



**SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral con enfoque a la normalidad - San Isidro, 2022**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
**Bachiller en Comunicación Estratégica**

**PRESENTADO POR:**

Dueñas Leiva, Jean Martín – Comunicación Estratégica

(ORCID: 0000-0002-5201-504X)

Medrano Espejo, Jenifer Yolanda – Comunicación Estratégica

(ORCID: 0000-0003-1867-6714)

**ASESOR:**

DR. PEDRO ALFONSO VELÁSQUEZ TAPULLIMA

(ORCID - 0000-0003-1966-3392)

LIMA – PERÚ

2022

## **MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR**

Velásquez Tapullima, Pedro Alfonso

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Guevara Moscoso, Luis Pedro

Diaz Vásquez, Nataly

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Jean Martin Dueñas Leiva. Identificado (a) con DNI N° 47047493 perteneciente al Programa de Comunicación Estratégica, siendo mi asesor el Sr(a) Pedro Alfonso Velásquez Tapullima, identificado (a) con DNI N°: 44300506, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1966-3392.

Yo, Jenifer Yolanda Medrano Espejo. Identificado (a) con DNI N°77479240 perteneciente al Programa de Comunicación Estratégica, siendo mi asesor el Sr(a)\_\_\_ Pedro Alfonso Velásquez Tapullima, identificado (a) con DNI N°: 44300506, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1966-3392.

### DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

a) Somos los autores del documento académico titulado “Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral con enfoque a la normalidad - San Isidro, 2022”.


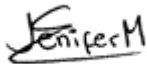
b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.

c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual no excede del 25% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.


d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 20, 12, 2022

### Firmas de los autores

<b>Nombres</b>	<b>Apellidos</b>	<b>Dni</b>	<b>Firma</b>
Jean Martin	Dueñas Leiva	47047493	
Jenifer Yolanda	Medrano Espejo	77479240	

### Firma del asesor

<b>Nombres</b>	<b>Apellidos</b>	<b>Dni</b>	<b>Firma</b>
Pedro Alfonso	Velásquez Tapullima	44300506	

## ÍNDICE GENERAL

MIEMBROS DEL JURADO	2
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	3
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE GENERAL	5
ÍNDICE TABLAS	8
ÍNDICE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	14
1.1 Título del Proyecto	14
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	14
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	15
1.4 Alcance de la solución	16
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA	17
2.1 Justificación: problema que busca resolver, necesidad a satisfacer u oportunidad que se espera aprovechar	17
2.1.1 Planteamiento del problema	17
2.1.2 Formulación del problema	21
2.1.2.1 Problema general	22
2.1.2.2 Problemas específicos	22
2.1.3 Objetivos de investigación	22
2.1.3.1 Objetivo general	23
2.1.3.2 Objetivos específicos	23

2.1.4	Justificación de la investigación	23
2.1.4.1	Justificación teórica	23
2.1.4.2	Justificación metodológica	25
2.1.4.3	Justificación práctica	25
2.1.5	Limitaciones de la investigación	26
2.1.6	Viabilidad de la investigación	27
2.2	Marco referencial	28
2.1.1	Antecedentes nacionales	28
2.1.2	Antecedentes internacionales	30
2.1.3	Marco teórico	32
2.1.3.1	Bases teóricas de la variable Comunicación Interna	32
2.1.3.2	Bases teóricas de la variable Desempeño Laboral	54
2.3	Atributos del proyecto	68
2.3.1.	Aporte de la comunicación interna	68
2.4	Análisis comparativo de atributos	71
2.5	Plan de actividades del proyecto	75
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA		77
3.1	Metodología del proyecto	77
3.1.1	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	80
3.1.2	Validez y confiabilidad	81
3.1.3	Operacionalización de las variables	82
CAPÍTULO IV: ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO		83
CAPÍTULO V: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN		84
5.1	Alcance esperado	84
5.2	Descripción del mercado objetivo real	84
5.2.1	Muestra	84

5.2.1 Muestreo	86
5.3 Descripción de la propuesta de innovación	86
5.3.1 Análisis de los resultados descriptivos	87
5.3.1.1 Análisis de la confiabilidad	87
5.3.1.1 Análisis descriptivo de las variables y dimensiones	89
5.3.2 Análisis de los resultados inferenciales (pruebas de hipótesis)	105
5.3.3 Propuesta de valor del proyecto	115
5.3.4 Fuentes de ingreso del proyecto	117
5.3.5 Canales de distribución del proyecto	118
5.3.6 Estrategias de penetración del proyecto	119
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	121
6.1 Conclusiones	121
6.1.1 Conclusión general	121
6.1.2 Conclusiones específicas	122
6.2 Recomendaciones	124
6.2.1 Recomendación general	124
6.2.2 Recomendaciones específicas	125
REFERENCIAS	127
7.1 Fuentes de información	127
7.2 Anexos	133
7.2.1 Matriz de consistencia	133
7.2.2 Matriz de operacionalización de variables	134
7.2.3 Instrumentos de recopilación de datos	135
7.2.4 Validación de expertos	136

## ÍNDICE TABLAS

Tabla 1 Aporte de la comunicación interna .....	68
Tabla 2 Aporte del desempeño laboral.....	70
Tabla 3 Análisis comparativo de atributos de comunicación interna.....	71
Tabla 4 Análisis comparativo de atributos de desempeño laboral .....	73
Tabla 5 Cronograma de actividades.....	75
Tabla 6 Operacionalización de la variable comunicación interna .....	82
Tabla 7 Operacionalización de la variable desempeño laboral.....	82
Tabla 8 Estimación de costos .....	83
Tabla 9 Confiabilidad de los datos de la variable comunicación interna .....	87
Tabla 10 Confiabilidad de los datos de la variable desempeño laboral .....	88
Tabla 11 Análisis descriptivo de comunicación interna.....	89
Tabla 12 Análisis descriptivo de comunicación intrapersonal .....	91
Tabla 13 Análisis descriptivo de comunicación interpersonal .....	93
Tabla 14 Análisis descriptivo de comunicación institucional .....	95
Tabla 15 Análisis descriptivo de desempeño laboral .....	97
Tabla 16 Análisis descriptivo de productividad .....	99
Tabla 17 Análisis descriptivo de eficacia .....	101
Tabla 18 Análisis descriptivo de eficiencia .....	103
Tabla 19 Rho de Spearman para la hipótesis general.....	106
Tabla 20 Rho de Spearman para la hipótesis específica 1.....	108
Tabla 21 Rho de Spearman para la hipótesis específica 2.....	111
Tabla 22 Rho de Spearman para la hipótesis específica 3.....	113
Tabla 23 Propuesta de valor de la variable comunicación interna.....	115
Tabla 24 Propuesta de valor de la variable desempeño laboral .....	116



## ÍNDICE FIGURAS

Figura 1 Comunicación Interna .....	90
Figura 2 Comunicación Intrapersonal.....	92
Figura 3 Comunicación Interpersonal.....	94
Figura 4 Comunicación Institucional.....	96
Figura 5 Desempeño Laboral.....	98
Figura 6 Productividad .....	100
Figura 7 Eficacia .....	102
Figura 8 Eficiencia .....	104
Figura 9 Correlación de comunicación interna y desempeño laboral.....	107
Figura 10 Correlación de comunicación interna y productividad.....	109
Figura 11 Correlación de comunicación interna y eficacia.....	112
Figura 12 Correlación de comunicación interna y eficiencia .....	114

## RESUMEN

El propósito del presente trabajo es profundizar en la situación actual de los colaboradores que trabajan en el medio de comunicación RPP. Este estudio cualitativo cuenta con encuestas individuales realizadas a todo el personal del área de contenido con el fin de conocer su percepción y tener una visión más amplia acerca del nivel de comunicación interna que existe dentro de la empresa en este retorno a la presencialidad. Con base en la información recopilada, realizaremos una aproximación de cómo se debería llevar a cabo acciones de comunicación interna para que pueda haber un impacto en el desarrollo laboral de cada colaborador. Finalmente, con esta investigación pretendemos demostrar la importancia de realizar una gestión de comunicación interna para el bienestar de las personas que trabajan con el fin de generar resultados óptimos y una cultura organizacional sostenible en el tiempo.

**Palabras clave:** Comunicación interna, desempeño laboral, clima laboral, cultura organizacional, empresa, colaboradores.

## **ABSTRACT**

The purpose of this work is to delve into the current situation of the collaborators who work in the RPP communication medium. This qualitative study has individual surveys carried out on all content area personnel in order to find out their perception and have a broader vision of the level of internal communication that exists within the company in this return to face-to-face. Based on the information collected, we will make an approximation of how internal communication actions should be carried out so that there can be an impact on the professional development of each collaborator. Finally, with this research we intend to demonstrate the importance of carrying out internal communication management for the well-being of the people who work in order to generate optimal results and a sustainable organizational culture over time.

**Keywords:** Internal communication, work performance, work environment, organizational culture, company, collaborators.

## INTRODUCCIÓN

Este proyecto de investigación está orientado al análisis y entendimiento de cómo un factor tan importante como la comunicación interna tiene un impacto significativo en un medio de comunicación tan grande y masivo como RPP Noticias, que a inicios de este año indicó a sus colaboradores que de forma progresiva irían volviendo a trabajar de manera presencial. Es por ello que el interés de este proyecto de investigación está enfocado en entender cómo diversos factores dentro de esta organización influyen en su ambiente laboral.

En este proyecto de investigación se estudia cómo es que la comunicación interna, de la mano del desempeño laboral, puede modificar diversos aspectos de la cultura organizacional que ya existe en RPP Noticias y qué impacto puede generar a corto y mediano plazo. Este proyecto de investigación aportará diversos matices a la comunicación interna relacionados a las respuestas que la organización debería recopilar por parte de sus colaboradores para un mejor entendimiento y una eficiente interacción entre las partes.

Cabe resaltar que en el capítulo uno se abordan distintos aspectos sobre la información general acerca de este proyecto de investigación. En el capítulo dos se desarrolla la descripción de la investigación aplicada. En el capítulo tres se aborda la estimación de los costos necesarios para la implementación del proyecto. En el capítulo cuatro se desarrolla el alcance esperado del trabajo. En el capítulo cinco se encuentran las conclusiones y recomendaciones de este

## **CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1 Título del Proyecto**

Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral con enfoque a la normalidad - San Isidro, 2022.

### **1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario**

La presente investigación analiza el comportamiento y características del capital humano dentro de un medio de comunicación. Esta investigación está dirigida al estudio y desarrollo de nuevas estrategias enfocadas a la comunicación interna que permitan a los colaboradores optimizar sus funciones dentro de la empresa.

La línea de investigación aplicada e innovación para el presente proyecto de investigación es: Mejora de procesos y operaciones, debido a que se busca desarrollar nuevas técnicas y herramientas que permitan mejorar los procesos de comunicación interna dentro de un medio de comunicación, con el fin de tener un mejor ambiente de trabajo y alcanzar los objetivos organizacionales.

### **1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación**

Programa de estudios: Comunicación Estratégica

El eje temático de la investigación es: Desarrollo de Campañas de Comunicación en Organizaciones y Cambios sociales. Según Vera (2018), una campaña se crea como parte de una estrategia, está compuesta por un conjunto de eventos programados con el fin de conseguir un objetivo. Cada campaña tiene como origen uno o más mensajes planificados con el fin de que estos se difundan en cada actividad, además, las campañas se pueden realizar en distintos contextos, ya sean de celebración, lanzamientos, emergencia o crisis.

El estudio de las variables de la presente investigación contribuye a la carrera de Comunicaciones debido a la relación que se analizó entre la comunicación interna como herramienta principal y el desempeño laboral dentro de un medio de comunicación. Se puede observar cómo estos factores tienen un impacto en el logro de objetivos empresariales y en el clima laboral.

Como parte de un plan de comunicación interna, el cuidado del cliente interno es fundamental, es por ello que la implementación de herramientas enfocadas al colaborador es necesaria para que cuenten con mayor bienestar emocional y una mejor adaptación en distintos escenarios de su vida laboral.

#### **1.4 Alcance de la solución**

Población: Medio de comunicación y sus colaboradores

Lugar: San Isidro, Lima-Perú

Año: Setiembre - Noviembre



## **CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA**

### **2.1 Justificación: problema que busca resolver, necesidad a satisfacer u oportunidad que se espera aprovechar**

#### **2.1.1 Planteamiento del problema**

En los últimos años, las organizaciones han atravesado distintos cambios y uno de ellos fue el trabajo presencial con la presencia de la Covid-19 y luego la vuelta al trabajo presencial con la nueva normalidad. De alguna u otra manera, estos factores han hecho que la comunicación interna tome importancia dentro de las empresas para que estas puedan adaptarse.

Como lo señalamos, uno de los factores que de alguna u otra manera alteró la comunicación interna en las empresas fue la pandemia por la Covid-19. Muchos colaboradores simplemente sentían que trabajaban a la deriva y que los canales de comunicación en su centro de trabajo, no funcionaban. Según Puebla y Montero (2018), las grandes empresas se enfrentan a un reto de implementar una cultura digital en sus planes estratégicos de comunicación interna. Es por

ello que las empresas de hoy optan por implementar recursos digitales dentro de sus procesos de comunicación.

Desde el inicio de la pandemia por Covid-19, muchas empresas se han visto obligadas a introducir la virtualidad en sus modalidades de trabajo, este cambio ha implicado inversión para el soporte tecnológico, bajas en puestos de trabajo y un gran impacto en la economía a nivel empresarial.

La pandemia tuvo un impacto sumamente negativo en el mercado laboral y en las distintas economías en América Latina y el Caribe. Según la Organización Internacional del trabajo (OIT), cerca de 4 millones de personas se quedaron sin trabajo desde marzo del 2020. Esto se debió a que la gran mayoría de empresas no tuvo los recursos para adaptarse y recurrió al recorte de personal.

Según un reporte de la Organización Internacional de Trabajo en el 2021, el aumento y disminución de las economías en distintos países define el rumbo que tomarán en el mercado laboral, relacionado a la contratación y/o despido de

personal, implementación de nuevas metodologías y adquisición de nueva infraestructura.

La comunicación interna se ha convertido en un pilar fundamental en las organizaciones de hoy, al estar dirigida hacia los trabajadores, permite desarrollar nuevas habilidades en el capital humano y optimizar los resultados dentro de cada área.

Según Werdan (2019), las organizaciones han tenido que adaptarse de manera rápida a las nuevas plataformas, canales y medios de comunicación interna para poder lograr los objetivos propuestos.

En la actualidad no son muchas las empresas que se preocupan por brindar a sus empleados los recursos necesarios para que puedan desarrollarse eficazmente. De acuerdo a la Encuesta Económica Anual 2018 del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el 20,5% de las empresas informaron que capacitaron a su personal sobre el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Teniendo en cuenta la competencia entre las empresas y la importancia de la sostenibilidad. Rivadeneyra (2018) indica que, la comunicación interna toma un papel importante para poder establecer mejores estrategias que conlleven fortalecimiento en toda la organización.

En el medio de comunicación RPP Noticias, ubicado en San Isidro, no se ha medido con exactitud cómo es que sus colaboradores pueden potenciar sus habilidades en función a la aparición de nuevos recursos tecnológicos relacionados a sus ocupaciones y deberes. Además, no se ha analizado el grado de satisfacción del personal en este retorno a la normalidad. No se ha investigado a profundidad si el personal se siente identificado con la empresa o si necesita fortalecer sus habilidades blandas para elevar su desempeño dentro del medio.

La ausencia de comunicación interna en el medio de comunicación genera en los colaboradores un sentimiento de frustración por no desarrollarse de una mejor manera dentro de sus puestos. El desconocimiento de objetivos, la falta de identidad y la mala comunicación disminuye el desempeño laboral de los colaboradores, teniendo como consecuencia una falta de comunicación, déficit de motivación, mal trabajo en equipo y problemas intrapersonales.

No realizar un plan de comunicación interna dentro de una empresa trae como consecuencia desmotivación, rumores, desconfianza, falta de compromiso y toma de decisiones. Estos factores afectarán gravemente a la estabilidad de la empresa, así como al logro de sus objetivos y pérdidas económicas debido a la falta de productividad y eficiencia.

Para intentar controlar los distintos problemas que puedan surgir, es importante primero poder identificarlos a la brevedad posible. Se requiere de acciones de comunicación interna, evaluar las falencias que tengan los colaboradores y conocer si realmente se identifican con la empresa para llevar a cabo un cronograma de actividades.

Con una adecuada implementación de estas acciones se podrá fortalecer la cultura organizacional y los colaboradores se sentirán más cómodos e identificados con su centro de labores, de esta manera podrán elevar su desempeño laboral.

### **2.1.2 Formulación del problema**

### **2.1.2.1 Problema general**

¿Cómo influye la comunicación interna en el desempeño laboral con enfoque a la normalidad - ¿San Isidro, 2022?

### **2.1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo influye la comunicación interna en la productividad laboral con enfoque a la normalidad- ¿San Isidro, 2022?

¿Cómo influye la comunicación interna en la eficacia laboral con enfoque a la normalidad- ¿San Isidro, 2022?

¿Cómo influye la comunicación interna en la eficiencia laboral con enfoque a la normalidad- ¿San Isidro, 2022?

