



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
RESTAURANT TAQUITO FERROZ, IQUITOS 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:
TEHITO HERNÁNDEZ RENGIFO
ANITA LEÓN PEÑA**

**ASESOR:
Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.**

IQUITOS, PERÚ

2024



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°048-CCGyT-FACEN-UNAP-2024

En la ciudad de Iquitos, a los **15** días del mes de **marzo** del año 2024, a horas **12:00 m.** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma Google Meet** la sustentación pública de la Tesis titulada: "**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANT TAQUITO FERROZ, IQUITOS 2023**", autorizado mediante **Resolución Decanal N°0369-2024-FACEN-UNAP** presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **TEHITO HERNANDEZ RENGIFO** y **ANITA LEON PEÑA**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN** que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:


Lic. Adm. PIO CHUMBES HUILLCA, Dr.	(Presidente)
Lic. Adm. DIONICIO AGUILAR RAMIREZ, Mag.	(Miembro)
Lic. Adm. ISIS JANETH ROJAS SALAZAR, Mag.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron Respondidas **SATISFACTORIAMENTE**, el jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:


La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA (16)**.
Estando los Bachilleres aptos para obtener el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración.

Siendo las **12 m.** del **15** de **marzo** del **2024**, se dio por concluido el acto académico.


Lic. Adm. **PIO CHUMBES HUILLCA, Dr.**
Presidente


Lic. Adm. **DIONICIO AGUILAR RAMIREZ, Mag.**
Miembro


Lic. Adm. **ISIS JANETH ROJAS SALAZAR, Mag.**
Miembro


Lic. Adm. **GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.**
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 / 065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO y ASESOR



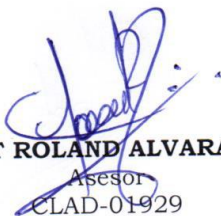
Lic. Adm. PIO CHUMBES HUILLCA, Dr.
Presidente
CLAD-18910



Lic. Adm. DIONICIO AGUILAR RAMIREZ, Mag.
Miembro
CLAD-6233



Lic. Adm. ISIS JANETH ROJAS SALAZAR, Mag.
Miembro
CLAD-16735



Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.
Asesor
CLAD-01929

NOMBRE DEL TRABAJO

FACEN_TESIS_HERNANDEZ RENGIFO_LE
ON PEÑA.pdf

AUTOR

HERNANDEZ RENGIFO / LEON PEÑA

RECuento DE PALABRAS

5099 Words

RECuento DE CARACTERES

28129 Characters

RECuento DE PÁGINAS

31 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.1MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 14, 2023 3:22 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 14, 2023 3:22 PM GMT-5

● 32% de similitud general

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

- 29% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 26% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, con cariño y amor le dedico todo mi esfuerzo y empeño. Así mismo a la empresa donde trabajo por permitir el acceso y darme la facilidad brindándome toda la información necesaria para poder concluir con este trabajo.

Anita Leon Peña

Le dedico a mi familia por el apoyo incondicional recibido, otorgándome fortaleza y perseverancia para concluir esta tesis.

Tehito Hernandez Rengifo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme llegar a este momento, pues sencillo no ha sido. También a mis formadores por transmitirme sus conocimientos logrando alcanzar mis objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito.

Anita Leon Peña

Agradezco a mis padres que a lo largo de mis estudios han sido pilares importantes para lograr mis metas. Asimismo, quisiera expresar mi gratitud a todas las personas que contribuyeron con el desarrollo de mi investigación. Agradezco a todos los que me ayudaron a recopilar datos y a aquellos que dedicaron su tiempo a revisar mi trabajo. Esta tesis no sería la que es sin sus apoyos.

Tehito Hernandez Rengifo

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Bases teóricas	5
1.3. Definición de términos básicos	10
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	13
2.1. Formulación de la hipótesis	13
2.2. Variables y su operacionalización	13
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	15
3.1. Diseño metodológico	15
3.2. Diseño muestral	16

3.3. Procedimientos de recolección de datos.	17
3.4. Procesamiento y análisis de la información	17
3.5. Aspectos éticos	18
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	19
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	29
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	30
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	32
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	34
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Consentimiento Informado	
4. Base de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Estadística de confiabilidad Variable 1	19
Tabla N° 2 Estadística de confiabilidad Variable 2	19
Tabla N° 3 Correlación entre variables	20
Tabla N° 4 Correlación de la Dimensión 1 con la Variable 2	21
Tabla N° 5 Correlación de la Dimensión 2 con la Variable 2	22
Tabla N° 6 Correlación de la Dimensión 3 con la Variable 2	23
Tabla N° 7 Frecuencia y porcentaje Variable 1	24
Tabla N° 8 Frecuencia y porcentaje Dimensión 1 de la variable 1	25
Tabla N° 9 Frecuencia y porcentaje Dimensión 2 de la variable 1	26
Tabla N° 10 Frecuencia y porcentaje Dimensión 3 de la variable 1	27
Tabla N° 11 Frecuencia y porcentaje Variable 2	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 Variable Comunicación interna	24
Gráfico N° 2 Dimensión 1	25
Gráfico N° 3 Dimensión 2	26
Gráfico N° 4 Dimensión 3	27
Gráfico N° 5 Variable Desempeño laboral	28

RESUMEN

El presente estudio, realizado en la empresa Taquito Feroz en Iquitos durante el año 2023, se propuso determinar la naturaleza de la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores. Se optó por un enfoque cuantitativo-descriptivo y correlacional, y los resultados más significativos se derivaron del análisis de la correlación de Pearson. Se obtuvo un valor de correlación de 0,812, indicando una correlación positiva muy fuerte, respaldada por un valor de significancia bilateral de 0,000. Al verificar el valor p calculado en relación con la significancia estadística ($p < 0.05$), aceptando la hipótesis planteada. Concluyendo que existe una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de Taquito Feroz, Iquitos 2023. Este hallazgo no solo fortalece la comprensión de la conexión entre ambos aspectos, sino que también enfatiza la importancia de una comunicación interna efectiva para mejorar el rendimiento laboral. Estos resultados destacan la relevancia estratégica de fomentar prácticas de comunicación interna efectivas para optimizar el rendimiento y la satisfacción laboral en Taquito Feroz, Iquitos 2023.

Palabras Clave: Comunicación Interna, desempeño laboral.

ABSTRACT

The present study, conducted at Taquito Feroz company in Iquitos during the year 2023, aimed to determine the nature of the relationship between internal communication and the job performance of employees. A quantitative-descriptive and correlational approach was chosen, and the most significant results were derived from the analysis of Pearson correlation. A correlation value of 0.812 was obtained, indicating a very strong positive correlation, supported by a bilateral significance value of 0.000. When checking the calculated p-value in relation to statistical significance ($p < 0.05$), the proposed hypothesis was accepted. In conclusion, there is a direct relationship between internal communication and job performance of Taquito Feroz employees in Iquitos 2023. This finding not only enhances the understanding of the connection between these aspects but also emphasizes the importance of effective internal communication in improving job performance. These results highlight the strategic relevance of fostering effective internal communication practices to optimize performance and job satisfaction at Taquito Feroz, Iquitos 2023.

