



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS
INTEGRADOS DE LIMPIEZA SOCIEDAD ANÓNIMA
DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. CRISTHIAN ALEXANDER FLORES MAMANI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. CRISTHIAN ALEXANDER FLORES MAMANI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE DEL JURADO:



Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO:



Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

SEGUNDO MIEMBRO:



Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE PROYECTO:



Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 1190-2024-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 04 de octubre 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-13422** de fecha **25-09-2024** de **CRISTHIAN ALEXANDER FLORES MAMANI**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (Ia) bachiller: **CRISTHIAN ALEXANDER FLORES MAMANI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * Primer miembro : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- * Segundo miembro : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- * Asesor : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : miércoles 09 de octubre de 2024
- * Hora : 9:30 am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



RESOLUCIÓN N° 352-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 16 de agosto 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-10281 de fecha 07 de agosto de 2024, del **Bach. CRISTHIAN ALEXANDER FLORES MAMANI**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. CRISTHIAN ALEXANDER FLORES MAMANI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024**; presentado por el (la) **Bach. CRISTHIAN ALEXANDER FLORES MAMANI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sc. S. Luciano Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



RESOLUCIÓN N° 252-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 01 de julio 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-7380** de fecha 18 de junio de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. CRISTHIAN ALEXANDER FLORES MAMANI**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024; presentado por el (la) **Bach. CRISTHIAN ALEXANDER FLORES MAMANI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sc. S. Leimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	6%
3	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%




METADATOS COMPLEMENTARIOS



TÍTULO DE LA TESIS	
COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024	
DATOS DEL AUTOR	
Apellidos y Nombres	Flores Mamani Cristhian Alexander
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73419847
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-3457-0060
Datos del asesor	
Apellidos y Nombres	Flores Aguilar Robbins
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
DATOS DEL JURADO	
Presidente del Jurado	
Apellidos y Nombres	Callata Quispe Benigno
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del Jurado 1	
Apellidos y Nombres	Puma Puma Percy Gonzalo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215
Miembro del Jurado 2	
Apellidos y Nombres	Apaza Chirinos Enrique Genaro
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103



DATOS DE INVESTIGACIÓN	
Línea de investigación	Organización y Dirección de Empresas (5311 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Ubicación:</p> <p>Edificio: EsSalud Hospital III Base Puno</p> <p>País: Perú</p> <p>Departamento: Puno</p> <p>Provincia: Puno</p> <p>Coordenadas:</p> <p>Latitud: -15.872981794489428,</p> <p>Longitud: -70.0000067136229</p>  <p>URL:</p> <p>https://maps.app.goo.gl/8kKcKsHJEYdcdR9Q7</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Abril 2024 – Setiembre 2024.
URL de disciplinas OCDE	<p>Comunicación, Medios de comunicación</p> <p>https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> <p>Negocios, Administración</p> <p>https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</p>
https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html	
- Librería	

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ



Dr.Sc. S. Leimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo CRISTHIAN ALEXANDER FLORES MAMANI, identificado con DNI Nro. 73419847 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:
"COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024"

Asesorado por: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Es un tema original.


Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 19 de Diciembre del 2024


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Con amor propio la tesis dedico a Dios, por brindarme la salud y por permitirme alcanzar mis metas. Seguidamente dedico a mi familia, por su incondicional amor y apoyo en cada paso de este camino. Sin su aliento constante, este logro no habría sido posible.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi agradecimiento a esta universidad, por brindarme la oportunidad y los recursos para aprender. A mis profesores, por su guía, conocimientos y paciencia a lo largo de este proceso. A mis padres y familia, por su comprensión, ánimo y sacrificio. También quiero agradecer a todos mis amigos y compañeros que nunca faltó el compañerismo. Su apoyo ha sido invaluable.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA..... I

AGRADECIMIENTOII

ÍNDICE GENERAL v

ÍNDICE DE TABLAS.....viii

ÍNDICE DE FIGURAS.....ix

RESUMEN..... X

ABSTRACxi

INTRODUCCIÓNxii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema 1

1.2 Formulación del problema 3

 1.2.1 Problema principal 3

 1.2.2 Problemas específicos 3

1.3 Justificación de estudio 4

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1 Objetivo general 6

2.2 Objetivos específicos..... 6

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes de la investigación 8

3.2 Marco teórico 17

 3.2.1 Comunicación interna 17



3.2.2	Desempeño laboral:	23
3.3	Marco conceptual	35
CAPÍTULO IV		
HIPÓTESIS		
4.1	Hipótesis general	38
4.2	Hipótesis específicas	38
4.3	Operacionalización de variables.....	39
CAPÍTULO V		
PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN		
5.1	Enfoque de la investigación	41
5.2	Método(s) aplicados a la investigación	41
5.3	Tipo de investigación	41
5.4	Nivel de investigación.....	42
5.5	Diseño de investigación	42
5.6	Ámbito de investigación.....	42
5.7	Población y muestra	43
5.7.1	Población.....	43
5.7.2	Muestra	43
5.8	Técnicas e instrumentos de recojo de información	43
5.8.1	Técnica.....	43
5.8.2	Instrumento	44
5.8.3	Confiabilidad.....	44
5.8.4	Validez	45



5.9 Procedimiento de tratamiento de datos45

5.10 Prueba de contraste de hipótesis46

CAPÍTULO VI
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 Presentación53

 6.1.1 Cálculo estadístico de normalidad53

6.2 Análisis e interpretación de resultados54

 6.2.1 Resultados sobre la comunicación interna y el desempeño54

 6.2.2 Resultados de la comunicación interna y la eficiencia operativa57

 6.2.1 Resultados de la comunicación interna y la satisfacción laboral59

 6.2.2 Resultados de la comunicación interna y el compromiso organizacional61

 6.2.3 Resultados de la comunicación interna y las relaciones interpersonales63

 6.2.4 Resultados de la comunicación interna y el crecimiento profesional65

6.3 Discusión de resultados67

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES71

REFERENCIAS75

Anexo 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA1

Anexo 2 MATRIZ DE DATOS2

Anexo 3 INSTRUMENTOS1

Anexo 4 VALIDEZ DE INSTRUMENTO3

Anexo 5 EVIDENCIAS4



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables analizadas.....	40
Tabla 2 Barremos para ambas variables	44
Tabla 3 Procesamiento de casos.....	45
Tabla 4 Prueba de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach	45
Tabla 5 Contrastación de hipótesis	47
Tabla 6 Contrastación de hipótesis	48
Tabla 7 Contrastación de hipótesis	49
Tabla 8 Contrastación de hipótesis	50
Tabla 9 Contrastación de hipótesis	51
Tabla 10 Contrastación de hipótesis	52
Tabla 11 Prueba de Kolmogorov-Smirnov-normalidad.....	53
Tabla 12 Correlación entre comunicación interna y desempeño laboral	55
Tabla 13 Correlación entre comunicación interna y eficiencia operativa.....	57
Tabla 14 Correlación entre comunicación interna y satisfacción laboral	59
Tabla 15 Correlación entre comunicación interna y compromiso organizacional.....	61
Tabla 16 Correlación entre comunicación interna y relaciones interpersonales.....	63
Tabla 17 Correlación entre comunicación interna y crecimiento profesional	65



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Correlación entre comunicación interna y desempeño laboral56

Figura 2 Correlación entre comunicación interna y eficiencia operativa58

Figura 3 Correlación entre comunicación interna y satisfacción laboral.....60

Figura 4 Correlación entre comunicación interna y compromiso organizacional62

Figura 5 Correlación entre comunicación interna y relaciones interpersonales64

Figura 6 Correlación entre comunicación interna y crecimiento profesional.....66



RESUMEN

En la presente investigación tuvo como propósito: Evaluar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno durante el año 2024, debido a que la comunicación interna es muy importante para la empresa SILSA. Asimismo, una comunicación efectiva asegura que los trabajadores estén alineados con los objetivos y procedimientos, facilita la resolución de problemas y fomenta un ambiente colaborativo. Además, el desempeño laboral está relacionada a la efectividad de los canales de comunicación, ya que una comunicación clara mejora la comprensión de las tareas, reduce errores y malentendidos. Por tal motivo la metodología del estudio estuvo constituido de un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un diseño no experimental - correlacional. Donde la población del estudio estuvo constituida por 125 colaboradores, con una muestra seleccionada de 74 colaboradores, la técnica utilizada fue la encuesta y de instrumento un cuestionario. Los resultados a los que se llegó dieron a conocer un coeficiente de correlación de 0,412, con un valor de significación de 0,000, es decir cuando la comunicación interna mejore, también mejorará el desempeño laboral. Además, se trabajó con la prueba de Tau-b de Kendall en el que se obtuvo 0,318 y una significancia de 0,000, se llega a concluir que existe una relación significativa entre la comunicación interna y desempeño laboral.

Palabras claves: Cultura organizacional, motivación, productividad, retroalimentación, transparencia.



ABSTRAC

The purpose of this research was to: Evaluate the relationship between internal communication and the work performance of the employees of the company Servicios Integrados de Limpieza S.A. in the city of Puno during the year 2024, because internal communication is very important for the SILSA company. Likewise, effective communication ensures that workers are aligned with objectives and procedures, facilitates problem resolution, and fosters a collaborative environment. Furthermore, job performance is related to the effectiveness of communication channels, since clear communication improves understanding of tasks, reduces errors and misunderstandings. For this reason, the methodology of the study consisted of a quantitative approach, of a basic type, with a non-experimental - correlational design. Where the study population was made up of 125 collaborators, with a selected sample of 74 collaborators, the technique used was the survey and the instrument was a questionnaire. The results obtained revealed a correlation coefficient of 0.412, with a significance value of 0.000, that is, when internal communication improves, work performance will also improve. In addition, we worked with Kendall's Tau-b test in which 0.318 and a significance of 0.000 were obtained, it was concluded that there is a significant relationship between internal communication and job performance.

Keywords: Organizational culture, motivation, productivity, feedback, transparency.



INTRODUCCIÓN

Analizar la comunicación interna y desempeño en los trabajadores de la empresa de servicios integrados de limpieza sociedad anónima de la ciudad de puno, 2024 fue fundamental, es por ello que se planteó como propósito evaluar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno durante el año 2024, debido a que la comunicación interna y el desempeño laboral en la empresa de Servicios Integrados de Limpieza son cruciales para el funcionamiento efectivo de la organización. La forma en que se transmiten las instrucciones y se mantiene la comunicación dentro del equipo determina en gran medida la eficacia de estos procesos. Una comunicación interna clara y bien gestionada asegura que el personal entienda correctamente sus tareas y responsabilidades, lo que a su vez afecta su capacidad para cumplir con ellas de manera eficiente y efectiva. La efectividad de estos procesos comunicativos puede ser un reflejo directo de cómo el personal se desempeña en sus funciones, afectando la calidad del trabajo y la productividad general de la empresa.

El desempeño laboral de los que son parte de esta empresa es fundamental para garantizar tanto la calidad del servicio proporcionado como la satisfacción del cliente. En el sector de limpieza, donde la eficiencia y la eficacia son esenciales, el rendimiento de los empleados impacta directamente en la calidad del servicio y en la percepción del cliente. Un equipo que realiza su trabajo de manera efectiva no solo cumple con los estándares requeridos, sino que también contribuye a una experiencia positiva. A continuación, se presenta la estructura del documento.

En el capítulo I. Se presentó el problema de investigación y se justificó la importancia del estudio.



En el capítulo II. Se plantearon los objetivos generales y seguidamente de los específicos, que guiaron el desarrollo del estudio y la recolección de datos.

En el capítulo III. Se realizó el marco teórico, los antecedentes relevantes y el marco conceptual que definió los términos clave y las variables de estudio.

En el capítulo IV. Se formuló la hipótesis principal de la investigación y se detallaron las variables y su operacionalización, especificando cómo se midieron y evaluaron.

En el capítulo V. Se describieron los procedimientos metodológicos utilizados, incluyendo la población y muestra del estudio, las técnicas de recolección de datos y el diseño de investigación.

En el capítulo VI. Se presentaron los resultados obtenidos a partir de la recolección de datos y se discutieron en relación con la hipótesis planteada y el marco teórico, finalmente se ofrecieron conclusiones.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En el mundo entero, se ha reconocido la importancia de la comunicación interna para que exista un buen desempeño de los integrantes. Según un estudio de Smet et al., (2020) las empresas con procesos de comunicación interna efectivos son 3.5 veces más propensas a superar a sus competidores en términos de desempeño. Además, Deloitte (2022) el 85% de los líderes empresariales consideran que una comunicación interna sólida es fundamental para el éxito organizacional. No obstante, solo el 40% de las empresas creen que sus programas de comunicación interna son efectivos, lo que destaca una importante brecha entre la percepción de la importancia y la implementación exitosa de estos programas. Un estudio de la Harvard Business Review de 2020 reveló que las empresas que priorizan la comunicación interna experimentan un aumento del 20-25% en el desempeño de los empleados. Además, el Instituto de Investigación de Gestión y Liderazgo informó que una comunicación interna deficiente puede costar a las empresas un promedio de 62.4 millones de dólares al año debido a la baja productividad y los errores operativos.



A nivel nacional, las empresas peruanas enfrentan diversos desafíos en la gestión de la comunicación interna. Según un informe de la Cámara de Comercio de Lima (CCL) de 2022, el 80% de los líderes empresariales en Perú consideran que una comunicación interna efectiva es clave para el éxito de sus empresas. Sin embargo, solo el 35% de estas organizaciones creen que sus programas de comunicación interna son efectivos. Un estudio del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) de 2023 revela que el 45% de los empleados peruanos sienten que no reciben información clara y oportuna de sus empleadores, lo que afecta su comprensión de los objetivos organizacionales. En cuanto al desempeño laboral, un informe del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) de 2023 indica que la baja productividad en las empresas peruanas, en gran medida debido a una mala comunicación interna, cuesta al país aproximadamente 1.500 millones de soles anuales.

Puno, una ciudad en el altiplano peruano, tiene una economía diversa donde el sector de servicios, incluido el de limpieza, juega un papel vital. En este contexto, la eficiencia operativa y un buen satisfacción de los empleados son esenciales para mantener la competitividad y calidad del servicio. Según la Encuesta Nacional de Satisfacción Laboral del INEI de 2023, el 45% de los empleados en Puno sienten que no reciben información clara y oportuna de sus empleadores. En Servicios, un 30% de los colaboradores manifiestan no entender claramente los objetivos organizacionales y un 40% consideran que la información proporcionada no es transparente. Además, el 35% de los empleados de la empresa no consideran efectivos los canales de comunicación actuales, reflejando un problema común en la región.

En razón a ello, en la empresa SILSA, Servicios Integrados de Limpieza Sociedad Anónima, cuenta con un buen porcentaje de personal en la que aún no se identifica el nivel de la comunicación interna, como también el nivel de desempeño laboral, en razón a ello este estudio tiene las siguientes preguntas:



1.2 Formulación del problema

En este contexto, una comunicación adecuada y efectiva no solo facilita la transmisión de información y la coordinación de tareas, sino que también promueve un ambiente de trabajo cohesivo y motivador, es por el cual se planteó las siguientes preguntas como tema de investigación.

1.2.1 Problema principal

- ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno durante el año 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la eficiencia operativa en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno?
- ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno?
- ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno?
- ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno?

- ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y el crecimiento profesional en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno?

1.3 Justificación de estudio

Justificación teórica

Analizar la comunicación interna en una entidad es crucial para el éxito y el bienestar de sus empleados. En el caso de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza Sociedad Anónima (SILSA) de la ciudad de Puno, es fundamental entender y mejorar la comunicación interna para aumentar el desempeño laboral de los trabajadores. Esto ayuda a promover un ambiente laboral más positivo y eficiente, y contribuye al desarrollo y aplicación de mejores prácticas en la gestión de recursos humanos a nivel local.

Justificación práctica

Este estudio se origina a partir de la necesidad de comprender y abordar las percepciones de los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. de la Ciudad de Puno, 2024 en relación con la comunicación interna y el desempeño laboral. Ambos son elementos fundamentales para evaluar tanto el rendimiento a nivel individual como organizacional, siendo cruciales en la mejora de la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido. Mediante esta investigación, se pretendió identificar la capacidad para resolver problemas operativos y el bienestar de los empleados, contribuyendo así al crecimiento y éxito sostenible de la Entidad y al desarrollo de la comunidad local.

