.3. Variables

a) Análisis de la variable

Variable independiente: Comunicación interna

Variable dependiente: Desempeño laboral

En el contexto de una investigación correlacional, aunque el objetivo principal es analizar la relación entre las variables sin establecer causalidad, se asignan las categorías de variable independiente y dependiente para facilitar el análisis conceptual y metodológico. En este caso, la variable independiente es la comunicación interna, ya que representa el aspecto organizacional que puede influir o estar vinculado al desempeño laboral, dado que se trata de un proceso que impacta directamente en la manera en que los trabajadores interactúan, acceden

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

a información y coordinan actividades

b) Operacionalización de variables

Tabla 22

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Medio
Comunicación interna	Comunicación descendente	Información de funciones	Cuestionario en escala Likert del 1 (Totalmente en desacuerdo) al 5 (Totalmente de acuerdo).
		Información sobre la empresa	
		Información confiable	
		Información de funciones	
		Interpretación de la información	
	Comunicación ascendente	Realización de tareas	
		Informe de funciones	
		Satisfacción de comunicación	
		Seguimiento de la información	
	Barreras de accesibilidad e interpretación	Limitaciones comunicativas	
		Acuerdo de opinión	
	Redundancia de información	Selección de la información	
Desempeño laboral	Desempeño de tarea	Organización de actividades	Cuestionario en escala Likert del 1 (Nunca) al 5 (Siempre).
		Priorización y cumplimiento de actividades	
	Desempeño contextual	Iniciativa propia	
		Creatividad en la resolución	
		Búsqueda de retos y responsabilidades	
		Participación activa	
	Desempeño contraproducente	Auto culpabilidad laboral	
		Enfoque negativo	
		Queja interna y externa	

Nota. Las dimensiones de la variable comunicación interna fueron tomadas de Villalobos (2018). Las dimensiones de la variable desempeño laboral fueron tomadas de Geraldo (2022).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

c)Matriz de consistencia

Tabla 23

Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
	Pregunta general	**Objetivo general**	**Hipótesis general**				
Comunicación interna y su relación desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024	¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?	Establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.	La comunicación interna tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.	Comunicación interna	Comunicación descendente	Información de funciones	**Enfoque de investigación:**
						Información sobre la empresa	
						Información confiable	Cuantitativo
						Información de funciones	
						Interpretación de la información	**Tipo de investigación:**
	Preguntas específicas	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**		Comunicación ascendente	Realización de tareas	
	¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?	Determinar la relación entre la dimensión comunicación descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.	La comunicación descendente tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.			Informe de funciones	Básico
						Satisfacción de comunicación	**Nivel de investigación:**
						Seguimiento de la información	
					Barreras de accesibilidad e interpretación	Limitaciones comunicativas	Descriptivo - correlacional
					Redundancia de información	Acuerdo de opinión	**Población:**
							Trabajadores de la empresa CS Beaver

¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa-2024?	Identificar la relación entre la dimensión comunicación ascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.	La comunicación ascendente tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.	Desempeño laboral	Desempeño de tarea	Selección de la información	**Muestra:** 43 trabajadores
					Organización de actividades	
					Priorización y cumplimiento de actividades	
¿Cuál es la relación entre las barreras de accesibilidad e interpretación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa-2024?	Establecer la relación entre la dimensión barreras de accesibilidad e interpretación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.	Las barreras de accesibilidad e interpretación tienen una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.		Desempeño contextual	Iniciativa propia	**Técnica:** Encuesta
					Creatividad en la resolución	
					Búsqueda de retos y responsabilidades	**Instrumento:** Cuestionario
					Paticipación activa	
¿Cuál es la relación entre la redundancia de información y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa-2024?	Conocer la relación entre la dimensión redundancia de información y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.	La redundancia de información tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.		Desempeño contraproducente	Autoculpabilidad laboral	
					Enfoque negativo	
					Queja interna y externa	

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.2.4. Interrogantes Básicas

1.2.4.1. Interrogante General

¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?

1.2.4.2. Interrogantes Específicas

¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?

¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?

¿Cuál es la relación entre las barreras de accesibilidad e interpretación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?

¿Cuál es la relación entre la redundancia de información y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación metodológica

La justificación metodológica de esta investigación se basa en el uso de herramientas y técnicas cuantitativas que permitirán obtener datos precisos y fiables sobre las percepciones de los empleados. Por ello, el cuestionario empleado para evaluar la variable de comunicación interna en este estudio será adaptado al contexto específico de la unidad de análisis, proporcionando así una herramienta útil para futuras investigaciones que exploren la comunicación interna y el desempeño laboral en instituciones públicas similares.

1.3.2. Justificación social

La justificación social de este estudio reside en que su desarrollo no solo ofrecerá un aporte valioso para el área administrativa de la empresa CS Beaver, sino que también beneficiará a los empresarios locales de industrias similares y a los trabajadores, quienes

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

recibirán orientación para abordar directamente los problemas identificados, con el objetivo de mejorar su productividad dentro de la organización.

1.3.3. Justificación empresarial

La justificación empresarial del estudio se centra en proporcionar un análisis exhaustivo de la gestión administrativa y su impacto en la comunicación interna dentro de la organización. Este diagnóstico ayudará a la empresa a identificar problemas específicos relacionados con la comunicación y el desempeño laboral, facilitando el diseño de estrategias efectivas para optimizar ambos aspectos. Al implementar estas mejoras, la empresa podrá fortalecer sus canales de comunicación, lo que mejorará significativamente las relaciones entre el personal, fomentará un mejor clima laboral y aumentará la productividad. Además, esta optimización de la comunicación interna permitirá una gestión más eficiente de los recursos humanos, mejorando la toma de decisiones y la capacidad de la organización para adaptarse a cambios y desafíos del entorno empresarial, lo que, en última instancia, contribuirá al éxito y la competitividad de la empresa.

1.3.4. Justificación teórica

La justificación teórica de este estudio se centra en expandir el conocimiento sobre la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Mediante el análisis de información extraída de artículos de investigación, tesis, libros y reportes, se generarán conclusiones y recomendaciones que contribuirán a una comprensión más profunda de la conexión entre estas dos variables. Este conocimiento enriquecerá el marco teórico existente y ofrecerá una base sólida para investigaciones futuras en este ámbito.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.4.2. Objetivos Específicos

Establecer la relación entre la dimensión comunicación descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.

Establecer la relación entre la dimensión comunicación ascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.

Establecer la relación entre la dimensión barreras de accesibilidad e interpretación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.

Establecer la relación entre la dimensión redundancia de información y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CS Beaver, Arequipa- 2024.

1.5. Marco Teórico

1.5.1. Marco conceptual

1.5.1.1. Comunicación interna. La presente investigación desarrollará la variable comunicación interna en base a la definición que nos propone Villalobos (2018), quien menciona que la comunicación interna es crucial para que las empresas establezcan vínculos informativos entre diferentes áreas, desde la alta dirección hacia los empleados y viceversa, así como entre colegas de un mismo departamento. Debido a esto, la comunicación interna es considerada de gran importancia tanto para empresas grandes como pequeñas, ya que les permite adaptarse a los constantes cambios derivados de las nuevas tecnologías, la dinámica de la economía global y la diversidad del personal, lo que resultará en beneficios financieros comparables a los generados por un producto.

Según Vokić et al. (2022) la comunicación interna permite establecer y mantener los canales de comunicación entre empleadores y empleados, y es fundamental para lograr resultados positivos en las organizaciones. Además, juega un papel importante en la funcionalidad organizativa al influir estratégicamente en la forma en que los empleados hablan sobre la organización entre ellos y con el público externo. Por lo tanto, la comunicación interna

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

debe ser manejada de forma estratégica y proactiva, y la comunicación informal debe contribuir a mejorar la identidad de la organización a través de la marca interna. En conclusión, la comunicación interna es un enfoque dinámico y multifacético para fortalecer las relaciones entre los empleados y la organización, satisfaciendo así las necesidades de los empleados y definiendo su experiencia.

Qin y Men (2022) mencionan que la comunicación interna se refiere a la administración de la interdependencia y la creación de relaciones beneficiosas entre la organización y sus empleados. La comunicación interna tiene varios efectos en la organización, incluyendo la comunicación con los empleados, la cultura organizacional, la gestión del cambio organizacional y la satisfacción laboral. Es un sistema integrado que abarca todo el flujo de comunicación formal e informal dentro de la organización en diferentes dimensiones interrelacionadas.