### **2.1.3 Objetivos de investigación**

### **2.1.3.1 Objetivo general**

Determinar cómo la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los colaboradores de un medio de comunicación en San Isidro, 2022.

### **2.1.3.2 Objetivos específicos**

Establecer cómo influye la comunicación interna en la productividad laboral con enfoque a la normalidad- San Isidro, 2022

Identificar cómo la comunicación interna influye en la eficacia laboral con enfoque a la normalidad - San Isidro, 2022

Analizar de qué manera la comunicación interna influye en la eficiencia laboral con enfoque a la normalidad - San Isidro, 2022

## **2.1.4 Justificación de la investigación**

### **2.1.4.1 Justificación teórica**

El presente proyecto de investigación se justifica teóricamente puesto que se han analizado estudios, conceptos y metodologías que definen las

variables de comunicación interna y desempeño laboral en un contexto de retorno a la normalidad tras la pandemia por Covid-19. Por consiguiente, es relevante que se lleve a cabo esta investigación cuya finalidad es demostrar la importancia de la comunicación interna en la gestión estratégica de las empresas de hoy.

Para Verghese (2012), la comunicación interna es un esfuerzo sistemático que genera cambios y comportamientos, además construye patrones y previsibilidad en la organización.

Según Vidarte (2019), existen tres tipos de comunicación: comunicación descendente, ascendente e institucional, el autor llegó a la conclusión de que esto, tres tipos de comunicación generan un diálogo interno y que mediante esto es que se realizan las estrategias organizacionales.

Con respecto al desempeño laboral, Tello (2019), indica que la productividad, la eficacia y la eficiencia incide en el desempeño laboral, Además. concluye en que el ambiente y seguridad influye en el trabajo de los colaboradores.



Existe un rechazo de los trabajadores en adaptarse a la nueva modalidad de trabajo. De acuerdo a Cabel (2020), la falta de conocimiento sobre recursos digitales y nuevas plataformas impacta directamente en el desempeño y comunicación de los colaboradores dentro de su área de trabajo.

#### **2.1.4.2 Justificación metodológica**

Esta investigación se justifica en lo metodológico mediante la aplicación de los conceptos de Comunicación Interna y Desempeño Laboral. Se acudió al uso de técnicas de investigación descriptiva mediante la recopilación de datos en una encuesta. Esta investigación tipo aplicada se centra en recopilar las distintas opiniones y comentarios de los colaboradores de RPP Noticias con base en sus experiencias y su vuelta al trabajo presencial, con los cambios que este escenario implica.

#### **2.1.4.3 Justificación práctica**

Esta investigación buscará conocer e identificar los problemas o frustraciones de los colaboradores de RPP Noticias, además se analizará

las falencias de la comunicación interna dentro de la empresa y cómo esta herramienta genera un impacto en el desempeño laboral.

De la misma manera, esta investigación fortalecerá las habilidades y capacidades de cada colaborador, debido a que podrán conocer la importancia de su trabajo, los objetivos organizacionales, así como la adaptación al cambio, todo esto con el fin de mantener una motivación constante que mejorará significativamente su desempeño laboral.

#### **2.1.5 Limitaciones de la investigación**

La investigación se centra en la Gerencia de Contenidos de RPP Noticias, San Isidro. La principal limitante de la investigación es el acceso a la data del personal que ahí labora, el detalle de sus cargos y funciones dentro de la empresa, así como el rechazo de la gerencia a aportar alguna retroalimentación sobre esta investigación por motivos de seguridad.

Siguiendo con la identificación de algunos limitantes dentro de esta investigación, encontramos la dificultad de poder acceder al registro de

actividades de los colaboradores del Área de Contenidos ( comisiones periodísticas, reuniones u otras actividades).

Otra limitante dentro de esta investigación está relacionada al temor o dudas que puedan tener los colaboradores de RPP Noticias si en caso deban hacer algunas revelaciones importantes sobre la comunicación interna de su centro de trabajo y cómo es que esto afecta su desempeño laboral. Otro factor que podría obstaculizar la investigación está relacionado con el tiempo para entregar este trabajo.

#### **2.1.6 Viabilidad de la investigación**

Este estudio es viable porque es posible recopilar información puntual sobre los colaboradores de RPP Noticias, San Isidro y porque estamos en capacidad de poder realizarles preguntas a detalle de manera personal. Además, existe disposición por parte de los colaboradores respecto a completar formularios en línea.

Igualmente, este estudio se considera viable debido a que los colaboradores de RPP Noticias están de acuerdo con brindar aportes que puedan servir de ayuda en su ambiente laboral.

## **2.2 Marco referencial**

### **2.1.1 Antecedentes nacionales**

La comunicación interna se ha convertido en pieza fundamental dentro de las organizaciones, utilizar este tipo de estrategia genera cambios importantes en los equipos de trabajo y de la misma manera, crea beneficios para la compañía. Se han encontrado antecedentes nacionales relacionados a las variables de estudio escogidas. Los antecedentes son los siguientes:

García (2018). En su investigación de título: "Valoración de la comunicación interna y factores relacionados" - Lima, 2018. Se evidenció que no existe conocimiento sobre el aporte de las comunicaciones dentro de las organizaciones y, que, el presupuesto que se maneja para esta estrategia no es suficiente para cubrir las necesidades empresariales. En su análisis de carácter cualitativo, el autor analizó las opiniones y creencias de un grupo de comunicadores internos

de APECI (Asociación Peruana de Comunicadores Internos) con el propósito de indagar si efectivamente los comunicadores conocen su labor y también conocer sus experiencias dentro de las empresas privadas, se realizó un tipo de muestreo no probabilístico, utilizando como recurso un cuestionario virtual enviado por correo electrónico a 86 miembros de APECI y los resultados obtenidos del sondeo, un 20% de los comunicadores percibe que su trabajo no es valorado.

Nolasco (2020). En su investigación de título: “La comunicación interna en la distribuidora “San Hilarión” ubicada en Ate y su incidencia en el clima organizacional”. Cuyo objetivo fue: “Demostrar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional”. Se observó que la comunicación interna es el pilar del cual las empresas deben partir para realizar sus operaciones. En relación con la hipótesis planteada, se consideró que la comunicación interna tiene una relación significativa entre las áreas e influye en el clima organizacional de la Distribuidora “San Hilarión”. Para esta investigación se realizaron entrevistas a una población de 21 trabajadores indirectos a la empresa o asociados y se extrajo que el 85.7% de los trabajadores afirma que la manera en la que se les comunica la información es clara y el ambiente es agradable (81%); asimismo, que el canal principal de comunicación son las reuniones (92%), seguido de Whatsapp (61.9%) y canal informal (57.1%). Se observó que si los colaboradores conocen

al igual que las gerencias la importancia de la comunicación interna se producirá un cambio en el desarrollo operativo y mejorarán notoriamente su desempeño laboral.

Espinoza y Yactayo (2022). En su investigación de título: "La comunicación interna y su aporte en la imagen corporativa de CAFAE PJ en el primer periodo del 2022". Los autores buscan exponer el desarrollo de comunicación interna y su aporte en la imagen corporativa en trabajadores administrativos de CAFAE PJ. En este estudio se comprende que la imagen de una empresa está compuesta por la percepción de las personas, la cual inicia desde el cliente interno. Mediante una investigación cualitativa se buscó conocer cómo el personal administrativo de CAFAE PJ percibe la comunicación interna dentro de las instalaciones. Se realizaron entrevistas a un total de 7 trabajadores, de las cuales se pudo concluir que, la comunicación motivacional no repercute en la imagen corporativa, ya que esta es más efectiva en medios digitales. Además, se confirmó que las reuniones de equipo benefician al clima laboral por el intercambio de ideas y emociones.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

Toledano y Segarra (2021). En su artículo titulado "La comunicación interna de las empresas españolas en claves estratégicas". Se considera a la comunicación

interna como un elemento estratégico dentro de las empresas españolas que no necesariamente se integran de manera sinérgica dentro de su planificación. Dentro de las conclusiones también podemos encontrar algunas referencias a las herramientas utilizadas en la empresa relacionadas a la digitalización, como las herramientas TIC. Esta misma herramienta ha potenciado la forma de trabajar de las personas y las mismas organizaciones consideran su uso como prioritario; sin embargo, la muestra de esta investigación también señala que algunas organizaciones de la muestra no consideran el uso de herramientas TIC como prioritario y que usan otras herramientas (mail, folletos, eventos) que no necesariamente promueven el diálogo e interacción.

Revesco (2018). En este trabajo de investigación de título “La comunicación interna en las cooperativas: la percepción de las personas trabajadoras sobre la escucha y la información”. Cuyo objetivo fue: “Conocer las percepciones y expectativas de las personas trabajadoras de una cooperativa dentro del grupo Mondragón”. Dentro de las conclusiones, los resultados sugieren que en su mayoría las personas de la cooperativa tienen la percepción de que se les escucha poco cuando trasladan sus preocupaciones y expectativas. Los resultados de esta investigación indican que las empresas pueden compartir

experiencias y seguir aprendiendo de las prácticas en esta materia, todo esto con el fin de abrir nuevas vías de investigación.

Giles (2020). En su investigación de título: “Comunicación interna 2.0: una propuesta de gestión innovadora”. Indica elaborar un plan de intervención dirigido a directivos y docentes del Instituto Santa Ana, con el fin de fortalecer la comunicación interna y lograr así una gestión educativa más participativa y efectiva. Esta investigación se centró en proponer mejoras en las que los actores involucrados tomen mejores decisiones en lo estratégico y así las puedan aplicar y ejecutar en un plan de comunicación interna. Es así que se decide implementar la Comunicación Interna 2.0 como una nueva forma de transmisión de información organizacional.

### **2.1.3 Marco teórico**

#### **2.1.3.1 Bases teóricas de la variable Comunicación Interna**

##### **1. Aporte de la comunicación interna**



El aporte principal de la comunicación interna es comunicar, motivar e integrar a todo cliente interno, estos elementos generan un gran impacto en el colaborador, pues, si se siente bien dentro de la empresa hará todo lo posible para lograr los objetivos. Entonces, si las acciones de comunicación interna se imparten en todas las áreas de la organización, se creará una cultura organizacional sostenible y será un grato lugar para trabajar.

Para lo último planteado en referencia al aporte de la comunicación interna se deben seleccionar las acciones adecuadas. Por ejemplo, reuniones diarias entre los miembros de la empresa, pero además de eso, que sean cara a cara, evitando así las tan recurrentes reuniones por plataformas como Zoom o Meet. También se pueden implementar reuniones después del trabajo con el fin de desconectar un poco del cargado ambiente laboral y alejarse del estrés.

De acuerdo a García (2018), una de las mejores gestiones que se pueden hacer es la del capital humano, pues, la creatividad e innovación surgen de las personas, quienes son el motor principal de las empresas.

Además, la comunicación interna saca lo mejor de cada colaborador, haciéndolo más proactivo.

### 1.1 Definición de clima organizacional en una empresa

El clima organizacional es el ambiente en donde el colaborador manifiesta sus comportamientos y emociones, el cual puede ser óptimo o puede ser perjudicial. Está ligado a la gestión del capital humano para su buen desarrollo y crecimiento, así como al trabajo en equipo efectivo.

Para García y Zapata (2008), el clima laboral es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades que son percibidas por el personal, el cual influye en su conducta.

Según Ramos (2012), el clima organizacional está compuesto por la motivación, satisfacción y actitudes de la persona, factores que si

no funcionan correctamente, se verán reflejados en el mal desempeño laboral y la falta de productividad dentro de las áreas.

## 1.2 Comunicación interna dentro de las organizaciones de la actualidad

Desde el inicio de la pandemia por COVID-19 la mayoría de las empresas han optado por capacitar a su personal sobre cómo afrontar este nuevo cambio en el método de trabajo tradicional, esta acción se convirtió en el inicio para que las organizaciones se preocupen por brindar a sus colaboradores las herramientas necesarias para la nueva modalidad.

De acuerdo con Chaico (2021) la pandemia ha generado una revolución laboral, donde trabajar desde casa se ha vuelto más común y donde las empresas han invertido dinero en recursos digitales para adaptarse a la nueva normalidad.

### 1.2.3 Agentes que intervienen en el proceso de comunicación interna

Los agentes principales de la comunicación interna giran en torno al público interno, que son clave para poder gestionar un plan de comunicación interna. El clima organizacional es la evaluación del comportamiento de los colaboradores y uno de los indicadores clave es el tipo de canal de comunicación.

Una de las principales utilidades que encuentran los colaboradores de toda organización es la de informar a otros compañeros de trabajo y al mismo tiempo estar bien informados de todo lo que pasa en su área y en su empresa.

Así, las organizaciones pueden tener un sistema de comunicación interno que funcione realmente bien y que sea lo suficientemente eficaz para poder motivar a otros trabajadores en esforzarse al máximo para cumplir con los objetivos de la organización.

De acuerdo a Cuenca y Verazzi (2018), los grupos humanos son vitales dentro de una organización y es esencial que tengan un trato adecuado para su funcionalidad, y por supuesto, es importante que conozcan los objetivos de la compañía.

Para Ramos (2012), cada organización se encarga de generar su propia cultura y con base en ella, busca que sus colaboradores se adapten y se desarrollen. Es ahí donde se puede evaluar qué tan contentos y cómodos están las personas que trabajan dentro.

#### 1.2.3.1 Colaboradores

El capital humano dentro de la empresa es el motor principal para el funcionamiento de la misma, los colaboradores son los primeros en enterarse de las falencias o dificultades en el día a día.

La comunicación interna es un mecanismo de intercambio de información, en donde se puede reconocer la situación emocional y psicológica de cada colaborador, solo con base

en ello se podrán crear estrategias de trabajo en equipo, manejo de recursos y toma de decisiones. Barnett (2021).

Barnett también menciona que este tipo de comunicación facilita el conocimiento y las experiencias, factores que servirán de mucho al momento de poder enfrentar situaciones fortuitas en el día a día.

#### 1.2.3.2 Clima organizacional

Cada organización tiene conocimiento del clima organizacional que genera, y que mantener un ambiente laboral positivo facilita el logro de metas, debido a que cada persona que trabaja se siente identificada y hará su mejor esfuerzo en su trabajo.

Se sabe también que las características estructurales, ambiente social y comportamiento organizacional son componentes esenciales dentro del clima que hay en la organización, el cual siempre acaba induciendo a los

colaboradores a tomar determinadas posturas durante su etapa en la empresa.

Conforme a Brito et al. (2020) un buen ambiente laboral crea un mejor vínculo entre el recurso humano con el esfuerzo, ya que mantiene al colaborador identificado e involucrado en sus actividades y además crea una conexión emocional positiva.

Espinoza y Toscano (2020) consideran que los trabajadores más satisfechos son los más productivos, sin embargo, muchas compañías creen que los beneficios laborales son un gasto más.

Además, señala que acciones como el reconocimiento, retroalimentación, desarrollo profesional e interés por el colaborador son parte de una buena aplicación de buen clima organizacional.

#### 1.2.3.3 Canales de comunicación

El buen flujo de información dentro de la organización permite que se desarrollen las actividades de manera correcta, existe la comunicación formal e informal y lo que se busca es la recepción efectiva de mensajes para realizar las actividades en cada área.

A través de los canales de comunicación, se pueden crear grandes oportunidades para mantener bien informados a los colaboradores sobre todo lo referente a su área, así como también poder responder de forma eficiente a sus dudas y comentarios sobre cualquier tema. Así, cuando una organización elige el canal de comunicación más adecuado para sus áreas, podrá ofrecer mejores soluciones y creará un mejor ambiente de trabajo.

Según Valdiviezo y Chilán (2021), los medios formales son los tradicionales, como el correo electrónico, intranet, llamadas telefónicas, memorandos, boletines; aunque estos no siempre son bien utilizados o no son efectivos. Por otro lado, las



personas suelen usar más la comunicación informal, como en reuniones fuera de la empresa, rumores o vía redes sociales.

Para Barnett (2021), la comunicación es motivada por la relación entre las personas, sin embargo, si esta es llevada por rumores o chismes, la información no siempre se transmitirá de manera correcta. Es por ello, que se busca una correcta implementación de la comunicación formal dentro de la organización, además, se recomienda utilizar fechas estratégicas para un buen uso de boletines, comunicados y anuncios importantes.

### 1.3 Importancia de la comunicación interna

La comunicación interna genera identificación y productividad en el recurso humano, en vista de que una persona necesita sentirse bien emocionalmente para rendir eficientemente. Asimismo, esta comunicación está orientada a todas las personas que trabajan en una organización, sin importar el nivel jerárquico.

Para hacer una comunicación interna mucho más sostenible dentro de una organización es recomendable el establecimiento de una red de comunicación interna o intranet, así como la producción de conferencias. Otro elemento es la realización de revistas dentro de la misma organización, ya que estas se muestran como un método interesante, efectivo y dinámico que permite incluir la colaboración total de todos los empleados y además, generan mucha fiabilidad y credibilidad.

Esta comunicación enfocada en el cliente interno radica en ejercer políticas y planes con objetivos claros, además incluye elementos psicológicos y colectivos para una buena interacción y trabajo en equipo. Igualmente, esta comunicación otorga soluciones efectivas ante cualquier eventualidad que enfrenta cualquier organización. Egas y Yance (2018).