Keywords: Internal Communication, Job Performance.

INTRODUCCIÓN

La investigación se centra en explorar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el restaurante Taquito Feroz en Iquitos durante el año 2023. El objetivo principal es determinar el tipo de conexión que existe entre estos dos elementos cruciales en el ámbito laboral de la mencionada empresa. La justificación de este estudio radica en la necesidad de medir de manera precisa y significativa la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en Taquito Feroz. El análisis incluye aportes teóricos, conceptos y definiciones de diversos autores, estableciendo así una base sólida para futuros investigadores interesados en continuar explorando aspectos relacionados con la empresa en cuestión. El enfoque adoptado es cuantitativo-descriptivo y correlacional, ya que la intención es evaluar de manera cuantitativa la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados en Taquito Feroz. Se busca proporcionar una comprensión detallada de la relación entre estos dos factores clave, permitiendo así obtener conclusiones significativas. El diseño metodológico seleccionado es no experimental y de tipo descriptivo, con el propósito específico de conocer la relación o grado de asociación entre conceptos, variables o categorías en el contexto particular de la empresa. Este diseño permite una aproximación detallada al fenómeno estudiado sin intervenir activamente en él. La población objetivo de la investigación incluye a los trabajadores de Taquito Feroz en Iquitos durante el año 2023. La muestra seleccionada consiste en 20 trabajadores, lo que proporciona una perspectiva valiosa

desde la experiencia del cliente en relación con la comunicación interna y el desempeño laboral percibidos en el restaurante. Este enfoque en la perspectiva de los clientes agrega un matiz adicional a la comprensión global de la relación entre comunicación interna y desempeño laboral en Taquito Feroz. En resumen, este estudio contribuirá no solo a la empresa en cuestión sino también al cuerpo de conocimientos sobre la importancia de la comunicación interna y su impacto en el desempeño laboral, sirviendo como antecedente valioso para investigaciones futuras en este campo empresarial específico.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el año 2022, Se realizó una investigación sobre la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Dirección Regional Sectorial de Agricultura Ucayali. El enfoque utilizado fue cuantitativo, con un diseño básico y un carácter descriptivo en cuanto a su profundidad. La investigación se clasificó como no experimental y de tipo correlacional, utilizando un cuestionario. La muestra consistió en 40 colaboradores, y la fiabilidad del instrumento se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, arrojando un valor de 0.951 tanto para la comunicación interna como para el desempeño laboral. Como resultado, se concluyó que existe una relación significativa y alta entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Dirección Regional Sectorial de Agricultura Ucayali en 2022. Esta conclusión se respalda con una correlación de Rho de Spearman de -0.951 y un valor de significancia (bilateral) de 0.000. (Davila , 2022)

El objeto de esta investigación consistió en determinar la índole de la conexión entre la comunicación interna y el desempeño laboral. De los empleados en la Zona Registral N° V, ubicada en Trujillo. En cuanto a la metodología, se clasificó como investigación básica con un diseño descriptivo-correlacional y enfoque no experimental. La población objetivo consistió en 263 trabajadores de la Sunarp en la Zona Registral N° V, sede Trujillo, y se seleccionó una muestra de 120 colaboradores mediante un

criterio no probabilístico circunstancial. La técnica utilizada fue la encuesta, En conclusión, se determinó que existe una conexión directa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los empleados en la Sunarp, Zona Registral N° V, sede Trujillo, con un nivel de significancia del 0.05 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.517 (Pilco, 2022)

En el año 2021, se llevó a cabo una investigación centrada en la comunicación interna y el rendimiento laboral de los empleados en una de las instituciones educativas más relevantes de Lambayeque. Los hallazgos revelaron incongruencias significativas entre los resultados obtenidos y la implementación de estas variables dentro de la entidad. La meta principal de esta investigación fue identificar una relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral. La investigación se enmarca en un diseño aplicado y correlacional, adoptando un enfoque propositivo. Para recopilar datos, se emplearon dos cuestionarios: uno sobre comunicación interna, compuesto por 22 ítems y con una confiabilidad de 0,778, y otro sobre rendimiento laboral, que constaba de 24 ítems y presentaba una confiabilidad de 0,789. Se identificó una correlación positiva y significativa ($r=0,447$) entre la comunicación interna y el rendimiento laboral. Se observaron brechas del 36% en comunicación interna y operativa, así como un 32% en comunicación estratégica y rendimiento laboral, respectivamente. (Olano, 2021)

En el año 2019, se presentó una investigación titulada "Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos

Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima 2018". El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación existente entre la comunicación interna y el rendimiento laboral en la institución de estudio. Se empleó un enfoque hipotético-deductivo como método, con una investigación categorizada como básica, aplicada y descriptiva correlacional, utilizando un enfoque cuantitativo. El diseño adoptado fue no experimental y de naturaleza transversal. La población objeto de estudio comprendió a 78 trabajadores. Se utilizó un cuestionario como instrumentos de recopilación de datos. Las conclusiones obtenidas fueron las siguientes: (a) la variable "Comunicación interna" arrojó un nivel de fiabilidad aceptable con un resultado de $r = 0.857$, y (b) la variable "Desempeño laboral" presentó un nivel de fiabilidad de $r = 0.791$, indicando la confiabilidad de los instrumentos utilizados en la investigación. (Maza, 2019)

1.2. Bases teóricas

Comunicación interna

Según lo expresado por (Fernandez , 2019), la comunicación interna se define como un proceso a través del cual se transmiten y comparten mensajes, información y conocimiento dentro de una organización o empresa. Este proceso tiene como objetivo facilitar la coordinación, alinear objetivos, fomentar la cultura corporativa, mejorar el ambiente laboral.

De acuerdo con (Costa, 2005), la comunicación interna se define como un proceso estratégico que implica el establecimiento de canales de interacción y la compartición de información dentro de una organización. Este proceso tiene como finalidad alinear objetivos, motivar a los empleados, fomentar la colaboración, promover la cultura corporativa y mejorar el clima laboral.

De acuerdo con (Xifra, 2008), la cultura de comunicación interna hace referencia al conjunto de valores, normas, creencias y prácticas vinculadas a la comunicación que predominan en una organización. Una cultura de comunicación positiva promueve la apertura, la transparencia, la confianza y la colaboración de los trabajadores.