Para Kovaitė et al. (2020), la comunicación interna es crucial en la gestión empresarial, ya que se encarga de compartir, recopilar y distribuir información para garantizar que los empleados comprendan los objetivos y metas de la organización. Además, juega un papel fundamental al mantener a los empleados informados sobre los planes, la visión y las ideas de la organización, fomentando su participación en la toma de decisiones y promoviendo la retroalimentación y el aprendizaje mutuo. En las últimas décadas, la comunicación interna ha evolucionado hacia un enfoque más bidireccional, con la recopilación de comentarios y aportes de los empleados, y se ha vuelto progresivamente más horizontal, con los empleados comunicándose y compartiendo mensajes sin importar su posición jerárquica.

Según Thelen y Formanchuk (2022), la comunicación interna es la interacción social a través de mensajes y se considera una actividad fundamental que contribuye a construir y mantener relaciones dentro de una organización. Los autores mencionan que un elemento crucial de las comunicaciones internas que puede llevar a varios resultados positivos es la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

transparencia. Las organizaciones transparentes compartirán información ampliamente, es decir, evitarán ocultar información que pueda influir en los colaboradores. Por lo tanto, la apertura es un componente clave de la transparencia. Desde una perspectiva de comunicación interna, una organización transparente compartirá deliberadamente información que sea veraz, sustancial y completa.

De acuerdo con Castro y Díaz (2019), la comunicación interna se refiere a la información y las relaciones entre la empresa y sus empleados. La finalidad es transmitir contenido a través de canales internos y mantener interacciones positivas con los colaboradores, además de compartir y reforzar la cultura de la organización. Es el motor que impulsa el rendimiento dentro de la empresa, siendo un agente que apoya a la entidad y facilita la difusión de su identidad y valores. Por lo tanto, es un elemento que motiva a los empleados a participar y colaborar en diversos procesos de la organización a través del diálogo.

1.5.1.2. Dimensiones de la comunicación interna. Las dimensiones de la variable comunicación interna que se desarrollarán en el estudio serán tomadas de la investigación de Villalobos (2018), el cual menciona que la comunicación interna puede abarcarse en cuatro dimensiones, las cuales son: Comunicación ascendente, comunicación descendente, Barreras de accesibilidad e interpretación y redundancia de información.

1.5.1.2.1. Comunicación ascendente. Según Pazmay (2020), la comunicación ascendente consiste en transmitir información desde los empleados de niveles más bajos hacia los gerentes de niveles más altos. Este tipo de comunicación permite a los empleados informar sobre el avance de las metas y compartir cualquier problema que puedan tener. Además, la comunicación ascendente fomenta la participación de los empleados en las actividades y objetivos de la empresa, ayuda a identificar las fortalezas, promueve la implementación de las ideas del personal y fomenta la reflexión y el consenso. Por lo tanto, este tipo de comunicación permite que las organizaciones establezcan un plan y una estructura para que los miembros

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

sigan las normas y los plazos establecidos. Esta comunicación requiere que los miembros reconozcan y sigan las jerarquías de autoridad y las pautas formales que se muestran en el organigrama de la organización (Antón & García, 2020).

1.5.1.2.2. Comunicación descendente. Uysal (2016) menciona que la comunicación descendente es la transmisión de mensajes y directrices desde los directivos y líderes de una organización hacia los empleados de niveles inferiores. El propósito principal de esta forma de comunicación es asegurar que todos los miembros del equipo comprendan claramente los objetivos y metas de la organización. Esta transmisión de información desde los niveles superiores hacia los inferiores busca generar empatía y promover un ambiente armonioso. Se utiliza para establecer metas, dar instrucciones sobre tareas, políticas y procedimientos, identificar áreas que necesitan atención, abordar problemas que necesitan solución, motivar a los empleados a adoptar los valores culturales de la organización, y generar un sentido de pertenencia y satisfacción en los empleados (Antón & García, 2020).

1.5.1.2.3. Barreras de accesibilidad e interpretación. Barreras de accesibilidad e interpretación se refieren a obstáculos en la comunicación, ya sean de tipo semántico, psicológico, fisiológico o físico. Una forma de reducir estas barreras es implementar la política de "puertas abiertas", que implica la disposición de los superiores para escuchar y mostrar interés por las preocupaciones de sus subordinados. Esto permite que los problemas sean comunicados a los niveles superiores de manera rápida y espontánea, evitando que tengan repercusiones mayores. Sin embargo, el simple hecho de tener puertas abiertas no es suficiente, ya que pueden existir otros factores que impidan a los trabajadores expresar sus inquietudes, como la timidez, la falta de costumbre, el temor o la desconfianza. Para abordar estas problemáticas, se pueden implementar estrategias como entrevistas, buzones de ideas o planes de sugerencias, que permiten a los trabajadores expresarse libremente (Villalobos, 2018).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.5.1.2.4. Redundancia de información. La redundancia de información puede entenderse como la repetición de mensajes sin aportar algo nuevo. Según la comunidad científica, tener poca redundancia puede fomentar la búsqueda de soluciones distintas y evitar caer en lo mismo, lo que podría llevar a soluciones revolucionarias. Por otro lado, una falta de diversidad (o alta redundancia de información) puede limitar el desarrollo de soluciones más innovadoras. El conocimiento y las tecnologías similares, así como los posibles conflictos económicos, pueden obstaculizar la introducción de nuevos productos innovadores en el mercado (Nieto et al., 2024).

1.5.1.3. Desempeño laboral. La presente investigación desarrollará la variable desempeño laboral en base a la definición que nos propone Geraldo (2022), quien menciona que el desempeño laboral es el comportamiento controlado por los colaboradores que contribuye al desarrollo de la organización. El desempeño laboral individual es crucial tanto para la organización como para sus colaboradores, ya que impulsa la economía a nivel individual y general.

Bautista et al. (2020) mencionan que el desempeño laboral está conectado de cerca con las características individuales de cada persona, como sus cualidades, habilidades y destrezas. Todas estas contribuyen a la competitividad de la organización. Estas características están estrechamente vinculadas con el comportamiento de los empleados, el cual busca alcanzar metas a través de estrategias para mejorar sus habilidades y promover su desarrollo personal.

Para Duchi et al. (2021) el desempeño se refiere a la evaluación de las habilidades que el personal demuestra al realizar las tareas de su puesto. Esto implica una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona, y la capacidad de los individuos para llevar a cabo una tarea de manera eficiente y de alta calidad está determinada por el logro de objetivos establecidos previamente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

De acuerdo con Boada (2019), el desempeño laboral se refiere al comportamiento de los empleados que se centra en alcanzar los objetivos de la organización, siguiendo un plan individual para lograrlo. Esto incluye las actividades que realizan los empleados para obtener resultados, como las relacionadas con sus responsabilidades laborales y otras actividades que aportan valor a la empresa. También abarca cómo un empleado cumple con los requisitos laborales. Es un concepto multifacético, ya que hay muchos factores que influyen en el éxito en el trabajo, siendo los criterios más comunes el resultado de las tareas, los comportamientos y las características individuales. Por lo tanto, el desempeño laboral está vinculado a la calidad de los servicios o tareas realizadas por los empleados en la organización, lo que depende de sus habilidades profesionales e interpersonales.

Según Lopez et al. (2022), el desempeño laboral es una de las variables más importantes en la gestión industrial y el comportamiento organizacional. Se refiere al comportamiento individual que genera valor para la organización y contribuye a sus objetivos. También puede entenderse como el grado en que un empleado cumple con las expectativas de desempeño organizacional.

Según Paz (2020), el desempeño laboral se refiere a las acciones o comportamientos que los empleados muestran al realizar las tareas de su trabajo. Estas acciones afectan el logro de los objetivos de la organización y pueden evaluarse según las habilidades de cada persona. El desempeño laboral incluye el conjunto de habilidades y conocimientos que los empleados aportan a la empresa, los cuales les permiten alcanzar las metas de la organización y cumplir con sus requisitos de productividad.