Justificación metodológica

Para evaluar la relación en los colaboradores de la empresa SILSA en Puno durante el año 2024, se consideró un enfoque cuantitativo relacionada a una investigación de tipo básica y con característica de no experimental y nivel correlacional. La técnica para recopilar los datos



fue realizada a través de encuestas, utilizando un cuestionario como instrumento. Además, cuyo cuestionario para examinar cómo las variables en estudio se han tenido que relacionar entre sí, seguido de un enfoque descriptivo correlacional. Este enfoque permitió identificar y analizar la relación entre ambas variables de manera objetiva y basada en datos, facilitando la implementación de estrategias de mejora basadas en los resultados obtenidos.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno durante el año 2024.

2.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación de la comunicación interna y la eficiencia operativa en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.
- Determinar la relación de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.
- Determinar la relación de la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.



- Determinar la relación de la comunicación interna y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.
- Determinar la relación de la comunicación interna y el crecimiento profesional en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

Guerrero (2019) abordó el impacto de la comunicación interna en las organizaciones contemporáneas, considerando cómo el cambio hacia un nuevo paradigma laboral y comunicativo influye en su efectividad. Se analizó la transición provocada por factores como la Gran Recesión, la transformación digital y la globalización, que han reconfigurado el entorno laboral. La investigación incluyó un caso práctico de la organización Soulsight, la cual, a pesar de su innovación y filosofía moderna, presentaba deficiencias en su comunicación interna formal. La metodología combinó observación directa y análisis de la literatura existente. Los resultados destacaron que, aunque Soulsight implementa prácticas comunicativas informales, carece de una estrategia formal y estructurada. La conclusión subraya la necesidad de que las organizaciones actuales desarrollen una comunicación interna estratégica para gestionar eficazmente la diversidad de su fuerza laboral y adaptarse a los cambios del nuevo paradigma laboral.



Nieto (2020) se centró en las estrategias de comunicación interna y externa en la organización "Fraternidad Internacional de Jóvenes" (IYF), cuyo objetivo era analizar su impacto en el crecimiento de la organización. La problemática surgió debido a la falta de aumento en la participación, atribuida a una comunicación estratégica deficiente. Mediante encuestas y entrevistas, se descubrió que la organización no estaba aplicando correctamente el paso de evaluación en su proceso comunicativo, y que la falta de difusión de programas clave afectaba la participación. La investigación resultó en la creación de una matriz de estrategias comunicativas que promueve la sostenibilidad social y la participación activa. La conclusión es que, para mejorar la efectividad de la comunicación, IYF debe implementar un seguimiento riguroso y evaluar continuamente sus estrategias para fomentar un cambio social efectivo y sostenible.

López (2021) observó que las dificultades no solo derivaban del mal manejo de la comunicación estratégica, sino también de los discursos críticos hacia las organizaciones sociales. La investigación destacó la necesidad de que estas organizaciones establezcan alianzas con entes públicos para fortalecer su legitimidad y efectividad. La falta de seguimiento en las estrategias comunicativas, identificada a través de encuestas y entrevistas, se reveló como un problema clave que limitaba el crecimiento y la participación activa de los jóvenes. La conclusión resalta que las organizaciones sociales deben adoptar un enfoque circular en sus estrategias de comunicación, que incluya investigación, planificación, ejecución y evaluación continua, para mejorar su impacto y sostenibilidad social.

Santamaría (2020) evaluó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Datapro S.A. El objetivo fue determinar cómo las dimensiones del clima organizacional afectaban el desempeño de los empleados. Se utilizó un diseño mixto cuantitativo-cualitativo, con cuestionarios validados aplicados a todos los empleados. Los resultados revelaron que las dimensiones del clima organizacional, como la comunicación



(0,68) y el trabajo en equipo (0,611), tenían un impacto significativo en el desempeño laboral. La falta de comunicación adecuada y la estructura organizacional deficiente fueron identificadas como áreas críticas. La conclusión sugiere que mejorar el clima organizacional mediante la optimización de la comunicación y la estructura interna puede incrementar significativamente el desempeño laboral y reducir la rotación de personal.

Pereira (2019) se enfocó en analizar el clima laboral en las organizaciones y su influencia en la productividad. El estudio examinó cómo un ambiente laboral positivo puede potenciar el rendimiento de los empleados y alcanzar los objetivos organizacionales. Se identificaron elementos clave del clima laboral que impactan la productividad, como la inclusión y el sentido de pertenencia. La investigación concluyó que un clima laboral favorable mejora la disposición de los empleados para desempeñar sus tareas y superar expectativas. Además, destacó la importancia de contar con un profesional en Psicología en la Gerencia del Talento Humano para optimizar el bienestar y el desempeño de los colaboradores, promoviendo un ambiente que favorezca tanto el desarrollo individual como el organizacional.

Miranda (2009) el objetivo de este estudio propuso “determinar si la implementación de un boletín como medio de comunicación interna podría mejorar las percepciones de pertenencia e identidad de los empleados de las plantas productivas de Nestlé Chile”. Se centró en evaluar cómo la comunicación interna impacta la motivación de los empleados y su desempeño en las distintas ubicaciones de la empresa. La investigación lo llevó a cabo mediante un estudio de caso en las plantas productivas de Nestlé Chile, una compañía multinacional con alrededor de 4000 empleados distribuidos en oficinas centrales y siete fábricas en varias regiones de Chile (Región Metropolitana, VI, VIII y X). Utilizó un enfoque cualitativo, donde se realizaron grupos de discusión liderados por el área de comunicaciones internas y recursos humanos para analizar la situación comunicacional en cada centro productivo. Este método le permitió obtener perspectivas detalladas sobre cómo la



implementación de un boletín podría influir en la percepción de los empleados sobre su pertenencia e identidad dentro de la organización. Los resultados que obtuvo mostraron que la comunicación interna juega un papel crucial en la motivación de los empleados. Los empleados valoraron positivamente la iniciativa del boletín como un medio que refleja su realidad cotidiana y los involucra en la generación de contenidos. Este enfoque ayudó a fortalecer la conexión emocional y el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa, mejorando así su motivación y compromiso con sus funciones laborales. La implementación de un boletín como herramienta de comunicación interna efectiva puede mejorar significativamente las percepciones de pertenencia e identidad de los empleados.

Barrera (2014) realizó un “diagnóstico de las comunicaciones internas en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI)”, con el fin de entender los flujos de información y evaluar su impacto en el clima laboral, la gestión del cambio y la cultura organizacional. Buscó identificar las dificultades y áreas de mejora en la comunicación interna de la organización tras los cambios significativos que ha experimentado en la última década. Para alcanzar el objetivo planteado, utilizó una metodología mixta que incluyó entrevistas semiestructuradas, focus groups y una encuesta. Las entrevistas y los focus groups permitieron obtener perspectivas detalladas y cualitativas de los empleados y directivos del INAPI sobre los problemas de comunicación interna. La encuesta, por otro lado, proporcionó datos cuantitativos para complementar y validar las percepciones cualitativas obtenidas en las entrevistas y grupos de discusión. Los resultados del estudio que obtuvo revelaron serias complicaciones en la comunicación interna del INAPI. En el cual sostuvo que la falta de comunicación cara a cara también fue señalada como un factor que generó desconfianza y contribuyó a un alto nivel de tensión en el clima laboral de la organización. Basado en los hallazgos, concluyó que el INAPI enfrenta desafíos significativos en su comunicación interna, los cuales afectan negativamente el clima laboral, la gestión del cambio y la cultura organizacional.



Stefan (2021) evaluó el impacto del ejercicio del liderazgo en el banco FinanChile durante el año 2019, específicamente en relación con el clima organizacional y el desempeño del personal. Empleó una metodología de investigación cualitativa, utilizando una muestra intencionada de 9 personas que fueron entrevistadas. Estas entrevistas permitieron obtener percepciones detalladas y experiencias directas sobre el liderazgo en la sucursal. Como marco analítico, se utilizó el modelo de flujo de Porras, el cual facilitó la identificación y delimitación de problemas relacionados con la baja cohesión del grupo, liderazgo poco efectivo y deficiencias en la comunicación interna. Los resultados que obtuvo indicaron que el ejercicio del liderazgo en la sucursal de Valparaíso de FinanChile tenía un impacto significativo en el clima organizacional y el desempeño del equipo. Identifico áreas críticas de mejora, como la necesidad de fortalecer las competencias de liderazgo, mejorar la comunicación interna y fomentar el empoderamiento y la relación entre los colaboradores. Considero que estas intervenciones son factibles y podrían tener un impacto positivo en la cohesión del equipo, el clima organizacional y, en última instancia, en el desempeño general.

Antecedentes Nacionales

Lavalle (2023) el objetivo de esta investigación estableció la asociación de la comunicación interna en el desempeño, durante el año 2022. Este estudio enmarco dentro de la investigación básica con un nivel explicativo y un diseño no experimental, utilizando un enfoque cuantitativo. La población objeto de estudio estuvo constituida por 27 trabajadores de la empresa. Para la recolección de datos utilizó un cuestionario estructurado que permitió evaluar diferentes aspectos de la comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los empleados. Los resultados que obtuvo indicaron que una parte significativa de los trabajadores percibió deficiencias en varios aspectos de la comunicación interna en la empresa: respecto a la comunicación de logros y reconocimientos, el 48.1% respondió que nunca o casi nunca reciben comunicados al respecto. En cuanto al uso de canales escritos para transmitir



información, otro 48.1% indicó que nunca o casi nunca se utiliza este método. En relación al flujo de comunicación ascendente eficiente, el 40.7% respondió que nunca o casi nunca existe esta eficiencia. Sobre la comprensión clara de las funciones que deben realizar, el 44.4% dijo que nunca o casi nunca comprenden fácilmente sus funciones. Concluyo que la comunicación interna juega un papel significativo en el desempeño laboral.

Paucar (2021) analizó la relación de la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral. Buscó comprender cómo la comunicación interna afecta diversos aspectos del desempeño laboral en este contexto específico. Utilizó un enfoque de investigación básica de diseño no experimental explicativo. La población de estudio estuvo compuesta por 77 colaboradores nombrados que desempeñan sus funciones de manera presencial en el Centro de Salud San Francisco. Los resultados que obtuvo revelaron que un porcentaje significativo de colaboradores (47.8%) no se siente involucrado en la búsqueda de soluciones, lo que afecta negativamente su desempeño. Además, el 52.0% no percibe que se les prepare adecuadamente para los cambios en el centro de salud, el 48.1% considera que su salario no corresponde al trabajo realizado, y el 46.8% percibe que la gerencia no está completamente comprometida con la innovación de mecanismos para mejorar la comunicación interna. Estos hallazgos subrayan la importancia de una comunicación efectiva para el compromiso de los colaboradores y el logro de los objetivos organizacionales. Concluyo que una buena comunicación genera un buen desempeño entre los trabajadores.

Olano (2021) analizó como la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores tiene una relación. La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque aplicado, correlacional y propositivo. Utilizó dos instrumentos principales: el cuestionario sobre comunicación interna, que constaba de 22 ítems y el cuestionario sobre desempeño laboral, que incluía 24 ítems. Los principales resultados que obtuvo fueron los siguientes: se encontró una correlación positiva y significativa ($\rho=0.447$). Además, identificó una brecha del 36% en la



comunicación interna, así como un 36% en comunicación operativa y 32% en comunicación estratégica, todos ellos relacionados con el desempeño laboral. Respecto a aspectos específicos del desempeño laboral. Como conclusión, infirió que no hay un buen desempeño.

Dueñas y Medrano (2022) su propósito de estudio fue profundizar en la situación actual de los colaboradores en RPP Noticias, especialmente en su comunicación interna tras el retorno a la presencialidad. La investigación, cualitativa por naturaleza, se realizó mediante encuestas a todo el personal de manera individual. La problemática principal era entender cómo la comunicación interna afecta el ambiente laboral en un medio de comunicación grande como RPP. Los resultados mostraron que el 46% de los colaboradores consideraban que la comunicación interna necesitaba mejorar, y el 50% la calificó como regular. El análisis de los datos mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.811) reveló una correlación positiva alta, concluyendo que una mejor comunicación interna contribuye significativamente al buen desempeño de los colaboradores en RPP Noticias.

Aragon y Pacco (2021) tuvieron como objetivo analizar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral de los que son analistas de crédito. La metodología incluyó encuestas basadas en escalas para la comunicación dentro del crédito financiero y desempeño laboral, con una muestra de 56 analistas, el estudio fue de tipo descriptivo y relacional. Los resultados indicaron que un entorno con mejor comunicación interna se traduce en un desempeño laboral más elevado, reflejado en la percepción de los analistas sobre un nivel moderado a alto de comunicación interna y un desempeño laboral regular a bueno.

Antecedentes Locales

Vega (2023) pudo determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral, con dicho objetivo se enfocó en analizar cómo la comunicación interna afecta directamente el rendimiento laboral en dicho contexto. La investigación enmarcó en un diseño



no experimental, aplicando así 75 encuestas, mediante un cuestionario que contenía 36 para evaluar la percepción de los empleados sobre la comunicación interna y el desempeño laboral. El análisis de datos se realizó mediante el software SPSS versión 22 en el cual los resultados que obtuvo mostraron lo siguiente: la suma de los promedios de las dimensiones correspondientes a la comunicación interna evidenció un nivel bueno, alcanzando el 44.9%. De manera similar, la suma de los promedios de las dimensiones correspondientes al desempeño laboral también fue buena, con un porcentaje del 37.9%. La prueba de correlación de Pearson entre la comunicación interna y el desempeño laboral arrojó un coeficiente de 0.686, indicando una correlación positiva significativa. Además, la prueba de hipótesis general utilizando Chi-Cuadrado mostró un nivel de significancia de 0.000, lo cual evidencia un impacto considerable de la comunicación interna en el ambiente laboral. La investigación demostró que hay relación significativa.

Pari (2024) el objetivo que determinó la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores del Programa de Apoyo al Desarrollo Rural Andino, PRADERA 2022". Además, la metodología empleada que planteo fue descriptiva correlacional de diseño no experimental. Utilizó una muestra de 74 trabajadores del programa PRADERA para corroborar la hipótesis de la investigación. Para la recolección de datos, empleó una encuesta basada en un cuestionario estructurado. Los resultados que obtuvo indicaron lo siguiente: un grado de correlación de 0.4825. En cuanto a la comunicación descendente, se observó una correlación de 0.4071 con respecto al desempeño laboral. Respecto a la comunicación ascendente, encontró una correlación de 0.4480 en referencia al desempeño laboral. Además, verificó una relación positiva significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral, con un grado de correlación de 0.6230. Comprobó hay una relación entre la comunicación interna (descendente, ascendente y horizontal) y el desempeño laboral de manera positiva.



Olaguivel (2024) El objetivo principal de esta investigación fue “conocer y evaluar la comunicación interna entre empleados y directivos en la Clínica Puno”, con el propósito de proponer mejoras sustanciales en su calidad. Llevó a cabo una investigación no experimental de naturaleza cuantitativa. Aplicó de manera censal a los 53 empleados de la clínica, cubriendo así toda la población laboral de la institución. Este enfoque permitió obtener datos detallados sobre las formas de comunicación interna utilizadas, los ámbitos en los que se aplican y las posibles barreras presentes en la clínica. Los resultados que obtuvo que un 50.23% de los encuestados percibieron positivamente, asimismo, el 59.66% identificó que existen barreras de comunicación interna para un buen desempeño laboral. Concluyó en implementar estrategias efectivas de comunicación interna.

Arangoitia (2019) llegaron a determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en el personal administrativo de la UGEL Yunguyo-Puno en 2018. Se basaron en el enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transeccional, y aplicaron cuestionarios a 103 servidores. Los resultados mostraron una correlación significativa entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral ($Rho=0.739$, $p=0.000$), destacando que el liderazgo transformacional, especialmente en la dimensión de estimulación intelectual, tiene un impacto positivo en el desempeño. El estudio concluyó que un liderazgo transformacional efectivo puede mejorar el desempeño laboral encontrado.