Según Castro y Diaz (2019). La comunicación interna es un valor que aumenta el compromiso entre todos los participantes, su objetivo principal es crear vínculos sostenibles entre el colaborador y la

empresa. Es fundamental que esta estrategia se lleve a cabo desde un departamento de Comunicación y no de Recursos Humanos.

### 1.3.1 Productividad

El talento humano debe ser cuidado en todo momento, pues, es el eje principal de cada área, las personas tienen que estar capacitadas e informadas en todo momento para que fortalezcan sus habilidades y sean efectivas en todo momento.

La productividad es un elemento importante dentro de la organización que nos permite tender puentes de innovación con los trabajadores, haciendo que el resultado de este se refleje en la creación de nuevos productos, servicios, así como en la mejora de otros procesos. Con la productividad en su mejor momento, se generan cambios positivos en la interna de la organización y también se ofrece una mejora de calidad en el producto para el cliente.

En las capacitaciones, los empleados obtienen nuevos conocimientos, así como herramientas para ser mejores en sus labores diarias; además, si las personas tienen mayor conocimiento sobre su función y su importancia, harán lo posible para llevar a cabo su trabajo de la mejor manera. Este hecho también favorece al clima organizacional, porque los colaboradores sienten que se preocupan por ellos. Obando (2020).

Obando (2020) también menciona que, la productividad y el desempeño del talento humano son relevantes para el cumplimiento de objetivos y un buen desarrollo de competencias blandas.

### 1.3.2 Identidad

Cada organización tiene su misión, visión y valores, mientras más conscientes sean los colaboradores de estos pilares, mayor será su sentido de identidad y pertenencia.

Se comprende que la identidad organizacional se puede relacionar con los mismos atributos que tiene la organización como marca en el mercado. Esta va de la mano con la misión, visión, valores, historia y cultura de la empresa. Así mismo, la identidad organizacional debe transmitirse de forma clara y especialmente ser coherente con las cosas que pasan en el día a día dentro de la organización. Los líderes con formación en la gestión de personal, son los primeros formadores de la identidad de la empresa.

Hoy en día las organizaciones se preocupan más por mantener comprometido a su personal. De acuerdo a Medina (2020), dirigir a las personas por una visión, un propósito y valores, permiten alcanzar los objetivos deseados y desarrollar una cultura organizacional sólida.

Los valores y principios serán los reguladores para la creación del comportamiento de los colaboradores. Conforme a Delzo (2019), la comunicación interna es la clave para la identidad corporativa, un colaborador motivado e interesado, siempre se

sentirá identificado con su lugar de trabajo. En ese sentido, un colaborador que está identificado con su compañía, cumplirá con los objetivos de su institución, y en todo este proceso, la comunicación será la herramienta principal.

### 1.3.3 Desempeño laboral

El desempeño laboral es la capacidad de eficiencia de los colaboradores para realizar sus actividades. Ante la competencia empresarial de la actualidad, la actitud y desempeño del recurso humano hace la diferencia y expresa la realidad de la comunicación interna.

Una de las principales misiones que tienen las organizaciones es asegurar de que el desempeño laboral de los colaboradores no solo no decaiga, sino que también pueda ser un elemento al que se le pueda evaluar constantemente y del cual se puedan sacar diversas conclusiones. Ahora, existen diversos puntos

que nos pueden garantizar un desempeño laboral sostenible entre la plana laboral.

**Detección de errores y fortalezas:** estas tareas garantizan la correcta ejecución de diversas actividades de acuerdo al puesto del empleado.

**Desarrollar planes de incentivos:** esto ayuda a fomentar la comunicación y apoyo entre las distintas áreas de la organización. Se busca reconocer el buen desempeño de un colaborador y premiarlo para que se siga esforzando y siga cumpliendo los objetivos.

**Establecer planes de formación y capacitación:** esto va dirigido a aquellos empleados que necesitan expandir sus conocimientos y que están a punto de escalar de posición en la organización. Así, se encuentra una forma de promocionar y potenciar el talento interno.

La supervivencia de las organizaciones depende de la capacidad de sus colaboradores para trabajar en sus distintas áreas. Las fortalezas y habilidades del personal son resultado de las capacitaciones constantes, así como de las retroalimentaciones.

Según Bautista et al. (2020), el desempeño laboral es el conjunto de conductas y acciones ejecutadas, este es medido por la productividad y el grado de contribución a la empresa. Este factor contribuye al control de resultados y al éxito de las organizaciones.

Los empleados satisfechos suelen ser más eficaces en su trabajo. La tendencia actual suscita que la autoevaluación de los colaboradores traiga mejores resultados que aquella que solo se basa en el juicio de un gerente, pues, genera mayor conciencia e introspección. Boada (2019).

#### 1.4 El cambio



Toda organización atraviesa dificultades en su entorno, y depende mucho la capacidad de resiliencia y resolución de problemas para poder mantenerse en el mercado. El cambio dentro de una organización permite flexibilidad ante diversas situaciones, además, beneficia a la creación de soluciones y gestión de problemas.

Se identifica al cambio organizacional como cualquier transformación que altere o modifique el funcionamiento de la organización. Estos cambios ocurren en ocasiones y suelen darse en pequeñas etapas. Sin embargo, existen dos tipos de cambios que pueden hacer a una organización mucho más exitosa.

**Cambio radical:** este tipo de cambio se da cuando las organizaciones realizan ajustes importantes dentro de su modelo de negocio, como por ejemplo: fusionarse con otra empresa, adoptar una nueva estructura organizacional o convertirse en una empresa de operaciones privadas. Entonces, cuando una organización puede realizar cualquier de estas acciones, se le considera como una buena empresa y de gran control.

**Cambio gradual:** acá hablamos de un proceso de evolución temporal en curso, donde ocurren pequeñas modificaciones en la organización. Sin embargo, las organizaciones que pueden llevar a cabo este proceso, es decir, las alteraciones graduales y reaccionar de la mejor forma, son empresas que estarán listas para cualquier eventual cambio o modificación.

Según Carrasco (2019), las crisis y los conflictos dentro de las compañías generan incertidumbre e inestabilidad en las organizaciones, sin embargo, también dan lugar a la innovación y la creación de estrategias que impulsen el cambio organizacional. Para llevar a cabo una buena gestión del cambio será importante la comunicación y la implementación de fortalezas organizacionales.

Un ejemplo de un proceso de cambio es la pandemia por COVID-19; muchas empresas no estaban preparadas para afrontar ese cambio, sobre todo a nivel de plataformas digitales implementadas. Para

Ochoa (2021). La pandemia constituye un agente disruptivo, lo cual generó inestabilidad e incertidumbre en las organizaciones.

#### 1.4.1 Gestión del cambio organizacional

Se entiende por gestión a la acción de ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa según la Real Academia Española (RAE). El cambio es un agente que interviene en un proceso organizacional y que afecta en los objetivos trazados previamente.

Según Sulca (2018), los cambios que se presentan más a menudo dentro de las organizaciones son provocados por el medio ambiente, políticas externas, nuevos mercados y factores sociales. La idea es que cada organización se encuentre preparada para adaptarse, manteniendo un sentido de liderazgo y competitividad. Además, la toma de decisiones es fundamental en tiempos de cambio y es por ello que la innovación cobra un papel importante, debido a que al tener

ideas creativas se crean soluciones prácticas para afrontar cualquier situación.

De acuerdo a Torres (2019), son pocas las empresas que optan por encontrar nuevas alternativas ante nuevos cambios, esto se debe a que la mayoría de organizaciones prefieren utilizar los mismos mecanismos que les han venido funcionando por temor a implementar nuevas soluciones. Este rechazo al cambio puede generar una crisis y obligar a la empresa a realizar un recorte de personal.

#### 1.4.2 Consecuencias del cambio organizacional

El cambio requiere de nuevas estrategias y actitudes para generar nuevos modelos organizacionales, depende mucho de la disposición de las personas. Se requiere de un análisis de los factores que pueden estar afectando la estabilidad de la organización para poder preparar un plan y evitar una crisis.

Según Forneron (2021), un cambio organizacional ineficaz puede tener un impacto negativo en la productividad, el rendimiento y

en la capacidad competitiva de la empresa. La idea es detectar las debilidades y generar herramientas para contrarrestarlas.

De acuerdo con Prieto et. al. (2018), el entorno cambiante somete a las empresas a demandas distintas, es por ello que su tarea principal es persuadir a sus colaboradores para que formen parte de un cambio organizacional para adaptarse a las nuevas exigencias del entorno. Las consecuencias de lograr adaptarse es que ya habrá un plan de contingencia ante cualquier eventualidad y se reducirá la resistencia al cambio, permitiendo que se tomen decisiones más acertadas para toda la organización.

#### 1.4.3 Engagement laboral

El engagement laboral es el vínculo o conexión que siente un colaborador respecto a su organización. En este factor influyen las acciones corporativas que se realicen en la empresa, así como la eficacia de la comunicación entre los equipos de trabajo.

Conforme a Chavarría (2019), el engagement laboral está relacionado con el estado positivo que experimenta el trabajador, a la estimulación y optimismo. Acá influye el bienestar psicológico que ha ido generando la empresa con el tiempo. Mientras el personal conserve un nivel de engagement elevado, se incrementará la lealtad y se reducirá la rotación de personal.

### **2.1.3.2 Bases teóricas de la variable Desempeño Laboral**

#### **1. Desempeño laboral orientado al empoderamiento**

El desempeño laboral orientado al empoderamiento busca fortalecer y optimizar el compromiso de un colaborador en cualquier área de una empresa. Este factor, fuertemente relacionado al liderazgo, busca mejorar la seguridad y toma de decisiones de una persona sin la necesidad de tener que buscar alguna aprobación inmediata. Así, tendremos colaboradores con mejor experiencia, intuición y que se involucran mucho mejor con las operaciones de la organización.

Para promover el empoderamiento dentro de las organizaciones es importante que exista la motivación necesaria desde la gerencia a las distintas áreas de la organización y al mismo tiempo, que existe en los colaboradores la disponibilidad para apegarse a estas políticas.

Con esto se habla de que todos los miembros de la organización estén en capacidad de participar en cualquier toma de decisiones e incluso conjuntas. Así, encontramos diversos elementos que promueven esta importante estrategia organizacional.

**Desarrollo del personal:** generación de nuevos talentos, potenciación de habilidades y formación integral.

**Responsabilidad:** cada colaborador es muy consciente de lo que aporta a la empresa y del impacto de sus funciones y labores.

**Liderazgo:** no solo el que asuma cada jefe o coordinador de un área, sino el que asuma cada trabajador con relación a sus funciones.

Según Lizaola et al. (2018). En su artículo titulado "La Educación como vía de empoderamiento laboral y social de la juventud universitaria en México". Se toma a la educación como herramienta estratégica para mejorar la calidad de vida de las personas y cómo es su vinculación con el mundo laboral. El resumen de este estudio señala que las personas con un nivel educativo óptimo están en capacidad de mejorar el empoderamiento social con nuevos puestos de trabajo y reducir así los bajos índices de transformación económica social y cultural.

#### 1.1 Definición de desempeño laboral

Hablamos del rendimiento laboral como el rendimiento que un colaborador muestra al momento de realizar las tareas que se le han asignado dentro de la organización. Así, se puede considerar si la persona es apta o no para un determinado puesto de trabajo. Todo esto va relacionado a la eficacia, eficiencia y calidad que se puede encontrar en su trabajo.

Según Acosta (2018): "El desempeño laboral en otras perspectivas es la demostración aptitudinal del colaborador en cuanto a habilidades y



destrezas en el ámbito laboral, que conduce a un eficiente resultado, y que es medido de manera individual de acuerdo al esfuerzo de cada persona”.

## 1.2 Beneficios de la comunicación interna en el desempeño laboral

Los beneficios de la comunicación interna se evidencian con el aumento de productividad de los colaboradores, así como la agilización de distintos procesos. También, se encuentran reflejados en altos niveles de satisfacción, los cuales contribuyen a un mejor ambiente de trabajo.

Para Mamani y Cáceres (2019), los beneficios de la comunicación interna nacen como resultado de un proceso de administración de recursos humanos. Con ello, no solo se proporcionan beneficios a la organización, sino que también las personas se verán beneficiadas y con ello se garantiza el cumplimiento de los objetivos trazados.

### 1.2.1 Buen rendimiento

En esta investigación consideramos que el buen rendimiento de un colaborador dentro de una organización está ligado a las tareas que debe cumplir como parte de su trabajo y cómo es que se le recompensa cuando alcanza el éxito en diversos objetivos.

De acuerdo a Espinoza y Toscano (2020): "Múltiples beneficios reflejados en el incremento del rendimiento, motivación y satisfacción laboral de los trabajadores, según diversos estudios, están fuertemente ligados a las retribuciones de carácter no económico, mejor conocidas como "salario emocional".

### 1.2.2 Estado de ánimo

En esta investigación estamos convencidos que el estado de ánimo de un colaborador está unificado con el ambiente que encuentra en su centro de trabajo. De este punto, también podemos decir que para que exista un buen ambiente de trabajo, los líderes deben tomar las mejores decisiones posibles por el bienestar de las personas y por el lugar donde trabajan.

El estado de ánimo influye considerablemente en el desempeño laboral de cualquier persona, ya que, si el estado emocional del colaborador es positivo y goza de buen sentido del mundo, podrá desarrollar sus actividades con mucho más compromiso, entusiasmo y eficacia. Sin embargo, la contraparte indica que un colaborador que con un estado emocional bajo o negativo, que tenga sentimientos relacionados al mal humor, frustración o ansiedad, estará más propenso a cometer errores y alejarse de los objetivos de la organización.

Con respecto al estado de ánimo, según Gaitán et al. (2020), este factor está relacionado al clima laboral que encuentra un colaborador dentro de una empresa y la presencia de un buen líder, quien está en capacidad de poder comprometer a las personas con los planes de la organización, algo que generalmente ocurre cuando el colaborador desarrolla sus actividades con un buen estado de ánimo, motivado y sin preocupaciones.

### 1.2.3 Confianza

Es indispensable para cualquier colaborador que quiere ganar y recibir confianza, que el mismo analice en profundidad su productividad al momento de realizar sus actividades. Porque cuando te falta confianza, la productividad de cualquier individuo se ve altamente afectada. Lo ideal es que cualquier trabajador pueda experimentar, con distintas técnicas, cómo hacer pausas activas en el trabajo para enfrentar la fatiga y hacer que sus horas de trabajo sean mucho más manejables. Si logra hacer eso, no solo podrá adaptarse a cualquier circunstancia, sino que además ganará más confianza en sí mismo.

Otro punto importante relacionado a la confianza en el trabajo parte de los errores que cualquier persona puede cometer y cómo es que los puede subsanar.

**Hablar con seguridad:** los colaboradores deben ser claros y directos al momento de comunicar una idea. Deberá adaptarse a una variedad de estilos de comunicación. Con ese conocimiento, podrá responder ante cualquier situación y lo más importante, demostrará respeto y claridad en sus ideas.

**Establecer objetivos alcanzables:** está comprobado por diversos estudios que el cumplimiento de objetivos a corto plazo están relacionados con la autoconfianza que tiene una persona. Está comprobado que muchas personas logran cumplir con sus objetivos con mucho éxito cuando los tienen ordenados, agendados y en escrito.

**Trabajo en equipo:** existen colaboradores que encuentran problemas con sus compañeros en las organizaciones y les cuesta mucho crear un ambiente de reflexión. Entonces, diversos estudios dan cuenta que la comodidad en el trabajo y la confianza se refuerzan cuando se corrigen los problemas previamente mencionados.

De acuerdo a Torra (2020), una persona con exceso de confianza en sí mismo valora su capacidad por encima de sus compañeros y consideran que sus acciones van a tener mejores resultados y que difícilmente alguien les va a reclamar algo. Con ello, una persona con exceso de confianza altera la información o indicaciones que recibe, ya que lo adapta según su propia visión de la realidad. Los

colaboradores deben buscar un equilibrio a la hora de realizar sus actividades y tratar de ser muy prudentes.

### 1.3 Amenazas en el desempeño laboral

En este trabajo de investigación consideramos que la poca satisfacción laboral que pueda sentir un colaborador es una amenaza que podría alterar su desempeño. Esto se ve reflejado en su comportamiento y en cómo su producción se ve diezmada considerablemente.

Las amenazas en el desempeño laboral son aquellas que directamente afectan la forma y tiempo en el que un individuo puede cumplir sus objetivos. Existen diversos factores que con el tiempo se han convertido en hábitos del día a día para algunas personas y que deben dejar de lado para mejorar su productividad.

**La procrastinación:** esta es una de las principales batallas que debe librar cada persona cuando no tiene jefe directo ni nadie a quien rendir cuentas, pero sí plazos por cumplir. Diversos estudios señalan que, si

una persona tiene algo pendiente por hacer y le resulta imposible de asumir la responsabilidad, entonces es una muestra clara de que sufre de ansiedad en el trabajo.