En concordancia con Leyva y Napán (2021), el desempeño laboral es la capacidad de un individuo para realizar sus tareas de manera efectiva en un entorno laboral específico. Esto implica cuán bien los empleados llevan a cabo sus responsabilidades, lo que revela sus habilidades en el trabajo. El rendimiento también se relaciona con la capacidad de completar

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

tareas en menos tiempo, con el mínimo esfuerzo y con alta calidad. Además, el buen desempeño laboral promueve la productividad y la retroalimentación, facilita el reconocimiento para aumentos salariales, simplifica la gestión de personal en términos de selección, promoción, transferencia y despido, fomenta la capacitación para mejorar el desempeño en el trabajo, optimiza las habilidades profesionales y simplifica la gestión del personal.

1.5.1.4. Dimensiones del desempeño laboral. Las dimensiones de la variable desempeño laboral que se desarrollarán en el estudio serán tomadas de la investigación de Geraldo (2022), el cual menciona que el desempeño laboral puede abarcarse en tres dimensiones, las cuales son: desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño contraproducente.

1.5.1.4.1. Desempeño de tarea. Se refiere a las acciones que ayudan a crear un producto o servicio. Estas acciones pueden variar dependiendo del trabajo, estar específicamente establecidas por el rol y generalmente están incluidas en la descripción del trabajo. Debido a que está relacionado con las responsabilidades principales del trabajo, no hay marcos genéricos para el desempeño de tareas, por lo que se utilizan marcos específicos para cada contexto en su lugar (Ramos et al., 2019).

De acuerdo con Koo et al. (2019) el desempeño satisfactorio de tareas y responsabilidades relacionadas con funciones basadas en habilidades y conocimientos es crucial para el éxito de la entidad, ya que impacta directa o indirectamente en la misma. Las actividades técnicas se dividen en dos categorías: la transformación de recursos en productos o servicios organizacionales y el apoyo al personal de la entidad. Por lo tanto, el desempeño de la tarea está estrechamente relacionado con la empresa y depende de los conocimientos, habilidades y capacidades del individuo.

1.5.1.4.2. Desempeño contextual. Se puede definir como el comportamiento que ayuda a la organización al colaborar con su entorno social y psicológico. Incluye tareas más allá de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

las responsabilidades laborales, la iniciativa, la proactividad, la cooperación con otros y el entusiasmo. La diferencia con el desempeño en la tarea es que el desempeño contextual promueve el funcionamiento efectivo de la organización, pero no necesariamente con un efecto directo en la productividad de los trabajadores (Ramos et al., 2019).

Para Koo et al. (2019), el compromiso organizacional abarca todas las actividades voluntarias realizadas por los empleados, que van más allá de lo que se les exige en su trabajo y contribuyen al logro de las metas de la organización. Esto promueve un mejor desempeño y crea un ambiente laboral positivo. Incluye conductas como comunicarse con los compañeros, realizar tareas voluntarias y defender la organización, que tienen un impacto en los resultados deseados por la organización.

1.5.1.4.3. Desempeño contraproducente. Se refiere a la conducta voluntaria que causa daño al bienestar de la organización. Esto incluye comportamientos fuera de la tarea, asistir al trabajo sin productividad, quejas, realizar tareas de manera intencionalmente incorrecta y abusar de los privilegios, entre otros. Estas conductas negativas tienen efectos perjudiciales tanto a nivel personal como organizacional (Ramos et al., 2019).

En concordancia con Koo et al. (2019), las acciones voluntarias que perjudican a la empresa y benefician a los colaboradores son consideradas desviaciones intencionales por la organización. Estas acciones pueden causar daños a la empresa y al bienestar de su personal. Los comportamientos contraproducentes reflejan acciones antisociales que los empleados realizan durante su jornada laboral, como hacer comentarios negativos sobre las condiciones laborales proporcionadas por la organización.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1.1.1. Esquema estructural

Figura 11

Estructura del proyecto de trabajo de investigación

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Problema

1.2. Descripción

1.2.1. Campo, Área y Línea

1.2.2. Tipo de problema

1.2.3. Variables

a) Análisis de variables: Según el tipo y nivel de investigación

b) Operacionalización de variables (Variables, sub variables, indicadores y medios)

c) Matriz de Consistencia

1.2.4. Interrogantes Básicas

1.2.4.1. Interrogante General

1.2.4.2. Interrogantes Específicas

1.3. Justificación

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

1.4.2. Objetivos Específicos

1.5. Marco Teórico

1.5.1. Marco Conceptual

1.5.2. Esquema Estructural

1.5.3. Bibliografía Básica

1.5.4. Antecedentes

1.6. Hipótesis

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas e instrumentos

2.2. Estructuras de los Instrumentos

2.3. Campo de Verificación

2.3.1. Ámbito

2.3.2. Temporalidad

2.3.3. Unidades de Estudio (Universo y Muestra)

2.4. Estrategia de recolección de Datos

2.5. Recursos necesarios (Humanos, Materiales, Financieros)

2.6. Cronograma de la investigación

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.5.3. Bibliografía Básica

Bibliografía

Workforce Institute. (2024). *2024 Engagement and Retention Report*. : https://www..com/resources/white-papers/workforce-institute-2024-engagement-and-retention-report/

Antón, A., & García, S. (2020). Comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras de agua, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia, 24*(2), 557-572. https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31510

Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis* (1ra ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. doi:https://doi.org/10.35622/inudi.b.016

Aslanpour, M. S., Gill, S. S., & Toosi, A. N. (2020). Performance evaluation metrics for cloud, fog and edge computing: A review, taxonomy, benchmarks and standards for future research. *Internet Of Things, 12*, e100273. https://doi.org/10.1016/j.iot.2020.100273

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado, 7*(1), 54-60. doi:https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado, 7*(1), 54-60. https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business, 3*(1), 75-103. doi:https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2022). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

y Sociedad, 12(3), 385-390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

Carrion, M. U., Luzuriaga, K. B., Sinche, K. P., & Palomeque, K. E. (2024). Comunicación asertiva y desempeño laboral como estrategia para mejorar la educación. *Revista Venezolana de Gerencia, 29*(106), 745-759. https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.106.18

Castro, A., & Díaz, P. (2019). Análisis del ranking Great Place to Work y de los premios del Observatorio de Comunicación Interna: Prácticas de comunicación interna en empresas españolas (2014-2018). *Profesional de la información, 28*(5), 1-13. doi:https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.18

Deepa, R., & Baral, R. (2021). Is my employee still attracted to me? Understanding the impact of integrated communication and choice of communication channels on employee attraction. *Corporate Communications An International Journal, 27*(1), 110-126. doi:https://doi.org/10.1108/CCIJ-09-2020-0136

Duarte, A., & Silva, V. (2023). Satisfaction with Internal Communication and Hospitality Employees' Turnover Intention: Exploring the Mediating Role of Organizational Support and Job Satisfaction. *Administrative Sciences , 13*(10), e216. doi:https://doi.org/10.3390/admsci13100216

Duchi, D., TApia, L., Romero, M., & Chiriboga, P. (2021). Uso de la plataforma zoom y la incidencia en el desempeño laboral. Caso práctico. *Polo del Conocimiento, 6*(8), 749-775. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094454

Flores, J., & Sivana, G. (2020). Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sachaca – Arequipa 2020. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. . http://hdl.handle.net/20.500.12773/11481

Gallup. (2023). *State of the Global Workplace*. Gallup - Workplace Consulting & Global

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Research: https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx

Garavan, T., McCarthy, A., Lai, Y., Murphy, K., Sheehan, M., & Carbery, R. (2020). Training and organisational performance: A meta-analysis of temporal, institutional and organisational context moderators. *Human Resource Management Journal, 31*(1), 93-119. https://doi.org/10.1111/1748-8583.12284

Geraldo, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación En Psicología, 25*(1), 63-81. http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920

Gomes, P., Santos, E., & Martins, E. (2023). An exploratory analysis of internal communication in times of the COVID-19 pandemic. *Global Business And Organizational Excellence, 42*(5), 37-49. doi:https://doi.org/10.1002/joe.22204

Gordon-Isasi, J., Narvaiza, L., & Gibaja, J. J. (2020). Revisiting integrated marketing communication (IMC): a scale to assess IMC in higher education (HE). *Journal of Marketing For Higher Education, 31*(1), 58-90. doi:https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1758283