Chayacaña y Ancco (2021) determinaron la relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en trabajadores del municipio de Sandia. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional no experimental, y la muestra incluyó a 108 trabajadores. Los resultados, obtenidos mediante encuestas, mostraron que la gestión administrativa tenía una eficiencia del 89.81% y el desempeño laboral un 80.33%. Concluyeron la existencia de una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, con una buena percepción de la planeación, eficacia y motivación entre los trabajadores. La gestión



administrativa adecuada contribuye a un mejor desempeño laboral, destacando la importancia de una buena organización y motivación.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Comunicación interna

Según Rivera et al., (2005) sostienen que la comunicación interna dentro de una organización abarca todas las actividades diseñadas para promover el intercambio de información, ideas y opiniones entre sus miembros. Su meta fundamental es establecer un entorno laboral que sea positivo, motivador y productivo, fomentando así que los empleados se sientan informados, integrados y comprometidos con los valores y objetivos de la organización.

Por otra parte, Yojana (2016) da a conocer que son procesos y sistemas mediante los cuales la información se transmite y se comparte dentro de la organización. Incluye todos los métodos y canales utilizados para la interacción entre la gerencia y los empleados, así como entre los mismos colaboradores.

En razón a todo ello se puede decir que un componente esencial para el funcionamiento efectivo de cualquier empresa. No solo implica la transmisión de información relevante para la operación diaria, sino que también abarca la creación de un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan valorados y bien informados (Heath & Bryant, 2000).

Características de la Comunicación Interna según Guiridon:

Según Guiridon (2009) presenta algunas características que son esenciales para facilitar un entorno laboral productivo y armonioso, según Guiridon, las cuales sirven como pilares para evaluar y mejorar las prácticas comunicativas dentro de la organización.



- **Planificada:** La comunicación interna no debe ser espontánea o improvisada, sino que debe estar planificada y diseñada para lograr objetivos específicos.
- **Bidireccional:** La comunicación interna no debe ser unidireccional, de arriba hacia abajo, sino que debe fluir en todas direcciones dentro de la organización.
- **Participativa:** La comunicación interna debe ser participativa, involucrando a todos los empleados en el proceso de comunicación.
- **Transparente:** La comunicación interna debe ser transparente, honesta y abierta, evitando la ambigüedad y la desinformación.
- **Coherencia:** La comunicación interna debe ser coherente con los valores, la cultura y las estrategias de la organización (Guirdon, 2009).

3.2.1.1 Características de claridad

Según Heath & Bryant (2000) que discuten la importancia de la claridad y la transparencia en la comunicación interna para mejorar la comprensión y reducir los malentendidos y Tourish & Hargie (2004) enfatizan la necesidad de una comunicación clara y transparente para construir confianza y mejorar el desempeño laboral.

Lenguaje sencillo y comprensible: Utilizar un lenguaje sencillo y comprensible es fundamental para asegurar que el mensaje llegue de manera clara al lector. Esto implica evitar términos técnicos, jergas innecesarias y palabras complicadas que puedan confundir. En su lugar, se deben usar palabras comunes y expresiones cotidianas que sean familiares para la mayoría de los lectores. Un lenguaje sencillo facilita la lectura y comprensión, permitiendo que el lector capte rápidamente la idea principal del texto.

Precisión y exactitud: La precisión y exactitud en la comunicación son esenciales para evitar malentendidos y proporcionar información fiable. Ser preciso significa elegir palabras



que transmitan exactamente lo que se quiere decir, sin dejar espacio para interpretaciones erróneas. La exactitud implica verificar que los datos, cifras, nombres y hechos mencionados sean correctos. Un texto preciso y exacto da confianza al lector y refuerza la credibilidad del autor.

Organización y estructura lógica: Una organización y estructura lógica son claves para guiar al lector a través del texto de manera coherente. Esto implica dividir el texto en secciones claramente definidas, como introducción, desarrollo y conclusión. Cada párrafo debe centrarse en una sola idea principal y seguir un orden lógico que facilite la progresión del argumento o la exposición. Utilizar subtítulos, listas y numeraciones también puede ayudar a estructurar el contenido y hacerlo más accesible.

Uso de ejemplos y recursos visuales: El uso de ejemplos y recursos visuales es una estrategia eficaz para clarificar conceptos y mantener el interés del lector. Los ejemplos concretos ilustran las ideas abstractas y ayudan al lector a comprender cómo se aplican en situaciones prácticas. Los recursos visuales, como gráficos, tablas, diagramas e imágenes, pueden complementar el texto y ofrecer una representación visual de la información, lo que facilita su asimilación. Estos elementos no solo enriquecen el contenido, sino que también rompen la monotonía del texto y lo hacen más atractivo (Gallo, 2021).

3.2.1.2 Transparencia

La transparencia se refiere a la divulgación pública de información por parte de los gobiernos y otras organizaciones. Esta práctica implica que las entidades hagan accesible información relevante sobre sus actividades, decisiones, procesos y finanzas, de manera clara, precisa y oportuna (Boyne & Dunn, 2005).



Características de la Transparencia:

- **Acceso a la información:** La transparencia requiere que la información sea fácilmente accesible para todas las partes interesadas, lo que implica que los datos y documentos estén disponibles en plataformas públicas, como sitios web oficiales, y sean presentados en formatos que faciliten la búsqueda y comprensión. Además, es importante que la información esté accesible sin restricciones excesivas, permitiendo a los ciudadanos y partes interesadas obtener los datos que necesitan de manera sencilla y sin barreras significativas.
- **Completitud de la información:** La información divulgada debe ser completa y exhaustiva, cubriendo todos los aspectos relevantes de las actividades y decisiones de la entidad. Esto incluye tanto la información positiva como la negativa, proporcionando una visión integral y honesta de la situación. La completitud asegura que el público tenga un panorama claro y detallado, lo que permite una evaluación informada y objetiva de la gestión y las operaciones de la entidad.
- **Confiabilidad de la información:** Para que la transparencia sea efectiva, la información divulgada debe ser confiable. Esto significa que los datos y documentos proporcionados deben ser precisos, verificables y basados en fuentes sólidas. La confiabilidad de la información refuerza la credibilidad de la entidad y asegura que las decisiones y opiniones formadas a partir de dicha información estén fundamentadas en hechos reales y verificables.
- **Rendición de cuentas:** La transparencia está estrechamente vinculada a la rendición de cuentas. Esto implica que las entidades no solo deben proporcionar información, sino también explicar y justificar sus acciones y decisiones. La



rendición de cuentas asegura que los responsables de la gestión puedan responder a las preguntas y preocupaciones del público, y estén dispuestos a asumir la responsabilidad por sus acciones. Este proceso de rendición se da para mantener la confianza y así se pueda fomentar la cultura de integridad y responsabilidad (Heller, 2012).

3.2.1.3 Canal de Comunicación

Rogers (1995) analiza cómo la elección de canales de comunicación influye en la difusión de información y la adopción de nuevas ideas dentro de las organizaciones. Esto quiere decir que un canal de comunicación es un medio o herramienta que se utiliza para transmitir un mensaje de un emisor a un receptor. Asimismo, Daft & Lengel (1986) discuten cómo la efectividad de los medios de comunicación depende de la capacidad de estos para manejar la incertidumbre y la ambigüedad. Esto refleja que los canales de comunicación son esenciales en cualquier proceso comunicativo, ya que determinan la forma que se envía y recibe la información, influenciando así la efectividad de la comunicación.

Tipos de canales de comunicación:

Canales interpersonales: Comunicación directa que se da entre dos o más personas, estas pueden ser cara a cara o mediante medios como el teléfono o las videollamadas.

- Canales mediáticos: Comunicación a través de medios masivos como la radio, televisión, prensa escrita o Internet.
- Canales digitales: Comunicación a través de herramientas digitales como las redes sociales, el correo electrónico o los mensajes instantáneos (Mcquali, 2000).

3.2.1.4 *Feedback y Retroalimentación:*

El feedback o retroalimentación según Schein (2010) es la información proporcionada hacia una persona o grupo respecto a su desempeño o comportamiento con el objetivo de mejorar. Esta información puede ser positiva, resaltando lo que se ha hecho bien, o constructiva, señalando áreas de mejora y sugiriendo cambios necesarios.

Beneficios del feedback:

Mejora el desempeño: Ayuda a que las personas puedan identificar sus fortalezas y debilidades, y a tomar medidas para mejorar, en razón a ello Drucker (2017) aborda la retroalimentación como un componente esencial del proceso de comunicación que permite ajustar y mejorar continuamente las prácticas laborales.

- Aumenta la motivación: El feedback positivo puede motivar a las personas a seguir trabajando bien, y el feedback negativo puede motivarlas a mejorar.
- Fortalece las relaciones: El feedback constructivo puede ayudar a crear confianza y respeto entre los colaboradores.
- Promueve el aprendizaje: El feedback puede ayudar a las personas a aprender de sus errores y a desarrollar nuevas habilidades (Yukl, 2013).

3.2.1.5 *Participación y empoderamiento*

Según Thomas & Velthouse (1990) discuten cómo la comunicación efectiva puede fomentar la participación y el empoderamiento de los empleados, así mismo Mintzberg (1973) subraya la importancia de que los empleados estén involucrados al momento de tomar decisiones para aumentar su sentido de pertenencia y motivación.



3.2.1.6 Clima de Comunicación

Schneider & Deiter (2000) sostiene que son las percepciones compartidas de los trabajadores sobre los patrones recurrentes de comunicación verbal y no verbal que experimentan en el lugar de trabajo. Este concepto abarca cómo se transmiten y reciben los mensajes, así como la atmósfera general que estas interacciones crean dentro de la organización (Schneider & Deiter, 2000).

3.2.2 Desempeño laboral:

El desempeño laboral, según Chiavenato (2000), son las acciones y comportamientos que un empleado manifiesta en su puesto de trabajo y que están en relación con las expectativas de la organización. Estas acciones y comportamientos deben contribuir al logro de los objetivos de la organización.

Alles (2018) define el desempeño laboral como la contribución individual al logro de los objetivos organizacionales. Esta contribución se mide en términos de calidad y cantidad del trabajo realizado, así como en términos de las habilidades y competencias que el empleado demuestra en su trabajo. Por su parte Dessler (2019) sostiene como el nivel de eficiencia y eficacia con el que un empleado realiza su trabajo. La eficiencia viene a ser la capacidad de realizar las cosas de manera adecuada, mientras que la eficacia es la capacidad de lograr los objetivos deseados.

3.2.2.1 Eficiencia Operativa

La eficiencia operativa se describe a la utilización correcta de los recursos que se tiene para obtener mejores resultados posibles. Es una medida de cómo una organización utiliza sus recursos, como tiempo, dinero, personal y materiales, para producir bienes y servicios de manera efectiva y con el menor desperdicio posible.



Importancia de la eficiencia operativa:

La eficiencia operativa implica hacer el máximo uso de los recursos disponibles. Esto significa minimizar el desperdicio y maximizar la producción y la calidad con los recursos actuales. Al optimizar la utilización de recursos, las organizaciones pueden reducir costos y mejorar su rentabilidad.

Al minimizar el desperdicio de recursos y utilizar prácticas operativas sostenibles, las organizaciones no solo mejoran su eficiencia, sino que también contribuyen a la sostenibilidad ambiental. La eficiencia operativa permite a las organizaciones cumplir con las expectativas de los clientes en términos de calidad, precio y tiempos de entrega. La capacidad de ofrecer productos y servicios de manera consistente y confiable lleva a que se mejore la satisfacción y fidelización del cliente (Chiavenato, 2004).

Todo ello resume en:

- Optimización de recursos
- Mejora de la competitividad
- Sostenibilidad
- Satisfacción del cliente

3.2.2.2 Satisfacción Laboral

Puede ser una actitud positiva o negativa hacia el trabajo de uno. Esta actitud refleja cómo los empleados se sienten respecto a su trabajo y se enfoca en la evaluación del individuo de su trabajo en relación con sus expectativas y experiencias personales (Robbins & Judge, 2013).



La satisfacción laboral se propone como la respuesta de la comparación entre las recompensas recibidas en el trabajo y las que se consideran justas o merecidas. Esta teoría, conocida como la Teoría de la Equidad, sugiere que los empleados evalúan constantemente la relación entre lo que aportan al trabajo (esfuerzo, habilidades, tiempo) y lo que reciben a cambio (salario, reconocimiento, beneficios) (Locke, 1976).

Importancia de la Satisfacción laboral

Desde el punto de vista de Wright y Cropanzio (2007) la satisfacción está relacionada con una serie de consecuencias positivas para los empleados, las organizaciones y la sociedad en general, como:

- Mayor productividad.
- Mejor calidad del trabajo.
- Mayor compromiso organizacional.
- Menor absentismo y rotación de personal.
- Mejor salud física y mental.
- Mayor satisfacción con la vida.

Según Ivancevich (2008) la insatisfacción laboral puede tener consecuencias negativas, como:

- Baja productividad.
- Mala calidad del trabajo.
- Menor compromiso organizacional.



- Mayor absentismo y rotación de personal.
- Peor salud física y mental.
- Insatisfacción con la vida.

Factores que determinan la Satisfacción laboral:

Se considera como dos factores: higiénicos y motivacionales, donde higiénicos se refiere a aquellos que evitan la insatisfacción, como el salario, condiciones de trabajo y los beneficios. Por otro lado, los factores motivacionales son aquellos que llevan a la satisfacción, como el trabajo en sí, el reconocimiento, la responsabilidad y las oportunidades de crecimiento (Herzberg, 1968).

Proponen el modelo de las particularidades del puesto de trabajo, que hermana cinco dimensiones clave que son parte de la satisfacción laboral:

- Variedad: El grado en que el trabajo ofrece una variedad de tareas.
- Autonomía: El grado en que el trabajador tiene control sobre su trabajo.
- Significancia: El grado en que el trabajo es importante y tiene un impacto significativo.
- Retroalimentación: La cantidad y calidad de la retroalimentación que recibe el trabajador sobre su trabajo.
- Posibilidades de crecimiento: Las oportunidades que tiene el trabajador para aprender y crecer en su trabajo (Hackman & Oldham, 1976).



3.2.2.3 *Compromiso Organizacional*

Se conceptualiza como el estado psicológico que refleja el deseo, la necesidad o la obligación del empleado de seguir en la organización, lo que refleja que este estado psicológico se fundamenta en la evaluación que realiza el individuo sobre su relación con la organización, incluyendo aspectos como la identificación con los valores y metas de la organización, la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia.

Componentes del compromiso organizacional:

- **Identificación con la organización:** El compromiso organizacional implica una fuerte identificación emocional y psicológica con la organización. Los empleados comprometidos se identifican con los valores, misión y cultura organizacional, sintiéndose parte integral del éxito y los logros de la empresa.
- **Vínculo emocional:** Existe un fuerte vínculo emocional entre el empleado y la entidad en el compromiso organizacional. Este vínculo se desarrolla a través de experiencias positivas en el trabajo, relaciones interpersonales satisfactorias y el reconocimiento de las contribuciones individuales.
- **Obligación moral o normativa:** Además del deseo y la identificación, el compromiso organizacional también puede estar impulsado por una obligación moral o normativa. Esto se refiere al sentimiento de deber o responsabilidad hacia la organización debido a la inversión de tiempo, esfuerzo y desarrollo profesional dentro de ella.

Factores que influyen en el compromiso organizacional:

- **Liderazgo efectivo:** El estilo de liderazgo y la calidad de la relación entre los líderes y los empleados influyen significativamente en el compromiso



organizacional. Los líderes que inspiran confianza, apoyan el desarrollo profesional y fomentan un ambiente de trabajo positivo tienden a cultivar un mayor compromiso entre sus empleados.

- **Cultura organizacional:** Una cultura organizacional sólida y positiva refuerza el compromiso organizacional. En razón a ello, las organizaciones que promueven valores como la transparencia, la ética, un trabajo en equipo y con un respeto mutuo suelen tener empleados más comprometidos.
- **Oportunidades de desarrollo:** Las oportunidades de desarrollo profesional y personal son clave para el compromiso organizacional. Los empleados comprometidos valoran las oportunidades que estén relacionados a su crecimiento, mediante capacitación y promoción dentro de la organización, lo que fortalece su vínculo con la empresa.
- **Reconocimiento y recompensas:** El reconocimiento y las recompensas por el desempeño sobresaliente son fundamentales para mantener altos niveles de compromiso organizacional. Sentirse valorado y apreciado por las contribuciones realizadas refuerza el compromiso y la motivación de los empleados.