No es que esto sea un problema grave para cualquier colaborador en una organización, pero detrás de una persona procrastinadora se encuentra un individuo con mucho miedo al fracaso, con cierto rechazo a hacerse cargo de las consecuencias de sus decisiones e incluso problemas de salud relacionados al insomnio y el estrés.

**La multitarea:** equivocadamente se cree que una persona que realiza muchas tareas al mismo tiempo, tiene un gran poder de concentración y cumple muy bien con sus tareas diarias dentro de una organización. Sin embargo, diversos estudios aseguran que esto no es así y que por el contrario, termina siendo algo negativo para cualquier colaborador.

Se explica que cuando una persona está realizando más de tres tareas a la vez, el cerebro salta de una a otra sin pausa y eso se transforma

en una práctica agotadora y que convierte al colaborador cada vez menos productivo.

**Presentismo:** este factor va relacionado al tiempo que un colaborador permanece en su puesto de trabajo y que de forma equivocada cree que así es mucho más productivo. Sin embargo, está comprobado que esta práctica genera que las personas en la organización tengan más estrés, su nivel de contribución decaiga y comiencen a manifestar un fuerte deseo de dejar la compañía.

De acuerdo a Mora y Mariscal (2019), "La satisfacción laboral es un agente que impulsa a las personas a actuar y genera un comportamiento que tiene un impacto directo en el desempeño laboral de cada individuo".

### 1.3.1 Jerarquía

De acuerdo a Barrios-Hernández, Olivero-Vega y Figueroa-Saumet (2020), existen tres niveles de jerarquía relacionados a los colaboradores y sus capacidades: en el primer nivel podemos



encontrar a los recursos de la organización, en el segundo nivel las capacidades de los colaboradores y en el último nivel las capacidades dinámicas, ubicándose este último entre lo interno y externo, donde en el primer podemos encontrar las capacidades de la organización y en lo externo cómo es que se adaptan los colaboradores distintas condiciones.

### 1.3.2 Comunicación horizontal

En esta investigación determinamos que la comunicación horizontal se puede dar a todos los niveles dentro de la organización entre los colaboradores que comparten un mismo rango jerárquico. Es decir, que no haya un vínculo de autoridad entre ellos.

Según Altamirano (2021), la comunicación horizontal es considerada como preventiva y correcta, que necesita de una planificación previa. Con ello, se busca cuidar a la organización de riesgos que puedan desencadenar diversas pérdidas

### 1.3.3 Desconocimiento de objetivos

Que los colaboradores de una organización desconozcan el objetivo principal hace que la misma empresa pueda perder el rumbo, ya que los objetivos cumplen un rol fundamental en la comunicación interna de la empresa y además marcan la dirección que esta debe tomar para llegar al éxito.

De acuerdo a Dávila y Santillán 2021. El desconocimiento de indicadores para evaluar el cumplimiento de objetivos es parte de las debilidades que puede tener cualquier organización dentro de su plan de comunicaciones.

### 1.4 Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales componen un conjunto de sensaciones que ayudan a los colaboradores a tener un mejor alcance de sus compañeros de trabajo. Así, mientras más cercano sea el vínculo que formen entre ellos, podrán gestionar mejor las distintas necesidades que tengan las empresas.

De acuerdo a Ramírez (2019), se pueden construir mejores relaciones interpersonales en el ámbito laboral y personal, creando grupos de encuentro donde se fomenta el autoconocimiento, el reconocimiento de emociones y en el que los participantes desarrollen sus habilidades de comunicación.

#### 1.4.1 Gestión de emociones

Con una buena gestión de emociones los colaboradores tendrán la suficiente capacidad de tomar consciencia sobre su comportamiento y cómo afrontar distintos problemas que encuentren al realizar sus actividades.

Según Biedma-Ferrer (2021), la gestión de emociones tiene una importante relación con la inteligencia emocional ya que esta última ofrece grandes ventajas en su utilización. Estas últimas están definidas como cinco importantes variables en la gestión de los recursos humanos: la selección de personal, la motivación, el liderazgo, el rendimiento y la toma de decisiones.

#### 1.4.2 Competencias blandas

Según Vera (2021): "Las competencias blandas son atributos personales que marcan la diferencia entre un profesional y otro, independientemente de su área disciplinar. El diferenciador clave es que estas competencias no se relacionan con el trabajo que se hace, sino con cómo se trabaja. Por lo mismo, no son específicas de un solo trabajo y dejan a la nueva fuerza laboral bien preparada para un panorama que cambia rápidamente, donde la adaptación a nuevos entornos es fundamental. Por ello, los empleadores actualmente buscan una fuerza laboral que posea tanto competencias blandas como duras".

### 2.3 Atributos del proyecto

#### 2.3.1. Aporte de la comunicación interna

*Tabla 1*

*Aporte de la comunicación interna*

---

Atributos	Beneficios
-----------	------------

---

---

Clima organizacional	Permite generar un agradable lugar de trabajo, en el cual todos se sientan cómodos.
Flujo de comunicación	Admite una mejor recepción de mensajes y una comunicación bilateral.
Metodologías de trabajo	Generan eficiencia en los equipos de trabajo, optimizando tiempos.
Gestión del cambio	Permite que los colaboradores se adapten correctamente a los cambios del entorno.
Productividad	Mejora el desempeño de los colaboradores, así como el logro de objetivos.
Identidad	Facilita que los colaboradores se identifiquen con la filosofía de la empresa.

---

### 2.3.2. Aporte del desempeño laboral

*Tabla 2*

*Aporte del desempeño laboral*

---

Atributos	Beneficios
Eficiencia	Permite el alcance de objetivos en un entorno sano y competitivo.
Línea de carrera	Genera oportunidades para los colaboradores y potencia sus conocimientos.
Liderazgo	Consolidación de nuevos líderes en equipos de trabajo
Gestión de capital humano	Facilita el reconocimiento y cuidado del personal.

Retención del talento      Asegura por mucho tiempo a los mejores profesionales del medio

Incentivo laboral      Mejora de salario y nuevas oportunidades.

---

## 2.4 Análisis comparativo de atributos

### 2.4.1 Análisis comparativo de comunicación interna

*Tabla 3*

*Análisis comparativo de atributos de comunicación interna*

---

Atributos	Antes	Después
Clima organizacional	Existe un ambiente de trabajo bajo presión y se presenta autonomía para la realización de actividades.	Se concentra en priorizar actividades y delegarlas equitativamente para evitar cuadros de estrés.

Flujo de comunicación	El flujo es constante ya que se trata de un medio de comunicación, aunque se observa desorganización en noticias de último minuto.	Desarrollo de un horario de disponibilidad del equipo para cubrir las noticias de último minuto.
Metodologías de trabajo	Uso de metodologías tradicionales y presencia de autonomía en colaboradores.	Uso de metodología Scrum para agilizar y controlar las actividades.
Gestión del cambio	No existe un intento por facilitar los procesos operativos.	Creación de talleres para adaptarse al cambio y aprender nuevos recursos.
Productividad	Se origina a raíz del trabajo bajo presión.	Se genera a partir del conocimiento de cada colaborador sobre la importancia de su rol en la empresa, así como de los objetivos.



Desarrollo personal	No existen actividades para que el capital humano potencie sus habilidades.	Creación de talleres de nuevas plataformas digitales (Drive, Meet, Social Media y RPP intranet) y herramientas de desarrollo personal (coaching y empoderamiento).
---------------------	---	--

---

#### 2.4.2 Análisis comparativo de desempeño laboral

*Tabla 4*

*Análisis comparativo de atributos de desempeño laboral*

Atributos	Antes	Después
Eficiencia	No se cumplen las tareas del día a día ni los objetivos a corto plazo.	Permite reducir errores en el desarrollo de tareas, realizando trabajos de calidad.

Línea de carrera	Se dan escasos ascensos y promociones de nuevos puestos de trabajo.	Motiva a los colaboradores a perfeccionar sus tareas y buscar una mejora profesional
Liderazgo	Escaso control de las actividades y ambiente laboral en la empresa.	Genera la aparición de figuras que sepan guiar al resto.
Gestión de capital humano	Los colaboradores reducen su capacidad por problemas ajenos al trabajo	Se busca acercarse al trabajador y conocer más detalles de su vida personal para que pueda rendir mejor en el trabajo.
Retención del talento	No se hace frente a distintas propuestas por los mejores profesionales.	Se equipara lo ofrecido a los trabajadores y se busca su comodidad en diversos aspectos.

Incentivo laboral	Pocas capacitaciones, charlas o días recreativos	Se busca el desarrollo de concursos internos para postular a nuevos puestos de trabajo
----------------------	---	--

---

## **2.5 Plan de actividades del proyecto**

*Tabla 5*

*Cronograma de actividades*

ACTIVIDADES	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	16
<b>Definición de:</b> -Tema de investigación -Título de la investigación -Localización en la que se desarrollará la investigación -Definición de variables	■															
<b>Formulación de:</b> -Planteamiento del problema -Objetivos generales y específicos		■	■													
<b>Redacción de:</b> -Justificación de la investigación -Limitaciones -Viabilidad			■	■												
<b>Presentación del primer avance:</b>				■												
<b>Elaboración de:</b> -Marco Referencial -Atributos del Proyecto -Análisis comparativo de atributos -Cronograma de Actividades					■	■										
<b>Presentación del segundo avance</b>						■										
-Formulación de la hipótesis							■									
-Elección de la técnica e instrumento de medición								■								
<b>Presentación del tercer avance</b>								■								
-Identificación de la muestra y elección del tipo de muestreo									■							
-Aplicación del instrumento de medición para recolectar datos										■	■					
-Procesamiento y análisis de datos												■	■			
<b>Presentación del cuarto avance</b>													■			
-Descripción de los resultados														■	■	
-Redacción de conclusiones y recomendaciones															■	■
-Redacción de referencias bibliográficas, fuentes, gráficos y tablas																■
-Revisión y corrección de la redacción y otros aspectos de la investigación																■
-Elaboración del informe final																■
-Presentación del informe final																■
-Sustentación de la Investigación																■

## **CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA**

### **3.1 Metodología del proyecto**

Esta investigación es de tipo aplicada porque está enfocada en resolver un problema identificado dentro de una empresa privada. Esto, tras confirmar que los colaboradores del Grupo RPP encontraron más de una dificultad en su retorno a labores presenciales en 2021 durante la pandemia de la Covid-19.

Así, encontramos que el uso de la investigación aplicada cooperará en la búsqueda y desarrollo de nuevas herramientas que no solo ayudarán a mejorar la comunicación interna, sino que además nos entregarán datos importantes sobre el problema que estamos enfrentando.

Para Tamayo y Tamayo (2006) la investigación aplicada es una investigación social, ya que su función principal es analizar y procesar la información que se obtiene dentro de sujetos y entidades. Este tipo de investigación se enfoca a la aplicación de conceptos mediante soluciones prácticas.

Finalmente, concluimos que esta investigación se basa en depurar los datos obtenidos y a través de ellos, evaluar si los procesos de comunicación interna de la empresa privada, pueden seguir aplicándose o requieren una modificación para el logro de objetivos.

Esta investigación es de carácter cualitativo porque su desarrollo se basa en las opiniones, experiencias y comportamientos de las personas. Así, esta investigación no depende de datos numéricos, sino que analizará a través de entrevistas y encuestas, la naturaleza del personal humano en su vuelta a labores presenciales.

Según Espinoza (2020), la investigación de corte cualitativo se basa en el contexto, el cual depende de la interpretación, significado y sentido de los hallazgos obtenidos. De acuerdo con el autor, este tipo de investigación se realiza con el propósito de descubrir lo desconocido, y es recomendada para el estudio de una situación para comprender, interpretar y evaluar la narración de una persona, grupo u organización.

Los rasgos distintivos de esta investigación son: la apertura, inducción y flexibilidad en su diseño.

En concreto, el enfoque cualitativo se fundamenta mediante el análisis y comprensión de perspectivas, además, se lleva a cabo por medio de una dinámica importante que es la interacción para la producción de información. Para llevar a cabo una correcta investigación cualitativa es necesario contar con un sentido de confidencialidad y reflexión.

El nivel de investigación que se aplica en esta investigación es descriptivo-correlacional, debido a que se estudian fenómenos ya existentes y lo que se pretende es analizarlos dentro de un nuevo grupo humano, además al ser correlacional se analiza la relación entre dos variables ya planteadas.

Para Ramos (2020), en la investigación descriptiva ya se conocen las características del fenómeno de estudio, en este caso es posible pero no obligatorio plantear una nueva hipótesis. Asimismo, indica que una investigación correlacional surge de la necesidad de plantear una hipótesis entre dos o más variables.

Se escogió el nivel de investigación descriptivo-correlacional para analizar la comunicación interna dentro de una empresa privada y se utilizaron dos variables para conocer la relación que hay entre ambas, así como los efectos en el objeto de estudio.

El diseño no experimental-transversal se utiliza para analizar las variables dentro de una investigación sin manipularlas, en este tipo de diseño se lleva a cabo la observación del grupo de estudio.

De acuerdo con Hernández et. al. (2014), el diseño no experimental-transversal se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, en la cual se observa el fenómeno de estudio en su estado natural, además los datos son recopilados en un tiempo determinado.

Este diseño se considera ideal para evaluar los fenómenos comunicación interna y desempeño laboral, donde se observa la realidad en un grupo determinado. Además, no se manipularon dichas variables.

### **3.1.1 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos**

La técnica para la recolección de datos fue la encuesta, siendo el cuestionario el instrumento a utilizar. Luego de ello se procedió a realizar los análisis



respectivos para corroborar las hipótesis. Las preguntas se dividieron en las dimensiones de las variables de comunicación interna y desempeño laboral.

Según Arias (2021), la encuesta es una herramienta que está direccionada a personas y que proporciona información sobre sus comportamientos o percepciones.

### **3.1.2 Validez y confiabilidad**

Según Martínez (2006), una investigación con buena confiabilidad es aquella que es estable, segura, congruente e igual a sí misma en diferentes tiempos y previsible para el futuro.

También, señala que una investigación tendrá un alto nivel de validez siempre y cuando sus resultados reflejen una imagen lo más completa posible, clara y representativa de la situación estudiada.

### 3.1.3 Operacionalización de las variables

Tabla 6

#### Operacionalización de la variable comunicación interna

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES								
Tabla 1 Operacionalización de la variable 1								
Variable: Comunicación Interna								
Instrumento: Cuestionario de preguntas								
Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems del instrumento	1 Necesita mejorar	2 Regular	3 Bien	4 Muy bien
Siguiendo el modelo de comunicación interna de Vidarte, 2019, la variable de comunicación interna tiene 3 dimensiones, las cuales son : comunicación intrapersonal con 2 indicadores, comunicación interpersonal con 2 indicadores, comunicación institucional con 3 indicadores	Comunicación Intrapersonal	Ideas	1	Me siento identificado(a) con el medio para el cual trabajo				
			2	Estoy conforme con el clima laboral de mi área de trabajo				
	Comunicación Interpersonal	Emociones	3	Siento que mi trabajo es valorado por mis superiores				
			4	Me siento valorado(a) en mi empresa				
	Comunicación Interpersonal	Receptividad	5	Conozco los objetivos de su empresa				
		Comunicación Efectiva	6	La comunicación interna es buena dentro de mi empresa				
	Comunicación Institucional	Comunicación Ascendente	7	El nivel jerárquico tiene influencia en mi desempeño laboral				
		Comunicación Descendente	8	Recibo la motivación necesaria de mis líderes				
		Comunicación Horizontal	9	La empresa fomenta buenos vínculos laborales entre equipos				
			10	Mi empresa promueve el trabajo en equipo				

Tabla 7

#### Operacionalización de la variable desempeño laboral

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES							
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2 : Desempeño Laboral							
Variable: Desempeño Laboral							
Definición conceptual: Siguiendo el modelo de desempeño laboral de Tello, 2022, la variable desempeño laboral tiene 3 dimensiones, las cuales son: productividad con 2 indicadores, eficacia con 2 indicadores y eficiencia con 2 indicadores							
Instrumento: Lista de cotejo							
Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems del instrumento	1 Necesita mejorar	2 Regular	3 Bien	4 Muy bien
Productividad	Cumplimiento de metas	1	Soy productivo durante mi jornada laboral				
		2	Mi rendimiento laboral ha cambiado con la vuelta al trabajo presencial				
	Producción personal	3	Mi estado de ánimo influye en mi rendimiento laboral				
Eficacia	Cumplimiento de labores	4	La empresa fomenta buenos vínculos laborales entre equipos				
	Calidad de trabajo	5	Establecen metas concretas en mi área de trabajo				
		6	Suelo lograr las metas diarias				
Eficiencia	Liderazgo	7	Me siento identificado con los objetivos empresariales				
		8	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades blandas (resiliencia, liderazgo, etc)				
	Responsabilidad personal	9	Logro cumplir con los objetivos de mi trabajo				
		10	Cuento con las condiciones ideales para ser eficiente en mi trabajo				

## CAPÍTULO IV: ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO

*Tabla 8*

*Estimación de costos*

---

COSTOS	
<hr/>	
1. Recursos Humanos	
Especialista en Comunicación Interna	S/ 600.00
Desarrollador de Software	S/ 600.00
2. Bienes	
Material de Escritorio	S/ 1,500.00
Proyector	S/ 500.00
Servicios de Internet	S/ 100.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 3,300.00</b>

---

Nota: Se realizó la estimación de los costos necesarios para la implementación.

## **CAPÍTULO V: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN**

### **5.1 Alcance esperado**

Pimienta y De La Orden (2017) determinan que la población es el conjunto de elementos que son parte de un fenómeno o problemática a estudiar, y que, además, poseen características similares. Además, será reconocida como la base de dicho estudio.

Nuestra población de estudio promete alcanzar a todos los trabajadores del medio de comunicación RPP Noticias que realizan funciones dentro de la Gerencia de Contenidos (Prensa).

### **5.2 Descripción del mercado objetivo real**

#### **5.2.1 Muestra**

Pimienta y De La Orden (2017) determinan que la muestra es la delimitación de un grupo representativo de la población total, la misma que presenta las mismas condiciones que todo el conjunto y que para que sea

representativa es necesario tomar en cuenta su edad, condición económica, ocupación laboral, etc.

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

n : Tamaño de muestra

N: Tamaño de la población de estudio

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso

E: Error

Z: Nivel de confianza

$$n = (200 * 1.96^2 * 0.5) / ((200 - 1) 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5)$$

$$n = 131.75$$

La muestra proporciona un total de 131 personas, sin embargo, se obtuvo un piloto de 50 trabajadores de la Gerencia de Contenidos de RPP para determinar la viabilidad del proyecto para la recolección de datos a corto plazo.

### **5.2.1 Muestreo**

El tipo de muestreo no probabilístico está dirigido a una población reducida, donde se toma en cuenta las características en común o un juicio tendencioso por parte del investigador. En este tipo de muestreo cada miembro de la población tiene la misma oportunidad de ser seleccionado.

De acuerdo con Gonzáles (2020), en este caso no se requiere un muestreo estadístico, ya que la selección depende del criterio del investigador.

En esta investigación se ha seleccionado un tipo de muestreo no probabilístico debido a que la población consta de 131 personas y cada una de ellas tienen características en común que nos facilitan llevar a cabo un análisis de carácter cualitativo.

### **5.3 Descripción de la propuesta de innovación**

### 5.3.1 Análisis de los resultados descriptivos

#### 5.3.1.1 Análisis de la confiabilidad

Primero se colocarán los datos de confiabilidad de acuerdo con la cantidad de variables.

*Tabla 9*

*Confiabilidad de los datos de la variable comunicación interna*

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,7465	10

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre comunicación interna

#### **Interpretación:**

En la tabla 1 luego del procesamiento de datos estadísticos de acuerdo con el procedimiento de confiabilidad Alfa de Cronbach, se ha determinado un valor de 0,7465, cuya interpretación según las escalas de confianza representa un valor bastante aceptable. Por lo tanto, se puede confirmar que el instrumento diseñado es muy bueno.

*Tabla 10*

*Confiabilidad de los datos de la variable desempeño laboral*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,7055	10

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre desempeño laboral.

Interpretación:

En la tabla 2, luego del procesamiento de datos estadísticos de acuerdo con el procedimiento de confiabilidad Alfa de Cronbach, se ha determinado un valor de 0,7055, cuya interpretación según las escalas de confianza representa un valor bastante aceptable. Por lo tanto, se puede confirmar que el instrumento diseñado es muy bueno.



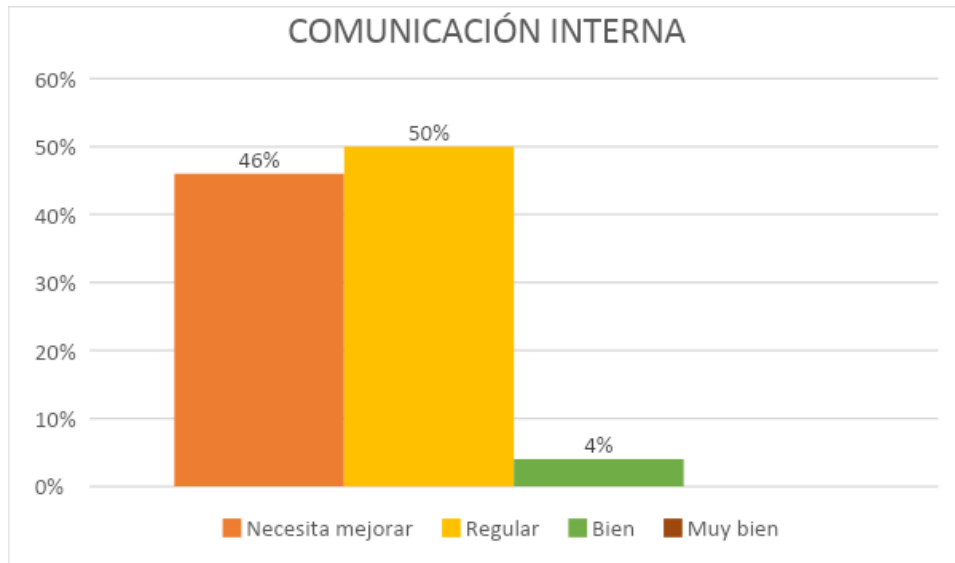
### 5.3.1.1 Análisis descriptivo de las variables y dimensiones

Tabla 11

*Análisis descriptivo de comunicación interna*

<b>Escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Necesita mejorar	23	46%
Regular	25	50%
Bien	2	4%
Muy bien	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre comunicación interna



*Figura 1*

*Comunicación Interna*

Interpretación:

Según los datos extraídos del cuestionario de la variable comunicación interna, se analiza en los datos de la tabla 11 y la figura 1 que existe un 46% y 50% en la escala de necesita mejorar y regular respectivamente, lo cual significa que los colaboradores consideran que se necesita mejorar la comunicación interna dentro de la empresa.

Además, se aprecia que sólo el 4% percibe comunicación interna y que hay 0 respuestas respecto a muy bien, esto significa que un mínimo de

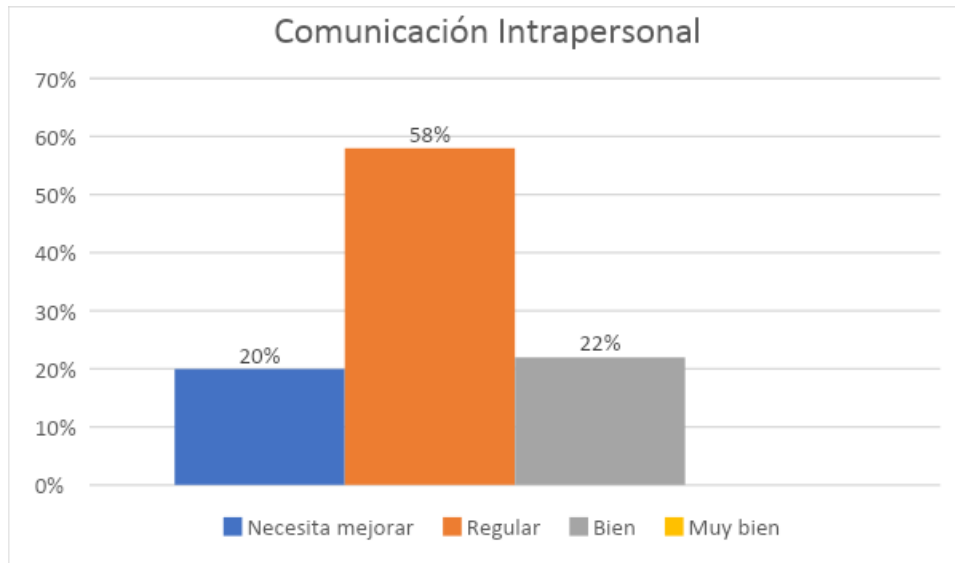
colaboradores cree que hay un cierto nivel de comunicación interna en donde trabajan.

*Tabla 12*  
*Análisis descriptivo de comunicación intrapersonal*

<b>Escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Necesita mejorar	10	20%
Regular	29	58%
Bien	11	22%
Muy bien	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario comunicación intrapersonal

Este análisis quiere decir que no existen acciones de comunicación interna en la organización, y que lo poco que perciben los colaboradores puede ser debido a reuniones o eventos corporativos. Además, el hecho de que no haya un conocimiento sobre la misión, visión y objetivos de la empresa puede influir en la percepción del personal.



*Figura 2*  
*Comunicación Intrapersonal*

Interpretación:

Se observa que en la tabla 12 y la figura 2, el 20% el y 22% de los colaboradores se sitúan en la escala de necesita mejorar y bien, respectivamente, lo que significa que no cuentan con un buen desarrollo de comunicación intrapersonal, que tiene que ver con su bienestar emocional y desarrollo personal.

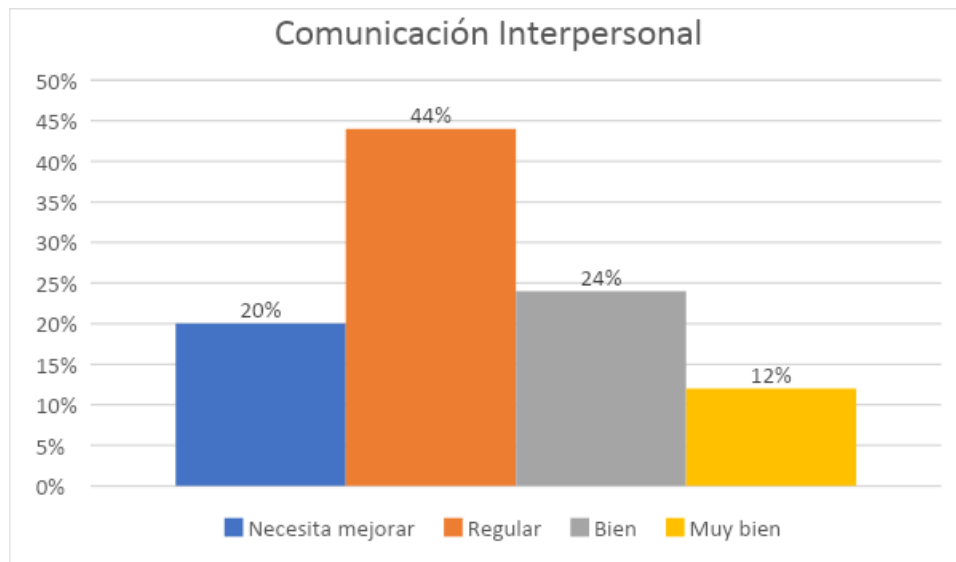
Además, se aprecia que el 58% se encuentran en la escala de regular y no existen respuestas en cuanto a muy bien. Esto quiere decir que la gran mayoría de colaboradores no cuenta con un buen desarrollo de sus habilidades blandas para desenvolverse en sus puestos de trabajo, y esto sucede debido a falta de capacitaciones con enfoque en coaching o psicología organizacional.

*Tabla 13*

*Análisis descriptivo de comunicación interpersonal*

<b>Escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Necesita mejorar	10	20%
Regular	22	44%
Bien	12	24%
Muy bien	6	12%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario comunicación interpersonal



*Figura 3*  
*Comunicación Interpersonal*

Interpretación:

Se analiza que en la tabla 13 y figura 3 existe un 24% y 12% que se encuentran en la escala de bien y muy bien, respectivamente. Esto representa a los colaboradores que consideran que pueden relacionarse correctamente en su entorno laboral, teniendo en cuenta la comunicación que tienen con sus superiores y su vínculo con el equipo de trabajo.

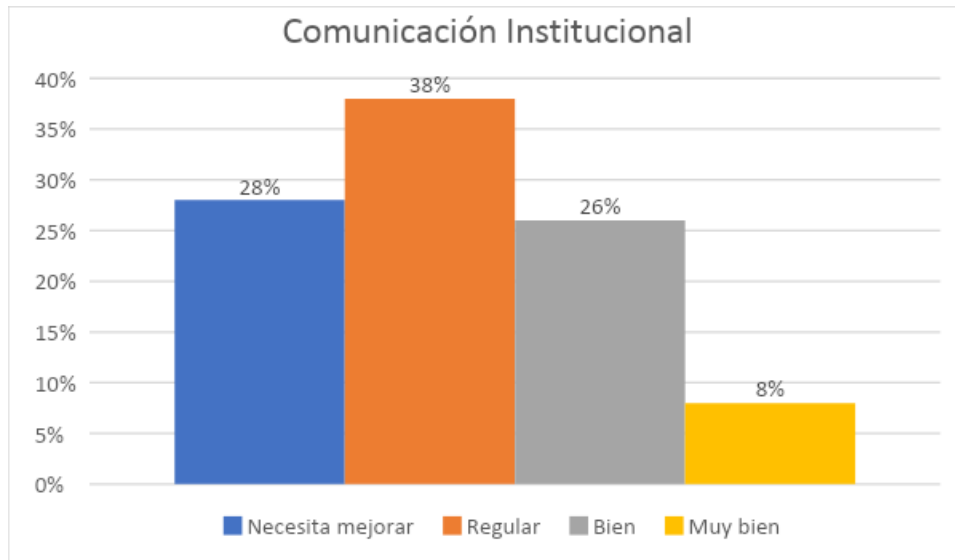
En contraste, un 44% de los colaboradores se encuentra en la escala de regular, lo cual evidencia que presentan dificultades para vincularse con su entorno. Esto puede producirse debido a la falta de comunicación efectiva y dinamismos en los equipos de trabajo.

Además, se observa que un 20% se sitúa en la escala de necesita mejorar, debido a que son conscientes que no cuentan con las habilidades correctas para expresarse o no se sienten en un ambiente de confianza para desenvolverse.

*Tabla 14*  
*Análisis descriptivo de comunicación institucional*

<b>Escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Necesita mejorar	14	28%
Regular	19	38%
Bien	13	26%
Muy bien	4	8%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario comunicación institucional.



*Figura 4*  
*Comunicación Institucional*

Interpretación:

Se analiza que en la tabla 14 y figura 4 existe un 38% y 28% que se encuentran en la escala de regular y necesita mejorar, respectivamente. Eso evidencia que no hay correcta difusión de la personalidad de la institución y que los colaboradores no tienen claro cuáles son los objetivos organizacionales.



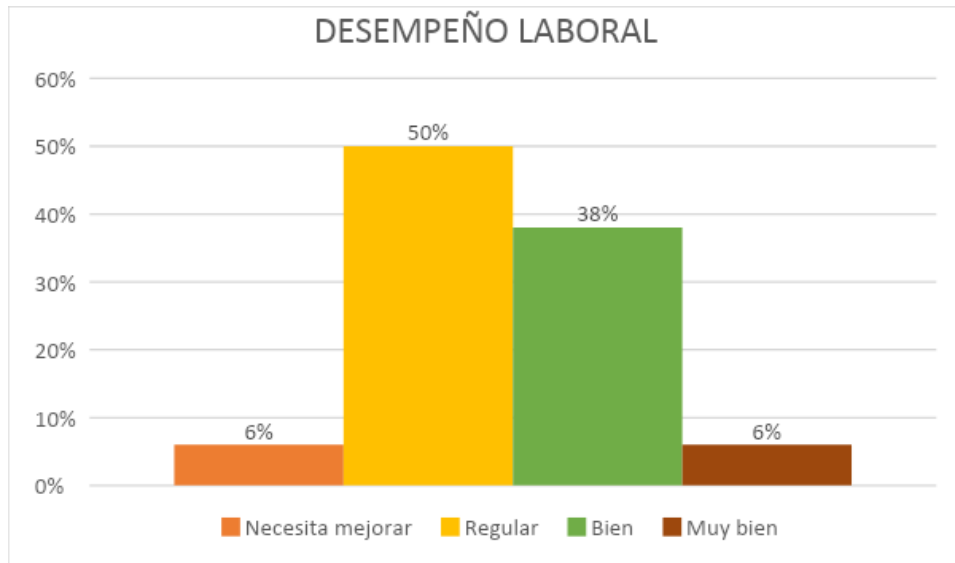
Por otro lado, existe un 26% que se ubica en la escala de bien, en donde se puede interpretar que cierta parte del cliente interno conoce acerca de la misión, visión y objetivos de la empresa. Además, hay un 8% de colaboradores que se encuentran en la escala de muy bien, lo cual significa que estas personas cuentan con un sentido de compromiso y pertenencia respecto a la empresa.

*Tabla 15*

*Análisis descriptivo de desempeño laboral*

<b>Escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Necesita mejorar	3	6%
Regular	25	50%
Bien	19	38%
Muy bien	3	6%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario desempeño laboral.



*Figura 5*  
*Desempeño Laboral*

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 15 y figura 5 existe un 50% y 38% en la escala de regular y bien, respectivamente, lo cual indica que los colaboradores consideran que tienen un buen desempeño laboral. Esto quiere decir que la mayoría no considera que tiene un buen desempeño laboral y por otro lado, el 38% indica que su desempeño laboral está estable, lo cual se puede atribuir al cumplimiento de tareas o al trabajo bajo presión.

Asimismo, se observa un 6% y 6% en las escalares de necesita mejorar y muy bien, respectivamente. Por lo tanto, hay colaboradores que no consideran que realizan bien sus actividades y por otro lado, existen

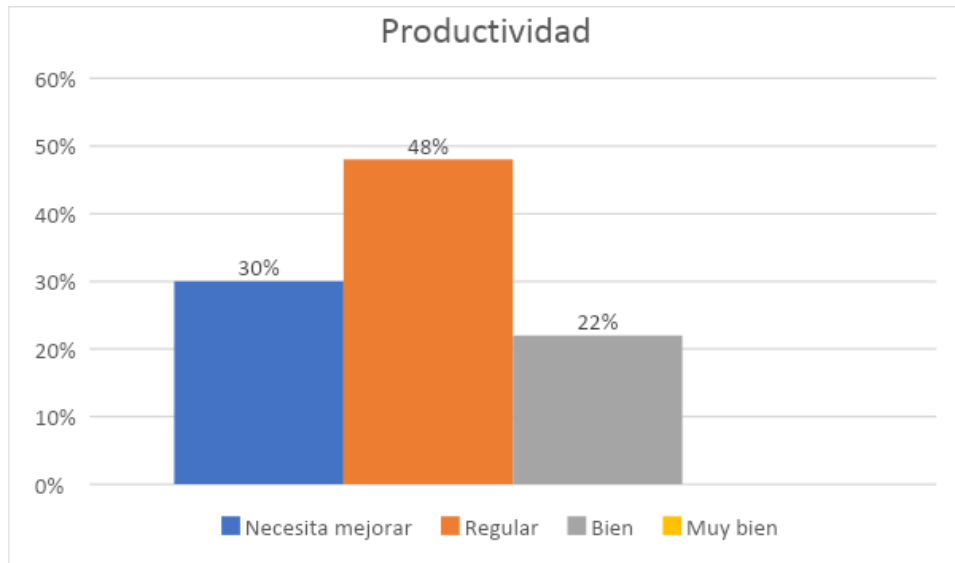
colaboradores que sí cuentan con habilidades para desarrollarse en su trabajo eficientemente.

*Tabla 16*

*Análisis descriptivo de productividad*

<b>Escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Necesita mejorar	15	30%
Regular	24	48%
Bien	11	22%
Muy bien	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario productividad.



*Figura 6*  
*Productividad*

Interpretación:

Se analiza que en la tabla 16 y figura 6 que existe un 48% en la escala de regular, esto significa que no hay precisamente un buen nivel de productividad en la empresa y se evidencia que los colaboradores no cuentan con motivación para realizar sus labores.

El 30% indica que necesita mejorar, esto representa a los colaboradores que no han alcanzado a sentirse productivos, esto puede deberse a falta de un incentivo para conseguir lograr los objetivos.

El 22% se encuentra en la escala de bien, lo cual significa que se sienten cómodos y pueden llevar a cabo sus labores sin dificultad. Por otro lado, no existen respuestas en la escala de muy bien.

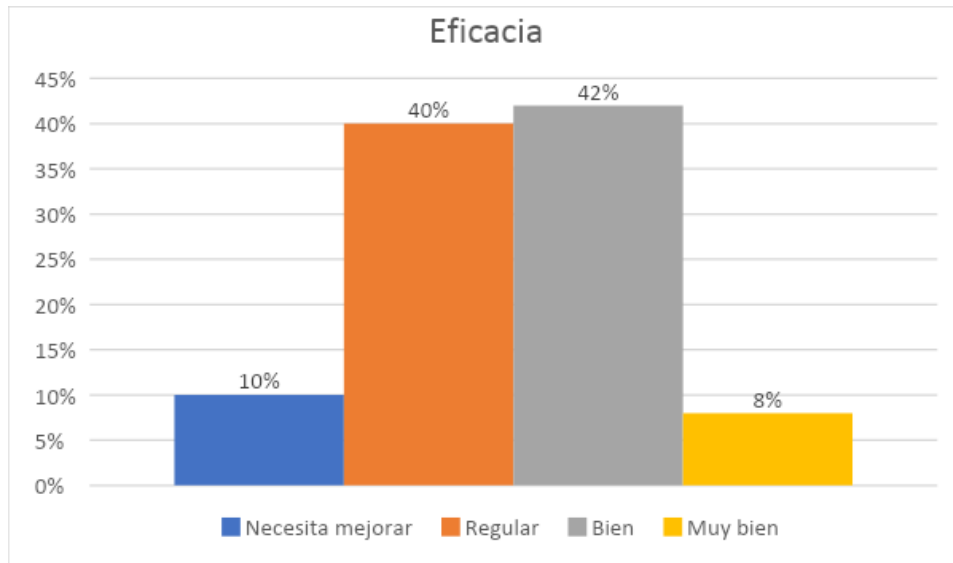
Se demuestra que no hay un déficit de compromiso con la empresa y por ello los colaboradores no están siendo suficientemente productivos.

*Tabla 17*

*Análisis descriptivo de eficacia*

<b>Escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Necesita mejorar	5	10%
Regular	20	40%
Bien	21	42%
Muy bien	4	8%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario eficacia



*Figura 7*

*Eficacia*

Interpretación:

Se analiza que en la tabla 17 y figura 7 existe un 40% y 42% que se encuentran en la escala de regular y bien, respectivamente. Esto significa que los colaboradores cumplen medianamente con su trabajo.

Se observa un 10% en la escala de necesita mejorar, que representa a los colaboradores con falencias para cumplir con sus actividades, ya sea por problemas personales o falta de conocimiento.

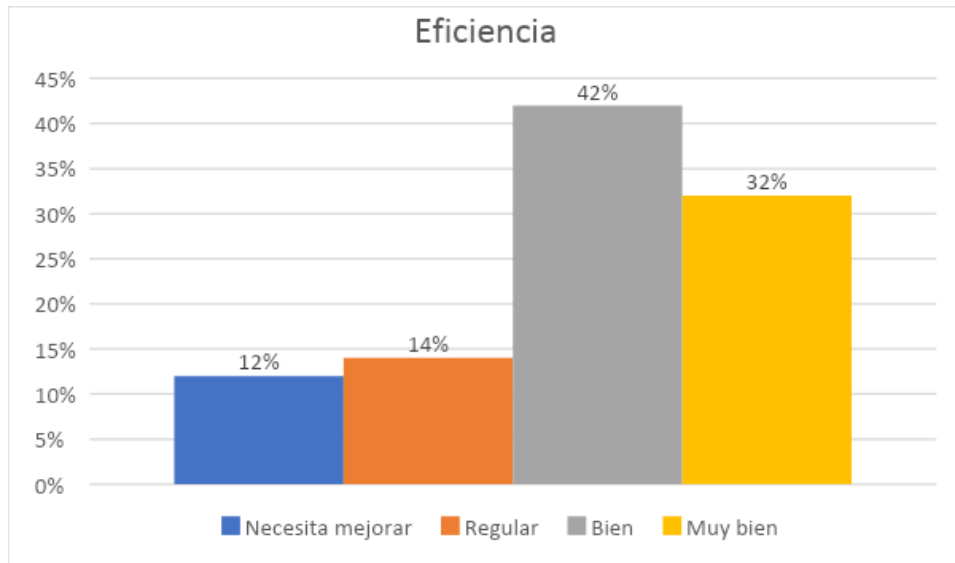
El 8% se ubica en la escala de muy bien, lo cual indica que hay colaboradores que sienten que logran finalizar sus actividades sin problema alguno.

Podemos deducir que la gran mayoría de colaboradores no llegan a cumplir con las actividades laborales de una manera eficaz, esto puede suceder debido a que el personal no comunica las falencias que tiene para trabajar y por ende, no recibe un apoyo adecuado.

*Tabla 18*  
*Análisis descriptivo de eficiencia*

<b>Escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Necesita mejorar	6	12%
Regular	7	14%
Bien	21	42%
Muy bien	16	32%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario eficiencia.



*Figura 8*  
*Eficiencia*

Interpretación:

Se analiza que en la tabla 18 y figura 8 que existe un 42% en la escala de bien, que indica un buen nivel de eficiencia en los colaboradores. Esto demuestra que los colaboradores se sienten en un espacio cómodo para poder desarrollarse eficientemente.

El 32% se encuentra en la escala de muy bien, por ende, se entiende que hay colaboradores que han logrado desarrollar nuevas habilidades para conseguir resultados más óptimos dentro de la empresa.

Por otro lado, el 12% y 14% se ubican en la escala de necesita mejorar y regular, respectivamente. Esto expresa una minoría en la empresa que



siente que no puede encontrar nuevas herramientas o estrategias para tener mejores resultados en su trabajo.

### **5.3.2 Análisis de los resultados inferenciales (pruebas de hipótesis)**

#### **Paso 1: Planteamiento de la hipótesis**

**H0:** La comunicación interna no influye significativamente en el buen desempeño laboral de los colaboradores dentro de un medio de comunicación - San Isidro, 2022.

**H1:** La comunicación interna influye significativamente en el buen desempeño laboral de los colaboradores dentro de un medio de comunicación - San Isidro, 2022.

**Paso 2: Selecciona nivel de significancia:**  $0.05=5\%$  (Error máximo permitido)

Regla de decisión

Si  $p\text{valor} > 0.05$  Acepto  $H_0$ =Hipótesis nula

Si  $p\text{valor} < 0.05$  Rechazo  $H_0$ =Hipótesis nula

**Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis**

*Tabla 19*

*Rho de Spearman para la hipótesis general*

			<b>Correlación</b>	
			Comunicación Interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	0,811
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,811	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	50	50

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

Nota: Procedimiento estadístico *Rho de Spearman* para medir la correlación entre las variables comunicación interna y desempeño laboral.

Figura 9

*Correlación de comunicación interna y desempeño laboral*



#### **Paso 4: Toma de decisión**

Con un nivel de confianza de 95%, y tomando en cuenta que el valor de Sig. = 0.000 se comprueba que la hipótesis es nula es rechazada. En consecuencia, la hipótesis de investigación es aceptada.

#### **Paso 5: Interpretación**

Luego del procedimiento estadístico *Rho de Spearman*, se logró comprobar que el valor de Sig. (Bilateral)=0.000, por ser menor que el valor

crítico y además el valor del coeficiente de correlación *Rho Spearman* dio un valor de 0.811 que representa una correlación positiva Alta, permitiendo concluir que, la comunicación interna contribuye significativamente el buen desempeño laboral de los colaboradores dentro de un medio de comunicación de San Isidro, 2022.

### Rho de Spearman para la hipótesis específica 1

Tabla 20

*Rho de Spearman para la hipótesis específica 1*

			Comunicación Interna	Productividad
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	0,743
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	50	50
	Productividad	Coeficiente de correlación	0,743	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.

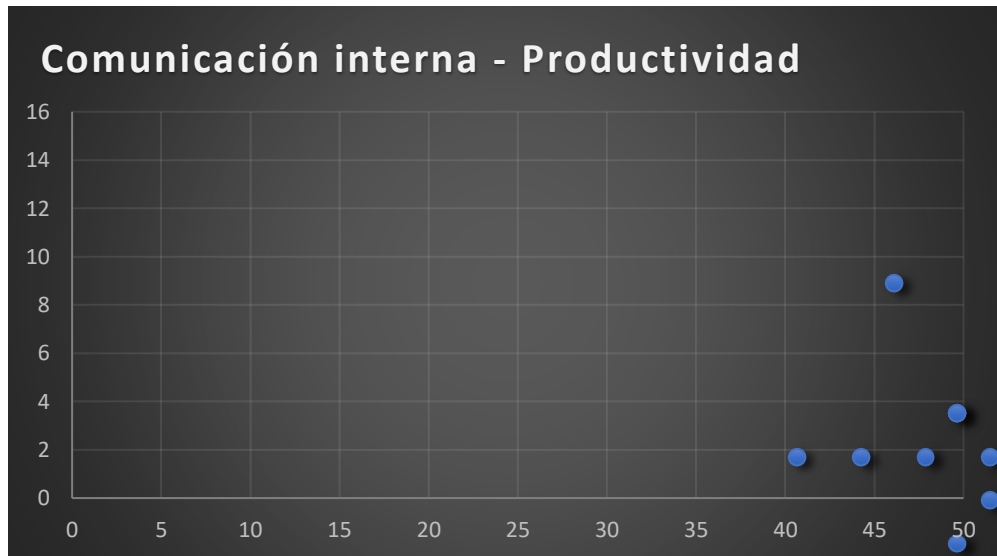
N	50	50
---	----	----

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

Nota: Procedimiento estadístico *Rho de Spearman* para medir la correlación entre la variable comunicación interna y la dimensión productividad.

*Figura 10*

*Correlación de comunicación interna y productividad*



Nota: Procedimiento estadístico *Rho de Spearman* para medir la correlación entre la variable comunicación interna y la dimensión productividad.

Interpretación de tabla 20 y figura 10: En base del procedimiento estadístico *Rho de Spearman*, se logró comprobar que el valor de Sig. (Bilateral)=0.000, por ser menor que el valor crítico y además el valor del coeficiente de correlación *Rho Spearman* dio un valor de 0.743 que representa una correlación positiva alta. Por dicho motivo, al rechazar la hipótesis nula, se obtiene la siguiente conclusión: La variable de comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de productividad en San Isidro, 2022. Afirmando que esta correlación es significativa.

## Rho de Spearman para la hipótesis específica 2

Tabla 21

Rho de Spearman para la hipótesis específica 2

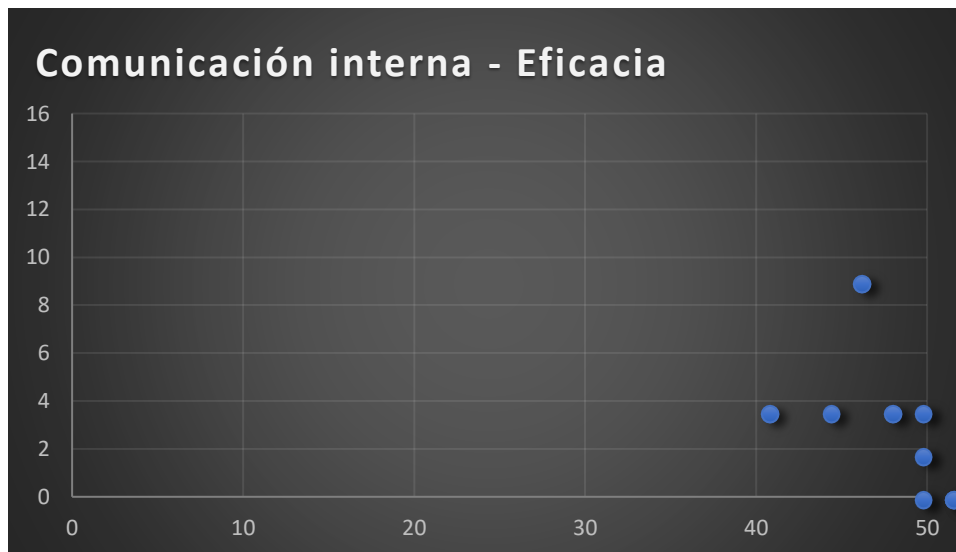
			Comunicación Interna	Eficacia
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	0,741
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	50	50
	Eficacia	Coeficiente de correlación	0,741	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	50	50

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

Nota: Procedimiento estadístico *Rho de Spearman* para medir la correlación entre la variable comunicación interna y la dimensión eficacia.

Figura 11

Correlación de comunicación interna y eficacia



Nota: Procedimiento estadístico *Rho de Spearman* para medir la correlación entre la variable comunicación interna y la dimensión eficacia.

Interpretación de tabla 21 y figura 11: En base del procedimiento estadístico *Rho de Spearman*, se logró comprobar que el valor de Sig. (Bilateral)=0.000, por ser menor que el valor crítico y además el valor del coeficiente de correlación *Rho Spearman* dio un valor de 0.741 que representa una correlación positiva alta. Por dicho motivo, al rechazar la hipótesis nula, se obtiene la siguiente conclusión: La variable de comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de



eficacia en San Isidro, 2022. Afirmando que esta correlación es significativa.

### Rho de Spearman para la hipótesis específica 3

Tabla 22

Rho de Spearman para la hipótesis específica 3

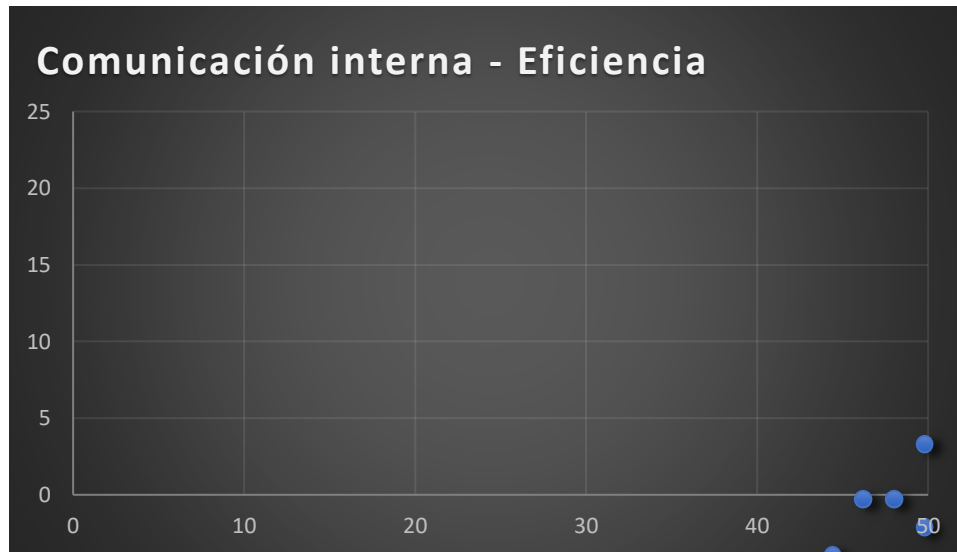
			Comunicación Interna	Eficiencia
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	0,873
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	50	50
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	0,873	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Nota: Procedimiento estadístico *Rho de Spearman* para medir la correlación entre la variable comunicación interna y la dimensión eficiencia.

Figura 12

Correlación de comunicación interna y eficiencia



Nota: Procedimiento estadístico *Rho de Spearman* para medir la correlación entre la variable comunicación interna y la dimensión eficiencia.

Interpretación de tabla 22 y figura 12: En base del procedimiento estadístico

*Rho de Spearman*, se logró comprobar que el valor de Sig. (Bilateral)=0.000, por ser menor que el valor crítico y además el valor del coeficiente de correlación *Rho Spearman* dio un valor de 0.873. Por dicho motivo, al rechazar la hipótesis nula, se obtiene la siguiente conclusión: La variable de comunicación interna se relaciona significativamente con la

dimensión de eficiencia en San Isidro, 2022. Afirmando que esta correlación es significativa.

### 5.3.3 Propuesta de valor del proyecto

Tabla 23

*Propuesta de valor de la variable comunicación interna*

<b>Con Comunicación Interna</b>	<b>Sin Comunicación Interna</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Permite aumentar el desempeño de los colaboradores y mejorar los procesos.</li><li>• Propone un intercambio fluido de conocimientos y experiencias entre los mismos colaboradores.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reduce el desempeño de los trabajadores y difícilmente se alcanzan los objetivos a corto plazo.</li><li>• Escasa comunicación entre trabajadores de distintas áreas y el ambiente de trabajo se vuelve escéptico.</li></ul>

- Incrementa el sentido de pertenencia e identificación con los objetivos que tiene la organización.
- El trabajador no se siente identificado con la empresa y su capacidad disminuye considerablemente.

*Tabla 24*

*Propuesta de valor de la variable desempeño laboral*

<b>Con Desempeño Laboral</b>	<b>Sin Desempeño Laboral</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumenta la productividad, mejora de los tiempos de trabajo y mejor gestión de los recursos que el colaborador tiene a la mano.</li> <li>• Se genera de forma natural y dinámica, la formación de nuevos líderes en distintas áreas de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El rendimiento de los colaboradores reduce considerablemente y surgen los primeros problemas.</li> <li>• Los trabajadores se sienten estancados en sus puestos y la competencia interna es deficiente.</li> </ul>

- Correcta y eficaz resolución de conflictos que puedan surgir durante una jornada laboral.
  - No se resuelven los conflictos a tiempo y el ambiente de trabajo se hace difícil de sobrellevar.
- 

#### **5.3.4 Fuentes de ingreso del proyecto**

Gestión humana: al tratarse de un proyecto que abarca las distintas áreas de RPP Noticias, este aspecto no solo nos brindará una perspectiva del desenvolvimiento de los trabajadores en el plano laboral, sino que también nos permitirá identificar de forma rápida y eficiente a aquellos colaboradores con rasgos en su personalidad que vayan mejor alineados con los objetivos de la empresa.

Rendimiento laboral: el desarrollo de este trabajo beneficiará al incremento de la productividad en los trabajadores y cómo es que una mejor comunicación interna influye en su toma de decisiones para momentos de mucha tensión y de gran desgaste físico y mental.

### **5.3.5 Canales de distribución del proyecto**

Para llevar a cabo la comunicación del proyecto con respecto a desempeño laboral, coincidimos en potenciar el uso del WhatsApp, correo corporativo e Intranet propia de la empresa, estos canales cuentan con características diferentes respecto al nivel de importancia de cada mensaje, así como a la fecha.

WhatsApp tiene un uso más recurrente sobre el envío de pautas de programas de radio, televisión y contenido en redes sociales. Con respecto al correo corporativo, su aplicación va más orientada a la distribución de horario semanal, cambios en el organigrama, solicitudes al departamento de Logística y coordinación entre jefes directos de cada área de RPP noticias. Referente al Intranet, se usa para registrar las vacaciones de cada colaborador, participación de sorteos a eventos de entretenimiento y firma electrónica de boletas.

Mediante estas herramientas de comunicación podremos tener un balance más preciso sobre cómo se relacionan los colaboradores y sus preferencias respecto a los distintos canales mencionados.

### **5.3.6 Estrategias de penetración del proyecto**

La comunicación interna dentro de las organizaciones viene siendo una estrategia potencial para el alcance óptimo de los objetivos empresariales, así como para el cuidado del capital humano y el desarrollo personal del mismo. Hoy en día entendemos que el buen flujo de comunicación, la importancia de tomar en cuenta la opinión del cliente interno y fortalecer las habilidades de cada colaborador, tiene como resultado una cultura organizacional sostenible y un ambiente laboral agradable.

Se observa que para una buena implementación de comunicación interna es necesario contar con capacitaciones constantes donde se refuerce el la misión, visión y valores de la empresa. Además, las pausas activas serán de mucha ayuda para el bienestar de los colaboradores, sumado a ello, debido a que se están retomando las actividades presenciales, los eventos corporativos ayudarán a la buena gestión de trabajo en equipo.

Finalmente, los canales de comunicación tienen que funcionar eficazmente en fechas y horarios estratégicos para un buen alcance del mensaje.

La vuelta al trabajo presencial nos permite conocer qué tantos cambios o modificaciones se pueden realizar en la comunicación interna para que el colaborador pueda tener un mejor desempeño laboral y así se puedan alcanzar los objetivos de la empresa.

Tenemos conocimiento que algunos trabajadores no se sienten identificados con los objetivos de la empresa o simplemente no los reconocen porque no han recibido con claridad los nuevos lineamientos que puedan surgir en base a cada meta u objetivo planteado.

Estimamos conveniente realizar un control diario sobre el rendimiento de cada área para evaluar los resultados obtenidos con el fin de tener una medición más precisa sobre el alcance de los objetivos trazados. Con ello, también sabremos qué incentivos tener para cierta área de trabajo en específico (bonos, gift cards, almuerzos corporativos, etc



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

### **6.1 Conclusiones**

#### **6.1.1 Conclusión general**

Después de realizar la prueba Rho de Spearman, se obtuvo un resultado de  $\rho=0.811$  y un nivel de significancia de 0.000, que representa una correlación positiva alta, por lo cual se pudo confirmar la existencia de una relación significativa entre las variables de comunicación interna y desempeño laboral.

Las organizaciones de hoy deben preocuparse por cuidar de los colaboradores, pues, se pudo comprobar que existe una relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral, lo cual significa que depende de cómo se encuentren emocional y físicamente para llevar a cabo sus actividades de trabajo.

No se debe esperar a que suceda una crisis organizacional para iniciar con las acciones de comunicación interna. Es necesario empezar a observar el comportamiento de los colaboradores y qué tan comprometidos se sienten en su lugar de trabajo, ya que, si no existe una motivación, será muy complicado lograr los objetivos planteados.

Organizar acciones de comunicación para que el cliente interno se sienta importante y fidelizado tendrán como resultado una buena cultura organizacional, así como un mejor alcance en las metas.

### **6.1.2 Conclusiones específicas**

Conclusión específica 1:

Después de realizar la prueba Rho de Spearman, se obtuvo un resultado de  $\rho=0.743$  y un nivel de significancia de 0.000, que representa una correlación positiva alta, por lo cual se acepta la hipótesis específica planteada, demostrando la existencia de una relación significativa entre la variable de comunicación interna y la dimensión productividad.

Luego de realizar el procesamiento de correlación, se pudo corroborar la existencia de una relación significativa entre la dimensión productividad y la variable comunicación interna. Por consiguiente, las acciones de comunicación interna tienen un impacto en la productividad de los colaboradores, entonces, podrían implementarse objetivos SMART para la elaboración de actividades, teniendo en cuenta la identidad de la empresa. Para no bajar la productividad es fundamental que se conserve un buen clima laboral para el bienestar emocional de los colaboradores.

### Conclusión específica 2:

Después de realizar la prueba Rho de Spearman, se obtuvo un resultado de  $\rho=0.741$  y un nivel de significancia de 0.000, que representa una correlación positiva alta, por lo cual se acepta la hipótesis específica planteada, demostrando la existencia de una relación significativa entre la variable de comunicación interna y la dimensión eficacia.

Luego de realizar el procesamiento de correlación, se pudo corroborar la existencia de una relación significativa entre la dimensión eficacia y la variable comunicación interna. Por lo que, las acciones de comunicación interna tienen un impacto en la eficacia de los colaboradores, esto se medirá mediante el cumplimiento de labores y la actitud de los colaboradores. Asimismo, también es relevante observar si el personal cuenta con los recursos necesarios para cumplir con su trabajo, ya sea equipos informáticos, sillas ergonómicas, así como un ambiente que cuente con las condiciones de salubridad.

### Conclusión específica 3:

Después de realizar la prueba Rho de Spearman, se obtuvo un resultado de  $\rho=0.873$  y un nivel de significancia de 0.000, que representa una correlación positiva alta, por lo cual se acepta la hipótesis específica planteada,

demostrando la existencia de una relación significativa entre la variable de comunicación interna y la dimensión eficiencia.

Luego de realizar el procesamiento de correlación, se pudo corroborar la existencia de una relación significativa entre la dimensión eficiencia y la variable comunicación interna. Esta relación permite evaluar cómo la comunicación interna genera eficiencia en un equipo de trabajo y se medirá por la capacidad de liderazgo, así como la responsabilidad e iniciativa que demuestre cada colaborador en sus actividades diarias. Para poder lograr la eficiencia es necesario que la empresa invierta en capacitaciones y talleres donde se toquen temas de habilidades blandas y escucha activa.

## **6.2 Recomendaciones**

### **6.2.1 Recomendación general**

Se puede deducir que el medio RPP podría mejorar su nivel de comunicación interna empezando por enviar encuestas de satisfacción vía e-mail a todos sus colaboradores para identificar de manera mensual. Además, es importante que exista un área de comunicación encargada de evaluar si todas las acciones corporativas están alineadas a los valores de la empresa y que los mensajes de difusión sean enviados por los medios correctos en fechas estratégicas.

De la misma forma, tiene que haber un trabajo constante en cuanto a fidelización del cliente interno si se desea lograr resultados positivos respecto a los objetivos planteados. Mientras más comprometido se sienta el colaborador con la empresa, mejor será su desempeño laboral.

### **6.2.2 Recomendaciones específicas**

Recomendación específica 1:

Se recomienda a las empresas privadas invertir en un área de comunicación interna para mantener una cultura organizacional sólida y evitar la falta de productividad, rumores y desmotivación en los colaboradores. Asimismo, es recomendable que se realicen capacitaciones constantes con el fin de promover el desarrollo personal de cada una de las personas que trabaja en la empresa.

Recomendación específica 2:

Se recomienda a las empresas privadas realizar un seguimiento en cuanto a logro de objetivos, para definir qué factores están influyendo en la eficacia de los colaboradores y a partir de ello brindarles las herramientas necesarias para que puedan cumplir con su trabajo. Además, se recomienda hacer pausas activas cada 3 horas para mejorar el estado anímico y fisiológico del equipo de trabajo.

### Recomendación específica 3:

Es conveniente que las organizaciones brinden un incentivo a sus colaboradores como mérito de su desempeño, porque de esta manera ellos se sienten reconocidos y valorados. De esta manera se fomentará mayor motivación para lograr los objetivos y el colaborador se sentirá más identificado con su empresa.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes de información

- Aced-Toledano, C., & Miquel Segarra, S. (2021). La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica.  
<https://www.mediterranea-comunicacion.org/article/view/2021-v12-n2-comunicacion-interna-empresas-espanolas-clave-estrategica>
- Acosta Saavedra, D. R., & Quiroz Daza, G. G. (2018). La gestión por competencia y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano de la empresa Decorcasa Cia. Ltda, Ciudad Manta (Bachelor's thesis, Calceta: ESPAM MFL).  
<https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/909>
- Altamirano Vargas, J. I. (2021). Plan de comunicación interna en una empresa de producción en la ciudad de Ambato (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3105>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Ariaz Ramos, P. J. (2020). El marketing mix y la fidelización del cliente de la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, Guayaquil, 2020.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49027>
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Barnett Guillén, L. E. (2021). Comunicación interna y calidad de servicio en los condominios administrados por la empresa W&M Security SAC-Lima. 2019.  
<https://hdl.handle.net/20.500.14095/967>
- Bautista Cuello, R., & Cienfuegos Fructus, R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica.  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417/1788](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788)
- Barrios-Hernández, K. D. C., Olivero-Vega, E., & Figueroa-Saumet, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. Información tecnológica, 31(2), 55-62.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>
- Belategui, O., Gago, M., & Egaña, T. (2019). La comunicación interna en las cooperativas: la percepción de las personas trabajadoras sobre la escucha y la información.  
<https://doi.org/10.5209/REVE.62812>
- Biedma-Ferrer, J. M. (2021). Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios),

8(1), 1-17.

<https://doi.org/10.22579/23463910.272>

Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., & Cardona-Arbeláez, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información Tecnológica*, 31(1), 141–148.

<https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000100141>

Cabel Holguín, M. E. (2020). Comunicación interna digital y comportamiento de los trabajadores de la empresa B12 Perú durante la cuarentena del Covid-19.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60890/Cabel\\_HME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60890/Cabel_HME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carrasco Padilla, Z. M. (2019). Comunicación interna y el cambio organizacional en la Empresa Xpodeka SAC Callao 2019.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52590/Carrasco\\_PZM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52590/Carrasco_PZM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información*, 29(3).

<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2020.may.24/50506>

Castro, D. E. M., Condor, M. R. Y., & Manayay, D. (2020). Estilos de liderazgo y cultura organizacional de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja, Huancavelica, Perú. *LLamkasun: Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 1(3), 114-134.

<https://llamkasun.unat.edu.pe/index.php/revista/article/view/25/31>

Castro Ramírez, N. A. (2021). Estrategias en relaciones interpersonales para optimizar el desempeño laboral docente en la unidad educativa Juan Bautista Aguirre, Daule 2020.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/68574>

Chavarría Híjar, M. G. (2019). Bienestar psicológico y engagement laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/36880>

Changuán, M. P. O. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca sinergia*, 11(2), 166-173.

<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2254/2649>

Chaico Pauca, J. V. (2021). Comunicación interna y competencia laboral en trabajadores de un ministerio, en tiempos del Covid-19, Lima 2021.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67340/Chaico\\_PJV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67340/Chaico_PJV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra.

<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

Cuenca, J., & Verazzi, L. (2019). Guía fundamental de la comunicación interna. Editorial UOC.

<https://books.google.es/books?id=mxSzDwAAQBAJ&lpg=PT4&ots=eP8qmCa2ej&dq=Gu%C3%A Da%20fundamental%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20interna.%20Editorial%20UOC.&lr>



[&hl=es&pg=PT5#v=onepage&q=Gu%C3%ADa%20fundamental%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20interna.%20Editorial%20UOC.&f=false](#)

- Delzo Huisa, J. C. (2019). La comunicación interna y la identidad corporativa del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Asia, durante el año 2018 y primer trimestre del 2019.  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2578/Juan%20Delzo\\_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2578/Juan%20Delzo_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- DÍAZ, J. A. G., GONZÁLEZ, J. Á., & SERRATO, Y. Y. D. (2020). Análisis de la medición del clima organizacional por medio de la aplicación de instrumentos cuantitativos y cualitativos en las áreas administrativas y operativas de las empresas públicas de AIPE (EPA) en el año 2019.  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17692/1/2020\\_clima\\_organizacional\\_Aipe.pdf2](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17692/1/2020_clima_organizacional_Aipe.pdf2)
- Espinoza Vásquez, G. M., & Yactayo Bardales, R. O. (2022). La comunicación interna y su aporte en la imagen corporativa de CAFAE PJ en el primer periodo del 2022.  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5970/G.Espinoza\\_R.Yactayo\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5970/G.Espinoza_R.Yactayo_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza Freire, E. E. (2020). La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico. *Conrado*, 16(75), 103-110.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000400103](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000400103)
- Fausto Lizaola, C., Tójar Hurtado, J. C., & Ríos Ariza, J. M. (2019). La Educación como vía de empoderamiento laboral y social de la juventud universitaria en México. *Ene*, 8, 57.  
<http://dx.doi.org/10.5209/REVE.61937>
- Forneron Velazco, R. (2021). Gestión del cambio organizacional por covid-19 en las cooperativas de la ciudad de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (4), 4914-4936.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.667](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.667)
- Fuentes-Doria, D. D., Toscano-Hernández, A. E., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J. L., & Díaz Pertuz, L. (2020). Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables.  
<https://repositorio.upb.edu.co/handle/20.500.11912/6201>
- Giles, E. G. (2021). Comunicación interna 2.0: Una propuesta de gestión innovadora (Bachelor's thesis).  
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/20696/TFG--%20Eve%20Giles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- GiMénez, J., Ferreras Listán, M., López Cruz, I., & Morón Monje, H. (2011). Análisis del patrimonio presente en los libros de texto: obstáculos, dificultades y propuestas. *Revista de educación*.  
<http://hdl.handle.net/11162/81480>
- Hermoza, J. F. G. (2018). Valoración del aporte de la comunicación interna y factores relacionados. Investigación en organizaciones privadas de la ciudad de Lima durante el 2017 (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Perú-CENTRUM Católica (Perú)).

[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12121/GARCIA\\_HERMOZA\\_VALORACION.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12121/GARCIA_HERMOZA_VALORACION.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

- Hernández Carrera, R. M. (2014). La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada. *Cuestiones Pedagógicas*, 23, 187-210.  
<http://hdl.handle.net/11441/36261>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Tecnología de Información y Comunicación en las Empresas*.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1719/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1719/libro.pdf)
- Llerena, N. A. B. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75-103.  
<https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Mamani Avendaño, Y. M., & Cáceres López, J. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/2260>
- Martínez Miguélez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. *Paradigma*, 27(2), 07-33.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1011-22512006000200002](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512006000200002)
- Nolasco Calle, M. A. (2020). La comunicación interna en la distribuidora “San Hilarión” ubicada en el distrito de Ate y su incidencia en el clima organizacional.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5f49d8cb-5306-4811-a7a8-a11e34c37738/content>
- Nomberto Vera, D. A., & Pérez Calderón, C. J. (2018). Propuesta de un plan de comunicación para mejorar la Comunicación Interna de la Gerencia de Desarrollo Económico local de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017.  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10331/NOMBERTO%20VERA-PEREZ%20CALDERON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ochoa Rincón, C. L. (2021). El papel de la gestión del cambio en la empresa frente a la nueva normalidad.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/38908/OchoaRinconCindyLorena2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pimienta Prieto, J. H., & De La Orden Hoz, A. (2017). Metodología de la investigación.  
<104.207.147.154>
- Prieto Pulido, R., Estrada López, H., Palacios Arrieta, A., & Paz Marcano, A. (2018). Factores del cambio organizacional. Claves de éxito en la gestión de empresas del sector petrolero.  
[http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2276/Factores\\_cambio\\_organizacional.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2276/Factores_cambio_organizacional.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Puebla-Martínez, B., & Montero, J. F. (2018). Gestión de la comunicación interna a través de las aplicaciones para móviles. Caso de estudio: El Corte Inglés. *Revista Prisma Social*, (22), 113-126.  
<https://revistaprismasocial.es/article/view/2590>
- Ramos Moreno, D. C. (2012). El Clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje.  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacion%20al.pdf?sequence=1>
- Rivadeneira, M. R. R. (2018). Impacto de la comunicación en la reputación: una aproximación desde la cultura organizacional (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Perú-CENTRUM Católica (Perú)).  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12050>
- Romero, J. L. M., & Rosado, Z. M. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.  
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i.1307>
- Saldívar, A. K. E., & Moctezuma, J. A. T. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *NovaRua*, 12(20), 72-89.  
<https://doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>
- Sullca Tapia, G. A. (2018). Gestión del cambio organizacional y planificación estratégica en el Programa de Complementación Alimentaria. Municipalidad de S.J. L, 2018.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22406/Sullca\\_TG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22406/Sullca_TG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santillán Valdivieso, S. J. (2021). Propuesta de diseño de una auditoría de gestión como herramienta de evaluación del cumplimiento de objetivos del área de producción de la empresa Alumvid (Bachelor's thesis, Quito: UCE).  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23843>
- Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BhymmEqkkJwC&oi=fnd&pg=PA11&dq=tamayo+investigacion+aplicada+investigaci%C3%B3n+social&ots=TscC9i07iG&sig=LpuwE7zHVpm2N0f2Hk8sfxp\\_aRI#v=onepage&q=tamayo%20investigacion%20aplicada%20investigaci%C3%B3n%20social&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BhymmEqkkJwC&oi=fnd&pg=PA11&dq=tamayo+investigacion+aplicada+investigaci%C3%B3n+social&ots=TscC9i07iG&sig=LpuwE7zHVpm2N0f2Hk8sfxp_aRI#v=onepage&q=tamayo%20investigacion%20aplicada%20investigaci%C3%B3n%20social&f=false)
- Tello Sayan, J. O. (2022). Seguridad y salud en el trabajo y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores en una empresa constructora.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98303/Tello\\_SJO-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98303/Tello_SJO-SD.pdf?sequence=1)
- Torra, F. J. (2022). Causas y efectos del exceso de confianza del trabajador como factor psicosocial en los accidentes laborales (Bachelor's thesis, Universidad Nacional del Comahue. Facultad de Ciencias del Ambiente y la Salud. Secretaría de Ciencia Técnica y Posgrado.).  
<http://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncomaid/16645/CAUSAS%20Y%20EFECTOS%20DEL>

[% 20EXCESO% 20DE% 20CONFIANZA% 20DEL% 20TRABAJADOR% 20COMO% 20FACTOR% 20PSICOSOCIAL% 20EN% 20LOS% 20ACCIDENTES% 20LABORALES% 20- % 20TORRA% 20FRANCISCO% 20JAVIER% 20- % 202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y&isAllowed=y](#)

- Torres Herrera, L. K. (2019). Impacto del modelo Kotter para la gestión del cambio, como herramienta de mejora continua en las organizaciones. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34865/TorresHerreraLeidyKatherine2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vera, F. (2021). Competencias blandas para la fuerza laboral del siglo XXI. Transformar, 2(2), 20-29. <https://revistatransformar.cl/index.php/transformar/article/view/20>
- Verghese, A. K. (2012). Internal communications: insights, practices and models. SAGE Publications India. [https://books.google.com.ec/books?id=7duGAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=7duGAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Vidarte Rojas, J. J. P. (2019). La comunicación interna y su relación con el clima organizacional en las instituciones públicas. Caso: Consejo Nacional de la Magistratura. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10372/Vidarte\\_rj.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=Para%20el%20estudio%20de%20la,%3A%20intrapersonal%2C%20interpersonal%20e%20institucional](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10372/Vidarte_rj.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=Para%20el%20estudio%20de%20la,%3A%20intrapersonal%2C%20interpersonal%20e%20institucional).
- Werdan Vassallo, S. (2022). Contribución de la comunicación interna en la transformación cultural del banco Bilbao-Vizcaya Argentaria, Perú, 2019. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6354a5b1-fd1e-4cc8-829d-258eba004888/content>

## 7.2 Anexos

### 7.2.1 Matriz de consistencia

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Título de la investigación:		Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral con enfoque a la normalidad - San Isidro, 2022			
Línea de investigación		Mejora de procesos y operaciones			
Autor:		Medrano Espejo, Jenifer - Dueñas Leiva, Jean Martín			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cómo influye la comunicación interna en el desempeño laboral con enfoque a la normalidad - San Isidro, 2022?	Determinar cómo la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los colaboradores de un medio de comunicación en San Isidro, 2022.	La comunicación interna influye significativamente en el buen desempeño laboral de los colaboradores dentro de un medio de comunicación - San Isidro, 2022.	Variable 1: Comunicación Interna	D1: Comunicación intrapersonal D2: Comunicación interpersonal D3: Comunicación institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enfoque: Cualitativo</li> <li>Tipo: Aplicada</li> <li>Alcance: Descriptiva Correlacional</li> <li>Diseño: No experimental - Transversal</li> <li>Unidad de análisis: Colaboradores de RPP.</li> </ul>
			Variable 2: Desempeño Laboral	D1: Productividad D2: Eficacia D3: Eficiencia	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Indicadores		Medios de Certificación (Técnica / Instrumento)
¿Cómo influye la comunicación interna en la productividad laboral con enfoque a la normalidad- San Isidro, 2022?	Establecer cómo influye la comunicación interna en la productividad laboral con enfoque a la normalidad- San Isidro, 2022	La comunicación interna influye significativamente en la productividad laboral con enfoque a la normalidad- San Isidro, 2022	Comunicación intrapersonal	Ideas	Lista de cotejo
			Comunicación interpersonal	Emociones	
				Receptividad	
				Comunicación efectiva	
¿Cómo influye la comunicación interna en la eficacia laboral con enfoque a la normalidad - San Isidro, 2022?	Identificar cómo la comunicación interna influye en la eficacia laboral con enfoque a la normalidad - San Isidro, 2022?	La comunicación interna influye de modo valioso en la eficacia laboral con enfoque a la normalidad - San Isidro, 2022	Comunicación institucional	Comunicación Ascendente	
				Comunicación Descendente	
				Comunicación Horizontal	
¿Cómo influye la comunicación interna en la eficiencia laboral con enfoque a la normalidad - San Isidro, 2022?	Analizar de qué manera la comunicación interna influye en la eficiencia laboral con enfoque a la normalidad - San Isidro, 2022	La comunicación interna influye significativamente en la eficiencia laboral con enfoque a la normalidad - San Isidro, 2022.	Productividad	Producción personal	
			Eficacia	Calidad de trabajo	
				Cumplimiento de labores	
			Eficiencia	Liderazgo y trabajo en equipo	
				Responsabilidad personal	

## 7.2.2 Matriz de operacionalización de variables

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES									
Tabla 1 Operacionalización de la variable 1									
Variable: Comunicación Interna									
Instrumento: Cuestionario de preguntas									
Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems del instrumento	1 Necesita mejorar	2 Regular	3 Bien	4 Muy bien	
Siguiendo el modelo de comunicación interna de Vidarte, 2019, la variable de comunicación interna tiene 3 dimensiones, las cuales son : comunicación intrapersonal con 2 indicadores, comunicación interpersonal con 2 indicadores, comunicación institucional con 3 indicadores	Comunicación Intrapersonal	Ideas	1	Me siento identificado(a) con el medio para el cual trabajo					
			2	Estoy conforme con el clima laboral de mi área de trabajo					
		Emociones	3	Siento que mi trabajo es valorado por mis superiores					
			4	Me siento valorado(a) en mi empresa					
	Comunicación Interpersonal	Receptividad	5	Conozco los objetivos de su empresa					
		Comunicación Efectiva	6	La comunicación interna es buena dentro de mi empresa					
	Comunicación Institucional	Comunicación Ascendente	7	El nivel jerárquico tiene influencia en mi desempeño laboral					
		Comunicación Descendente	8	Recibo la motivación necesaria de mis líderes					
		Comunicación Horizontal	9	La empresa fomenta buenos vínculos laborales entre equipos					
			10	Mi empresa promueve el trabajo en equipo					

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES							
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2 : Desempeño Laboral							
Variable: Desempeño Laboral							
Definición conceptual: Siguiendo el modelo de desempeño laboral de Tello, 2022, la variable desempeño laboral tiene 3 dimensiones, las cuales son: productividad con 2 indicadores, eficacia con 2 indicadores y eficiencia con 2 indicadores							
Instrumento: Lista de cotejo							
Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems del instrumento	1 Necesita mejorar	2 Regular	3 Bien	4 Muy bien
Productividad	Cumplimiento de metas	1	Soy productivo durante mi jornada laboral				
		2	Mi rendimiento laboral ha cambiado con la vuelta al trabajo presencial				
	Producción personal	3	Mi estado de ánimo influye en mi rendimiento laboral				
Eficacia	Cumplimiento de labores	4	La empresa fomenta buenos vínculos laborales entre equipos				
		5	Establecen metas concretas en mi área de trabajo				
	Calidad de trabajo	6	Suelo lograr las metas diarias				
Eficiencia	Liderazgo	7	Me siento identificado con los objetivos empresariales				
		8	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades blandas (resiliencia, liderazgo, etc)				
	Responsabilidad personal	9	Logro cumplir con los objetivos de mi trabajo				
		10	Cuento con las condiciones ideales para ser eficiente en mi trabajo				

### 7.2.3 Instrumentos de recopilación de datos

#### CUESTIONARIO

Estimados(as) somos investigadores preocupado por generar aportes concretos de solución a problemas reales de nuestra sociedad, por ello estamos proponiendo realizar un estudio sobre **COMUNICACIÓN INTERNA, ESPACIO DE TRABAJO Y COMPETENCIAS LABORALES**, cuyo objetivo es: determinar cómo es que la comunicación interna de la empresa ha cambiado tras la vuelta al trabajo presencial.

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria y puede elegir no participar. Si decide participar de esta investigación podrá retirarse de esta en cualquier momento, no será penalizado de ninguna manera. Los procedimientos incluyen completar el cuestionario en línea que tomará alrededor de 15 minutos. Todas sus respuestas serán confidenciales. **NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, MARQUE LA OPCIÓN QUE SE AJUSTE A SU PERCEPCIÓN Y RESPUESTA REAL.**

La información recogida será guardada en formato electrónico por contraseña. Para ayudar a preservar la confidencialidad los datos para el análisis **NO** contendrán ninguna información que lo identifique personalmente.

La información anónima que se recoja solo será analizada por el equipo de investigación y será utilizada para los propósitos investigativos.

Si usted tuviera alguna pregunta sobre este estudio por favor contáctese con los investigadores:

Jenifer Yolanda Medrano Espejo: [jenifermespejo@gmail.com](mailto:jenifermespejo@gmail.com)

Jean Martin Dueñas Leiva: jeandleiv@gmail.com

N°	VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA	Necesita Mejorar	Regular	Bien	Muy bien
<b>Comunicación Intrapersonal</b>					
1	Me siento identificado(a) con el medio para el cual trabajo				
2	Estoy conforme con el clima laboral de mi área de trabajo				
3	Siento que mi trabajo es valorado por mis superiores				
4	Me siento valorado(a) en mi empresa				
<b>Comunicación Interpersonal</b>					
5	Conozco los objetivos de mi empresa				
6	La comunicación interna es buena dentro de mi empresa				
<b>Comunicación Institucional</b>					
7	El nivel jerárquico tiene influencia en mi desempeño laboral				
8	Recibo la motivación necesaria de mis líderes				
9	La empresa fomenta buenos vínculos laborales entre equipos				
10	Mi empresa promueve el trabajo en equipo				
<b>VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>Productividad</b>					
11	Soy productivo durante mi jornada laboral				
12	Mi rendimiento laboral ha cambiado con la vuelta al trabajo presencial				
13	Mi estado de ánimo influye en mi rendimiento laboral				
<b>Eficacia</b>					
14	La empresa fomenta buenos vínculos laborales entre equipos				
15	Establecen metas concretas en mi área de trabajo				
16	Suelo lograr las metas diarias				
<b>Eficiencia</b>					
17	Me siento identificado con los objetivos empresariales				
18	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades blandas (resiliencia, liderazgo, etc)				
19	Logro cumplir con los objetivos de mi trabajo				
20	Cuento con las condiciones ideales para ser eficiente en mi trabajo				

## 7.2.4 Validación de expertos





**INSTITUTO SAN IGNACIO  
DE LOYOLA**

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS  
DEL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Velásquez Tapullima, Pedro Alfonso
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente del área de investigación
1.3. Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre comunicación interna
1.4. Autor del instrumento:	Dueñas Leiva, Jean Martin Y Medrano Espejo, Jenifer Yolanda
1.5. Especialidad	Administración y Marketing
1.6. Título de la investigación	COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL CON ENFOQUE A LA NORMALIDAD EN TRABAJADORES DE UN MEDIO DE COMUNICACIÓN - SAN ISIDRO, 2022

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 82-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					78%	

**PREGUNTAS O ÍTEMS OBSERVADOS – VARIABLE 1 O  
INDEPENDIENTE**

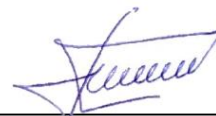
Pregunta observada	Observación

La evaluación se realiza de todos los ítems de la variable

- I.      **PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 78 %. **V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**  
          ( x ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
          (   ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Fecha: 03.12.2022  
DNI. N° 44300506

Firma del experto informante



Dr. Pedro Alfonso Velásquez Tapullima  
ORCID 0000-0003-1966-3392



**INSTITUTO SAN IGNACIO  
DE LOYOLA**

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS  
DEL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Velásquez Tapullima, Pedro Alfonso
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente del área de investigación
3. Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre desempeño laboral
1.4. Autor del instrumento:	Dueñas Leiva, Jean Martin Y Medrano Espejo, Jenifer Yolanda
1.5. Especialidad	Administración y Marketing
1.6. Título de la investigación	COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL CON ENFOQUE A LA NORMALIDAD EN TRABAJADORES DE UN MEDIO DE COMUNICACIÓN - SAN ISIDRO, 2022

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	82-100%
11.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
12.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				X	
13.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
14.ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				X	
15.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
16.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
17.CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
18.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
19.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
20.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					75%	

**PREGUNTAS O ÍTEMS OBSERVADOS – VARIABLE 2 O  
DEPENDIENTE**

Pregunta observada	Observación

La evaluación se realiza de todos los ítems de la variable

I. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( x ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 03.12.2022  
DNI. N° 44300506

Firma del experto informante.



Dr. Pedro Alfonso Velásquez Tapullima  
ORCID 0000-0003-1966-3392