Gupta, S., Gallear, D., Rudd, J., & Foroudi, P. (2020). he impact of brand value on brand competitiveness. *Journal Of Business Research, 112,* 210-222. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.02.033

Hernández, R., & Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa ,cualitativa y mixta* (2da ed.). McGraw-Hill. https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion_93340

Herrera, V. (2020). *Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional de la Empresa Agroindustrias del Sur, Arequipa 2020.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] . http://hdl.handle.net/20.500.12773/11546

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Iñaguazo, H. (2020). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de la unidad educativa San Joaquín, de la parroquia Cumbe, en el periodo 2018. *Ciencia y Educación, 1*(2), 6-17. doi:https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0102202007

Jara, N. (2024). *Motivación laboral y el desempeño del personal en la Empresa AC Proyectos, Arequipa-2023.* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María] . https://hdl.handle.net/20.500.12920/13631

Khanna, S., & Prusty, T. (2024). Diversity-oriented leadership (DOL) as a predictor of employee advocacy (EA) in select fortune Indian companies: mediating effects of symmetrical internal communication (SIC) and work engagement (WE). *Cogent Business & Management, 11*(1), e2377768 . doi:https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2377768

Koo, B., Yu, J., Chua, B., Lee, S., & Han, H. (2019). Relationships among Emotional and Material Rewards, Job Satisfaction, Burnout, Affective Commitment, Job Performance, and Turnover Intention in the Hotel Industry. *Journal Of Quality Assurance In Hospitality & Tourism, 21*(4), 371-401. https://doi.org/10.1080/1528008x.2019.1663572

Kovaitė, K., Šūmakaris, P., & Stankevičienė, J. (2020). Digital communication channels in Industry 4.0 implementation. *Management, 25*(1), 171-191. https://doi.org/10.30924/mjcmi.25.1.10

Lee, A., Lyubovnikova, J., Thomas, G., Schwarz, G., & Cao, J. (2024). A relational perspective on how and when follower attachment style impacts job performance: The moderating role of leader neuroticism. *Journal Of Occupational And Organizational Psychology, 3*(977-1010), 97. doi:https://doi.org/10.1111/joop.12509

Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA, 8*(2), 3-12. doi:https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003

López, M. Á., Vázquez-Rodríguez, P., & Quiñoá-Piñeiro, L. M. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal Of Business Research, 140*(1), 361-369. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006

McKinsey. (2021). *What employees are saying about the future of remote work*. McKinsey: https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/what-employees-are-saying-about-the-future-of-remote-work

Meng, J., & Berger, B. K. (2018). The impact of organizational culture and leadership performance on PR professionals' job satisfaction: Testing the joint mediating effects of engagement and trust. *Public Relations Review, 45*(1), 64-75. doi:https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2018.11.002

Nalini, G., & Mohd, K. (2019). Employee engagement: a literature review. *International Peer Reviewed & Refereed Journal, 6*(1), 524-527. https://ijrar.org/viewfull.php?&p_id=IJRAR19J1376

Nguyen, C. M., & Ha, M. (2023). The interplay between internal communication, employee engagement, job satisfaction, and employee loyalty in higher education institutions in Vietnam. *Humanities And Social Sciences Communications, 10*(1), e329. doi:https://doi.org/10.1057/s41599-023-01806-8

Nieto, M. J., Rodríguez, A., & Santamaría, L. (2024). International and domestic R&D coopetition: the influence of information redundancy on innovation performance. *Industry And Innovation, 32*(33), 1-26. https://doi.org/10.1080/13662716.2024.2362235

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación:*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta ed.). Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Paz, T. (2020). Gestión educativa y la mejora del desempeño laboral de los docentes. *Ciencia y Educación, 1*(4), 15-26. doi:https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0104202021

Pazmay, S. (2020). Análisis psicométrico de test de comunicación organizacional en empresas ecuatorianas. *Revista Publicando, 7*(25), 102-119. doi:https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2092

Pilco, R. (2022). Comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp - zona registral n° v – Sede Trujillo, 2022. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] . https://hdl.handle.net/20.500.12692/86913

Piwowar-Sulej, K., Popowicz, E., & Sulich, A. (2024). What is the link between internal communication, organizational culture and environmental strategy? The context of company size and employee perception. *Central European Management Journal, 32*(2), 301-319. doi:https://doi.org/10.1108/CEMJ-06-2022-0073

Qin, Y. S., & Men, L. R. (2022). Exploring the Impact of Internal Communication on Employee Psychological Well-Being During the COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Employee Organizational Trust. *International Journal Of Business Communication, 60*(4), 1197-1219. https://doi.org/10.1177/23294884221081838

Qin, Y. S., & Men, L. R. (2022). Exploring the Impact of Internal Communication on Employee Psychological Well-Being During the COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Employee Organizational Trust. *International Journal Of Business Communication, 60*(4), 1197-1219. doi:https://doi.org/10.1177/23294884221081838

Quezada, M., Quevedo, M., & Torres, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interdisciplinaria KOINONIA, 5(3), 748-778. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887

Quiroz, J., Sánchez, M. D., Ríos, M., & Del Carpio, P. S. (2022). Factores que influyen en la imagen de los Organismos Públicos. Un caso empírico desde la percepción de los ciudadanos. *Revista de Gestão E Secretariado, 11*(3), 90-108. http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v11i3.1196

Ramírez, L., & Dávila, E. (2019). Validación de la Escala para la Caracterización de la Cultura Organizacional en mipymes. *Psicología Desde el Caribe, 35*(4), 22-44. https://doi.org/10.14482/psdc.35.4.658.001

Ramos, P. J., Barrada, J. R., Fernández-Del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal Of Work And Organizational Psychology, 35*(3), 195-205. https://doi.org/10.5093/jwop2019a21

Rodríguez, A., & Betzhold, J. (2024). *Una sola voz: consejos para alinear la comunicación interna y externa*. Harvard Deusto: https://www.harvard-deusto.com/una-sola-voz-consejos-para-alinear-la-comunicacion-interna-y-externa

Rodríguez, N. (2022). *La comunicación interna y la cultura organizacional de los trabajadores de la fiscalía anticorrupción de Áncash, 2020.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo] . http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5632

Romero, H., Real, J., Ordoñez, J. L., Gavino, G. E., & Saldarriaga, G. (2022). *Metodología de la investigación.* ACVENISPROH Académico. https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017

Sahay, S., & Goldthwaite, C. (2023). Participatory Practices During Organizational Change: Rethinking Participation and Resistance. *Management Communication Quarterly,*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

38(2), 279-306. doi:https://doi.org/10.1177/08933189231187883

Santos, S., Augusto, L., Ferreira, S., Santo, P. E., & Vasconcelos, M. (2023). Recommendations for Internal Communication to Strengthen the Employer Brand: A Systematic Literature Review. *Administrative Sciences, 13*(10), 223. doi:https://doi.org/10.3390/admsci13100223

Santos, T., Santos, E., Sousa, M., & Oliveira, M. (2024). The Mediating Effect of Motivation between Internal Communication and Job Satisfaction. *Administrative Sciences, 14*(4), 69. doi:https://doi.org/10.3390/admsci14040069

Špoljarić, A. &. (2021). Internal communication satisfaction and employee engagement as determinants of the employer brand. *Journal Of Communication Management, 26*(1), 130-148. doi:https://doi.org/10.1108/JCOM-01-2021-0011

Stranzl, J., Ruppel, C., & Einwiller, S. (2024). Staying emotionally connected while being physically apart – exploring what teleworkers need to stay committed and how internal communication can contribute. *Journal Of Communication Management, 28*(2), 272-293. doi:https://doi.org/10.1108/JCOM-02-2023-0023

Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra de investigación* (1ra ed.). https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3096

Thelen, P. D., & Formanchuk, A. (2022). Culture and internal communication in Chile: Linking ethical organizational culture, transparent communication, and employee advocacy. *Public Relations Review, 48*(1), e102137. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102137

Universidad Católica de Santa María. (2023). *Líneas de Investigación por Escuelas*. UCSM: https://investigacion.ucsm.edu.pe/lineas-de-investigacion-por-escuelas/

Uysal, N. (2016). Social Collaboration in Intranets. International Journal Of Business. *International Journal Of Business Communication, 53*(2), 181-199.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

https://doi.org/10.1177/2329488415627270

Velásquez, V. (2022). *Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede Callao – 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima] . https://hdl.handle.net/20.500.12724/16198