Importancia del compromiso organizacional:

Los empleados comprometidos suelen ser más productivos y están dispuestos a esforzarse por alcanzar los objetivos organizacionales. Esto contribuye al rendimiento general y la eficiencia de la organización. Asimismo, el compromiso organizacional está estrechamente relacionado con la retención de talento, lo que quiere decir que los empleados comprometidos son menos propensos a que abandonen la organización y que busquen otras oportunidades.



Crear un clima organizacional positivo y motivador, lleva a que los empleados comprometidos fomentan un ambiente de trabajo colaborativo, donde se promueve la innovación, la creatividad y el trabajo en equipo (Meyer & Allen, 1991).

Esto refleja que el compromiso organizacional no solo es importante para el bienestar de los trabajadores, sino que lleva a un impacto significativo en el éxito y la reputación de las organizaciones. A continuación, se desarrolla la importancia del compromiso organizacional en relación con una serie de consecuencias positivas:

- **Mayor productividad:** Los empleados comprometidos tienden a ser más productivos. Están motivados para contribuir al éxito organizacional y esto lleva a la alta eficiencia y producción en todos los niveles de la organización. Su compromiso impulsa a buscar constantemente formas de mejorar y alcanzar metas establecidas.
- **Mejor calidad del trabajo:** El compromiso organizacional está estrechamente relacionado con la calidad del trabajo realizado. Los empleados comprometidos suelen prestar más atención a los detalles, mostrar un mayor compromiso con los estándares de calidad y esforzarse por cumplir y superar las expectativas en sus funciones y responsabilidades.
- **Menor absentismo y rotación de personal:** Los trabajadores que se sienten comprometidos y valorados en su lugar de trabajo tienen menos probabilidades de faltar al trabajo de manera injustificada o abandonar la organización. Esto se traduce en una mayor estabilidad laboral y un menor costo al momento de rotar el personal.



- **Mayor innovación y creatividad:** El compromiso organizacional fomenta un entorno donde los empleados se sienten cómodos para compartir ideas, tomar riesgos calculados y proponer soluciones innovadoras. Los empleados comprometidos están más dispuestos a colaborar y participar en procesos de innovación, lo que impulsa el desarrollo de nuevas ideas y productos.
- **Mejor servicio al cliente:** Los empleados comprometidos tienen una actitud positiva hacia su trabajo y hacia los clientes. Están más motivados para ofrecer un servicio excepcional, de manera que pueden resolver problemas de manera efectiva y con ello mejoran las expectativas de los clientes.
- **Mayor reputación de la organización:** Una fuerza laboral comprometida contribuye a una mejor reputación de la organización tanto interna como externamente. Internamente, fortalece la cultura organizacional y mejora la cohesión del equipo. Externamente, una organización conocida por tener empleados comprometidos y satisfechos atrae talento de alta calidad y gana el respeto de clientes, proveedores y otras partes interesadas (Konovsky & Cropanzio, 2000).

La falta de compromiso organizacional puede tener serias consecuencias negativas que afectan al empleado y al equipo conjunto. A continuación, se desarrollan algunas de estas consecuencias:

- **Baja productividad:** Cuando los empleados no están comprometidos con su trabajo y la organización, es probable que su nivel de productividad disminuya. Pueden realizar las tareas de manera rutinaria y sin el esfuerzo adicional necesario para alcanzar su máximo potencial. Esto impacta directamente en la



capacidad de la organización para lograr los objetivos y competir eficazmente en el mercado.

- **Mala calidad del trabajo:** La falta de compromiso puede llevar a una disminución en la calidad del trabajo realizado. Los empleados pueden estar menos motivados para realizar su trabajo con precisión y atención al detalle, lo que resulta en errores más frecuentes, productos o servicios deficientes y clientes insatisfechos.
- **Mayor absentismo y rotación de personal:** Los empleados descomprometidos pueden mostrar un mayor índice de absentismo, ausentándose del trabajo con mayor frecuencia sin razones válidas. Además, es más probable que busquen oportunidades laborales en otras organizaciones, lo que aumenta la rotación de personal y los costos asociados a reclutar y entrenar nuevos empleados.
- **Menor innovación y creatividad:** El compromiso organizacional está relacionado con la disposición de los empleados para contribuir con ideas innovadoras y creativas. Cuando los empleados no se sienten comprometidos, pueden ser reacios a proponer nuevas formas de mejorar procesos o desarrollar productos innovadores, limitando el potencial de crecimiento y competitividad de la organización.
- **Peor servicio al cliente:** Los empleados descomprometidos pueden carecer del entusiasmo y la motivación necesarios para brindar un servicio al cliente excepcional. Esto puede llevar a respuestas tardías, falta de empatía hacia las necesidades del cliente y una experiencia general insatisfactoria para los clientes, lo que afecta negativamente la lealtad y la percepción del nombre de la organización.



- **Daño a la reputación de la organización:** Una fuerza laboral descomprometida puede tener un impacto negativo en la reputación de la organización. Internamente, puede generar un ambiente de trabajo negativo, disminuir la moral y la cohesión del equipo. Externamente, una organización conocida por tener empleados descontentos puede enfrentar desafíos para atraer y retener talento cualificado, así como para mantener relaciones sólidas con clientes y socios comerciales (Laffaldino & Luft, 2005).

Locke, (1976) propone que el compromiso organizacional es el resultado de la comparación entre las recompensas recibidas en el trabajo y las que se consideran justas o merecidas. Esta teoría, conocida como la Teoría de la Equidad, sugiere que a los empleados se evalúan constantemente la relación entre lo que aportan al trabajo (como esfuerzo, habilidades, tiempo dedicado) y lo que reciben a cambio (como salario, reconocimiento, oportunidades de desarrollo).

3.2.2.4 Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales se definen como interacciones entre dos o más personas que se caracterizan por una dependencia mutua y una influencia recíproca. Estas interacciones no solo involucran la comunicación directa, sino que también incluyen aspectos emocionales, psicológicos y sociales que afectan la dinámica entre los individuos involucrados.

Elementos de las relaciones interpersonales:

La comunicación es fundamental en las relaciones interpersonales. Incluye tanto la comunicación verbal como no verbal, y permite el intercambio de información, ideas, emociones y opiniones entre las personas. Una comunicación efectiva facilita la comprensión mutua y fortalece la conexión entre los individuos.



Otro elemento es la percepción juega un papel crucial en cómo se desarrollan y mantienen las relaciones interpersonales. Cada persona interpreta y evalúa las acciones, palabras y gestos del otro, formando percepciones que pueden influir en la forma en que interactúan y se relacionan.

Del mismo modo la atracción emocional y/o física puede ser un componente significativo en las relaciones interpersonales. La atracción puede estar basada en características personales, intereses compartidos, valores similares, o simplemente en la afinidad natural entre las personas.

Se considera que la confianza es esencial para establecer relaciones interpersonales saludables y duraderas. Implica creer en la honestidad, integridad y buenas intenciones del otro individuo. La confianza mutua promueve un ambiente de apertura y cooperación en las interacciones interpersonales.

Finalmente, el conflicto es inevitable en cualquier relación interpersonal debido a las diferencias individuales, expectativas divergentes y malentendidos. Un manejo constructivo del conflicto puede fortalecer la relación al resolver problemas y mejorar la comunicación (Argyle, 1994).

3.2.2.5 Crecimiento profesional

El crecimiento profesional es un proceso continuo de mejora de las habilidades, de los conocimientos y finalmente de las competencias de una persona a lo largo de su carrera profesional. Este proceso no solo implica el desarrollo de nuevas habilidades técnicas y blandas, sino también la adquisición de nuevos conocimientos, actitudes y comportamientos que promuevan el progreso y la excelencia en el ámbito laboral.



Componentes del crecimiento profesional:

- **Desarrollo de nuevas habilidades:** El crecimiento profesional comienza con la mejora y la ampliación de las habilidades existentes. Esto puede incluir habilidades técnicas específicas relacionadas con el trabajo, como el dominio de nuevas tecnologías, métodos de análisis o técnicas de gestión. También abarca habilidades blandas, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, el liderazgo y la resolución de problemas.
- **Adquisición de nuevos conocimientos:** El aprendizaje continuo es una parte integral del crecimiento profesional. Los profesionales exitosos buscan constantemente adquirir nuevos conocimientos en su campo de especialización, así como en áreas relacionadas que puedan ampliar sus perspectivas y habilidades. Esto puede incluir la participación en cursos de formación, programas educativos formales, seminarios, conferencias y la lectura de literatura especializada.
- **Adopción de nuevas actitudes y comportamientos:** El crecimiento profesional también implica desarrollar actitudes y comportamientos que fomenten el éxito y la efectividad en el trabajo. Esto puede abarcar desde la disposición para asumir nuevos desafíos y responsabilidades hasta la capacidad de adaptarse a cambios en el entorno laboral y la voluntad de colaborar de manera efectiva con colegas y equipos multidisciplinarios (Chiavenato, El desarrollo profesional, 2000).

El crecimiento profesional está estrechamente vinculado con la satisfacción laboral, la motivación y lo más importante que es el compromiso por la organización. Este concepto sugiere que las personas que experimentan un crecimiento continuo en sus habilidades,



conocimientos y competencias están más inclinadas a tener una experiencia laboral más gratificante y a estar más comprometidas con su organización (Torres & García, 2004).

3.3 Marco conceptual

Comunicación

Incluye todas las formas de comunicación entre el gerente y los empleados, así como entre los propios empleados, abarcando métodos formales e informales. Una comunicación efectiva asegura que todos los miembros de la organización estén bien informados, alineados con los objetivos de la empresa y capaces de colaborar eficientemente.

Claridad y Transparencia

Estas cualidades se refieren a la manera en que la información es comunicada dentro de la organización. Una buena claridad implica que la información es precisa, directa y fácil de entender, evitando ambigüedades y malentendidos. La transparencia significa que la información se comparte de manera abierta y honesta, sin ocultar detalles importantes, lo que fomenta la confianza y la credibilidad entre los empleados.

Motivación

Es la fuerza interna que impulsa a los empleados a realizar su trabajo con entusiasmo y compromiso. La motivación proviene de una buena satisfacción, como también del interés por el trabajo, el cual esta se expulsa mediante recompensas como el salario o algunos beneficios y hasta reconocimientos hacia los empleados.

Eficiencia

Viene a ser la capacidad que tiene el empleado para realizar tareas y alcanzar objetivos utilizando pocos recursos, optimizando el tiempo y los esfuerzos. La eficiencia es un indicador



clave de la productividad y puede ser mejorada mediante una comunicación clara y la implementación de procesos y herramientas adecuadas.

Productividad

Es una medida del rendimiento de los empleados en términos de output producido en relación con los inputs utilizados. La productividad puede verse influenciada por varios factores, incluyendo la motivación, la satisfacción laboral, y la efectividad de la comunicación interna. Una alta productividad es crucial para la competitividad y el éxito a largo plazo de la organización.

Gestión del Conocimiento

Es el proceso de crear, compartir, usar y gestionar el conocimiento y la información dentro de una organización. Esto refiere que una buena gestión del conocimiento facilita la toma de decisiones informadas, la innovación y el aprendizaje organizacional. La comunicación dentro de cualquier organización desempeña un papel vital en la gestión del conocimiento y asegura que la información se distribuya de manera efectiva.

Cultura Organizacional

Son un conjunto de valores, creencias y normas que se da entre los integrantes; lo que refleja que influyen en el comportamiento y en la comunicación interna. Asimismo, se tiene entendido que una buena cultura organizacional puede mejorar la cohesión, la motivación y la productividad de los empleados. La comunicación interna es tanto una expresión como un refuerzo de la cultura organizacional.



Trabajo en Equipo

Se refiere a la colaboración de un grupo de empleados para alcanzar objetivos comunes. El trabajo en equipo efectivo depende de una comunicación abierta, clara y constructiva, así como de la confianza y el respeto mutuo. Un buen trabajo en equipo puede aumentar la creatividad, la eficiencia y la satisfacción laboral.

Comunicación Vertical

Es el intercambio de información entre los diferentes niveles jerárquicos que puede darse entre un gerente y los empleados o viceversa. La comunicación vertical es esencial para la dirección y el control, así como para la retroalimentación y la participación de los empleados en la toma de decisiones.

Comunicación Formal

Se refiere a la información que se transmite a través de canales y estructuras oficiales dentro de la organización. Incluye memorandos, informes, reuniones programadas y correos electrónicos oficiales. La comunicación formal es importante para la documentación, la coherencia y la responsabilidad al momento de tomar decisiones y ejecutar tareas.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno durante el año 2024.

4.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la comunicación interna y la eficiencia operativa en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.
- Existe relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.
- Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.



- Existe relación significativa entre la comunicación interna y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.
- Existe relación significativa entre la comunicación interna y el crecimiento profesional en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.

4.3 Operacionalización de variables

La comunicación y el desempeño son dos términos que van de la mano en cualquier organización y juntas se logra el prestigio de los demás, es por ello que este estudio cuenta de dos variables y cada una contiene sus respectivas dimensiones:

Tabla 1
Matriz de operacionalización de las variables analizadas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESTADÍSTICA
Variable 1: Comunicación interna	Claridad y transparencia	- Claridad en la comunicación de objetivos - Transparencia en la información	Likert
	Canal de comunicación	- Efectividad de los canales de comunicación	
	Feedback y retroalimentación	- Fomento del feedback - Proceso de retroalimentación	
	Participación y empoderamiento	- Grado de participación en decisiones - Sentimiento de empoderamiento	
	Clima de comunicación	- Percepción del clima de comunicación - Barreras para una comunicación efectiva	
Variable 2: Desempeño laboral	Eficiencia operativa	- Cumplimiento de objetivos - Efectividad en las tareas	
	Satisfacción laboral	- Nivel de satisfacción laboral - Sentimiento de valoración y reconocimiento	
	Compromiso organizacional	- Grado de compromiso hacia la organización - Interés por el éxito y crecimiento organizacional	
	Relaciones interpersonales	- Calidad de las relaciones laborales - Impacto en el desempeño individual y grupal	
	Crecimiento profesional	- Oportunidades de desarrollo profesional - Motivación para mejorar habilidades	

Nota. Elaboración propia en relación a las variables.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Enfoque de la investigación

Se consideró para este estudio de enfoque cuantitativo, debido a que Hernández et al., (2014) se basa en la recopilación de datos para validar hipótesis mediante mediciones numéricas y análisis estadísticos, a fin de identificar tendencias de comportamiento y verificar teorías.

5.2 Método(s) aplicados a la investigación

El método a considerad fue deductivo, De acuerdo a Santana (2005) que definió el método deductivo como "un proceso de razonamiento lógico que va de lo general a lo particular". En otras palabras, este método comienza con un principio o teoría general y luego lo aplica a casos o situaciones específicas.

5.3 Tipo de investigación

Según Bunge (2000), define la investigación básica como "aquella que busca aumentar el caudal de conocimientos teóricos y leyes que describen la realidad". Esto refleja que la



investigación básica busca comprender el mundo natural y social de forma más profunda, sin tener en cuenta una aplicación práctica inmediata.

5.4 Nivel de investigación

Los objetivos tienen la forma de ser un estudio correlacional.

Según Salkind (2013) define como el nivel correlacional de investigación como aquel que investigar cómo una variable puede afectar o estar asociada con otra. Esta investigación se centra en estudiar la asociación o correlación entre variables, sin establecer relaciones de causa-efecto.

5.5 Diseño de investigación

El diseño se basa no experimental. Según Shaver y Brink (2007) definen los diseños no experimentales como aquellos "en los que el investigador no manipula las variables independientes y no controla las condiciones en las que se mide la variable dependiente". En otras palabras, este tipo de diseños no manipula las variables de estudio, sino que las observa en su estado natural.

5.6 Ámbito de investigación

Según Bunge (2009) el alcance de la investigación describe el contexto y el marco teórico, abarcando los conocimientos y teorías relevantes que proporcionan una base para el estudio.

El lugar de estudio fue la empresa SILSA de la ciudad de Puno.