Dimensiones de la Comunicación Interna

Comunicación descendente

Según lo indicado por (Ferenández, 2004), la comunicación descendente se caracteriza como un flujo de información en la comunicación organizacional, en el cual la información se dirige desde niveles superiores de la jerarquía hacia niveles inferiores. En términos simples, se trata de la transmisión de mensajes o directrices desde líderes, gerentes o directivos hacia los empleados o miembros de una organización.

Según lo planteado por (Casado, 2015) , se destaca que la comunicación descendente se presenta como una herramienta significativa para líderes y gerentes dentro de una organización. Se enfoca en analizar cómo una comunicación eficaz dirigida a los empleados puede elevar la motivación,

el compromiso y el desempeño en el entorno laboral. Asimismo, explora la manera en que los líderes pueden emplear la comunicación descendente para transmitir de manera clara y coherente los objetivos, valores, expectativas y estrategias organizacionales.

Según lo expuesto por (Rebeil, 2012), se subraya que la comunicación descendente opera como una herramienta de control en las organizaciones. Examina cómo líderes y gerentes utilizan esta forma de comunicación para establecer una estructura jerárquica clara, comunicar políticas, procedimientos y decisiones, y gestionar el flujo de información bajo su supervisión y dirección. La comunicación descendente desempeña un papel crucial en la configuración de la cultura organizacional y en el mantenimiento del orden dentro de una empresa o institución.

Comunicación ascendente

Según lo planteado por (Casas, 2015), se destaca que la comunicación ascendente se presenta como una herramienta valiosa para obtener información desde la base de la organización, promover la participación y empoderamiento de los empleados. Además, se explora cómo los líderes pueden emplear esta información para tomar decisiones fundamentadas, mejorando así la eficiencia y el ambiente laboral. También se analiza la importancia de establecer canales de comunicación efectivos que faciliten la retroalimentación y la comunicación ascendente dentro de la organización.

Según lo expresado por (Fernandez-Ballesteros, 2017), se resalta que la comunicación ascendente se posiciona como un recurso valioso para estimular la participación activa de los empleados en los procesos de cambio organizacional. Además, se exploran diversas estrategias para establecer canales eficaces de comunicación ascendente, promoviendo así una cultura empresarial abierta y receptiva que facilite la adaptación y la mejora continua en el entorno organizacional.

Desempeño laboral

(Lachuma & Delgado, 2020) mencionan que es fundamental para el crecimiento de las empresas garantizar un buen desempeño laboral, para lo cual es necesario seguir ciertos criterios de reclutamiento, como contar con un presupuesto adecuado, ofrecer estabilidad laboral y proporcionar capacitaciones constantes entre otros factores; estos criterios ayudarán a asegurar que se cumplan los estándares de desempeño necesarios para alcanzar los objetivos organizacionales.

Además, (Marin & Delgado , 2020) sostuvieron que el desempeño laboral es un factor determinante en la evaluación de las propiedades, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, la importancia radica en que nos permite determinar el nivel de productividad de un colaborador, y de esta manera, optimizar su rendimiento a través de la evaluación de sus resultados basados en el trabajo realizado, un buen desempeño laboral mejoró la productividad y eficiencia dentro de la

empresa, lo que impactó positivamente en los objetivos que se han establecido.

(Marrufo & Pacherez , 2020) definieron el desempeño como algo importante dentro del ámbito empresarial ya que contribuye significativamente en las decisiones y establecimiento de las estrategias a seguir durante diferentes periodos de tiempo, tanto a corto, mediano como a largo plazo.

Dimensiones:

Estas dimensiones lo menciona (Drucker, 2010)

Funciones:

Se refiere a las tareas y responsabilidades específicas que un empleado debe llevar a cabo en su puesto de trabajo. Implica la calidad del trabajo realizado, la minuciosidad, pulcritud y empeño que se pone en las tareas asignadas

Comportamiento:

Se relaciona con la manera en que los empleados trabajan para alcanzar metas comunes dentro de la organización.

Incluye aspectos como el trabajo en equipo, tolerancia, emotividad y otros rasgos de personalidad que influyen en el desempeño laboral

Compromiso:

Aunque no se menciona explícitamente en los resultados proporcionados, el compromiso laboral es fundamental para el desempeño. Implica la dedicación, lealtad y motivación de los empleados hacia su trabajo y la organización.

Estas dimensiones son cruciales para comprender y mejorar el rendimiento de los trabajadores en una empresa, ya que influyen directamente en la productividad y eficacia laboral.

1.3. Definición de términos básicos

Comunicación: Según lo planteado por (Berger & Roloff, 2016), La comunicación se describe como el proceso de compartir información, ideas, emociones o mensajes entre personas o grupos utilizando diferentes medios, que pueden incluir lenguaje verbal, no verbal, escrito o tecnológico.. Se destaca que la comunicación constituye una actividad esencial en la vida diaria y en todas las relaciones humanas, ya que posibilita la transmisión y recepción de información, la comprensión mutua.

Comunicación interna: Según lo expuesto por (Castillo & Falco, 2017), se describe la comunicación como el intercambio de información, mensajes y conocimientos que tiene lugar dentro de una organización, empresa o institución. Es el medio mediante el cual los empleados y miembros de una organización se relacionan entre sí para compartir información pertinente,

alinearse objetivos, coordinar actividades, fomentar la colaboración y preservar una cultura organizacional consistente.

Desempeño: Se refiere al grado de ejecución, eficacia o excelencia con el cual una persona o entidad realiza una tarea, actividad o función específica en comparación con los estándares, metas o expectativas previamente establecidos. Constituye una evaluación de cómo una entidad o individuo lleva a cabo sus responsabilidades o tareas y puede aplicarse a diversos ámbitos, como el rendimiento laboral de un empleado, el desempeño académico de un estudiante, o la eficiencia financiera de una empresa, entre otros. (Martha, 2017)

Desempeño laboral: Se trata del grado de ejecución, eficacia y efectividad con el cual un empleado lleva a cabo las tareas, responsabilidades y funciones inherentes a su puesto de trabajo. Constituye una evaluación de qué manera el individuo cumple con los objetivos y metas definidos por la organización, así como con los estándares de calidad, productividad y competencia laboral esperados. (Alles, 2019)

Negocio: Se refiere a una operación económica o comercial en la cual se proporcionan bienes o servicios con el objetivo de obtener un beneficio o ganancia. según (Trump & McIver, 2004).

Servicio: Se trata de la actividad o asistencia que una persona o entidad brinda con el propósito de atender las necesidades, deseos o requisitos de

otra persona o cliente. Los servicios, en este contexto, pueden ser inmateriales, es decir, no tienen una forma física tangible ni pueden almacenarse, pero ofrecen beneficios o soluciones a problemas específicos. (Lovelock & Wirtz, 2016).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación directa entre la comunicación Interna y el desempeño laboral de los trabajadores de Taquito Feroz, Iquitos 2023.