Villalobos, A. (2018). Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, caso Zona Bajío México. *Universidad Politécnica de Guanajuato, 3*(2). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559163

Vokić, N. P., Verčič, A. T., & Ćorić, D. S. (2022). Strategic internal communication for effective internal employer branding. *Baltic Journal Of Management, 18*(1), 19-33. https://doi.org/10.1108/bjm-02-2022-0070

Wang, N., Luan, Y., & Ma, R. (2024). Detecting causal relationships between work motivation and job performance: a meta-analytic review of cross-lagged studies. *Humanities And Social Sciences Communications, 11*(1), e595. doi:https://doi.org/10.1057/s41599-024-03038-w

Weaver, C. (2021). *Reuniones: ¿qué necesidad?* The New York Times International: https://www.nytimes.com/es/2021/06/29/espanol/reuniones-trabajo-zoom.html

Wuersch, L., Neher, A., & Peter, M. K. (2022). Digital internal communication: An interplay of socio-technical elements. *International Journal Of Management Reviews, 25*(3), 614-639. doi:https://doi.org/10.1111/ijmr.12323

Workforce Institute. (2024). *2024 Engagement and Retention Report*. : https://www..com/resources/white-papers/workforce-institute-2024-engagement-and-retention-report/

Antón, A., & García, S. (2020). Comunicación interna en organizaciones agrarias

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

administradoras de agua, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia, 24*(2), 557-572. https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31510

Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis* (1ra ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. doi:https://doi.org/10.35622/inudi.b.016

Aslanpour, M. S., Gill, S. S., & Toosi, A. N. (2020). Performance evaluation metrics for cloud, fog and edge computing: A review, taxonomy, benchmarks and standards for future research. *Internet Of Things, 12*, e100273. https://doi.org/10.1016/j.iot.2020.100273

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado, 7*(1), 54-60. doi:https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado, 7*(1), 54-60. https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business, 3*(1), 75-103. doi:https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2022). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad, 12*(3), 385-390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

Carrion, M. U., Luzuriaga, K. B., Sinche, K. P., & Palomeque, K. E. (2024). Comunicación asertiva y desempeño laboral como estrategia para mejorar la educación. *Revista Venezolana de Gerencia, 29*(106), 745-759. https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.106.18

Castro, A., & Díaz, P. (2019). Análisis del ranking Great Place to Work y de los premios del

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Observatorio de Comunicación Interna: Prácticas de comunicación interna en empresas españolas (2014-2018). *Profesional de la información, 28*(5), 1-13. doi:https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.18

Deepa, R., & Baral, R. (2021). Is my employee still attracted to me? Understanding the impact of integrated communication and choice of communication channels on employee attraction. *Corporate Communications An International Journal, 27*(1), 110-126. doi:https://doi.org/10.1108/CCIJ-09-2020-0136

Duarte, A., & Silva, V. (2023). Satisfaction with Internal Communication and Hospitality Employees' Turnover Intention: Exploring the Mediating Role of Organizational Support and Job Satisfaction. *Administrative Sciences , 13*(10), e216. doi:https://doi.org/10.3390/admsci13100216

Duchi, D., TApia, L., Romero, M., & Chiriboga, P. (2021). Uso de la plataforma zoom y la incidencia en el desempeño laboral. Caso práctico. *Polo del Conocimiento, 6*(8), 749-775. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094454

Flores, J., & Sivana, G. (2020). Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sachaca – Arequipa 2020. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. . http://hdl.handle.net/20.500.12773/11481

Gallup. (2023). *State of the Global Workplace*. Gallup - Workplace Consulting & Global Research: https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx

Garavan, T., McCarthy, A., Lai, Y., Murphy, K., Sheehan, M., & Carbery, R. (2020). Training and organisational performance: A meta-analysis of temporal, institutional and organisational context moderators. *Human Resource Management Journal, 31*(1), 93-119. https://doi.org/10.1111/1748-8583.12284

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Geraldo, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación En Psicología, 25*(1), 63-81. http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920

Gomes, P., Santos, E., & Martins, E. (2023). An exploratory analysis of internal communication in times of the COVID-19 pandemic. *Global Business And Organizational Excellence, 42*(5), 37-49. doi:https://doi.org/10.1002/joe.22204

Gordon-Isasi, J., Narvaiza, L., & Gibaja, J. J. (2020). Revisiting integrated marketing communication (IMC): a scale to assess IMC in higher education (HE). *Journal of Marketing For Higher Education, 31*(1), 58-90. doi:https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1758283

Gupta, S., Gallear, D., Rudd, J., & Foroudi, P. (2020). he impact of brand value on brand competitiveness. *Journal Of Business Research, 112*, 210-222. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.02.033

Hernández, R., & Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa ,cualitativa y mixta* (2da ed.). McGraw-Hill. https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion_93340

Herrera, V. (2020). *Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional de la Empresa Agroindustrias del Sur, Arequipa 2020.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] . http://hdl.handle.net/20.500.12773/11546

Iñaguazo, H. (2020). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de la unidad educativa San Joaquín, de la parroquia Cumbe, en el periodo 2018. *Ciencia y Educación, 1*(2), 6-17. doi:https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0102202007

Jara, N. (2024). *Motivación laboral y el desempeño del personal en la Empresa AC Proyectos, Arequipa-2023.* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María] .

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

https://hdl.handle.net/20.500.12920/13631

Khanna, S., & Prusty, T. (2024). Diversity-oriented leadership (DOL) as a predictor of employee advocacy (EA) in select fortune Indian companies: mediating effects of symmetrical internal communication (SIC) and work engagement (WE). *Cogent Business & Management, 11*(1), e2377768 . doi:https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2377768

Koo, B., Yu, J., Chua, B., Lee, S., & Han, H. (2019). Relationships among Emotional and Material Rewards, Job Satisfaction, Burnout, Affective Commitment, Job Performance, and Turnover Intention in the Hotel Industry. *Journal Of Quality Assurance In Hospitality & Tourism, 21*(4), 371-401. https://doi.org/10.1080/1528008x.2019.1663572

Kovaitė, K., Šūmakaris, P., & Stankevičienė, J. (2020). Digital communication channels in Industry 4.0 implementation. *Management, 25*(1), 171-191. https://doi.org/10.30924/mjcmi.25.1.10

Lee, A., Lyubovnikova, J., Thomas, G., Schwarz, G., & Cao, J. (2024). A relational perspective on how and when follower attachment style impacts job performance: The moderating role of leader neuroticism. *Journal Of Occupational And Organizational Psychology, 3*(977-1010), 97. doi:https://doi.org/10.1111/joop.12509

Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA, 8*(2), 3-12. doi:https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003

López, M. Á., Vázquez-Rodríguez, P., & Quiñoá-Piñeiro, L. M. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal Of Business Research, 140*(1), 361-369. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

McKinsey. (2021). *What employees are saying about the future of remote work*. McKinsey: https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/what-employees-are-saying-about-the-future-of-remote-work

Meng, J., & Berger, B. K. (2018). The impact of organizational culture and leadership performance on PR professionals' job satisfaction: Testing the joint mediating effects of engagement and trust. *Public Relations Review, 45*(1), 64-75. doi:https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2018.11.002

Nalini, G., & Mohd, K. (2019). Employee engagement: a literature review. *International Peer Reviewed & Refereed Journal, 6*(1), 524-527. https://ijrar.org/viewfull.php?&p_id=IJRAR19J1376

Nguyen, C. M., & Ha, M. (2023). The interplay between internal communication, employee engagement, job satisfaction, and employee loyalty in higher education institutions in Vietnam. *Humanities And Social Sciences Communications, 10*(1), e329. doi:https://doi.org/10.1057/s41599-023-01806-8

Nieto, M. J., Rodríguez, A., & Santamaría, L. (2024). International and domestic R&D coopetition: the influence of information redundancy on innovation performance. *Industry And Innovation, 32*(33), 1-26. https://doi.org/10.1080/13662716.2024.2362235

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ta ed.). Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Paz, T. (2020). Gestión educativa y la mejora del desempeño laboral de los docentes. *Ciencia y Educación, 1*(4), 15-26. doi:https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0104202021