La empresa SILSA – Servicios Integrados de Limpieza Sociedad Anónima, es una empresa que cuenta con profesionales técnicos y operadores de limpieza, en distintas instituciones públicas del estado. Además, SILSA brinda servicios de limpieza, higiene hospitalaria y mantenimiento todo ello a nivel de todo el Perú.



5.7 Población y muestra

Según Torres et al., (2019) La población de estudio se refiere al conjunto total de individuos, objetos o eventos que poseen alguna característica común y que son objeto de interés en una investigación.

5.7.1 Población

Se ha considerado a los trabajadores de la empresa SILSA, que se tiene en planilla a 125 colaboradores de Servicios Integrados de Limpieza que laboran dentro de la ciudad de Puno.

5.7.2 Muestra

Según Salkind (2013) la muestra como "un grupo de individuos seleccionados de una población más grande para participar en un estudio de investigación". Las muestras se utilizan para hacer generalizaciones sobre la población en su conjunto.

Además, Babbie (2010) indica como la muestra no probabilística como "una muestra en la que los miembros no son seleccionados al azar". Esto significa que el investigador tiene cierto control sobre quiénes se incluyen en la muestra.

La muestra para este estudio fue de 74 colaboradores de Servicios Integrados de Limpieza asignados al Hospital III Base Puno (EsSalud).

5.8 Técnicas e instrumentos de recojo de información

5.8.1 Técnica

Se empleó como técnica la encuesta debido a que permite la recopilación de datos, utilizando un conjunto de preguntas predefinidas para recopilar la información necesaria. Según Kerlinger et al., (2013) enfatiza que las encuestas emplean un enfoque estructurado para



la recopilación de datos, utilizando preguntas predeterminadas para recopilar información organizada.

5.8.2 Instrumento

En este estudio se requirió de cuestionarios como instrumento de recopilación de datos. Según Salkind (2013) define un cuestionario como "un conjunto de preguntas que se formulan a los encuestados, ya sea de forma escrita u oral". Según Mamani y Viracocha (2023) un cuestionario es una herramienta común de recopilación de datos tanto en investigaciones cuantitativas como cualitativas. Se pueden utilizar para recopilar datos cuantitativos.

Luego de emplear el cuestionario se procedió a cuantificar los datos, al cual se le denominó como Barremos.

Tabla 2
Barremos para ambas variables

Barremos	Bajo	Regular	Bueno
Comunicación interna	26-29	30-33	34-37
Desempeño laboral	29-32	33-36	37-40

Nota. Elaboración propia.

5.8.3 Confiabilidad

Se empleó el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento, ya que es un medio para ver la confiabilidad del instrumento, es así que se realizó por dicha formula.

Tabla 3*Procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válidos	74	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	74	100,0

Nota. Resumen de cuestionarios incluidos para el estudio.

Tabla 4*Prueba de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach*

Valor de Alfa de Cronbach	N de ítems
,763	19

Nota. Resultados para ambas variables.

El Alfa de Cronbach obtenido es de 0,763 para un total de 19 ítems, indica una moderada consistencia en el cuestionario utilizado, lo que refleja que el cuestionario utilizado brinda información eficiente y coherente para responder a los objetivos.

5.8.4 Validez

Se realizó mediante juicio de expertos, debido a que esta técnica es una de las varias que hay para dar fe a los instrumentos empleados en un estudio.

El especialista que colaboró con este estudio fue el Mg. Percy Gonzalo Puma Puma.

5.9 Procedimiento de tratamiento de datos

Dentro de esta etapa, para lograr a obtener los resultados se siguió varios pasos como: Donde desde un inicio se ha identificado la problemática y a partir de ello se realizó la propuesta de investigación, para luego seguir con la parte de recopilación de información por parte de los colaboradores de la Empresa SILSA. Una vez recopilado la información se elevó toda la información a una hoja de cálculo de Excel, al cual se le denominó como data de estudio.

Tenida una vez la data en el Excel se exportó al Software estadístico del SPSS para obtener los resultados de Rho de Spearman y tabú de Kendal y con ello responder las hipótesis, mientras que para responder a los objetivos específicos se empleó tablas descriptivas.

5.10 Prueba de contraste de hipótesis

Para la formulación de las hipótesis, se utilizó la estadística inferencial de Tau-b de Kendall. Este método permitió determinar si existe dependencia entre dos variables.

En este estudio y para todas las hipótesis, se empleó los siguientes criterios, para afirmar las hipótesis:

- **Nivel de significancia:** Se establece un 5%, esto significa que hay un 5% de riesgo de rechazar la H_0 hipótesis nula cuando es verdadera.
- **Regla de decisión:** Si el valor p es menor o igual a 0,05, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, se tiene que aceptar la H_a , que es la alterna.
- **Estadístico de prueba:** Coeficiente de Tau-b mide la fuerza y dirección.

Formulación y resultados de la hipótesis principal

- H_i : Existe relación significativa entre comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno durante el año 2024.
- H_0 : No existe relación significativa entre comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno durante el año 2024.

Tabla 5
Contrastación de hipótesis

			Valor	Error	T	Significación
				estándar	aproximada	aproximada
Ordinal	Tau-b	de	,318	,080	3,935	,000
por ordinal	Kendall					
N			74			

Nota. Análisis de Tau-b.

La Tabla 5 presenta la contrastación de hipótesis utilizando la correlación Tau-b de Kendall. En este caso, el valor de Tau-b de Kendall es 0,318, con un error estándar de 0,080. Mientras tanto la T aproximada fue de 3,935 y un p-valor = 0,000.

Los resultados muestran la existencia de una correlación positiva moderada entre la comunicación interna y el desempeño laboral, que es estadísticamente significativa $p < 0,05$. Esto recomienda en que, si el nivel de comunicación mejora dentro de la organización, también tiende a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa de Servicios Integrados de Limpieza Sociedad Anónima de Puno. La significación estadística fuerte refuerza la validez de esta relación en la población estudiada.

Formulación y resultados de la hipótesis específico 1

- Hi: Existe relación significativa entre la comunicación interna y la eficiencia operativa en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.
- Ho: No existe relación significativa entre la comunicación interna y la eficiencia operativa en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.

Tabla 6
Contrastación de hipótesis

			Valor	Error	T	Significación
				estándar	aproximada	aproximada
Ordinal	Tau-b	de	,347	,081	3,991	,000
por ordinal	Kendall					
N			74	74		

Nota. Análisis de Tau-b.

La Tabla 6 presenta la contrastación de hipótesis utilizando la correlación Tau-b de Kendall. En este análisis, el valor de Tau-b de Kendall fue de 0,347, con un error estándar de 0,081. Además, la T aproximada fue de 3,991 y el p-valor fue de 0,000. Estos resultados indican una correlación positiva moderada entre la comunicación interna y la eficiencia operativa, lo cual es estadísticamente significativo $p < 0,05$. Esto indica que un incremento en la calidad de la comunicación interna dentro de la organización puede llevar a una mejora en la eficiencia operativa de los colaboradores de la Empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en Puno.

Formulación y resultados de la hipótesis específico 2

- Hi: Existe relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.
- Ho: No existe relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.

Tabla 7
Contrastación de hipótesis

			Valor	Error	T	Significación
				estándar	aproximada	aproximada
Ordinal	Tau-b	de	,367	,078	4,580	,000
por ordinal	Kendall					
N			74	74		

Nota. Análisis de Tau-b.

La Tabla 7 presenta la contrastación de hipótesis mediante la correlación Tau-b de Kendall. En este análisis, el valor de Tau-b de Kendall fue de 0,367, con un error estándar de 0,078. La T aproximada fue de 4,580, y el p-valor fue de 0,000. Los resultados evidencian una correlación positiva moderada entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, que es estadísticamente significativa $p < 0,05$. Esto indica que la comunicación interna en la organización, se podría también incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores en la Empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en Puno.

Formulación y resultados de la hipótesis específico 3

- Hi: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.
- Ho: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.

Tabla 8*Contrastación de hipótesis*

			Valor	Error	T	Significación
				estándar	aproximada	aproximada
Ordinal	Tau-b	de	,323	,083	3,673	,000
por ordinal	Kendall					
N			74	74		

Nota. Análisis de Tau-b.

La Tabla 8 presenta la contrastación de hipótesis a través de la correlación Tau-b de Kendall. En este análisis, el valor de Tau-b de Kendall fue de 0,323, con un error estándar de 0,083. La T aproximada fue de 3,673 y el p-valor es 0,000. Los resultados indican la existencia de una correlación positiva moderada entre la comunicación interna y el compromiso organizacional, que es estadísticamente significativa $p < 0,05$. Esto indica que, al mejorar la comunicación interna en la organización, también se podría incrementar el compromiso de los colaboradores en la Empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en Puno.

Formulación y resultados de la hipótesis específico 4

- Hi: Existe relación significativa entre la comunicación interna y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.
- Ho: No existe relación significativa entre la comunicación interna y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.



Tabla 9
Contrastación de hipótesis

		Valor	Error	T	Significación
			estándar	aproximada	aproximada
Ordinal	Tau-b	de ,323	,083	3,673	,000
por ordinal	Kendall				
N		74	74		

Nota. Análisis de Tau-b.

La Tabla 9 presenta la contrastación de hipótesis mediante la correlación Tau-b de Kendall. En este análisis, el valor de Tau-b de Kendall fue de 0,323, con un error estándar de 0,083. La T aproximada fue de 3,673 y el p-valor fue es 0,000. Los resultados indican la existencia de una correlación positiva moderada entre la comunicación interna y las relaciones interpersonales, que es estadísticamente significativa $p < 0,05$. Esto indicado que, al mejorar la comunicación interna en la organización, también favorecer el desarrollo de relaciones interpersonales más efectivas entre los colaboradores de la Empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en Puno.

Formulación y resultados de la hipótesis específico 5

- Hi: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el crecimiento profesional en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.
- Ho: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el crecimiento profesional en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno.



Tabla 10
Contrastación de hipótesis

		Valor	Error	T	Significación
			estándar	aproximada	aproximada
Ordinal	Tau-b	de ,349	,085	3,943	,000
por ordinal	Kendall				
N		74	74		

Nota. Análisis de Tau-b.

La Tabla 10 muestra la contrastación de hipótesis utilizando la correlación Tau-b de Kendall. En este análisis, el valor de Tau-b de Kendall fue de 0,349, con un error estándar de 0,085, y la T aproximada fue de 3,943 con un p-valor de 0,000. Los resultados indican la existencia de una correlación positiva moderada entre la comunicación interna y el crecimiento profesional, que es estadísticamente significativa $p < 0,05$. Esto indica que una mejora en la comunicación interna dentro de la organización podría contribuir al crecimiento profesional de los colaboradores en la Empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en Puno.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 Presentación

Se presenta los resultados, en el que se realizó la prueba de normalidad, para determinar si los datos seguían una distribución normal, seguidamente se dan a conocer las tablas y figuras, según a los objetivos en el que se detallan de manera clara y precisa. Además, se presenta la prueba Rho para responder a la hipótesis de la investigación.

6.1.1 Calculo estadístico de normalidad

Tabla 11
Prueba de Kolmogorov-Smirnov-normalidad

	Kolmogorov - Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,104	74	,047
Desempeño laboral	,144	74	,001

Nota. Cálculos estadísticos de normalidad.

Formulación de hipótesis

- **Ho:** Los datos se distribuyen de manera normal si el valor del nivel de significancia es superior a 0,05.
- **Ha:** Los datos no se distribuyen de manera normal si el valor del nivel de significancia es inferior a 0,05.

La Tabla 8 presenta los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de las distribuciones de las variables Comunicación interna y Desempeño dentro de la empresa SILSA.

Para las variables, el estadístico Kolmogorov-Smirnov fue de 0,104 con un valor de significación de 0,047. Dado que el valor de significación es menor que el p-valor = 0,05, esto indica que la distribución de la variable "Comunicación interna" no sigue una distribución normal.

Para el Desempeño laboral, el estadístico Kolmogorov-Smirnov fue de 0,144 con un valor de significación de 0,001. Similarmente, el valor de significación es menor que 0,05, lo que sugiere que la distribución de la variable "Desempeño laboral" también no sigue una distribución normal.

Esto refleja que los datos recolectados no cumplen con el supuesto de normalidad, lo infiere que se puede emplear pruebas estadísticas no paramétricas ya que son apropiadas.

6.2 Análisis e interpretación de resultados

RESULTADOS RESPECTO AL OBJETIVO PRINCIPAL

6.2.1 Resultados sobre la comunicación interna y el desempeño

El análisis de la comunicación dentro de la empresa y el desempeño laboral en la empresa de Servicios Integrados de Limpieza es fundamental para entender cómo estos



elementos afectan a los colaboradores. Dada la situación se va visto la necesidad de entender como es la comunicación interna, evaluando su claridad, transparencia, los canales utilizados, la participación y el clima general de comunicación. También se determinaron aspectos del desempeño laboral, como la eficiencia, la satisfacción en el trabajo, el compromiso con la organización, las relaciones interpersonales y las oportunidades de crecimiento. Todo esto se enfoca en los colaboradores de limpieza para determinar la comunicación y el desempeño que se da en la empresa SILSA.

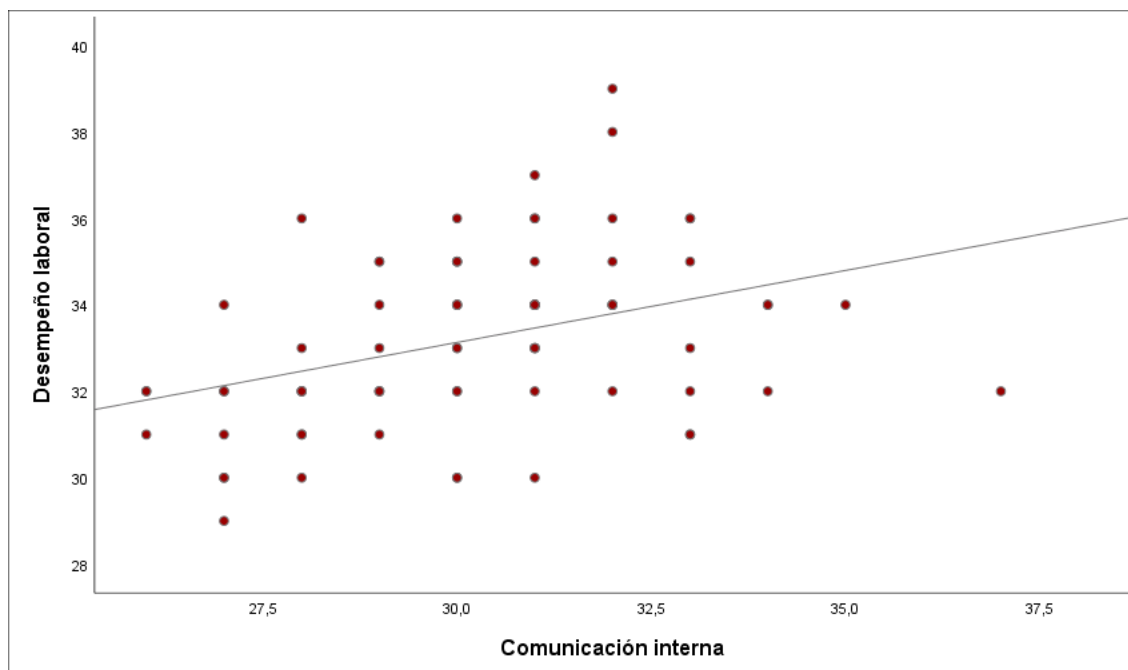
Tabla 12
Correlación entre comunicación interna y desempeño laboral

			Comunicación	Desempeño
			interna	laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	de 1,000	,412**
		Sig.	.	,000
		N	74	74
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	de ,412**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	74	74

Nota. Resultado obtenido a través de Spss.

Figura 1

Correlación entre comunicación interna y desempeño laboral



Nota. Diagrama de correlación con tendencia positiva.

La Tabla 12 y figura 1 muestra la correlación entre las variables Comunicación interna y el desempeño de los trabajadores de la empresa SILSA utilizando la prueba de Rho de Spearman.

El coeficiente de correlación resultó ser 0,412, con un valor de significación de 0,000, lo cual refleja de intensidad moderada y significativa. En términos académicos señala que hay una relación positiva en los colaboradores, sosteniendo que, si a medida que mejora la comunicación interna, existirá un mejor desempeño laboral. Y por el otro lado la significación estadística $p < 0,05$ refuerza que esta relación es estadísticamente significativa.