Hipótesis específica

1. Existe una relación directa entre la comunicación ascendente y desempeño laboral.
2. Existe una relación directa entre la comunicación descendente y desempeño laboral.
3. Existe una relación directa entre la comunicación horizontal y desempeño Laboral.

2.2. Variables y su operacionalización

Operacionalización de variables

A. Variable 1: Comunicación interna

B. Variable 2: Desempeño laboral.

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variables	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Escala de medición	Categoría	Valores	Medio de verificación
Comunicación Interna	Según Cervera (2015), la comunicación interna se presenta como una herramienta esencial para lograr un mejor desempeño organizacional, centrándose en la promoción de un ambiente laboral positivo dentro de la organización (p. 245)	Cuantitativo	Comunicación Ascendente	Ordinal	Nunca	(1)	Encuesta
			Comunicación descendente		Casi nunca	(2)	
			Comunicación Horizontal		A veces	(3)	
Desempeño laboral	Habilidad de las personas para planificar y coordinar acciones de manera alineada con los objetivos de la organización, con el fin de llevar a cabo el proceso productivo. Robbins (2004).	Cuantitativo	Funciones	Ordinal	Casi siempre	(4)	Encuesta
			Comportamiento		Siempre	(5)	
			Compromiso				

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

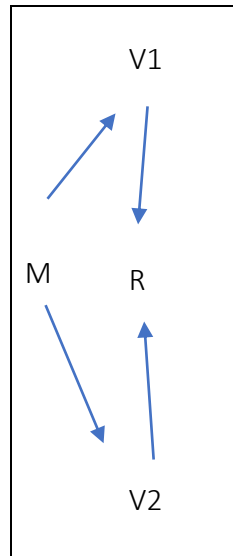
Tipo de Investigación

Conforme al alcance y objetivo de la investigación, el presente estudio se clasifica como Cuantitativo - Descriptivo y correlacional, ya que busca examinar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral en el restaurante Taquito Feroz de Iquitos en el año 2023.

Diseño de Investigación

El diseño que se empleará adoptará un enfoque cuantitativo y será de naturaleza no experimental, específicamente descriptivo. Este diseño tiene como objetivo comprender la relación o nivel de asociación entre conceptos, variables o categorías dentro de un contexto particular. A través de un estudio correlacional, se busca cuantificar y examinar la asociación midiendo una o más variables para determinar su grado de relación. Estas correlaciones se plantean en hipótesis que posteriormente serán sometidas a pruebas, y la recolección de datos se llevará a cabo en un único momento y en un periodo de tiempo singular. De acuerdo con (Hernandez & Mendoza , 2018) El esquema de este diseño se presenta de la siguiente manera:

Diseño descriptiva – correlacional



Dónde:

M: Muestra

V1: Comunicación interna

V2: Desempeño laboral

r = Relación entre variables

3.2. Diseño muestral

Población de estudio

Para el presente estudio la población está conformada por 20 trabajadores del restaurant Taquito feroz, Iquitos 2023.

Muestreo o selección de muestra

Por tratarse de una población finita la muestra estará conformada por el total de la población que son 20 trabajadores del restaurant Taquito feroz.

3.3. Procedimientos de recolección de datos.

Técnica

El enfoque de investigación seleccionado utilizará la metodología de encuestas, que posibilitará la obtención de datos mediante preguntas escritas presentes en cuestionarios con opciones de respuestas estandarizadas. Esta técnica simplificará la evaluación de los resultados obtenidos.

Instrumento

El método de recolección de datos consistirá en el uso de un cuestionario con preguntas organizadas en una escala de calificación

3.4. Procesamiento y análisis de la información

La evaluación de los datos en este estudio se realizará mediante la información recopilada a través de las encuestas, lo que posibilitará la descripción del comportamiento de la muestra. En el procesamiento de los datos, se utilizará el software EXCEL, y los resultados se presentarán en

tablas y gráficos. Además, se empleará el programa SPSS versión 26 para llevar a cabo análisis estadísticos más exhaustivos.

3.5. Aspectos éticos

- a) En cada etapa del proceso de investigación, se tomarán decisiones orientadas a asegurar la calidad del estudio.
- b) En relación con la redacción del documento, se respetarán los derechos de autor y la propiedad intelectual de terceros. Se citarán adecuadamente o se parafrasearán en el texto las ideas o conceptos provenientes de otros autores, y al final del documento se incluirá una referencia completa siguiendo el manual de estilo APA. Este procedimiento tiene como objetivo reconocer al autor original y brindar al lector una guía para acceder a la fuente original en caso de querer profundizar en el tema.
- c) Se aplicará la objetividad y honestidad al explicar y comprender los hechos estudiados en esta investigación. Se evitará la descripción sesgada de las variables y el análisis de los indicadores para garantizar interpretaciones imparciales.
- d) Los resultados obtenidos se manejarán de manera confidencial y se utilizarán exclusivamente con fines de estudio. Después de completar el procesamiento de datos, los instrumentos utilizados se eliminarán de manera apropiada.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Después de analizar los datos utilizando el software Excel y creando tablas organizadas, procedimos a introducir la información en el programa estadístico SPSS. En este último, se generaron las tablas y gráficos que se mostrarán a continuación, abordando la estadística inferencial y descriptiva de las variables 1 y 2.

Tabla N° 1 Estadística de confiabilidad Variable 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	16

La Tabla N° 1 revela que el coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach es de 0,838. Según los estándares establecidos para este coeficiente, para la variable 1 (Comunicación interna), los casos analizados muestran un nivel elevado de confiabilidad.

Tabla N° 2 Estadística de confiabilidad Variable 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	18

Según la Tabla N° 2, se observa que el coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach es de 0,872. Siguiendo los criterios establecidos para este coeficiente, para la variable 2 (Desempeño laboral), los casos analizados presentan un nivel moderado de confiabilidad.

Correlaciones

Ha: Existe una relación directa entre la comunicación Interna y el desempeño laboral de los trabajadores de Taquito Feroz, Iquitos 2023.

Tabla N° 3 Correlación entre variables

		Correlaciones	
		Variable 2: Desempeño labo- ral	
Variable 1: Comunicación in- terna	Correlación de Pearson	1	,812**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20

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

La Tabla N° 3 presenta un coeficiente de correlación de Pearson de 0,812, indicando una correlación positiva muy fuerte. El valor bilateral de sigma es 0,000; sin embargo, si el valor p calculado es inferior a 0.05, se confirmará la hipótesis nula. En este caso, dado que el valor p es menor a 0.05, se confirma la aceptación de la hipótesis. En resumen, se puede afirmar que se respalda la hipótesis que sostiene "Existe una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de Taquito Feroz, Iquitos 2023".

H1: Existe una relación directa entre la comunicación ascendente y desempeño laboral.

Tabla N° 4 Correlación de la Dimensión 1 con la Variable 2

		Correlaciones	
			Variable 2: Desempeño la- boral
Dimensión 1: Comunicación descendente	Correlación de Pearson	1	,816**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20

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

En la Tabla N° 4, se observa un coeficiente de correlación de Pearson de 0,816**, evidenciando una correlación positiva significativa. El valor bilateral de sigma es 0,000; sin embargo, si el valor p calculado es inferior a 0.05, se procederá a aceptar la hipótesis alternativa (H1). Confirmamos la aceptación de la hipótesis, lo que permite afirmar que la hipótesis propuesta ha sido respaldada.

H2: Existe una relación directa entre la comunicación descendente y desempeño laboral.

Tabla N° 5 Correlación de la Dimensión 2 con la Variable 2

Correlaciones		Variable 2: Desempeño la- boral	
Dimensión 2: Comunicación ascendente	Correlación de Pearson	1	,523*
	Sig. (bilateral)		,018
	N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla N° 5, se presenta un coeficiente de correlación de Pearson de 0,523, evidenciando una correlación positiva significativa. El valor bilateral de sigma es 0,018; no obstante, si el valor p calculado es menor a 0.05, se procederá a aceptar la hipótesis alternativa (H2). Confirmamos la aceptación de la hipótesis propuesta.

H3: Existe una relación directa entre la comunicación horizontal y desempeño Laboral.

Tabla N° 6 Correlación de la Dimensión 3 con la Variable 2

Correlaciones		Variable 2: Desempeño la- boral	
Dimensión 3: Comunicación horizontal	Correlación de Pearson	1	,707**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20

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

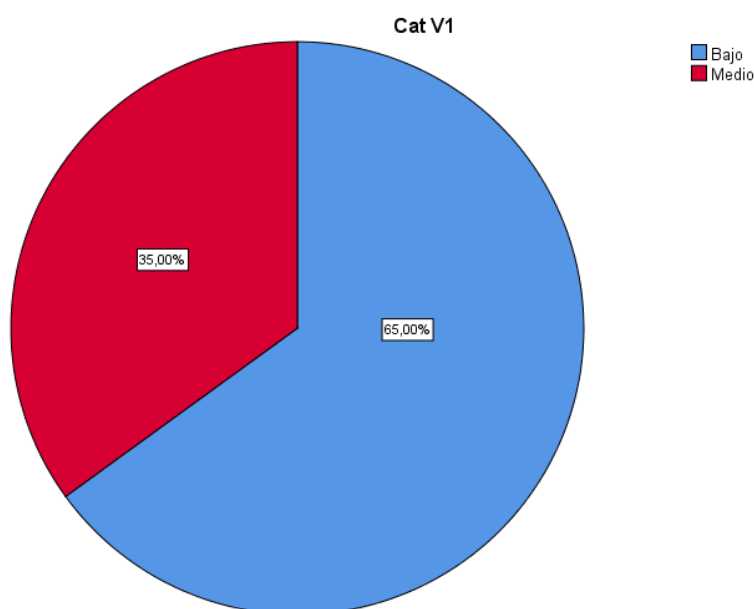
En la Tabla N° 6, se observa un coeficiente de correlación de Pearson de 0,707**, indicando una correlación positiva significativa. El valor bilateral de sigma es 0,000; no obstante, si el valor p calculado es menor a 0.05, se procederá a aceptar la hipótesis alternativa (Ha). Confirmamos la aceptación de la hipótesis alternativa. En resumen, se puede afirmar que se respalda la hipótesis que sostiene "Existe una relación directa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral".

Categorías de la variable 1, variable 2 y las dimensiones de la variable 1

Tabla N° 7 Frecuencia y porcentaje Variable 1

		Cat V1	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	13	65,0
	Medio	7	35,0
	Total	20	100,0

Gráfico N° 1 Variable Comunicación interna

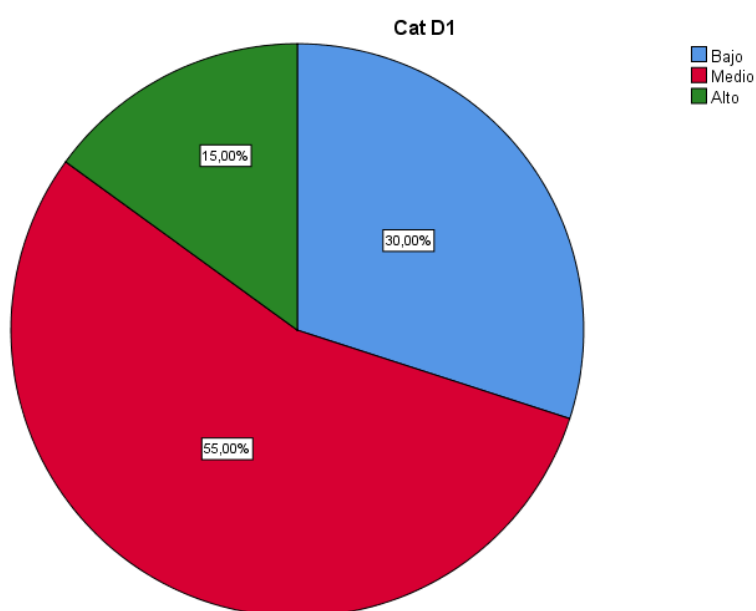


En la Tabla N° 7 y la Figura N° 01, se presenta el promedio calculado de las respuestas de los encuestados en relación con la variable 1, Comunicación interna. Según estos resultados, el 65.0%, que equivale a 13 personas, percibe que es bajo, mientras que otro 35.0%, representado por 7 personas, considera que se sitúa en el rango de "medio". No se registró ningún porcentaje para el rango "Alto".

Tabla N° 8 Frecuencia y porcentaje Dimensión 1 de la variable 1

		Cat D1	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	30,0
	Medio	11	55,0
	Alto	3	15,0
	Total	20	100,0

Gráfico N° 2 Dimensión 1



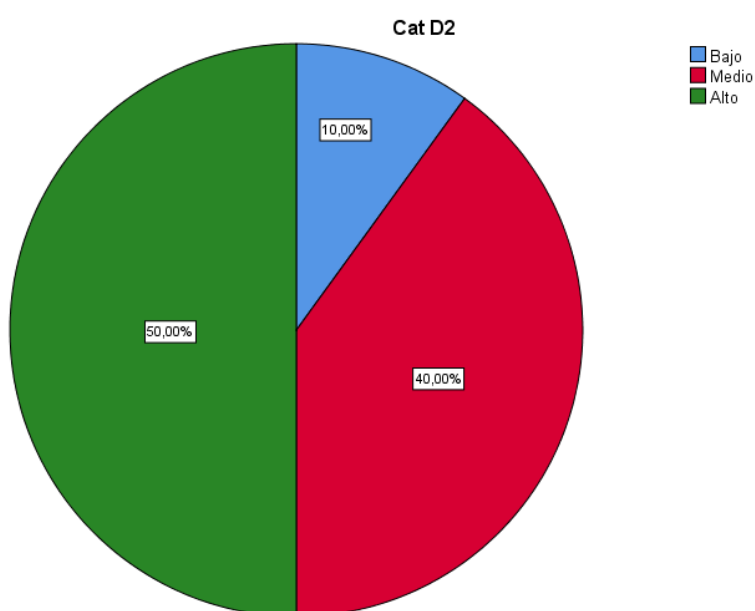
En la Tabla N° 8 y el Gráfico N° 02, se presenta el promedio calculado de las respuestas de los encuestados con respecto a la variable 1, Control interno - Dimensión 1: Comunicación descendente. Según estos resultados, el 30.0%, que equivale a 6 personas, percibe que la dimensión en la empresa es "baja", mientras que el 55.0%, representado por 11 personas, la sitúa en el rango de "medio". Asimismo, el 15.0%, correspondiente a 3 personas, la considera en el rango "alto".

Tabla N° 9 Frecuencia y porcentaje Dimensión 2 de la variable 1

Cat D2

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	10,0
	Medio	8	40,0
	Alto	10	50,0
	Total	20	100,0

Gráfico N° 3 Dimensión 2



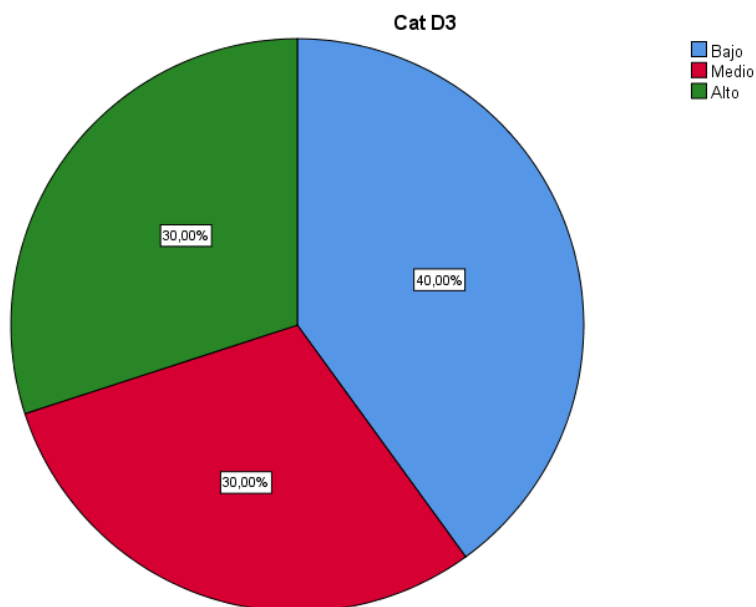
En la Tabla N° 9 y el Gráfico N° 03, se presenta el promedio calculado de las respuestas de los encuestados en relación con la variable 1, Control interno - Dimensión 2: Comunicación ascendente. Según estos resultados, el 10.0%, equivalente a 2 personas, percibe que la dimensión en la empresa es "baja". Además, el 40.0%, representado por 8 personas, la sitúa en el rango de "medio", mientras que el 50.0%, correspondiente a 10 personas, la considera en el rango "alto".

Tabla N° 10 Frecuencia y porcentaje Dimensión 3 de la variable 1

Cat D3

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	40,0
	Medio	6	30,0
	Alto	6	30,0
	Total	20	100,0

Gráfico N° 4 Dimensión 3

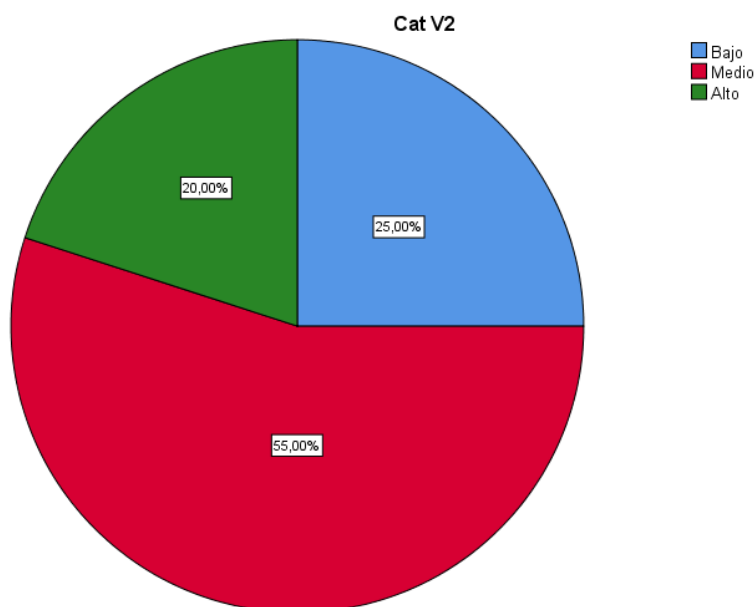


En la Tabla N° 10 y la Figura N° 04, se presenta el promedio calculado de las respuestas de los encuestados en relación con la variable 1, Control interno - Dimensión 3: Comunicación horizontal. Según estos resultados, el 40.0%, que equivale a 8 personas, percibe que la dimensión en la empresa es "baja". Además, el 30.0%, representado por 6 personas, la sitúa en el rango de "medio", mientras que otro 30.0%, correspondiente a 6 personas, la considera en el rango "alto".

Tabla N° 11 Frecuencia y porcentaje Variable 2

		Cat V2	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	25,0
	Medio	11	55,0
	Alto	4	20,0
	Total	20	100,0

Gráfico N° 5 Variable Desempeño laboral



En la Tabla N° 11 y la Figura N° 05, se presenta el promedio calculado de las respuestas de los encuestados en relación con la variable 2: Desempeño laboral. Según estos resultados, el 25.0%, que equivale a 5 personas, percibe que la variable 2 en la empresa es "baja". Además, el 55.0%, representado por 11 personas, la sitúa en el rango de "medio", mientras que el 20.0%, correspondiente a 4 personas, la considera en el rango "alto".

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En la tesis de (Davila , 2022), se establece la conclusión de una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Dirección Regional Sectorial de Agricultura Ucayali para el año 2022. Este hallazgo se respalda con una correlación de Rho de Spearman de $r = -0,951$ y un valor de significancia (bilateral) de 0,000.

Según la investigación realizada por (Pilco, 2022), se llegó a la conclusión de que existe una conexión directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados de la Sunarp – Zona Registral N° V – sede Trujillo. Este hallazgo se respalda con un nivel de significancia de 0.05 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.517.

Se resalta la complejidad de la relación entre comunicación interna y desempeño laboral. Aunque difieren en la dirección de la asociación, todos los estudios indican una relación significativa. La variabilidad sugiere que factores contextuales específicos juegan un papel crucial en esta dinámica, los resultados propios añaden perspectivas novedosas, enfatizando la importancia de considerar el entorno particular de cada organización. Teóricamente, estos hallazgos señalan la necesidad de una comprensión más matizada de cómo la comunicación interna afecta el desempeño laboral. Desde una perspectiva práctica, destacan la importancia de adaptar estrategias de comunicación interna a las características únicas de cada entorno laboral para maximizar el impacto en el desempeño de los trabajadores.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

También hemos calculado el coeficiente de correlación de Pearson para los datos agrupados en las variables 1 y 2, obteniendo un valor de 0,812**. Además, el valor de sigma para ambos lados es 0.000, que es menor que 0.05 según la regla de decisión. Concluimos que hay una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de Taquito Feroz, Iquitos 2023.

Respecto a las hipótesis específicas, nuestras conclusiones son las siguientes:

1. Al examinar la relación entre la dimensión de la variable 1 y la variable 2, observamos que el coeficiente de correlación de Pearson es 0,816** y la significancia bilateral es 0,002, siendo menor que 0,05. Por lo tanto, afirmamos que existe una relación directa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral.
2. Dado que el coeficiente de correlación de Pearson es 0,523**, y el valor de significancia bilateral es 0,018, menor que 0,05, al evaluar la relación bidimensional entre la variable 1 y la variable 2, concluimos que existe una relación directa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral.

3. Considerando el valor obtenido por la correlación de Pearson para estimar la relación tridimensional entre la variable 1 y la variable 2, el valor de significancia bilateral es 0.707** y el valor de sigma bilateral es 0.000, que es menor que 0.05. A partir de estos resultados, concluimos que existe una relación directa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

La recomendación que daremos para mejorar la comunicación interna y el desempeño laboral en el restaurant será fundamental establecer canales efectivos de comunicación, fomentar una cultura abierta, y proporcionar herramientas y oportunidades para el desarrollo profesional. Además, reconocer y recompensar el buen desempeño, establecer metas claras, y mantener un ambiente de trabajo positivo contribuirá significativamente a la eficiencia y satisfacción laboral en el equipo.

Las recomendaciones tomadas para nuestras hipótesis específicas será lo siguiente:

1. Para mejorar recomendamos fomentar una comunicación ascendente abierta, capacitación en habilidades de comunicación, y establecer canales formales de retroalimentación son clave para fortalecer el desempeño laboral en el restaurant, la transparencia y el reconocimiento continuo contribuyen a un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, beneficiando tanto a empleados como a la gestión.
2. Para mejorar la comunicación descendente debemos establecer canales claros y efectivos para transmitir información, fomentar la transparencia, ofrecer retroalimentación constante y proporcionar recursos visuales y documentación detallada. Una comunicación clara y abierta contribuye significativamente a un ambiente laboral cohesionado y eficiente.

3. Recomendamos para mejorar la comunicación horizontal en el restaurant implicará implementar herramientas digitales, promover reuniones de equipos y eventos sociales, facilitar la colaboración en proyectos y fomentar una cultura de comunicación abierta, estas prácticas fortalecerán las relaciones entre los miembros del equipo, mejorando la eficiencia y contribuyendo al éxito general del restaurant.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alles, M. (2019). *Evaluación del Desempeño: Gestión por Competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Berger, C., & Roloff, M. (2016). *Comunicación: Teoría y práctica social*. Mexico Df, Mexico: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Casado, J. (2015). *Comunicación Organizacional y Liderazgo: Claves de la Comunicación Descendente Efectiva en las Organizaciones*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Casas, M. (2015). *Comunicación Organizacional*. Mexico DF, Mexico: Editorial Trillas.
- Castillo, C., & Falco, L. (2017). *Comunicación Interna en la Empresa: Planificación y desarrollo de estrategias eficaces*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Costa, J. (2005). *La Comunicación Interna en la Empresa: Nuevas Formas y Formatos*. España: Editorial Gestión 2000.
- Davila , B. (2022). *La comunicación interna y el desempeño laboral en la Dirección Regional Sectorial de Agricultura 2022*. Universidad Nacional de Pucallpa, Pucallpa. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6039>
- Drucker, P. (2010). *"The Practice of Management" (La Práctica de la Dirección)* . New York: Edirtorial Harper & Brother.
- Ferenández, C. (2004). *Comunicación Organizacional*. Mexico DF, Mexico: Editorial Pearson Educación.
- Fernandez-Ballesteros, R. (2017). *Comunicación Organizacional y Participación en la Gestión del Cambio*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Fernandez , C. (2019). *Comunicación interna en la empresa: cómo mejorar la comunicación interna y lograr el compromiso de los empleados*. España: Ediciones Piramide.
- Hernandez , R., & Mendoza , C. (2018). *Metodología de la Investigacion, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores.

- Lachuma , L., & Delgado, J. (29 de Diciembre de 2020). Desempeño laboral en la gestión educativa básica especial. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.139
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Marketing de Servicios: Creación de valor a través de las personas*. Mexico DF, Mexico: Editorial Pearson Educación.
- Marin , J., & Delgado , J. (29 de 12 de 2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. 4(2), 1139-1159. . *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*,. Obtenido de https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
- Marrufo, G., & Pacherez , J. (29 de Dbre icie de 2020). El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín 2020. , 4(2), 1574-1593. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Volumen 4*(Número 2). Obtenido de https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.
- Martha, A. (2017). *Evaluación del Desempeño y Administración del Potencial*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Maza, V. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Lima: Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
- Olano, J. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de gestión educativa local, Lambayeque*. Universidad Cesar Vallejo, Lambayeque. Chiclayo: Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
- Pilco, R. (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp - zona registral n° v – Sede Trujillo, 2022*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86913>
- Rebeil, M. (2012). *Comunicación Organizacional: Flujos, Procesos y Contextos*. Ciudad de Mexico, Mexico: Editorial Limusa.
- Trump, D., & Mclver, M. (2004). *El Arte de los Negocios: 50 consejos para triunfar en los negocios*. Barcelona, España: Editorial Vergara.

Xifra, J. (2008). *Comunicación Interna en la Práctica: Cómo Potenciar el Capital Intelectual a Través de la Comunicación Interna*". Cataluña-España: Editorial Universidad Oberta de Cataluña.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y muestra.	Instrumento de recolección de datos
Comunicación interna y desempeño laboral Taquito Feroz, Iquitos 2023.	<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el restaurant Taquito Feroz, Iquitos 2023?</p> <p>Específicos:</p> <p>¿Qué tipo de relación existe relación entre la comunicación ascendente y el desempeño Laboral?</p> <p>¿Qué tipo de relación existe relación entre la comunicación descendente y el desempeño Laboral?,</p> <p>¿Qué tipo de relación existe relación entre la comunicación horizontal y el desempeño Laboral?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar qué tipo de relación existe entre la comunicación Interna y el desempeño laboral de los trabajadores de Taquito Feroz, Iquitos 2023.</p> <p>Específicos:</p> <p>1. Describir la relación que existe entre la comunicación ascendente y el desempeño Laboral.</p> <p>2. Analizar la relación que existe entre la comunicación descendente y el desempeño Laboral.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal y el desempeño Laboral.</p>	<p>General</p> <p>Existe una relación directa entre la comunicación Interna y el desempeño laboral de los trabajadores de Taquito Feroz, Iquitos 2023.</p> <p>Específicos:</p> <p>1. Existe una relación directa entre la comunicación ascendente y desempeño laboral.</p> <p>2. Existe una relación directa entre la comunicación descendente y desempeño laboral.</p> <p>3. Existe una relación directa entre la comunicación horizontal y desempeño Laboral.</p>	<p>Tipo de</p> <p>Descriptiva, correlacional</p> <p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental</p>	<p>Población:</p> <p>La población está conformada por 20 trabajadores</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra estará conformada por el total de la población por ser una población finita que es 20 trabajadores.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

2. Instrumento de recolección de datos

COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL

Encuesta dirigida a los trabajadores

Distinguido Personal:

Le presento un conjunto de interrogantes que ayudaran en un proyecto de investigación, por lo que solicito a usted marcar con una (x) cualquiera de las 5 opciones que les presento.

Agradeciéndole su disposición para llenar esta encuesta y facilitarme la información que me será útil en mi investigación.

Por esta razón le agradecería su tiempo invertido en llenarla. A su vez es preciso aclarar que el presente instrumento es totalmente anónimo.

Las preguntas están valoradas del I al V

1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Comunicación Interna

	comunicación descendente	1	2	3	4	5
1	¿Se conoce o imparte documentos administrativos a los colaboradores?					
2	¿Se informa a los colaboradores sobre la actual estructura orgánica de la institución?					
3	¿Se da a conocer al personal sobre las políticas y lineamientos institucionales?					
4	¿Se da a conocer al personal sobre los tipos de procedimientos dentro de la institución?					
5	¿Se realizan capacitaciones o charlas en su área de trabajo?					
6	¿Se informa cual es la visión, misión y valores de la Institución?					
	comunicación ascendente.					
7	¿Se comunica al jefe superior sobre las actividades realizadas?					
8	¿Se informa sobre otras actividades realizadas fuera de su función?					
9	¿Se realizan sugerencias sean escritas o verbales para mejorar el área de trabajo?					
10	¿Se realizan quejas o reclamos sean escritas o verbales sobre el área de trabajo?					

11	¿Se realiza reuniones para dialogar y conocer sus opiniones sobre su área de trabajo?					
	comunicación horizontal.					
12	¿Se utiliza memorándum o cartas para realizar actividades conjuntas entre áreas?					
13	¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?					
14	En la comunicación en el restaurant, ¿se utiliza el mail como parte de la cultura cero papeles?					
15	¿Se realizan grupos de trabajos con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?					
16	¿Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro del restaurant?					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

I DATOS GENERALES:

EDAD:

SEXO:

AÑOS DE SERVICIOS:

FECHA:

II.- INSTRUCCIONES PARA EL RELLENADO DEL CUESTIONARIO

Estimado colaborador, reciba un cordial saludo. Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa "X" en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo a su nivel de percepción.

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

ITEMS	1	2	3	4	5
Funciones					
01. ¿Consideras necesario tener conocimiento de las funciones para el desarrollo de sus labores?					
02. ¿Considera que Ud. Realiza sus labores de forma eficiente y eficaz?					
03. ¿Se cuenta con equipos y herramientas para desempeño de sus funciones?					
04. ¿Procuras analizar las situaciones en el desempeño de tus funciones?					
05. ¿Alerta a sus superiores de posibles situaciones que afecten a la entidad?					
06. ¿Te asignan funciones de acuerdo a tu desempeño o mérito?					
07. ¿La organización o empresa brinda capacitaciones para el desarrollo de tus funciones?					
Comportamiento					
08. ¿Posee habilidades que fomente un mejor desempeño en su trabajo?					
09. ¿Cuentas con habilidades para la resolución de problemas en el trabajo?					
10. ¿Tú comportamiento abarca una actitud positiva en el trabajo?					
11. ¿Cumples con las funciones encargadas en el tiempo acordado?					
12. ¿Te sientes bien en tu trabajo?					
13. ¿Está satisfecho con la remuneración que percibes por el desarrollo de tu trabajo?					
Compromiso					
14. ¿Si te quedas más horas trabajando reconocen tu esfuerzo?					
15. ¿Se reconocen a los trabajadores por los logros realizados?					
16. ¿En la empresa se promueve el desarrollo personal?					
17. ¿En el negocio o servicio en el que laboras se motiva a los trabajadores para su desarrollo personal?					
18. ¿Consideras que el personal se siente identificado con el restaurant?					

3. Consentimiento Informado

Yo, acepto participar voluntariamente en el estudio "**Comunicación interna y desempeño laboral en el restaurant Taquito feroz Iquitos, 2023**".

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma Participante

Firma Investigador Responsable

Lugar y Fecha:

4.Base de datos

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p01	p02	p03	p04	p05	p06	p07	p08	p09	p010	p011	p012	p013	p014	p015	p016	p017	p018		
1	2	2	2	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	
2	1	1	1	5	2	2	5	1	1	1	2	5	5	3	1	3	5	3	1	3	2	3	1	5	5	5	3	4	1	1	1	2	2	4		
3	1	1	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
4	1	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
5	4	2	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	2	3	3	3	4	4	3	2	2	5	2	5	
6	1	3	3	4	5	2	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	3	1	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3		
7	1	2	5	5	4	1	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	1	1	5	5	5	3	5	2	4	1	4	4	5
8	1	2	2	3	3	1	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	3		
9	5	3	2	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	
10	2	1	3	3	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
11	4	5	5	5	3	5	4	3	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	3		
12	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4		
13	1	3	2	1	1	1	3	1	2	5	4	4	4	3	5	3	4	3	5	3	3	1	1	2	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2		
14	2	2	2	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3		
15	2	2	2	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4		
16	1	1	1	5	2	2	5	1	1	1	2	5	5	3	1	3	5	3	1	3	2	3	1	5	5	5	3	4	1	1	1	2	2	4		
17	1	1	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5		
18	1	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
19	4	2	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	2	3	3	3	4	4	3	2	2	5	2	5		
20	1	3	3	4	5	2	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	3	1	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3		