Pazmay, S. (2020). Análisis psicométrico de test de comunicación organizacional en empresas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ecuatorianas. *Revista Publicando, 7*(25), 102-119. doi:https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2092

Pilco, R. (2022). Comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp - zona registral n° v – Sede Trujillo, 2022. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] . https://hdl.handle.net/20.500.12692/86913

Piwowar-Sulej, K., Popowicz, E., & Sulich, A. (2024). What is the link between internal communication, organizational culture and environmental strategy? The context of company size and employee perception. *Central European Management Journal, 32*(2), 301-319. doi:https://doi.org/10.1108/CEMJ-06-2022-0073

Qin, Y. S., & Men, L. R. (2022). Exploring the Impact of Internal Communication on Employee Psychological Well-Being During the COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Employee Organizational Trust. *International Journal Of Business Communication, 60*(4), 1197-1219. https://doi.org/10.1177/23294884221081838

Qin, Y. S., & Men, L. R. (2022). Exploring the Impact of Internal Communication on Employee Psychological Well-Being During the COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Employee Organizational Trust. *International Journal Of Business Communication, 60*(4), 1197-1219. doi:https://doi.org/10.1177/23294884221081838

Quezada, M., Quevedo, M., & Torres, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, 5*(3), 748-778. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887

Quiroz, J., Sánchez, M. D., Ríos, M., & Del Carpio, P. S. (2022). Factores que influyen en la imagen de los Organismos Públicos. Un caso empírico desde la percepción de los ciudadanos. *Revista de Gestão E Secretariado, 11*(3), 90-108. http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v11i3.1196

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Ramírez, L., & Dávila, E. (2019). Validación de la Escala para la Caracterización de la Cultura Organizacional en mipymes. *Psicología Desde el Caribe, 35*(4), 22-44. https://doi.org/10.14482/psdc.35.4.658.001

Ramos, P. J., Barrada, J. R., Fernández-Del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal Of Work And Organizational Psychology, 35*(3), 195-205. https://doi.org/10.5093/jwop2019a21

Rodríguez, A., & Betzhold, J. (2024). *Una sola voz: consejos para alinear la comunicación interna y externa*. Harvard Deusto: https://www.harvard-deusto.com/una-sola-voz-consejos-para-alinear-la-comunicacion-interna-y-externa

Rodríguez, N. (2022). *La comunicación interna y la cultura organizacional de los trabajadores de la fiscalía anticorrupción de Áncash, 2020.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo] . http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5632

Romero, H., Real, J., Ordoñez, J. L., Gavino, G. E., & Saldarriaga, G. (2022). *Metodología de la investigación.* ACVENISPROH Académico. https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017

Sahay, S., & Goldthwaite, C. (2023). Participatory Practices During Organizational Change: Rethinking Participation and Resistance. *Management Communication Quarterly, 38*(2), 279-306. doi:https://doi.org/10.1177/08933189231187883

Santos, S., Augusto, L., Ferreira, S., Santo, P. E., & Vasconcelos, M. (2023). Recommendations for Internal Communication to Strengthen the Employer Brand: A Systematic Literature Review. *Administrative Sciences, 13*(10), 223. doi:https://doi.org/10.3390/admsci13100223

Santos, T., Santos, E., Sousa, M., & Oliveira, M. (2024). The Mediating Effect of Motivation

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

between Internal Communication and Job Satisfaction. *Administrative Sciences, 14*(4), 69. doi:https://doi.org/10.3390/admsci14040069

Špoljarić, A. &. (2021). Internal communication satisfaction and employee engagement as determinants of the employer brand. *Journal Of Communication Management, 26*(1), 130-148. doi:https://doi.org/10.1108/JCOM-01-2021-0011

Stranzl, J., Ruppel, C., & Einwiller, S. (2024). Staying emotionally connected while being physically apart – exploring what teleworkers need to stay committed and how internal communication can contribute. *Journal Of Communication Management, 28*(2), 272-293. doi:https://doi.org/10.1108/JCOM-02-2023-0023

Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra de investigación* (1ra ed.). https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3096

Thelen, P. D., & Formanchuk, A. (2022). Culture and internal communication in Chile: Linking ethical organizational culture, transparent communication, and employee advocacy. *Public Relations Review, 48*(1), e102137. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102137

Universidad Católica de Santa María. (2023). *Líneas de Investigación por Escuelas*. UCSM: https://investigacion.ucsm.edu.pe/lineas-de-investigacion-por-escuelas/

Uysal, N. (2016). Social Collaboration in Intranets. International Journal Of Business. *International Journal Of Business Communication, 53*(2), 181-199. https://doi.org/10.1177/2329488415627270

Velásquez, V. (2022). *Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede Callao – 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima] . https://hdl.handle.net/20.500.12724/16198

Villalobos, A. (2018). Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

pequeñas empresas, caso Zona Bajío México. *Universidad Politécnica de Guanajuato, 3*(2). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559163

Vokić, N. P., Verčič, A. T., & Ćorić, D. S. (2022). Strategic internal communication for effective internal employer branding. *Baltic Journal Of Management, 18*(1), 19-33. https://doi.org/10.1108/bjm-02-2022-0070

Wang, N., Luan, Y., & Ma, R. (2024). Detecting causal relationships between work motivation and job performance: a meta-analytic review of cross-lagged studies. *Humanities And Social Sciences Communications, 11*(1), e595. doi:https://doi.org/10.1057/s41599-024-03038-w

Weaver, C. (2021). *Reuniones: ¿qué necesidad?* The New York Times International: https://www.nytimes.com/es/2021/06/29/espanol/reuniones-trabajo-zoom.html

Wuersch, L., Neher, A., & Peter, M. K. (2022). Digital internal communication: An interplay of socio-technical elements. *International Journal Of Management Reviews, 25*(3), 614-639. doi:https://doi.org/10.1111/ijmr.12323

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.5.4. Antecedentes

1.5.4.1. Antecedentes internacionales

Bohórquez et al. (2022) desarrollaron una investigación titulada "La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización". La investigación hizo uso de una metodología de enfoque mixto y nivel descriptivo. La población del estudio estuvo conformada por 31 funcionarios, a las cuales se les aplicó una entrevista y 157 personas a las cuales se les aplicó cuestionarios. Los resultados revelaron que el 25% de los trabajadores estaban insatisfechos con sus necesidades fisiológicas, el 35% con la necesidad de poder y el 35% con la equidad organizacional. Así, llegaron a la conclusión que para mejorar la motivación y, consecuentemente, el desempeño laboral, se debía de fomentar el desarrollo personal de los trabajadores en su ámbito privado y en el aspecto organizacional.

Iñaguazo (2020) presentó un artículo científico denominado "La relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de la unidad educativa San Joaquín, de la parroquia Cumbe, en el periodo 2018", dicha investigación se propuso definir la relación entre las variables bajo estudio. La metodología que empleó fue cuantitativa, correlacional, no experimental y transversal. La población estuvo constituida por 60 docentes de la unidad bajo análisis y la muestra por 30 profesores. Para la compilación de información empleó como encuesta la técnica y como instrumento el cuestionario. De esta forma, encontró que, el 53.30% de los encuestados consideraba que casi siempre la comunicación interna tenía un nivel adecuado; mientras que, el 60% de los encuestados considera que siempre había un clima positivo en la entidad, además, se encontró una relación positiva significativa entre ambas variables ($p < 0.05$). Así se concluyó que, a mejor comunicación interna, mayor satisfacción habría con respecto al clima laboral

Quezada et al. (2020) realizaron un artículo científico titulado "Trabajo en equipo, comunicación y desempeño laboral en las Organizaciones del sector público", en Ecuador. El

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

objetivo de la investigación fue establecer la relación entre las variables bajo análisis. La metodología de la investigación tuvo un alcance descriptivo y un diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 78 trabajadores de un gobierno municipal, a quienes les aplicó cuestionarios para la recolección de datos. Los principales resultados de la investigación evidenciaron que, el 73.1% de la totalidad de los encuestados consideraba importante el trabajar en equipo; asimismo, el 97.4% precisaron que debía existir mejoras dentro de la comunicación interna de la entidad; por otro lado, el 65.4% de la totalidad de los encuestados afirmaron que no todos los trabajadores se encontraban comprometidos en su desempeño laboral.