Según la Teoría de la Comunicación Organizacional, la efectividad en la transmisión de información y la claridad en los mensajes son esenciales para un alto rendimiento laboral. Implementar mecanismos de comunicación más eficientes, como reuniones regulares, canales de retroalimentación accesibles y herramientas de comunicación digital, podría mejorar tanto la claridad como su flujo.



RESULTADOS RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO 1

6.2.2 Resultados de la comunicación interna y la eficiencia operativa

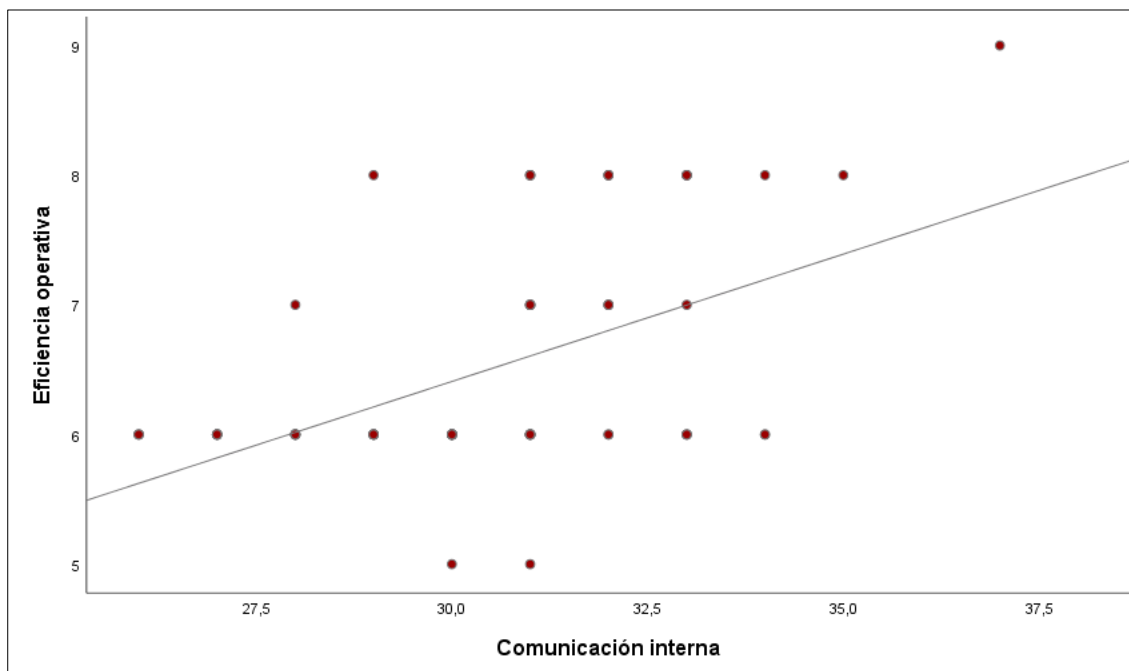
La comunicación interna eficaz facilita la coordinación y alineación del equipo con los objetivos, mejorando así la eficiencia operativa. Esta investigación analiza su impacto en el rendimiento organizacional.

Tabla 13
Correlación entre comunicación interna y eficiencia operativa

			Comunicación	Eficiencia
			interna	operativa
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	de 1,000	,504
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Eficiencia operativa	Coeficiente de correlación	de ,504	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

Nota. Resultado obtenido a través de Spss.

Figura 2
Correlación entre comunicación interna y eficiencia operativa



Nota. Diagrama de correlación con tendencia positiva.

La Tabla 13 y figura 2 muestra el análisis de correlación entre la comunicación interna y la eficiencia operativa utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Se observa un coeficiente de correlación de 0,504, lo cual indica una relación positiva moderada entre la comunicación interna y la eficiencia operativa. Este valor indica que, a medida que mejora la comunicación interna, también se incrementa la eficiencia operativa en la organización. La significancia bilateral fue de 0,000, lo cual confirma que la relación es estadísticamente significativa $p < 0,05$.

Adicionalmente, es crucial que la empresa adopte prácticas de liderazgo que fomenten la comunicación abierta y transparente. El modelo de Liderazgo Transformacional que líderes efectivos deben ser capaces de comunicar claramente la visión y objetivos organizacionales, y también deben estar disponibles para escuchar las preocupaciones de los colaboradores. La implementación de talleres de capacitación en comunicación y liderazgo puede ser una estrategia eficaz para mejorar las competencias comunicativas en todos los niveles de la

organización, lo que podría elevar el porcentaje de trabajadores que trabajan para la empresa SILSA perciben una comunicación interna como "buena".

RESULTADOS RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO 2

6.2.1 Resultados de la comunicación interna y la satisfacción laboral

La comunicación interna efectiva es fundamental para fomentar un ambiente laboral positivo y elevar la satisfacción de los empleados. Este estudio explora cómo una buena comunicación contribuye al bienestar y motivación en el trabajo.

Tabla 14

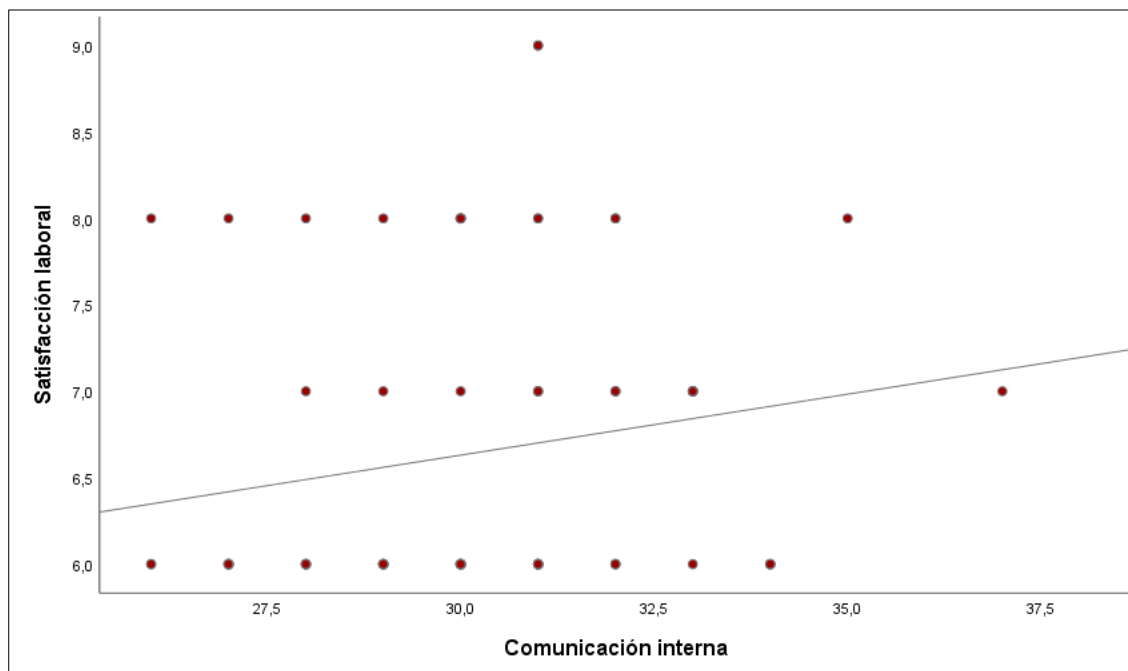
Correlación entre comunicación interna y satisfacción laboral

			Comunicación interna	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	de 1,000	,250
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	74	74
Satisfacción laboral	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	de ,250	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	74	74

Nota. Resultado obtenido a través de Spss.

Figura 3

Correlación entre comunicación interna y satisfacción laboral



Nota. Diagrama de correlación con tendencia positiva.

La Tabla 14 y figura 3 muestra el análisis de correlación de Spearman entre la comunicación interna y la satisfacción laboral. El coeficiente de correlación fue de 0,250, lo que indica una relación positiva. Esto indica que una mejora en la comunicación interna está asociada con un incremento en la satisfacción laboral. La significancia bilateral fue de 0,032, lo cual es menor a 0,05, indicando que la relación es estadísticamente significativa.

La comunicación interna es fundamental en la satisfacción laboral, ya que establece un flujo de información claro y abierto entre los empleados y la dirección. Una comunicación efectiva no solo permite a los trabajadores comprender mejor sus roles y responsabilidades, sino que también fomenta un sentido de pertenencia y colaboración dentro del equipo. Cuando los empleados se sienten escuchados y valorados, su motivación y compromiso hacia la organización aumentan, lo que se traduce en un ambiente de trabajo más positivo. Además, una buena comunicación interna ayuda a prevenir malentendidos y conflictos, contribuyendo así a una mayor satisfacción laboral y a una mejor retención del talento en la empresa.

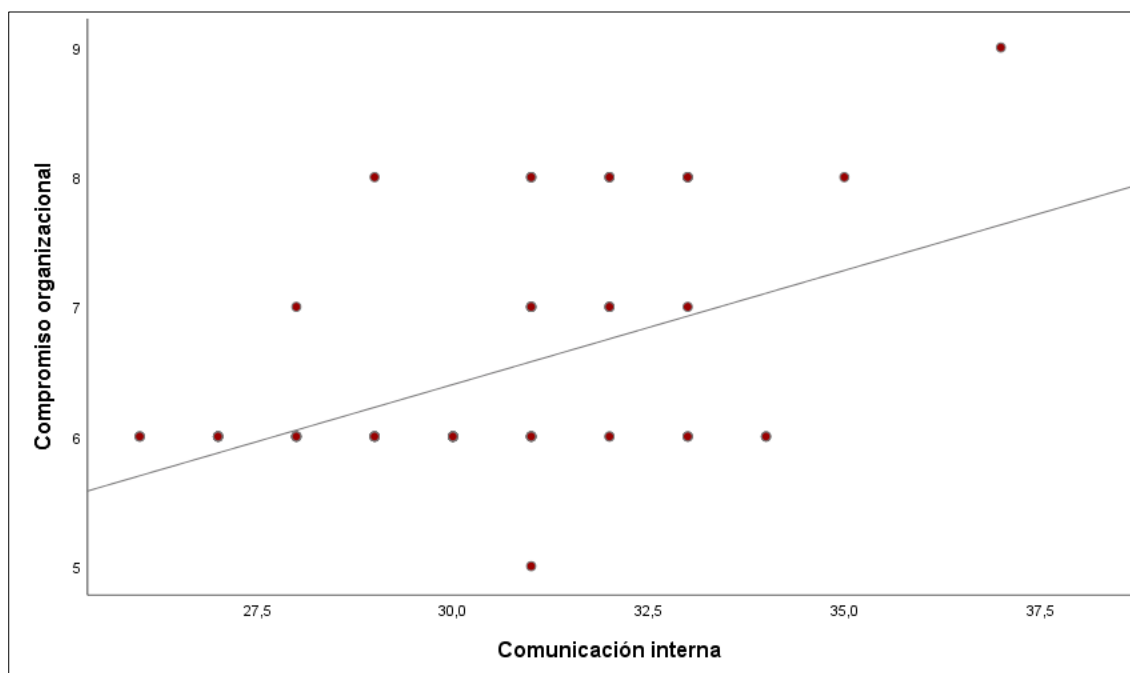
RESULTADOS RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO 3**6.2.2 Resultados de la comunicación interna y el compromiso organizacional**

La comunicación interna sólida fortalece el compromiso organizacional al alinear a los empleados con la misión y valores de la empresa. Este estudio examina cómo una comunicación efectiva fomenta la lealtad y motivación del personal.

Tabla 15*Correlación entre comunicación interna y compromiso organizacional*

		Comunicación		Compromiso	
		interna		organizacional	
Rho de	Comunicación	Coeficiente	de 1,000	,472	
Spearman	interna	correlación			
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	74	74	
	Compromiso	Coeficiente	de ,472	1,000	
	organizacional	correlación			
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	74	74	

Nota. Resultado obtenido a través de Spss.

Figura 4*Correlación entre comunicación interna y compromiso organizacional*

Nota. Diagrama de correlación con tendencia positiva.

La Tabla 15 y figura 4 presenta la correlación de Spearman entre la comunicación interna y el compromiso organizacional. El coeficiente de correlación fue de 0,472 indica una relación positiva moderada, lo que indica que una mejora en la comunicación interna está asociada con un mayor compromiso organizacional por parte de los empleados. La significancia bilateral fue de 0,000, lo cual confirma que esta relación es estadísticamente significativa $p < 0,05$.

La comunicación interna es fundamental para fomentar el compromiso organizacional, ya que facilita el entendimiento de la misión, visión y valores de la empresa entre los empleados. Una comunicación clara y efectiva permite que los trabajadores se sientan informados y alineados con los objetivos estratégicos, lo que fortalece su sentido de pertenencia y responsabilidad hacia la organización. Además, al promover un ambiente de apertura y retroalimentación, la comunicación interna contribuye a construir relaciones de confianza entre la dirección y los empleados, lo que a su vez impulsa la lealtad y el compromiso a largo plazo.



En última instancia, una sólida comunicación interna no solo mejora el desempeño individual, sino que también potencia el rendimiento colectivo, beneficiando a la organización en su conjunto.

RESULTADOS RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO 4

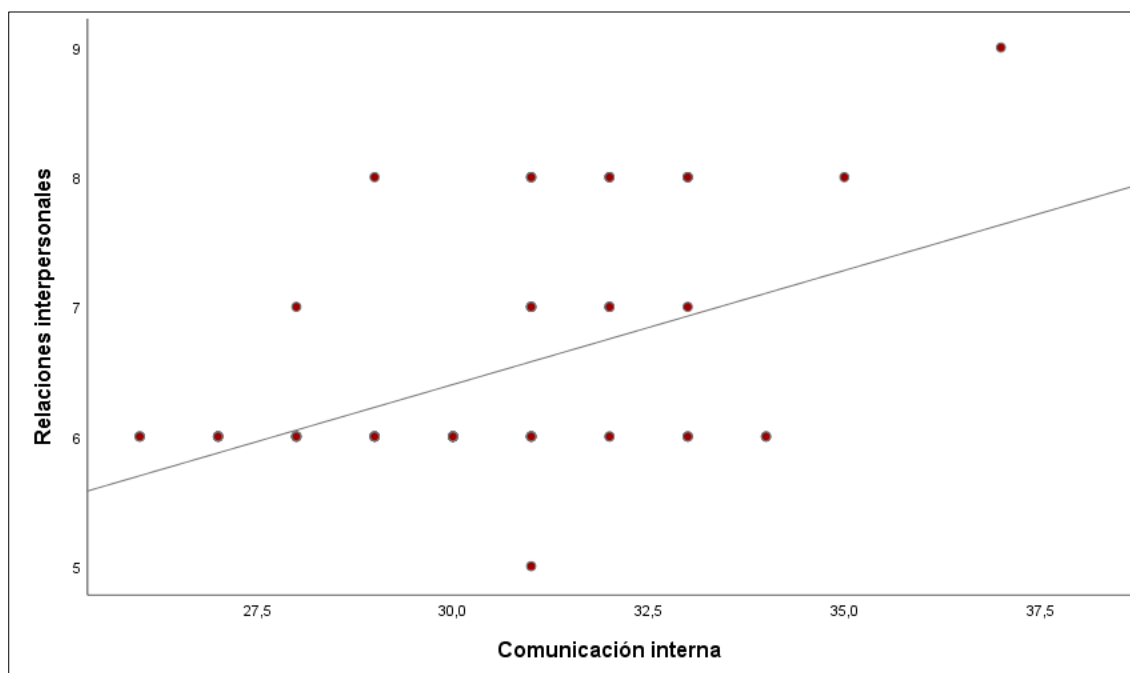
6.2.3 Resultados de la comunicación interna y las relaciones interpersonales

La comunicación interna efectiva mejora las relaciones interpersonales al promover un ambiente de confianza y colaboración entre los empleados. Este estudio analiza cómo una buena comunicación fortalece el vínculo y la cohesión dentro de la organización.

Tabla 16
Correlación entre comunicación interna y relaciones interpersonales

		Comunicación		Relaciones	
		interna		interpersonales	
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	de 1,000	,472	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	74	74	
	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	de ,472	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	74	74	

Nota. Resultado obtenido a través de Spss.

Figura 5*Correlación entre comunicación interna y relaciones interpersonales*

Nota. Diagrama de correlación con tendencia positiva.

La Tabla 16 y figura 5 muestra la correlación de Spearman entre la comunicación interna y las relaciones interpersonales. El coeficiente de correlación fue de 0,472 indica una relación positiva moderada, indicando que una comunicación interna efectiva se asocia con la mejora de las relaciones interpersonales entre los empleados. La significancia bilateral fue de 0,000, lo que significa que esta relación es estadísticamente significativa $p < 0,05$.

La comunicación interna es fundamental para el desarrollo de relaciones interpersonales saludables en el entorno laboral, ya que promueve el intercambio de información, ideas y emociones entre los empleados. Una comunicación clara y abierta no solo facilita la colaboración y el trabajo en equipo, sino que también ayuda a construir confianza y empatía entre los miembros del personal. Al fomentar un ambiente donde los empleados se sienten cómodos compartiendo sus pensamientos y preocupaciones, la comunicación interna contribuye a la resolución efectiva de conflictos y al fortalecimiento de los vínculos interpersonales. Esto resulta en una cultura organizacional más cohesiva, donde los individuos

se apoyan mutuamente, lo que a su vez incrementa la satisfacción laboral y mejora el clima organizacional.

RESULTADOS RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO 5

6.2.4 Resultados de la comunicación interna y el crecimiento profesional

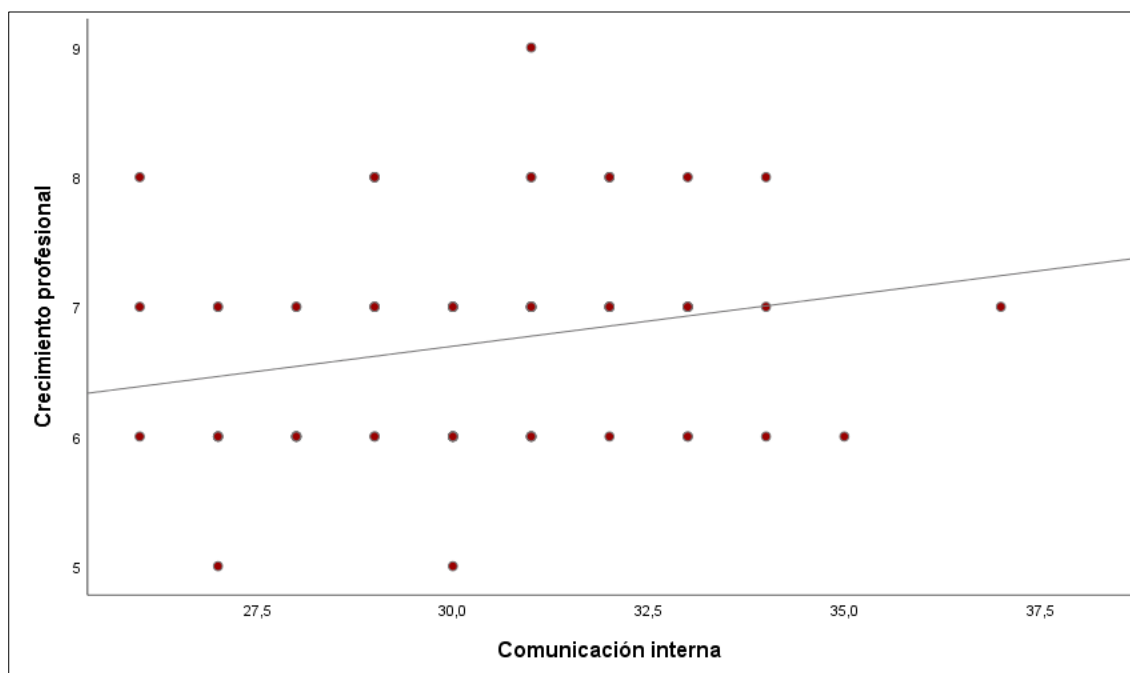
La comunicación interna eficaz impulsa el crecimiento profesional al facilitar el acceso a información, retroalimentación y oportunidades de desarrollo. Este estudio explora cómo una comunicación clara y abierta contribuye al avance y aprendizaje continuo de los empleados.

Tabla 17

Correlación entre comunicación interna y crecimiento profesional

		Comunicación interna		Crecimiento profesional	
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	de 1,000	,259	
		Sig. (bilateral)	.	,026	
		N	74	74	
	Crecimiento profesional	Coefficiente de correlación	de ,259	1,000	
		Sig. (bilateral)	,026	.	
		N	74	74	

Nota. Resultado obtenido a través de Spss.

Figura 6*Correlación entre comunicación interna y crecimiento profesional*

Nota. Diagrama de correlación con tendencia positiva.

La Tabla 17 y figura 6 presenta la correlación de Spearman entre la comunicación interna y el crecimiento profesional. El coeficiente de correlación fue de 0,259 indica una relación positiva, lo que indica que una mejor comunicación interna puede estar asociada con un leve aumento en el crecimiento profesional de los empleados. La significancia bilateral fue de 0,026, lo que indica que esta relación es estadísticamente significativa $p < 0,05$.

La comunicación interna es esencial para el crecimiento profesional de los empleados, ya que facilita el acceso a información clave, retroalimentación constructiva y oportunidades de desarrollo. Al promover un ambiente donde la información fluye libremente, los empleados pueden entender mejor las expectativas de su rol, identificar áreas de mejora y recibir orientación sobre cómo alcanzar sus metas profesionales. Además, una comunicación efectiva permite a los trabajadores expresar sus intereses y aspiraciones, lo que puede llevar a la creación de planes de desarrollo personalizados y a la identificación de oportunidades de capacitación. En definitiva, una sólida comunicación interna no solo impulsa el desarrollo de



habilidades y competencias, sino que también fomenta un compromiso continuo con el aprendizaje y la mejora en el desempeño, lo que beneficia tanto a los individuos como a la organización en su conjunto.

6.3 Discusión de resultados

Los resultados del estudio indican una correlación positiva y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral, lo cual es consistente con las teorías clásicas y contemporáneas sobre la importancia de la comunicación en el entorno organizacional. Heath & Bryant (2000) destacan que la comunicación efectiva dentro de las organizaciones es fundamental para la cohesión y alineación de los equipos de trabajo, lo que se refleja en un mejor desempeño laboral. Este concepto se confirma en los resultados obtenidos, donde se observa que mejoras en la comunicación interna están asociadas con un aumento en el rendimiento de los colaboradores.

Los estudios muestran una tendencia común: una comunicación interna efectiva está estrechamente relacionada con un buen desempeño laboral. Como el caso de Miranda (2009) que encontró que la implementación de un boletín de comunicación interna en Nestlé Chile mejoró positivamente la conexión emocional de los empleados con la empresa, aunque los datos numéricos específicos no se detallaron. En contraste, Barrera (2014) identificó serias deficiencias en la comunicación interna en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI), con problemas como la falta de comunicación oportuna y la proliferación de rumores, que generaron un ambiente de alta tensión; por su parte Stefan (2021) observó que el liderazgo ineficaz y las deficiencias en la comunicación interna en el banco FinanChile afectaron negativamente el clima organizacional y el desempeño, destacando la necesidad de mejorar ambos aspectos para optimizar los resultados.

En cuanto a las deficiencias específicas en comunicación interna, Lavalle (2023) reportó que un 48.1% de los trabajadores no recibía comunicados sobre logros y un 44.4% no comprendía claramente sus funciones, reflejando problemas significativos que afectan el desempeño. Paucar (2021) encontró que el 47.8% de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco no se sentía involucrado en la solución de problemas, y el 52.0% no percibía una adecuada preparación para cambios, lo cual también impacta negativamente el desempeño. Por su parte, Olano (2021) reportó brechas en la comunicación interna y en el desempeño laboral, con deficiencias de hasta el 45% en calidad laboral, destacando una correlación significativa positiva ($\rho=0.447$) entre ambos factores.

Vega (2023) obtuvo un Rho significativa (0.686) entre comunicación interna y desempeño laboral en la Red de Salud Puno, con un 44.9% de los trabajadores percibiendo una buena comunicación. Por su parte, Pari (2024) también encontró una relación positiva, con correlaciones específicas de 0.4071 para comunicación descendente, 0.4480 para ascendente y 0.6230 para horizontal, subrayando la importancia de todas las formas de comunicación interna. Olaguivel (2024) observó que el 50.23% percibió positivamente la comunicación interna, pero el 59.66% identificó barreras que afectan el desempeño, sugiriendo que la mejora en la comunicación interna es crucial. Estos estudios destacan que una comunicación efectiva es fundamental para el buen desempeño laboral, y que abordar las deficiencias en este aspecto puede mejorar significativamente los resultados organizacionales.

De manera similar, Rogers (1995) y su Teoría de la Comunicación Humana resaltan la importancia de la claridad y la apertura en los procesos comunicativos para el funcionamiento óptimo de los grupos de trabajo. La percepción de una comunicación interna "regular" o "baja" por parte de la mayoría de los colaboradores, como lo reflejan los resultados descriptivos, sugiere una necesidad de mejorar estos aspectos para alcanzar niveles superiores de desempeño. En línea con la Teoría de la Riqueza de Medios de Daft & Lengel (1986), los



resultados de este estudio también sugieren que la empresa podría beneficiarse de la adopción de medios de comunicación más ricos y efectivos para transmitir mensajes complejos y críticos.

Por otro lado, Schein (2010) subraya la importancia de la cultura organizacional en la comunicación interna. Los resultados que indican un predominio de la comunicación "regular" pueden estar reflejando un entorno cultural donde la comunicación no se prioriza adecuadamente. Cambiar esta cultura para fomentar una comunicación más abierta y constructiva podría ser clave para perfeccionar tanto la satisfacción de los participantes como su rendimiento. Drucker (2017) enfatiza en su trabajo la necesidad de una gestión eficaz para alcanzar altos niveles de y calidad en el trabajo. Los hallazgos del estudio son congruentes con la idea de que una gestión que facilite una comunicación interna clara y eficaz puede ser un motor para el éxito organizacional.

Es por ello que Vega (2023) y Pari (2024) identificaron correlaciones positivas significativas entre comunicación interna y el desempeño laboral, Asimismo, Olaguivel (2024) y Lavalle (2023) también señalan la importancia de una buena comunicación efectiva, pero señalan problemas específicos, como barreras y deficiencias, que afectan negativamente el desempeño.

Los resultados también pueden ser analizados a través de la Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg (1968), en la cual sugiere que factores como la comunicación interna, aunque no son motivadores en sí mismos, son esenciales para evitar la insatisfacción. La baja satisfacción comunicativa observada podría estar contribuyendo a los niveles de desempeño laboral "regular" o "bajo", lo cual enfatiza la necesidad de atender estos factores higiénicos para evitar la insatisfacción y mejorar el rendimiento. Por otro lado, el análisis de Thomas & Velthouse (1990) sobre la empoderamiento y motivación intrínseca indica que la percepción de los participantes sobre su entorno comunicativo puede influir en su sentido de autonomía y



significado en el trabajo, aspectos que son críticos para un alto desempeño. Mintzberg (1973) también señala que la capacidad de los gerentes para comunicar eficazmente y coordinar las actividades del equipo es crucial para el éxito organizacional, lo que se alinea con la correlación positiva encontrada en tu estudio.

Según la parte descriptiva de los resultados, se observa una correlación positiva entre la comunicación interna efectiva y el desempeño que tienen los colaboradores. Es fundamental que la empresa implemente estrategias de mejora continua en sus procesos comunicativos internos, orientadas a la claridad, la transparencia y la retroalimentación constructiva. Según el enfoque de la Teoría de la Comunicación Organizacional, es crucial fomentar canales de comunicación abiertos y bidireccionales que ayuden a los colaboradores expresar sus inquietudes y recibir orientación precisa, lo que, a su vez, puede incrementar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Adicionalmente, se recomienda que la empresa fortalezca su cultura organizacional mediante la integración de prácticas de liderazgo comunicativo, tal como lo sugiere la Teoría del Liderazgo Transformacional. Líderes capacitados en habilidades comunicativas pueden inspirar a los colaboradores, mejorar la cohesión del equipo y elevar los niveles de motivación intrínseca. Esto indica que existirá un mejor desempeño por parte de cada uno y a su vez creará un ambiente más eficiente y armonioso.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

PRIMERA. La investigación revela una correlación positiva con un nivel moderado y estadísticamente significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en Puno. Donde $Rho = 0,412$. La prueba de Tau-b de Kendall fue 0,318, ambos con significación estadística 0,000 menor a 0,05, confirmaron que Existe relación significativa entre comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A.

SEGUNDA. Con el análisis de correlación, se tuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,504, el valor de Tau-b de Kendall fue de 0,347, con una significancia bilateral de 0,000 menor a 0,05, confirmaron que esta relación significativa entre la comunicación interna y la eficiencia operativa en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A.

TERCERO. El análisis de correlación de Spearman fue de 0,250. La prueba de Tau-b de Kendall fue de 0,367, con una significancia bilateral de 0,000 menor a 0,05, lo que confirmó que la relación era estadísticamente significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A.

CUARTA. El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,472, indicando que una mejora en la comunicación interna se asoció con un mayor compromiso por parte de los empleados. La prueba de Tau-b de Kendall fue de 0,323, lo que también demostró una correlación positiva moderada, con un p-valor de 0,000 menor a 0,05, confirmando que existe relación significativa entre la comunicación interna y las



relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A.

QUINTA. El análisis de correlación de Spearman fue de 0,472, el valor de Tau-b de Kendall fue de 0,323, reflejó una correlación positiva moderada, con un p-valor de 0,000 menor a 0,05, confirmando existe relación significativa entre la comunicación interna y el crecimiento profesional en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A.

SEXTA. Al realizar el análisis de correlación tuvo un valor de 0,259, lo que indica que una mejora en la comunicación interna está asociada con un leve aumento en el crecimiento profesional de los empleados. La prueba de Tau-b de Kendall reveló un valor de 0,349, con un p-valor de 0,000 menor a 0,05, confirma que la existencia relación significativa entre la comunicación interna y el crecimiento profesional en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A.



Recomendaciones

PRIMERA. Al Gerente de la empresa SILSA implementar un plan de mejora integral que ayude la comunicación interna, en el cual se podría incluir la adopción de nuevas herramientas y tecnologías de comunicación, así como también una capacitación regular sobre las habilidades de comunicación para los líderes y empleados, y la creación de canales de retroalimentación efectivos. Estas acciones podrían fortalecer la comunicación interna, lo que a su vez puede mejorar el desempeño laboral de los que son parte de la empresa SILSA y fomentar un ambiente de trabajo más productivo y satisfactorio.

SEGUNDA. Realizar capacitaciones enfocadas en la importancia de la comunicación clara y precisa, así como establecer protocolos que fomenten una comunicación continua y fluida entre los diferentes niveles jerárquicos de la organización. Esto no solo aumentará la eficiencia operativa, sino que también mejorará la moral del equipo.

TERCERO. Fortalecer los canales de comunicación dentro de la organización, lo que puede lograrse a través de la implementación de reuniones regulares donde los empleados tengan la oportunidad de expresar sus opiniones y sugerencias, así como mediante el uso de herramientas digitales que faciliten la comunicación y el intercambio de información. Al promover una comunicación más efectiva, la empresa no solo incrementará la satisfacción laboral de sus colaboradores, sino que también fomentará un ambiente de trabajo más colaborativo y comprometido.

CUARTA. Implementar actividades de team building o trabajo en equipo que permitan a los empleados interactuar de manera informal. Estas actividades pueden mejorar la



cohesión del equipo y fortalecer las relaciones interpersonales, lo que contribuirá a un ambiente de trabajo más saludable y colaborativo.

QUINTA. Fomentar el desarrollo profesional a través de programas de capacitación y mentoría. Además, se recomienda establecer canales de comunicación donde los empleados puedan expresar sus aspiraciones de crecimiento y recibir orientación sobre oportunidades de desarrollo dentro de la organización.

SEXTA. Implementar un sistema de evaluación del desempeño que incluya la retroalimentación sobre habilidades comunicativas. Esto permitirá identificar áreas de mejora y ofrecer capacitaciones específicas, asegurando que los colaboradores cuenten con las herramientas necesarias para avanzar en su desarrollo profesional dentro de la empresa.



REFERENCIAS

- Alles, M. (2018). *Recursos Humanos: El capital intangible de las organizaciones*. Ediciones Granica.
- Aragon, A. D., & Pacco, R. M. (2021). Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los analistas de crédito en la Financiera Compartamos, Arequipa – 2019. *Tesis*. Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, Perú. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4455>
- Arangoitia, R. G. (2019). El liderazgo transformacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la región Puno Unidad De Gestión Educativa Local Yunguyo-Puno, año 2018. *Tesis*. Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1409>
- Argyle, M. (1994). *Psicología de las relaciones interpersonales*. McGraw-Hill.
- Babbie, R. (2010). *La práctica de la investigación social*. Aprendizaje Wadsworth Cengage.
- Barrera, N. (2014). Realidades y desafíos: las comunicaciones internas en el INAPI. *Tesis*. Universidad de Chile, Santiago, Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/116594>
- Boyne, G., & Dunn, W. (2005). *The case for transparency in public service organizations*. *Journal of Public Administration Research and Theory*.
- Bunge, M. (2000). *La investigación científica: Su filosofía, su historia y su método*. Siglo XXI Editores.
- Bunge, M. (2009). *La investigación científica, su método y su filosofía*. Siglo XXI Editores.
- Chayacaña, W., & Ancco, A. B. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial De Sandia-Puno. *Tesis*. Universidad Privada Telesup, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.utesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1392>



- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2000). *El desarrollo profesional*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Requisitos de información organizacional, riqueza de medios y diseño estructural. *Management Science*, 32(5), 554–571.
doi:<https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.554>
- Dessler, G. (2019). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación.
- Drucker, P. (2017). *La práctica de la gestión*. Estados Unidos: Routledge; 1.ª edición. Obtenido de <https://www.amazon.com/Practice-Management-Peter-Drucker/dp/1138454052>
- Dueñas, J. M., & Medrano, J. Y. (2022). Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral con enfoque a la normalidad - San Isidro, 2022. *Trabajo de investigación*. San Ignacio de Loyola . Escuela ISIL, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.isil.pe/handle/123456789/671>
- Gallo, C. (2021). *El poder de la claridad: Cómo comunicar con más confianza y efectividad*. Penguin Random House.
- Guerrero, M. (2019). La comunicación interna: una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización. *Tesis*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Obtenido de <https://docta.ucm.es/entities/publication/5b6c200c-e6c7-4bf1-bab1-3d749a393fca>
- Guirdon, H. (2009). *Comunicación Interna: La Clave para el Éxito Empresarial*. Gestión 2000.
- Hackman, J., & Oldham, R. (1976). *El modelo de características del puesto de trabajo*.
- Heath, R., & Bryant, J. (2000). *Teoría e investigación de la comunicación humana Conceptos, contextos y desafíos*. New York: Second edition. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=Fk7j_Va-qZ0C&hl=en
- Heller, N. (2012). *Gobierno abierto: Un enfoque práctico*. Brookings Institution Press.



- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana editores, S.A. DE C.V.
- Herzberg, F. (1968). *La motivación del trabajo y los factores higiénicos*. McGraw-Hill.
- Ivancevich, J. (2008). *Comportamiento y gestión organizacional*. McGraw-Hill.
- Kerlinger, F., & Moser, D. (2013). *Investigación en ciencias sociales: métodos cuantitativos y cualitativos*. Pearson Educación.
- Konovsky, A., & Cropanzio, M. (2000). *At the crossroads: A review of the antecedents and consequences of employee commitment*.
- Laffaldino, M., & Luft, J. (2005). *Employee commitment: A review of the literature*. Journal of Management.
- Lavalle, M. (2023). Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Técnicos y Tecnológicos Integrales S.A.C., Huacho, 2022. *Tesis*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/9474203>
- Locke, A. (1976). *La naturaleza del trabajo*. McGraw-Hill.
- López, A. A. (2021). Clima Organizacional y desempeño laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil. *Tesis*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- Mcquale, D. (2000). *Teoría de la comunicación*. Paidós.
- Meyer, P., & Allen, J. (1991). *Commitment to the organization and organizational citizenship behaviors*.
- Mintzberg, H. (1973). The Nature of Managerial Work. *Harper and Row Publishers*. Obtenido de https://www.academia.edu/36232215/The_Nature_of_Management_Work



- Miranda, F. (2009). Comunicaciones Internas en Centros Productivos: El Rol Estratégico de un Modelo de Comunicación Participativo y su incidencia en el clima, la cultura, identidad y cohesión interna de sus miembros. *Tesis*. Universidad de Chile, Santiago, Chile. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/146311/Comunicacio%cc%81n-internas-en-centros-productivos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/146311/Comunicacio%cc%81n-internas-en-centros-productivos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nieto, L. M. (2020). Estrategias de comunicación interna y externa de la organización “Fraternidad Internacional de Jóvenes” (IYF). *Tesis*. Universidad Politécnica Salesiana, Quito. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19140>
- Olaguivel, R. (2024). La comunicación interna entre los trabajadores y directivos de la Clínica Puno, 2023. *Tesis*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/21583/Olaguivel_Garcia_Renato.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/21583/Olaguivel_Garcia_Renato.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Olano, J. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de gestión educativa local, Lambayeque. *Tesis*. Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68933/Olano_LJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68933/Olano_LJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pari, F. (2024). Comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores del Programa de Apoyo al desarrollo rural Andino, 2022.. *Tesis*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/21583/Olaguivel_Garcia_Renato.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/21583/Olaguivel_Garcia_Renato.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



dle/20.500.14082/22100/Pari_Hanco_Franz_Alexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Paucar, J. (2021). Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del C.S. San Francisco durante el año 2021. *Tesis*. Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2183/Paucar-Gonzales-Juli.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pereira, J. L. (2019). Clima organizacional para el desempeño laboral. *Monografía para título*. Fundación Universidad de América, Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/7510>
- Rivera, A. B., Rojas, L. R., Ramírez, F., & Álvarez, T. (2005). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. *Negotium*, 1(2), 32-48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78212103.pdf>
- Robbins, P., & Judge, A. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Rogers, E. (1995). *Diffusion of Innovations*. New York: The third edition. Obtenido de <http://www.lamolina.edu.pe/postgrado/pmdas/cursos/innovacion/lecturas/Obligatoria/17%20-%20Rogers%201995%20cap%206.pdf>
- Salkind, J. (2013). *Investigación científica: Métodos básicos para las ciencias sociales y la conducta*. Pearson Educación.
- Salking, J. (2013). *Métodos de investigación para las ciencias sociales y del comportamiento*. Publicaciones Sage.
- Santamaría, J. G. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. *Tesis*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>



- Santana, A. (2005). *Métodos de investigación: Un enfoque teórico-práctico*. McGraw-Hill Interamericana.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Published by Jossey-Bass. Obtenido de https://ia800809.us.archive.org/14/items/EdgarHScheinOrganizationalCultureAndLeadership/Edgar_H_Schein_Organizational_culture_and_leadership.pdf
- Schneider, B., & Deiter, T. (2000). *Clima organizacional y cultura: conceptos, medición y aplicación*. Pearson Educación.
- Shaver, P., & Brink, B. (2007). *Métodos de investigación en psicología*. McGraw-Hill Interamericana.
- Smet, A., Mygatt, E., Sheikh, I., & Weddle, B. (2020). The need for speed in the post-COVID-19 era and how to achieve it. Obtenido de <https://www.mckinsey.com/~/media/McKinsey/Business%20Functions/Organization/Our%20Insights/The%20need%20for%20speed%20in%20the%20post%20COVID%2019%20era%20and%20how%20to%20achieve%20it/The-need-for-speed-in-the-post-COVID-19-and-how-to-achieve-it.pdf?shou>
- Stefan, M. (2021). Impacto del ejercicio del liderazgo sobre el clima laboral y el desempeño en sucursal Valparaíso del Banco FinanChile desde la perspectiva de sus colaboradores. *Tesis*. Universidad de Chile, Santiago, Chile. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclcfndmkaj/https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/193944/Tesis%20-%20Stefan%20Bezmalinovic%20-%20Parte%20I.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Thomas, K. W., & Velthouse, B. (1990). Elementos cognitivos del empoderamiento: un modelo "interpretativo" de la motivación intrínseca para la tarea. *Revista de la Academia de Gestión*, 15(4). doi:<https://doi.org/10.5465/amr.1990.4310926>



- Torres, M., & García, J. (2004).). *Desarrollo profesional y carrera*. Editorial Síntesis.
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2019). Metodo de recolección de datos de unainvestigación. *Universidad Rafael Landivar,,* 1-21. Obtenido de https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf
- Tourish, D., & Hargie, O. (2004). *Key Issues in Organizational Communication*. New Fetter Lane, London: Taylor & Francis e-Library. Obtenido de <https://dr-zakeri.ir/wp-content/uploads/2017/09/Ref-5.pdf>
- Vega, G. (2023). La comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020. *Tesis*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/19801/Vega_Salazar_Gudelina.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Wright, P., & Cropanzio, M. (2007). *Motivación y emoción en el trabajo*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Yojana, A. (2016). La comunicación dentro de las organizaciones. *Ensayo*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14976/RODRIGUEZ%20MORALESANGELA%20YOJANA2016.pdf?sequence=1>
- Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations*. Pearson Prentice Hall.



ANEXOS



Anexo 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESTADÍSTICA
<p>¿Cuál es la relación entre comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno durante el año 2024?</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la eficiencia operativa en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno? ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno? ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno? ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno? ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y el crecimiento profesional en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno? 	<p>Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno durante el año 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación de la comunicación interna y la eficiencia operativa en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno. Determinar la relación de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno. Determinar la relación de la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno. Determinar la relación de la comunicación interna y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno. Determinar la relación de la comunicación interna y el crecimiento profesional en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno. 	<p>Existe relación significativa entre comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno durante el año 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre la comunicación interna y la eficiencia operativa en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno. Existe relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno. Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno. Existe relación significativa entre la comunicación interna y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno. Existe relación significativa entre la comunicación interna y el crecimiento profesional en los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. en la ciudad de Puno. 	Variable X: Comunicación interna	Claridad y transparencia	- Claridad en la comunicación de objetivos - Transparencia en la información	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACION: Cuantitativo</p> <p>TIPO DE INVESTIGACION: Básica</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION: No Experimental</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION: Correlacional</p> <p>POBLACION La población será de 125 colaboradores de Servicios Integrados de Limpieza público de la ciudad Puno.</p> <p>MUESTRA: La muestra será de 74 colaboradores de Servicios Integrados de Limpieza asignados al Hospital III Base Puno (EsSalud).</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTO: Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.</p>
				Canal de comunicación	- Efectividad de los canales de comunicación	
				Feedback y retroalimentación	- Fomento del feedback - Proceso de retroalimentación	
				Participación y empoderamiento	- Grado de participación en decisiones - Sentimiento de empoderamiento	
				Clima de comunicación	- Percepción del clima de comunicación - Barreras para una comunicación efectiva	
			Variable Y: Desempeño laboral	Eficiencia operativa	- Cumplimiento de objetivos - Efectividad en las tareas	
				Satisfacción laboral	- Nivel de satisfacción laboral - Sentimiento de valoración y reconocimiento	
				Compromiso organizacional	- Grado de compromiso hacia la organización - Interés por el éxito y crecimiento organizacional	
				Relaciones interpersonales	- Calidad de las relaciones laborales - Impacto en el desempeño individual y grupal	
				Crecimiento profesional	- Oportunidades de desarrollo profesional - Motivación para mejorar habilidades	



Anexo 2 MATRIZ DE DATOS

	COMUNICACIÓN INTERNA									DESEMPEÑO LABORAL									
	Claridad y transparencia		Canal de comunicación	Feedback y retroalimentación		Participación y empoderamiento		Clima de comunicación		Eficiencia operativa		Satisfacción laboral		Compromiso organizacional		Relaciones interpersonales		Crecimiento profesional	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	4	4	3	5	4	4	1	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4
3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
4	3	3	3	5	5	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
5	2	3	4	4	2	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3
6	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
7	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	2	3	5	3	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
20	2	4	4	5	3	4	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
25	2	3	3	5	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
26	3	4	3	4	5	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
28	3	4	4	4	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4
31	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
34	2	4	4	4	5	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
35	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
36	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



38	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
40	2	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	3	5	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
44	4	5	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
46	3	4	3	5	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2
49	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
50	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
52	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3
53	2	5	5	4	4	4	3	5	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
54	2	3	3	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
55	2	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	3	3	4	4	4	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
60	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	4	3	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
63	3	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
64	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
65	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	2
66	2	4	3	4	3	4	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
67	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
69	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
72	3	5	4	4	5	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4

Anexo 3 INSTRUMENTOS

Instrumento de investigación: Cuestionario comunicación interna

El propósito de este cuestionario es recolectar datos sobre cómo los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. – SILSA en la ciudad de Puno durante el año 2024 sobre la comunicación interna. Por favor, expresa tu nivel de concordancia con cada una de ellas.

1. Nunca.
2. Rara vez.
3. A veces.
4. Generalmente.
5. Siempre.

Nota: feedback es igual a comunicación

	COMUNICACIÓN INTERNA	1	2	3	4	5
	Claridad y transparencia					
1	¿Entiende claramente los objetivos organizacionales?					
2	¿Considera que la información es transparente?					
	Canal de comunicación					
3	¿Considera efectivos los canales de comunicación?					
	Feedback y retroalimentación					
	¿Se fomenta el feedback entre empleados y dirección?					
4						
5	¿Existe un proceso formal de retroalimentación?					
	Participación y empoderamiento					
	¿Se sienten los empleados involucrados en decisiones?					
6						
7	¿Se sienten empoderados para expresar opiniones?					
	Clima de comunicación					
	¿Percibe un clima de comunicación efectiva entre sus compañeros?					
8						
9	¿Existen barreras para una comunicación efectiva?					

Gracias por su participación



Instrumento de investigación: Cuestionario desempeño laboral

El propósito de este cuestionario es recolectar datos sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Servicios Integrados de Limpieza S.A. durante el año 2024. Por favor, expresa tu nivel de concordancia con cada una de ellas.

1. Muy bajo.
2. Bajo.
3. Regular.
4. Alto.
5. Muy alto.

DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
Eficiencia operativa						
1	¿Se cumplen los objetivos establecidos?					
2	¿Realizan los empleados sus tareas eficientemente?					
Satisfacción laboral						
3	¿Qué nivel de satisfacción tienen con su trabajo?					
4	¿Se sienten valorados y reconocidos por la empresa?					
Compromiso organizacional						
5	¿Qué nivel de compromiso muestran hacia la empresa?					
6	¿Se interesan por el éxito y crecimiento de la empresa?					
Relaciones interpersonales						
7	¿Cómo son las relaciones con compañeros y supervisores?					
8	¿Las relaciones afectan el desempeño laboral?					
Crecimiento profesional						
9	¿Existen oportunidades de desarrollo profesional?					
10	¿Se sienten motivados para mejorar habilidades?					

Gracias por su participación



Anexo 4 VALIDEZ DE INSTRUMENTO

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

TÍTULO DE TESIS: COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024

REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: Percy G. Puma Puma
- PROFESIÓN : Docente en Administración de Empresas.
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADÉMICO: Magister

I. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS					
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	5

Fuente:

II. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

III. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: 07 de Julio del 2024

Firma del experto
DNI N° 02374215
N° celular: 981783754

Anexo 5 EVIDENCIAS





ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 19-12-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: CRISTHIAN ALEXANDER FLORES MAMANI
 Dirección: URBANIZACIÓN SIMÓN BOLÍVAR B-25B
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73419847
 Teléfono: 990964146 email: CF310397@GMAIL.COM

Nombres y Apellidos: _____
 Dirección: _____
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
 Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
 Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
 Asesor: Dr. ROBBINS FLORES ABUILAR

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
 Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SOCIEDAD ANÓNIMA DE
LA CIUDAD DE PUNO, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): CULTURA ORGANIZACIONAL, MOTIVACIÓN, PRODUCTIVIDAD

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?
1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
 Título
 2da Especialidad
 Maestría
 Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

19-12-2024

Fecha