1.5.4.2. Antecedentes nacionales

Rodríguez (2022) realizó un estudio titulado "La comunicación interna y la cultura organizacional de los trabajadores de la fiscalía anticorrupción de Áncash, 2020". El estudio adoptó una metodología con un diseño descriptivo correlacional de tipo no experimental, de tipo básica. La recolección de información se hizo mediante la encuesta como técnica, y el instrumento como cuestionario, las cuales se aplicaron a 92 trabajadores de la Fiscalía Anticorrupción de Áncash. Los resultados demostraron que, el 98,9% opinaba que la comunicación interna en su centro de trabajo era eficaz; y el 85,9% mencionó que la cultura organizacional era favorable; así mismo, se halló que había una correlación positiva significativa entre ambas variables (r = 0.675). Así, se concluyó que potenciar los canales y mensajes de comunicación interna, integración y desarrollo profesional puede mejorar el nivel de integración, cooperación y sentido de satisfacción.

Pilco (2022) llevó a cabo un estudio denominado “Comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp - zona registral n° v – Sede Trujillo, 2022”. La metodología fue de tipo básico, de alcance descriptivo – correlacional, de corte transversal y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 263 colaboradores y la muestra por 120 trabajadores. Para

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

la recolección de datos el autor empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los principales resultados de la investigación evidenciaron que, el 40% de la muestra calificó a la comunicación interna como regular; por otro lado, el 56.70% calificó el desempeño laboral como bueno; asimismo encontró correlación entre las variables, ya que el nivel de significancia fue menor a 0.05. Concluyendo que, existe una relación directa y significativa entre las variables.

Velásquez (2022) en su estudio "Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao – 2021" abordó la falta de motivación entre los colaboradores de empresas e instituciones y cómo esta afecta su desempeño laboral. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo y no experimental de carácter transversal, con un método correlacional aplicado a 52 colaboradores, haciendo uso del cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Los resultados mostraron una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral (r = 0.464). La motivación intrínseca se asoció con la responsabilidad y la evaluación de desempeño, mientras que la motivación extrínseca se vinculó directamente con la productividad. Así, se llegó a la conclusión que, la motivación es un factor clave para el desempeño de los trabajadores.

1.5.4.3. Antecedentes locales

Jara (2024) en su investigación "Motivación laboral y el desempeño del personal en la Empresa AC Proyectos, Arequipa – 2023", abordó la importancia de la motivación laboral y su relación con el desempeño del personal en la empresa AC Proyectos en Arequipa durante el 2023. El estudio empleó un diseño no experimental de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo - correlaciona. La muestra seleccionada para la investigación estuvo conformada por 50 colaboradores de la empresa. Como método de recolección de datos se usó una encuesta con un cuestionario que utilizaba escala Likert para medir tanto la motivación laboral como el desempeño del personal. Los resultados demostraron que las variables se relacionaban de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

manera positiva y significativa (r = 0.433), llegando a la conclusión que la motivación laboral juega un papel crucial en la mejora de la productividad organizacional del personal de la empresa AC Proyectos.

Herrera (2020) llevó a cabo un estudio titulado "Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional de la Empresa Agroindustrias del Sur, Arequipa 2020". La metodología tuvo un nivel descriptivo, relacional simple y de corte transaccional; se empleó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, la cual se aplicó a una muestra conformada por 210 trabajadores de la empresa. Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría (65.2%) de los trabajadores en la empresa perciben un regular nivel de comunicación interna. La mayoría de los trabajadores (54%) percibe que la cultura organizacional de la empresa Agroindustrias del Sur es regularmente favorable para el desarrollo personal y laboral; además se encontró asociación estadística altamente significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional (p < 0.05). Concluyendo que la comunicación interna influye en la cultura organizacional, y en la productividad de los trabajadores.

Flores y Sivana (2020) realizaron una investigación que tuvo por nombre "Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sachaca – Arequipa 2020". La metodología fue de alcance correlacional, de diseño no experimental, de corte transaccional y de enfoque cuantitativo. La población y la muestra estuvieron constituidas por 99 colaboradores, a quienes se les aplicó cuestionarios para la recolección de datos. Los resultados de la investigación precisaron que, el 42.40% de los encuestados calificaron a la comunicación interna como mala; por otro lado, el 72.70% de la totalidad de los encuestados precisaron sentirse moderadamente satisfechos con su trabajo; asimismo, los autores al realizar la correlación de variables pudieron evidenciar la existencia significativa de la misma (p < 0.05). Concluyendo que, existe una relación estadísticamente significativa entre las variables bajo análisis, es decir, si la comunicación

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

interna mejora, la satisfacción de los trabajadores podría aumentar.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

La comunicación interna tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

1.6.2. Hipótesis Específicas

La comunicación descendente tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

La comunicación ascendente tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

Las barreras de accesibilidad e interpretación tienen una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

La redundancia de información tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal en la empresa CS Beaver durante el 2024.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas e instrumentos

2.1.1. Técnica

La técnica a utilizarse en el presente estudio será la encuesta; puesto que, según Ñaupas et al. (2018) es una herramienta enfocada en las personas, la cual proporciona datos específicos acerca de sus opiniones, actitudes y conductas relacionadas con las variables bajo observación, por lo cual es empleada de manera recurrente en las ciencias sociales.

2.1.2. Instrumento

El instrumento que se empleará en la investigación será el cuestionario; puesto que, según Romero et al. (2022) , el cuestionario es una herramienta derivada de la técnica de la encuesta, que implica la elaboración de un conjunto ordenado de preguntas escritas en un formulario. Estas preguntas están vinculadas a la hipótesis de la investigación y a sus respectivas variables e indicadores. Su principal objetivo es reunir datos para validar las hipótesis planteadas en el estudio.

Es así que para evaluar la variable comunicación interna, se empleó el cuestionario elaborado por Villalobos (2018), el cual fue adaptado al contexto de la investigación. Dicho cuestionario consta de 23 preguntas divididas en 4 dimensiones (comunicación descendente, comunicación ascendente, barreras de accesibilidad e interpretación y redundancia de información), medidas a través de una escala Likert del 1 (Totalmente en desacuerdo) al 5 (Totalmente de acuerdo). Debido a que el cuestionario fue un artículo científico, en el cual se realizó su validación a través de un análisis de componentes principales, y además no se realizaron cambios significativos en el cuestionario, no se requirió de una validación adicional.

Por su parte, para evaluar la variable desempeño laboral se usó el cuestionario de Geraldo (2022), dicho cuestionario consta de 14 preguntas, divididas en 3 dimensiones (desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño contraproducente), medidas a través

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

de una escala Likert del 1 (Nunca) al 5 (Siempre). Debido a que el cuestionario fue inicialmente elaborado para el contexto peruano y pasó por un análisis factorial confirmatorio para su validación, y además no se realizó ningún tipo de modificación, no se requirió de una validación adicional.

2.2. Estructura de los instrumentos

Ficha técnica de comunicación interna		
Nombre de la prueba	Cuestionario de comunicación interna	
Autore	Aglaé Villalobos	
Año de creación	2018	
Adaptación	Bach. Gianella Arenas Rivera	
Validez	Villalobos (2018), para evaluar la validez del cuestionario, realizó un análisis de componentes principales, en donde se evidenció la formación de 4 grupos, y la varianza explicada por las dos primeras componentes explicaba poco más del 90% de la varianza, lo cual señalaba la consistencia del modelo teórico.	
Nivel de confiabilidad	Villalobos (2018) calculó la confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, dando un valor de 0.97, señalando la confiabilidad del instrumento para su aplicabilidad.	
Finalidad	Calcular el grado de comunicación interna	
Aplicación	Individuos mayores a 18 años	
Duración	5 minutos	
Dimensiones	Comunicación descendente	Interrogantes del 1 al 9
	Comunicación ascendente	Interrogantes del 10 al 19
	Barreras de accesibilidad e interpretación	Interrogantes del 20 al 21
	Redundancia de información	Interrogantes del 22 al 23
Tipo de respuesta	Respuestas cerradas por medio del empleo de la escala de Likert en un rango entre el número 1 (Totalmente en desacuerdo) y el número 5 (Totalmente de acuerdo).	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Te invitamos a responder este cuestionario sobre la comunicación interna de tu centro de trabajo. Tu opinión es valiosa y nos ayudará a la realización del trabajo de investigación. Marca con una cruz (X) en la casilla que según creas por conveniente. Responde con sinceridad; recuerda que tus respuestas serán anónimas y confidenciales. Gracias por tu participación.

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Indiferente

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

N°	Dimensiones	1	2	3	4	5
	Comunicación descendente					
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.					
2	La información relacionada con la empresa como metas, indicadores y objetivos, me llegan a través de mi superior inmediato.					
3	La información relacionada con nuevos productos que ofrece la empresa, me llega a través de mi superior inmediato.					
4	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable.					
5	Obtengo información sobre mi proyección profesional (es decir se me comunica cómo estoy desarrollando mis actividades y si tengo oportunidades de crecimiento en función esto") en la empresa, a través de mi superior inmediato.					
6	La información relacionada como funciones de mi puesto en la empresa, me llega a través de mi superior inmediato.					
7	En la empresa, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.					
8	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.					
9	En la empresa, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.					
	Comunicación ascendente					
10	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes puestos de trabajo.					
11	Comparto a mi superior inmediato toda la información recibida relacionada a mi trabajo.					
12	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño en el trabajo.					
13	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y yo.					
14	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del equipo de trabajo.					
15	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido y desarrollado adecuadamente.					
16	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.					
17	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.					
18	Mis compañeros de área de trabajo me explican cuál es la mejor manera para realizar una tarea.					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

19	Mi superior inmediato me informa de los problemas que necesitan atención de mi parte.					
	Barreras de accesibilidad e interpretación					
20	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.					
21	En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.					
	Redundancia de información					
22	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho					
23	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, dejo a otros que la interpreten.					

Ficha técnica de desempeño laboral

Nombre de la prueba	Cuestionario de desempeño laboral	
Autores	Luis Geraldo Campos	
Año de creación	2022	
Validez	Geraldo (2022) para evaluar la validez del cuestionario realizó un análisis factorial confirmatorio, comparando 3 modelos de medición de la variable. El análisis demostró que el modelo de tres factores daba un CFI (Índice de ajuste comparativo) de 0.956, lo cual indicaba que el modelo seleccionado era el que mejor representaba las relaciones entre las variables y que los datos observados se ajustaban bien al modelo teórico.	
Nivel de confiabilidad	Geraldo (2022) calculó la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, dando un valor de 0.88 para la dimensión desempeño de tarea, 0.87 para desempeño contextual y 0.87 para desempeño contraproducente, señalando la confiabilidad del instrumento para su aplicabilidad.	
Finalidad	Calcular el grado de desempeño laboral	
Aplicación	Individuos mayores a 18 años	
Duración	10 minutos	
Dimensiones	Desempeño de tarea	Interrogantes del 1 al 4
	Desempeño contextual	Interrogantes del 5 al 10
	Desempeño contraproducente	Interrogantes del 11 al 14
Tipo de respuesta	Respuestas cerradas por medio del empleo de la escala de Likert en un rango entre el número 1 (Nunca) y el número 5 (Siempre).	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Te invitamos a responder este cuestionario sobre tu desempeño laboral. Tu opinión es valiosa y nos ayudará a la realización del trabajo de investigación. Marca con una cruz (X) en la casilla que según creas por conveniente. Responde con sinceridad; recuerda que tus respuestas serán anónimas y confidenciales. Gracias por tu participación.

5 = Siempre
4 = Casi siempre
3 = A veces
2 = Casi nunca
1 = Nunca

N°	Dimensiones	1	2	3	4	5
	Desempeño de tarea					
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He sido capaz de establecer prioridades.					
3	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
4	He gestionado bien mi tiempo.					
	Desempeño contextual					
5	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
6	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
7	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
8	He asumido responsabilidades adicionales.					
9	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
	Desempeño contraproducente					
11	He empeorado los problemas del trabajo.					
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos					
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

2.3. Campo de verificación

2.3.1. Ámbito

La presente investigación se realizará en la empresa CS Beaver, cuya sede principal se encuentra en Lima, específicamente en Av Elmer Faucett 281 - 283 – San Miguel y oficina en Arequipa en Calle Ambrosio Vucetich 130 of. 210, sector Parque Industrial.

2.3.2. Temporalidad

La investigación se llevará a cabo en el segundo semestre del presente año 2024. La

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

investigación será de corte transversal, por lo tanto, los datos recabados por medio de los instrumentos de investigación se realizarán en un solo momento (Hernández & Mendoza, 2023).

2.3.3. Unidades de estudio

2.3.3.1. Universo. Según Sucasaire (2022), el universo comprende la agrupación de todos los individuos que conforman nuestro ámbito de interés y acerca del cual se redactarán conclusiones.

De esta forma, el universo a considerar engloba al total de colaboradores que se encuentren laborando en la empresa CS Beaver durante el 2024, abarcando tanto el área de producción como el área administrativa; la población total a considerar son 43 trabajadores quienes pertenecen a diferentes áreas.

2.3.3.2. Muestra. Según Sucasaire (2022), una muestra es un subconjunto representativo de la población, cuyo análisis permite obtener resultados confiables sobre las características de dicha población. En este estudio, se utilizará un muestreo censal debido a la reducida cantidad de individuos en la población y al acceso completo a todos sus miembros, lo que justifica considerar a toda la población como muestra. El muestreo censal es especialmente adecuado en contextos donde el tamaño de la población es pequeño, lo cual evita los sesgos y maximiza la precisión de los resultados al incluir a cada miembro en el análisis. Por lo tanto, la muestra estará compuesta por los 43 colaboradores de la organización, permitiendo un enfoque integral y exhaustivo que garantizará la validez de los hallazgos obtenidos.

2.4. Estrategia de recolección de Datos

En primera instancia para la recopilación de datos, se seguirán las siguientes actividades:

Primero, el proyecto de investigación será presentado a la Universidad Católica de Santa María para su aprobación y posterior ejecución de la investigación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Segundo, se solicitarán los permisos necesarios a la empresa CS Beaver para obtener la autorización correspondiente para aplicar los cuestionarios a los trabajadores.

Tercero, se informará a los trabajadores sobre el propósito de la investigación para que se involucren y respondan objetivamente a los cuestionarios.

Cuarto, se coordinarán la fecha y hora con cada trabajador para administrar adecuadamente la aplicación de los cuestionarios, ajustándose a su disponibilidad para no interrumpir sus actividades normales.

Quinto, antes de aplicar los instrumentos, se instruirá a los participantes sobre cómo responder adecuadamente los cuestionarios y se les informará que sus respuestas serán anónimas, para que puedan contestar con la mayor sinceridad posible.

Sexto, se procederá a aplicar los instrumentos en las fechas acordadas.

2.5. Recursos necesarios

2.5.1. Recursos Humanos

Los recursos humanos necesarios para la realización de la investigación abarcan al investigador, asesor y colaboradores de la empresa CS Beaver.

2.5.2. Recursos Físicos

Oficinas CS Beaver.

2.5.3. Recursos Materiales

Tabla 24

Recursos materiales

Materiales				Servicios				Total
N°	Detalle	Cantidad	S/.	N°	Detalle	Cantidad	S/.	S/.
1	Hojas bond x paquete	2 unidades	28.00	1	Impresión		30.00	185.90
2	Lapiceros	3 unidades	3.00	2	Internet		70.00	
3	Lápices	3 unidades	3.00	3	Imprevistos	10%	10.00	
4	USB	1 unidad	35.00					
5	Imprevistos	10%	6.90					
Subtotal			75.90	Subtotal			110.00	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.5.4. Recursos Institucionales

Biblioteca UCSM

2.5.5. Recursos Financieros

Todos los gastos necesarios para la presente investigación serán cubiertos con recursos propios.

2.6. Cronograma de la investigación

Tabla 25

Cronograma de la investigación

Actividad / Tiempo	Año 2024															
	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Determinación del problema																
Indagación de la información relacionada																
Estructuración de la matriz de consistencia																
Diseño de los instrumentos																
Organización del plan de tesis																
Presentación del plan de tesis																
Corrección de observaciones																
Aprobación del plan de tesis																
Validación de los cuestionarios																
Aplicación de los cuestionarios																
Sistematización de los datos recolectados																
Análisis de los datos																
Descripción de conclusiones y recomendaciones																
Redacción del informe final																
Sustentación del informe																

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis