



**UNAP**



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

**TESIS**

**“COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE COMERCIAL NIKYOLI IQUITOS  
PERIODO 2024”**

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

**PRESENTADO POR:**

**DEYSY MARITZA GOMEZ PIÑA  
ZIUMARA NATALY MENDOZA VASQUEZ**

**ASESOR:**

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

**IQUITOS, PERÚ**

**2024**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



**UNAP**

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



## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°186-CCGyT-FACEN-UNAP-2024

En la ciudad de Iquitos, a los 24 días del mes de **setiembre** del año 2024, a horas **04:00 pm.** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma Google Meet** la sustentación pública de la Tesis titulada: "**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE COMERCIAL NIKYOLI IQUITOS PERIODO 2024**", autorizado mediante **Resolución Decanal N°1839-2024-FACEN-UNAP**, presentado por las Bachilleres en Ciencias Administrativas **DEYSY MARITZA GOMEZ PIÑA** y **ZIUMARA NATALY MENDOZA VASQUEZ**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA 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:

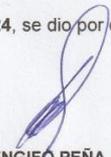
Lic. Adm. <b>JAIME RENGIFO PEÑA, Mag.</b>	(Presidente)
Lic. Adm. <b>OMAR ALAIN SALDAÑA ACOSTA, Mag.</b>	(Miembro)
Lic. Adm. <b>JULIO BENITES MEJIA, Mag.</b>	(Miembro)

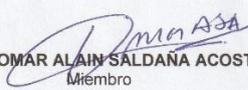
Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

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)**.

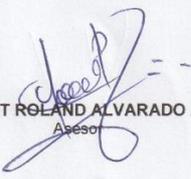
Estando las Bachilleres aptas para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Siendo las **5.45 PM** del **24 de setiembre** del **2024**, se dio por concluido el acto académico.

  
Lic. Adm. **JAIME RENGIFO PEÑA, Mag.**  
Presidente

  
Lic. Adm. **OMAR ALAIN SALDAÑA ACOSTA, Mag.**  
Miembro

  
Lic. Adm. **JULIO BENITES MEJIA, Mag.**  
Miembro

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

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia 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](mailto:facen@unapiquitos.edu.pe)  
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264

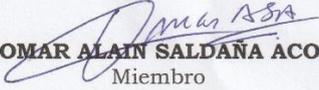


## JURADO Y ASESOR

### JURADO y ASESOR



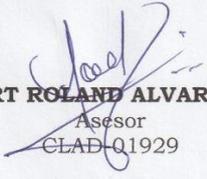
**Lic. Adm. JAIME RENGIFO PEÑA, Mag.**  
Presidente  
CLAD- 18911



**Lic. Adm. OMAR ALAIN SALDAÑA ACOSTA, Mag.**  
Miembro  
CLAD-04187



**Lic. Adm. JULIO BENITES MEJIA, Mag.**  
Miembro  
CLAD-31960



**Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.**  
Asesor  
CLAD-Q1929

## RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**FACEN\_TESIS\_GOMEZ PIÑA\_MENDOZA  
VASQUEZ (2da rev).pdf**

AUTOR

**GOMEZ PIÑA / MENDOZA VASQUEZ**

RECuento de palabras

**4668 Words**

RECuento de caracteres

**26767 Characters**

RECuento de páginas

**33 Pages**

Tamaño del archivo

**378.3KB**

Fecha de entrega

**Jul 22, 2024 1:13 PM GMT-5**

Fecha del informe

**Jul 22, 2024 1:13 PM GMT-5**

### ● 18% de similitud general

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

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% 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)

Resumen

## **DEDICATORIA**

Dedicamos esta tesis de investigación a, todas las personas que nos acompañaron en nuestro inicio de nuestra carrera profesional y que aún lo siguen haciendo y por depositar esa confianza en nosotras.

## AGRADECIMIENTO

Con profunda estima y reconocimiento agradecemos al profesor Lic. Adm. Gilbert Roland Alvarado Arbildo. Dr. Por ser nuestro asesor de tesis, por su guía y comprensión en todo el trabajo de investigación, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr esta meta tan anhelada, gracias por su guía y todos sus consejos. Lo llevaremos grabados para siempre en nuestra memoria.

A los docentes por transmitir los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí.

A nuestra casa de estudio por su exigencia, a través de los docentes para dar lo mejor de nosotros y mejorar nuestras capacidades día con día.

Agradezco infinitamente a las personas que nos brindaron su apoyo incondicional, también el soporte material y económico para poder seguir con nuestro estudio.

Agradecemos a Dios, por la vida, que en mis momentos más tensos como estudiante eh podido sobre llevar y/o seguir cumpliendo mis objetivos. Y a esta persona tan importante para mí Ziumara Mendoza, mi madre Bina Vasquez, por el apoyo incondicional que me da, el arduo trabajo que me enseñaste para seguir convirtiéndome en una profesional, y que aun seguimos trabajando para seguir escalando, también que debemos encontrar soluciones ante las dificultades, admiro tu valor, pero me pongo a pensar que una madre debe sacar el valor para encaminar a sus hijos, gracias madre. Como también al señor Alejandro Cordova que no solo es la pareja de mi madre, sino, una ayuda de un padre hacia sus hijos. A mis hermanos, que gracias a ellos eh seguido escalando, porque para mí son mi ejemplo de vida; Luis mi hermano, tuvo que sacrificarse, de estar al frente como el hombre hogar, mi hermana Rosa, que me dio el valor de continuar, pese a los tropiezos, aprendí a ser perseverante, levantarse ante las adversidades de la vida profesional sin importar que tan duro puede ser, fruto de esas palabras es digno de admirar que ahora culmino su carrera. A mi tío Jose Vasquez, por el apoyo en mis inicios como estudiante de Administración, fue de gran de ayuda hasta que Dios nos tuvo que separar.

A mi miss Juliana Barbaran y, que en vida fue su esposo el señor Marsiel, por la preparación como estudiante universitaria que suele pasar por muchas adversidades, que una joven no puede entender, gracias miss July por darme esa confianza, enseñarme que todo esfuerzo es bien recompensado, por ser esa mano que me ayuda a levantarme, esos consejos de una gran profesional, aunque fue una carrera distinta, pero con una similitud, siempre decías: lo que tuve que pasar en mi vida universitaria. El de compartir ideas del pasado con el presente, que pudimos darnos cuenta que el estudio nunca termina, siempre se está en constante aprendizaje.

## 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 FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	2
<b>1.1 Antecedentes</b>	2
<b>1.2 Bases Teóricas</b>	5
<b>1.3 Definición de términos básicos</b>	7
CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	9
<b>2.1 Formulación de la hipótesis</b>	9
2.2 Variables y su operacionalización	9
CAPITULO III: METODOLOGIA	12

<b>3.1 Diseño metodológico</b>	12
<b>3.2 Diseño muestral</b>	13
<b>3.3 Procedimientos de recolección de datos</b>	13
3.4 Procesamiento y análisis de datos	14
3.5 Aspectos éticos	14
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	15
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>	25
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES</b>	27
<b>CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES</b>	29
<b>CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	31
<b>ANEXOS</b>	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumentos de recolección de datos	
3. Consentimiento informado	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Análisis de fiabilidad de la variable 1	15
Tabla N° 2 Análisis de fiabilidad de la variable 2	15
Tabla N° 3 Correlación de las variables	16
Tabla N° 4 Correlación de la dimensión 1 y la variable 2	16
Tabla N° 5 Correlación de la dimensión 2 y la variable 2	17
Tabla N° 6 Correlación de la dimensión 3 y la variable 2	18
Tabla N° 7 Correlación de la dimensión 4 y la variable 2	18
Tabla N° 8 Frecuencia de la variable 1: Comunicación interna	19
Tabla N° 9 Frecuencia de la dimensión 1: Comunicación descendente	20
Tabla N° 10 Frecuencia de la dimensión 2: Comunicación ascendente	21
Tabla N° 11 Frecuencia de la dimensión 3: Comunicación horizontal	22
Tabla N° 12 Frecuencia de la dimensión 4: Rumor	23
Tabla N° 13 Frecuencia de la Variable 2: Desempeño laboral	24

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1 Categoría de la variable 1: Comunicación interna	19
Figura N° 2 Categoría de la dimensión 1	20
Figura N° 3 Categoría de la dimensión 2	21
Figura N° 4 Categoría de la dimensión 3	22
Figura N° 5 Categoría de la dimensión 4	23
Figura N° 6 Categoría de la Variable 2: Desempeño laboral	24

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar cómo la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos, durante el periodo 2024. El estudio es de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental, basado en la observación de variables sin manipulación, y se llevó a cabo en un tiempo determinado. Los resultados más importantes incluyen un coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach de 0.859 para la variable de comunicación interna y 0.857 para la variable de desempeño laboral, indicando un alto grado de confianza en los datos procesados. La correlación de Pearson, con un valor de 0.933 y un nivel de significancia bilateral de 0.000, demuestra una correlación positiva muy fuerte entre las variables estudiadas, confirmando la hipótesis de que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral. En conclusión, se encontró que la comunicación interna está significativamente relacionada con el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, con un valor de correlación de Pearson de 0.933, respaldando la hipótesis planteada. Este estudio destaca la importancia de la comunicación interna como un factor crucial para mejorar el desempeño laboral, proporcionando una base sólida para futuras estrategias de gestión en la empresa.

Palabras clave: Comunicación interna (CI), desempeño laboral (DE), comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal, rumor.

## ABSTRACT

The present study aims to determine how internal communication influences the job performance of employees at commercial Nikyoli in Iquitos during the 2024 period. The study is descriptive-correlational with a non-experimental design, based on the observation of variables without manipulation, and was conducted over a specified period. The most important results include a Cronbach's Alpha reliability coefficient of 0.859 for the internal communication variable and 0.857 for the job performance variable, indicating a high degree of confidence in the processed data. The Pearson correlation, with a value of 0.933 and a bilateral significance level of 0.000, demonstrates a very strong positive correlation between the studied variables, confirming the hypothesis that there is a significant relationship between internal communication and job performance. In conclusion, it was found that internal communication is significantly related to the job performance of employees at commercial Nikyoli, with a Pearson correlation value of 0.933, supporting the proposed hypothesis. This study highlights the importance of internal communication as a crucial factor for improving job performance, providing a solid foundation for future management strategies in the company.

Keywords: Internal communication (IC), job performance (JP), downward communication, upward communication, horizontal communication, rumor.

## INTRODUCCIÓN

El estudio se propone investigar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli en Iquitos durante el año 2024. Utilizando un enfoque descriptivo correlacional y un diseño no experimental, se observan las variables sin manipulación directa. Se emplea una muestra de 20 trabajadores, con un alto nivel de confianza en los datos procesados, como evidenciado por los coeficientes de confiabilidad del Alfa de Cronbach de 0.859 para la comunicación interna y 0.857 para el desempeño laboral. La correlación de Pearson de 0.933 con un nivel de significancia bilateral de 0.000 confirma una fuerte correlación positiva entre las variables estudiadas, apoyando la hipótesis planteada. Esta investigación resalta la importancia de la comunicación interna como un factor crucial para mejorar el desempeño laboral, proporcionando una base sólida para futuras estrategias de gestión en la empresa. Además, se justifica la relevancia del estudio para comercial Nikyoli, permitiendo identificar problemas y replantear estrategias de desarrollo del personal. Asimismo, otras empresas del mismo sector pueden beneficiarse al comprender la importancia de motivar a los trabajadores. La viabilidad del estudio se respalda en la disponibilidad de recursos tecnológicos, humanos y económicos, así como en el apoyo de los colaboradores de la empresa. El enfoque metodológico es descriptivo correlacional, de diseño no experimental, transversal y se centra en una muestra de 20 trabajadores. Este estudio busca contribuir a una comprensión más profunda de la dinámica entre la comunicación interna y el desempeño laboral, brindando una base empírica para la toma de decisiones en la gestión de recursos humanos. La estructura de la tesis sigue un formato tradicional, con capítulos dedicados al marco teórico, la formulación de hipótesis y variables, la metodología empleada, los resultados obtenidos, la discusión de los hallazgos, las conclusiones alcanzadas, las recomendaciones derivadas del estudio y las fuentes bibliográficas consultadas. Esta estructura permite organizar y presentar de manera coherente y sistemática toda la información recopilada durante el proceso de investigación.

## CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes

En el 2023 se desarrolló un estudio, que busco identificar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Grupo Ases Capital SAC. Se destacó que una comunicación interna eficaz organiza y mejora el intercambio de información entre diferentes áreas, lo que incrementa la productividad y facilita el logro de metas de manera colaborativa. La investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, y se empleó un diseño descriptivo-correlacional no experimental. La población consistió en 35 empleados de la empresa Grupo Ases Capital SAC, y se utilizó un censo como muestra. Los resultados indicaron que las variables Comunicación Interna y Desempeño Laboral alcanzaron una correlación de Spearman ( $\rho=0.274$ ). Además, el nivel de significancia ( $p=0.112$ ) demostró que no existe una relación significativa entre las variables. Como resultado práctico, se propusieron cuatro iniciativas para mejorar la comunicación interna: un manual corporativo de bienvenida, el uso de correos electrónicos corporativos, la organización de talleres y la difusión de talentos. (Espinoza & Suxe , 2023)

El 2023 se desarrolló una tesis que tuvo como objetivo del estudio fue identificar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C en Lima durante el año 2023. La metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y correlacional, utilizando un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo

compuesta por 91 trabajadores de limpieza, y se utilizó la encuesta como técnica, con el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados principales indicaron que la mayoría de los encuestados percibieron el uso de la comunicación interna y estuvieron de acuerdo con la existencia de una comunicación ascendente, descendente, horizontal y transversal, la cual se relaciona con su desempeño. Los encuestados también coincidieron en que su comportamiento fomenta la acción colaborativa para alcanzar los objetivos de la empresa. Se concluyó que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C en Lima durante el año 2023, determinándose una correlación fuerte y significativa ( $p < 0.05$  y un coeficiente de Pearson=0.535\*\*). (Pinedo & Silva, 2023)

El año 2022, se desarrolló el estudio: Comunicación interna y desempeño laboral en tiempos de covid 19 en el área de rentas de una Municipalidad de Jaén, 2021. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral, utilizando un enfoque cuantitativo. El alcance fue correlacional y el diseño no experimental. Se aplicaron dos cuestionarios a 27 trabajadores para obtener la información necesaria. Se identificó que el 59.3% de los trabajadores percibían altos niveles de comunicación interna y el 44.4% percibían altos niveles de desempeño laboral. Además, se determinó que existe una relación entre las variables estudiadas. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de Spearman de 0.853\*\*, y la prueba de hipótesis confirmó una significancia de 0.000, lo que permite aceptar la hipótesis alterna (H1). Así, se concluye

que existe una relación positiva y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral durante la pandemia de COVID-19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el año 2021. (Pérez , 2022)

Conclusión según la correlación de Spearman tiene un valor de 0.811 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

En el 2020 se desarrolló la tesis titulada “Comunicación Interna y Desempeño Laboral, en donde se empleó una metodología de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo y de tipo correlacional, utilizando un corte transversal. Mediante la técnica de encuesta, se aplicó un cuestionario sobre comunicación interna y desempeño laboral a una muestra de 24 colaboradores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Vilquechico. Llegando al resultado de que la correlación que presenta la comunicación interna, con el desempeño laboral fue de  $Rho=0.756$  (0.000), con lo cual se concluye que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio, es decir que, a mayor comunicación interna, mejor será el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad. (Serna, 2020)

En el 2018, se realizó la tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Yauli”, que tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, de tipo deductivo-correlacional, no experimental, con una muestra de 120 trabajadores, encuestados para cumplir con los objetivos de investigación, aplicando los instrumentos de

encuesta para medir las variables, las cuales fueron procesadas en un software de SPSS versión 23; y que se han obtenido los resultados de la investigación y muestran que se encontró una relación ( $r=0.60$ ), frente al grado de significación estadística de  $<0.05$ , que coinciden para lo esperado en las variables de estudio (Fernandez & Escobar, 2018).

## **1.2 Bases Teóricas**

### **Comunicación Interna**

Según Berceruelo (2011) la comunicación interna es un pilar básico de la gestión empresarial, un instrumento para conseguir la integración y motivación de la plantilla, ya que si se desea que los trabajadores ayuden a lograr las metas que la dirección señala, lo primero que se debe establecer es cuál sería su contribución en el entorno, idea en la que concuerda con Fernández & Escobar (2018).

### **Desempeño Laboral**

El desempeño laboral viene a ser una apreciación sistemática del rendimiento de cada persona en un determinado puesto, y de su desarrollo potencial a futuro (Saboya, 2016).

El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, tales como factores actitudinales y factores operativos. Los factores actitudinales engloban la disciplina, actitud corporativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización, mientras que los factores operativos se refieren al conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo (Chiavenato, 2009).

## **IMPORTANCIA DE LA EVOLUCIÓN DEL DESEMPEÑO:**

La evolución del desempeño es importante para el desarrollo administrativo, permitiendo conocer los puntos débiles y fuertes del personal, así como la calidad de cada uno de los colaboradores, permite implementar nuevas políticas de compensación, ayuda a tomar decisiones de ubicación de personal, permite detectar errores en el diseño de puesto y ayuda a observar si existe problemas personales que afecten al empleado en el desempeño de su cargo; permite determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo. (Chiavenato, 2009)

## **DESEMPEÑO DE LA ORGANIZACIÓN**

La estrategia de la organización influye en su comportamiento de varias maneras:

1. Las decisiones estratégicas determinan las tareas de la organización, determinan los objetivos, la asignación de recursos y las tareas críticas de la organización, así como sus productos, servicios y mercados. La estrategia sirve para identificar aquello que es crítico para la organización.
2. Las decisiones estratégicas influyen en el diseño organizacional. En realidad, el diseño organizacional sirve de estrategia, lo que significa que el diseño depende de la estrategia y se ajusta a ella. Los cambios estratégicos implican cambios en la estructura organizacional.
3. Las decisiones estratégicas influyen en las relaciones de poder en la organización y son influidas por ellas. La estrategia organizacional está vinculada con las relaciones de poder, la política y los conflictos entre personas y grupos de la organización. La relación entre estrategia y poder es

circular, porque a medida que un grupo se vuelve más poderoso, puede influir más en la definición de la estrategia.

4. La eficacia de la organización está determinada por las decisiones sobre la estrategia y el diseño organizacionales. Las decisiones individuales, grupales o sistémicas son interdependientes y se combinan para determinar la eficacia de una organización. (Chiavenato, 2009)

### **1.3 Definición de términos básicos**

#### **a) Comunicación**

“Es un proceso de interacción social, a través de señales y sistemas de signos, producto de las actividades humanas. Los hombres en el proceso de comunicación expresan sus necesidades, aspiraciones, criterios, emociones, etc.” (González Rey & Mitjás Martínez, 1999).

#### **b) Desempeño laboral**

“Se puede definir como el nivel de ejecución que alcanza un trabajador a fin de alcanzar las metas propuestas dentro de una empresa u organización en un periodo de tiempo. Es la acción o comportamiento observado en los trabajadores que son los encargados del logro de los objetivos organizacionales.” (Bohórquez Angulo & Vásquez Rosal, 2002).

#### **c) Motivación**

“Motivación. Viene de motivo, y motivo viene del verbo latino *moveré, motum* de donde también proceden móvil, motor, etc. La palabra designa fuerza motriz; psicológica en este caso. Ha sido definida como el conjunto de razones

que explican los actos de cada individuo. Su campo lo forman los sistemas de impulsos, necesidades, intereses, propósitos y deseos que mueven a las personas.” (Restrepo Rodriguez, 2015).

#### **d) Confidencia**

“La palabra confidencia se usa para designar a aquella declaración de tipo reservada, que se obtiene por parte de una persona y que nos revela una situación o acontecimiento desconocido hasta el momento. La confidencia es más frecuente que se produzca cuando existe un importante grado de confianza entre las personas.” (Ucha, 2012).

#### **e) Toma de decisiones**

“La toma de decisiones es fundamental para el organismo la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas” (E. Kast & E. Rosenzweig, 1979).

## CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 2.1 Formulación de la hipótesis

#### Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos periodo 2024.

#### Hipótesis Específicos

Hi1: Existe relación significativa entre la comunicación descendente con el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos periodo 2024.

Hi2: Existe relación significativa entre la La comunicación ascendente con el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos periodo 2024

Hi3: Existe relación significativa entre la comunicación horizontal con el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos periodo 2024.

Hi4: Existe relación significativa entre rumor con el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos periodo 2024

### 2.2 Variables y su operacionalización

#### **Variable 1:** Comunicación interna.

Bermúdez, citado por Serna (2020), determina que la comunicación interna es un proceso de interacción donde las personas intercambian información, considerado de suma importancia debido a que hace llegar el mensaje directo de la organización a sus colaboradores, en concordancia con Málaga (2014),

que expone que dicha comunicación permite el traslado de mensajes sobre planificación de trabajo, el desarrollo y mantenimiento de las relaciones interpersonales, la relación constante entre empresa y trabajador, la síntesis de información que recibe el personal y todo lo referente a este importante proceso.

**Variable 2:** Desempeño laboral

De acuerdo a (Chiavenato, 2009) se define el desempeño laboral como: “La manera como se comporta el trabajador para el logro de los objetivos fijados; éste forma parte de la estrategia individual para lograr los objetivos”. En consecuencia, se determina que “el desempeño laboral es el conjunto de acciones de productividad de los empleados que tienen el compromiso de conseguir las metas y estrategias propuestas”. También definido como “el cumplimiento de mandatos asociados a su visión y objetivos o sus metas”.

## Operacionalización

Variables	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categoría	Valores de las categorías	Medio de verificación
Comunicación Interna	Proceso de intercambio de información, considerado de suma importancia en donde se hace llegar el mensaje directo de la organización a los colaboradores". (Serna, 2020).	Cuantitativo	Comunicación ascendente	Ordinal	<b>Totalmente en desacuerdo</b>  <b>En Desacuerdo</b>  <b>Indiferente</b>  <b>De acuerdo</b>  <b>Totalmente de acuerdo</b>	(1)  (2)  (3)  (4)  (5)	Encuesta
			Comunicación descendente				
			Comunicación horizontal				
			Rumor				
			Conocimiento del trabajo				
			Condiciones laborales				
Desempeño Laboral	"La manera como se comporta el trabajador para el logro de los objetivos fijados; éste forma parte de la estrategia individual para lograr los objetivos" (Chiavenato, 2009).		Características individuales				

## CAPITULO III: METODOLOGIA

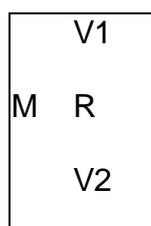
### 3.1 Diseño metodológico

La presente investigación es de tipo descriptiva correlacional diseño no experimental, debido a que describiremos la situación alrededor del cual se centra nuestro problema, sin manipular las variables de estudio, y sólo nos basaremos en la observación de las variables y las relaciones que existen entre éstas (Hernandez & Mendoza, 2018).

Se trata de un estudio transversal porque se llevará a cabo en un periodo específico durante el tiempo indicado. Es correlacional porque explicaremos la relación entre nuestras variables, es decir, cómo el clima organizacional influye en el desempeño de los colaboradores de Comercial Nikyoli en Iquitos.

El esquema del presente diseño es el siguiente:

Diseño descriptiva – correlacional



Dónde:

M: Muestra, colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos.

V1: Comunicación Interna

V2: Desempeño Laboral

$r$  = relación entre variables

### **3.2 Diseño muestral**

- Población

La población está conformada por todos los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos son 20

- Muestra

Todos los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos periodo 2024 estará conformado por 20 trabajadores.

- Muestreo

Los sujetos de estudios serán tomados a todos los colaboradores en un solo acto de investigación que haremos en la tienda de comercial Nikyoli, Iquitos periodo 2024, total 20.

### **3.3 Procedimientos de recolección de datos**

- Técnica

Se utiliza como técnica de recolección de datos a la encuesta, la cual se considera así porque es a través de preguntas interrogativas a los sujetos experimentales con la finalidad de obtener medidas o conceptos derivadas de una problemática establecida previamente.

- Instrumento

El instrumento que se empleará en la recolección de los datos será:

El cuestionario formado por preguntas organizadas en una escala de calificación.

### 3.4 Procesamiento y análisis de datos

Los datos recolectados a través del instrumento serán procesados utilizando hojas de cálculo (Excel) y el programa Microsoft Excel para tabular y sistematizar de acuerdo con cada dimensión y luego los resultados se utilizará el SPSS.v.26 para calcular el alfa de Crombach, las correlaciones de las variables, dimensiones y el estadístico descriptivo para obtener las frecuencias y figuras.

### 3.5 Aspectos éticos

En cada etapa del proceso de investigación, se tomarán decisiones orientadas a garantizar la calidad del estudio.

En cuanto a la redacción del documento, se respetarán los derechos de autor y la propiedad intelectual de terceros.

Las ideas o conceptos tomados de otros autores se marcarán con citas textuales o paráfrasis en el texto y se incluirán sus referencias completas al final del documento, utilizando el manual de estilo APA. Esto se hará con el fin de dar crédito al autor original y guiar al lector hacia la fuente original si desea profundizar en el tema.

La objetividad y la honestidad serán fundamentales para explicar y comprender los hechos estudiados en esta investigación, limitándose a describir la variable y el análisis de dimensiones e indicadores. Los resultados obtenidos serán confidenciales y se utilizarán únicamente con fines de estudio.

Después del procesamiento de datos, los instrumentos serán destruidos.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Después de procesar los datos en Excel, generamos tablas ordenadas que luego ingresamos al programa estadístico SPSS. En SPSS, creamos las tablas y gráficos que se presentan a continuación, correspondientes a la estadística inferencial y descriptiva de las variables 1 y 2.

Tabla N° 1 Análisis de fiabilidad de la variable 1

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	17

La tabla N° 1 muestra que el coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach es 0.859. Según el estándar para el coeficiente de confiabilidad, esto indica que la variable 1, Comunicación interna, presenta un alto grado de confianza en los casos procesados.

Tabla N° 2 Análisis de fiabilidad de la variable 2

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	12

La información de la tabla N° 2 revela que el coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach es 0.857. Según los criterios establecidos para este coeficiente, los casos procesados relacionados con la variable 2, Desempeño laboral, muestran un alto nivel de confianza.

## Correlaciones

Hi: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos periodo 2024.

Tabla N° 3 Correlación de las variables

		Variable 2: Desempeño laboral
Variable 1: Comunicación interna	Correlación de Pearson	,933**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

En la Tabla N° 3 se observa un coeficiente de correlación de Pearson de 0,933, lo que indica una correlación positiva muy significativa. El valor de significancia (bilateral) es 0,000, lo cual confirma la aceptación de la hipótesis alternativa (Hi) al ser menor que 0,05. Esto respalda la confirmación de la hipótesis establecida.

Hi1: Existe relación significativa entre la comunicación descendente con el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos periodo 2024.

Tabla N° 4 Correlación de la dimensión 1 y la variable 2

		Variable 2: Desempeño laboral
Dimensión 1: Comunicación descendente	Correlación de Pearson	,810**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

En la Tabla N° 4 se muestra un coeficiente de correlación de Pearson de 0,810\*\*, lo que sugiere una correlación positiva significativa. El valor de significancia (bilateral) es 0,000, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa (Hi1) al ser menor que 0,05. Por lo tanto, confirmamos la validez de la hipótesis planteada.

Hi2: Existe relación significativa entre la La comunicación ascendente con el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos periodo 2024.

Tabla N° 5 Correlación de la dimensión 2 y la variable 2

		Variable 2: Desempeño laboral
Dimensión 2: Comunicación ascendente	Correlación de Pearson	1,000**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

En la Tabla N° 5 se registra un coeficiente de correlación de Pearson de 1,000, lo que indica una correlación positiva extremadamente fuerte. El valor de significancia (bilateral) es 0,000, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa (Hi2) al ser menor que 0,05. Por consiguiente, se confirma la validez de la hipótesis planteada.

Hi3: Existe relación significativa entre la comunicación horizontal con el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos periodo 2024.

Tabla N° 6 Correlación de la dimensión 3 y la variable 2

		Variable 2: Desempeño laboral
Dimensión 3: Comunicación horizontal	Correlación de Pearson	,828**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

En la Tabla N° 6 se indica un coeficiente de correlación de Pearson de 0,828\*\*, lo que sugiere una correlación positiva significativa. El valor de significancia (bilateral) es 0,000, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa (Hi3) al ser menor que 0,05. Por tanto, se confirma la validez de la hipótesis planteada.

Hi4: Existe relación significativa entre rumor con el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos periodo 2024.

Tabla N° 7 Correlación de la dimensión 4 y la variable 2

		Variable 2: Desempeño laboral
Dimensión 4: Rumor	Correlación de Pearson	,770**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

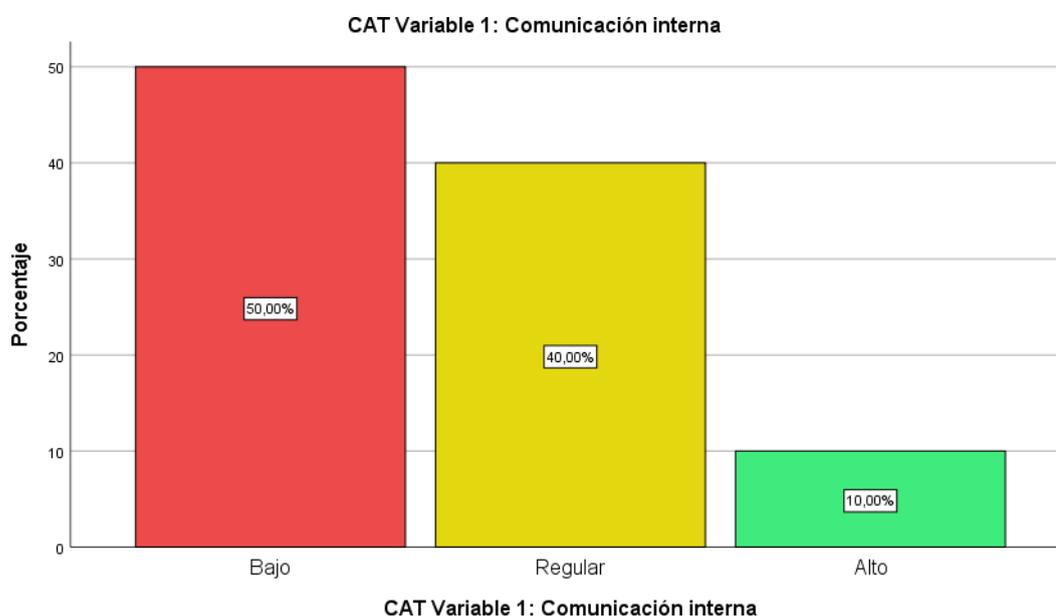
En la Tabla N° 7 se presenta un coeficiente de correlación de Pearson de 0,770, lo que sugiere una correlación positiva muy sólida. El valor de significancia (bilateral) es 0,000, lo que conduce a la aceptación de la hipótesis alternativa (Hi4) al ser menor que 0,05. Por consiguiente, se confirma la validez de la hipótesis propuesta.

## Frecuencias y categorías:

Tabla N° 8 Frecuencia de la variable 1: Comunicación interna

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

Figura N° 1 Categoría de la variable 1: Comunicación interna



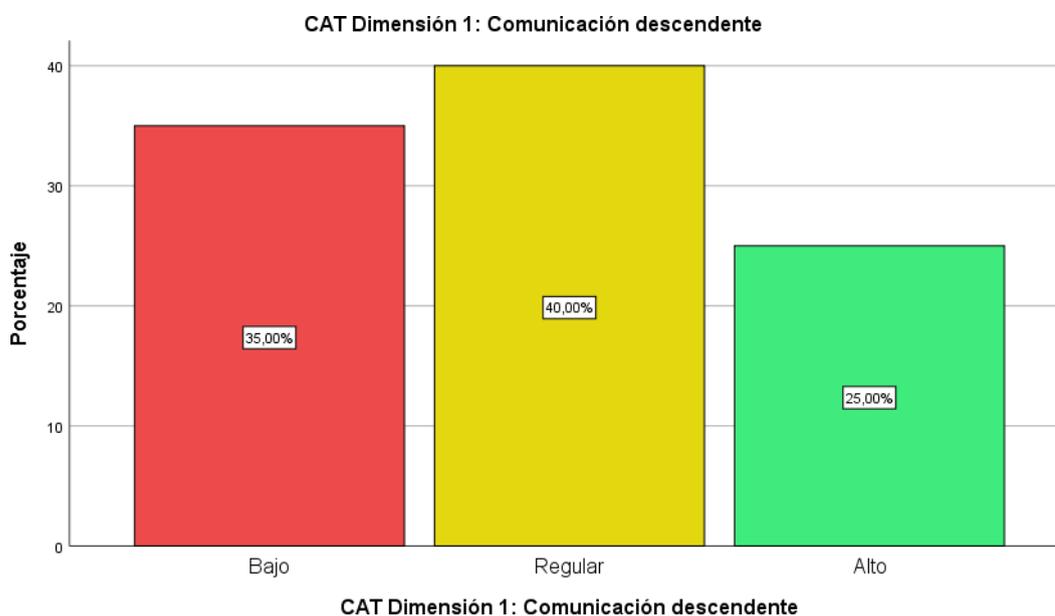
En la Tabla N° 8 y Figura N° 01 se presenta que, según el promedio obtenido de las respuestas de los encuestados en relación a la variable 1, Comunicación interna, el 50.0% (equivalente a 10 personas) opina que la comunicación interna en la empresa es baja, mientras que otro 40.0% (8 personas) la considera "regular". Un 10.0% (2 personas) la clasifica como alta.

Tabla N° 9 Frecuencia de la dimensión 1: Comunicación descendente

**CAT Dimensión 1: Comunicación descendente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	35,0	35,0	35,0
	Regular	8	40,0	40,0	75,0
	Alto	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura N° 2 Categoría de la dimensión 1



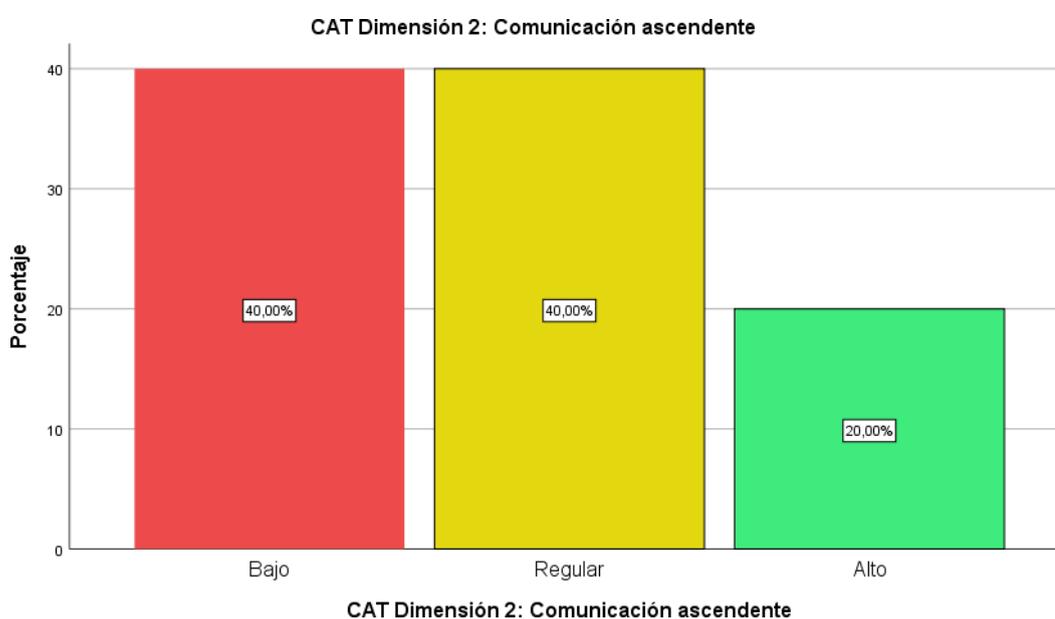
En la Tabla N° 9 y Figura N° 02 se indica que, según el promedio calculado de las respuestas de los encuestados acerca de la variable 1 - Dimensión 1: Comunicación descendente, el 35.0% (7 personas) opina que esta dimensión en la empresa es baja. Un 40.0% (8 personas) la considera "regular", y el 25.0% (5 personas) la clasifica como alta.

Tabla N° 10 Frecuencia de la dimensión 2: Comunicación ascendente

**CAT Dimensión 2: Comunicación ascendente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	40,0	40,0	40,0
	Regular	8	40,0	40,0	80,0
	Alto	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura N° 3 Categoría de la dimensión 2



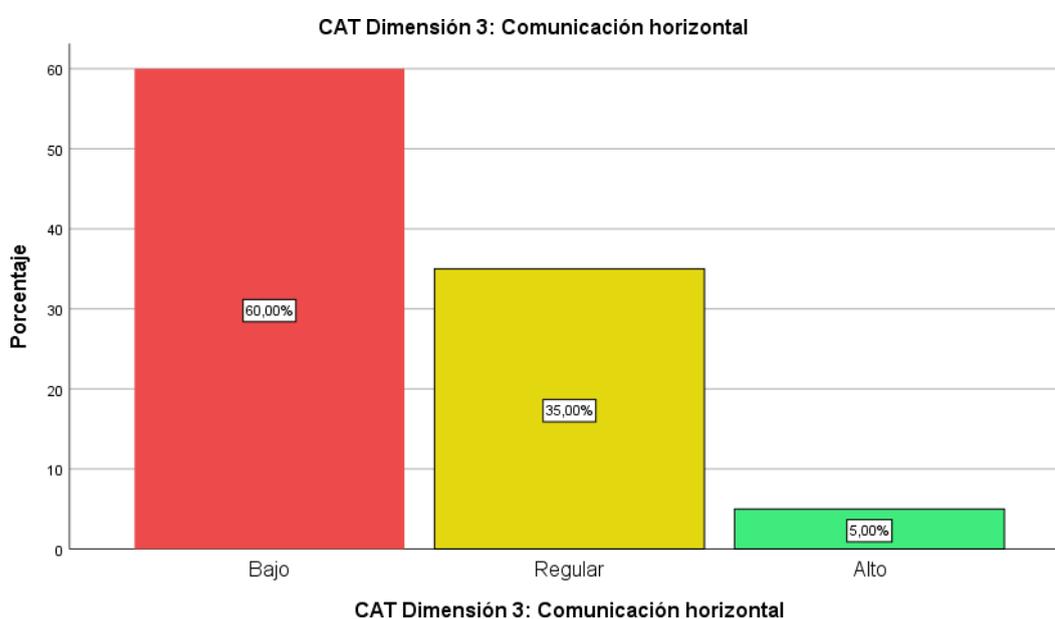
En la Tabla N° 10 y Figura N° 03 se detalla que, según el promedio de las respuestas de los encuestados sobre la variable 1 - Dimensión 2: Comunicación ascendente, el 40.0% (8 personas) opina que esta dimensión en la empresa es baja. Un 40.0% (8 personas) la considera "regular", y el 20.0% (4 personas) la clasifica como alta.

Tabla N° 12 Frecuencia de la dimensión 3: Comunicación horizontal

**CAT Dimensión 3: Comunicación horizontal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	60,0	60,0	60,0
	Regular	7	35,0	35,0	95,0
	Alto	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura N° 4 Categoría de la dimensión 3

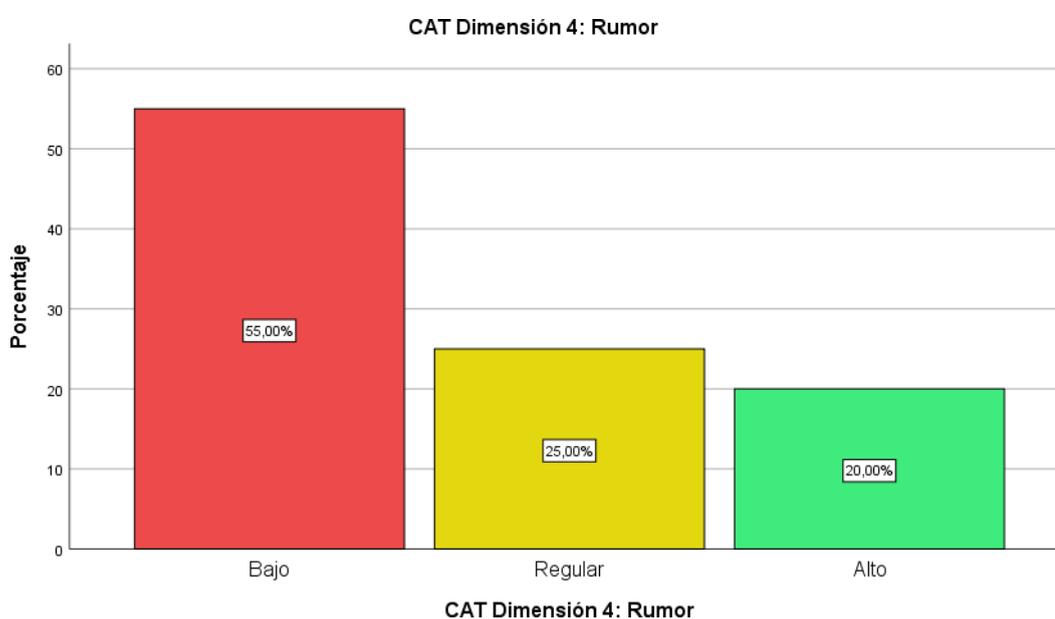


En la Tabla N° 11 y Figura N° 4 se indica que, según el promedio de las respuestas de los encuestados acerca de la variable 1 - Dimensión 3: Comunicación horizontal, el 60.0% (12 personas) opina que esta dimensión en la empresa es baja. Un 35.0% (7 personas) la considera "regular", y el 5.0% (1 persona) la clasifica como alta.

Tabla N° 12 Frecuencia de la dimensión 4: Rumor

		CAT Dimensión 4: Rumor			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	55,0	55,0	55,0
	Regular	5	25,0	25,0	80,0
	Alto	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura N° 5 Categoría de la dimensión 4

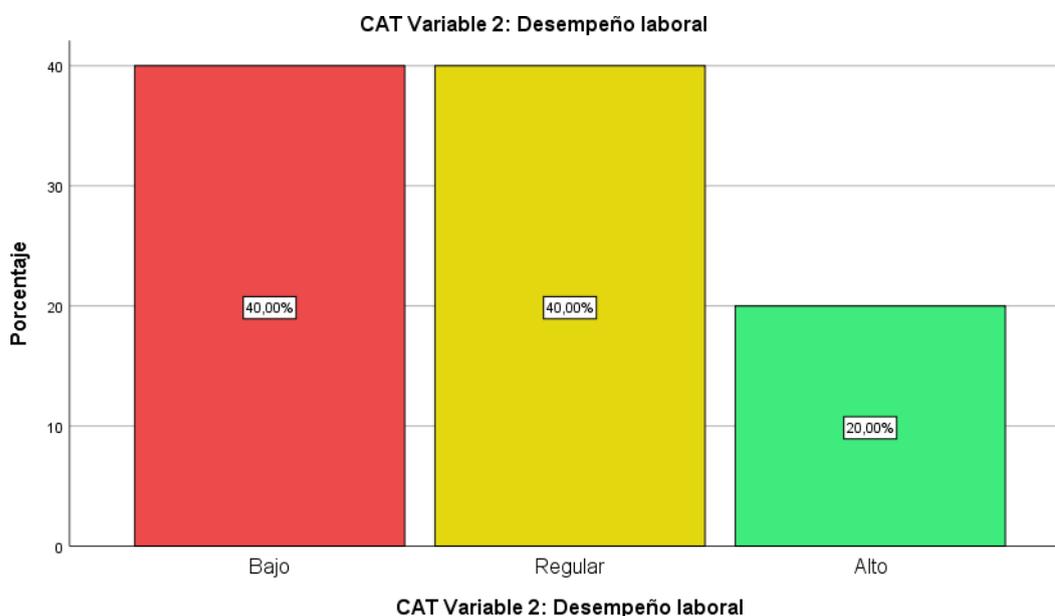


En la Tabla N° 12 y Figura N° 05 se refleja que, según el promedio de las respuestas de los encuestados sobre la dimensión 4: Rumor, el 55.0% (11 personas) considera que es "mala". Un 25.0% (5 personas) la califica como "regular", y el 20.0% (4 personas) la clasifica como "alta".

Tabla N° 13 Frecuencia de la Variable 2: Desempeño laboral

CAT Variable 2: Desempeño laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	40,0	40,0	40,0
	Regular	8	40,0	40,0	80,0
	Alto	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura N° 6 Categoría de la Variable 2: Desempeño laboral



En la Tabla N° 13 y Figura N° 6 se evidencia que, según el promedio de las respuestas de los encuestados sobre la variable 2: Desempeño laboral, el 40.0% (8 personas) la percibe como "mala". Otro 40.0% (8 personas) la considera "regular", y el 20.0% (4 personas) la clasifica como "alta".

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En la investigación de (Espinoza & Suxe , 2023) se pudo concluir que las variables Comunicación Interna y Desempeño Laboral alcanzaron una correlación de Spearman ( $\rho=0.274$ ); además, se comprobó el nivel de significancia ( $p= 0.112$ ), el cual arrojó que no existe una relación significativa entre las variables. Por ende, como aporte práctico, se realizaron cuatro propuestas para el mejoramiento de la CI: Manual corporativo de bienvenida, correo corporativo, desarrollo de talleres y difusión de talentos.

Tal y como se ha señalado anteriormente en la investigación de los autores (Pinedo & Silva, 2023) los principales resultados fue que la mayoría de encuestados percibieron que, se emplea la comunicación interna, mostrándose de acuerdo que haya una comunicación ascendente, descendente, horizontal y transversal, guardando relación con su desempeño evidenciando estar de acuerdo que su comportamiento conduce una acción colaborativa para lograr objetivos de la empresa. Se determinó que existe una conexión importante entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los trabajadores del departamento de limpieza en FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima en 2023, demostrando una correlación fuerte y significativa ( $p < 0.05$  y Pearson = 0.535\*\*).

Como se ha señalado en la investigación de (Serna, 2020) utilizando la técnica de la encuesta aplicó el cuestionario sobre comunicación interna y desempeño laboral en una muestra de 24 colaboradores que laboran en el área administrativa de la Municipalidad Distrital de Vilquechico. Se determinó que la correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral fue de

Rho=0.756 (0.000), lo que indica una correlación positiva significativa entre estas variables. Esto significa que, a medida que aumenta la comunicación interna, también mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad.

Estos antecedentes demuestran contraste a nuestros resultados y los métodos utilizados, destacando la importancia del entorno organizacional y cultural en estos estudios. Sin embargo, nuestro estudio, se obtuvo la correlación más alta encontrada (0.933), aporta evidencia robusta sobre la importancia de la comunicación interna en el desempeño laboral, indicando que en comercial Nikyoli, la mejora en la comunicación interna puede ser una estrategia efectiva para mejorar el desempeño laboral, lo cual podría servir como un modelo o referencia para futuras investigaciones y prácticas empresariales. La consistencia del p-valor de 0.000 refuerza la confiabilidad de estos hallazgos, sugiriendo que la relación observada es altamente significativa y no producto del azar, subrayando así la relevancia de estos resultados en la literatura existente.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Llegamos a la conclusión de que la comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos periodo 2024. Esta afirmación se basa en el coeficiente de correlación de Pearson (0.933\*\*), el cual se obtuvo a partir de los datos recolectados para ambas variables. El coeficiente calculado, que es de 0.000, está por debajo del umbral crítico de 0.05 según los criterios de decisión establecidos, respaldando así la conclusión.

1. Hemos llegado a la conclusión de que existe relación significativa entre la comunicación descendente con el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos periodo 2024. Esta conclusión se deriva de nuestra regla de decisión y del análisis de valores coincidentes: la correlación de Pearson arroja un coeficiente de 0.810\*\* y el nivel de significancia bilateral es 0.000, que es menor que 0.05.
2. Se concluye que existe relación significativa entre la La comunicación ascendente con el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos periodo 2024. Esta conclusión se fundamenta en nuestra regla de decisión y en el análisis de valores coincidentes: la correlación de Pearson presenta un coeficiente de 1,000 \*\* y el nivel de significancia bilateral es 0.000, que es menor que 0.05.
3. De acuerdo con los criterios de nuestra regla de decisión, se determina que hay una relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de Comercial Nikyoli en

Iquitos durante el periodo 2024. Según el análisis realizado, el coeficiente de correlación de Pearson que indica la relación entre la dimensión 3 de la variable 1 y la variable 2 es de 0.828\*\*, con un valor de significancia igual a 0.000.

4. De acuerdo con la regla de decisión, se concluye que existe relación significativa entre rumor con el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos periodo 2024. El análisis muestra que el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la relación entre la dimensión 3 de la variable 1 y la variable 2 es de 0.770\*\*, con un valor de significancia de 0,000.

## **CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES**

Se recomienda desarrollar un plan de comunicación interna que esté alineado con los objetivos de la organización, proporcionar formación continua en habilidades comunicativas, y facilitar canales de comunicación bidireccionales, también se debe promover la transparencia y la confianza, utilizar tecnologías avanzadas, y establecer sistemas de reconocimiento y recompensa pueden motivar a los empleados y mejorar la interacción.

### **Hipótesis Específicos**

1. Para mejorar la comunicación descendente se recomienda estrategias como asegurar la claridad y precisión de los mensajes, utilizar canales de comunicación adecuados, mantener una frecuencia y consistencia en la transmisión de información, y capacitar a los líderes en habilidades comunicativas, también se debe de promover la transparencia y la retroalimentación, reconocer y apreciar el buen desempeño, e involucrar a los empleados en la toma de decisiones fortalecerá la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral.
2. Se recomienda para mejorar la comunicación ascendente fomentar un ambiente abierto y de confianza, establecer canales de comunicación eficaces, y proporcionar formación en habilidades comunicativas son pasos esenciales. Regular las sesiones de retroalimentación, implementar programas de mentoría, y reconocer públicamente las buenas ideas también son estrategias clave, también se debe de realizar encuestas de clima laboral, facilitar la comunicación directa con la alta dirección, y utilizar plataformas digitales interactivas mejorará la

accesibilidad y efectividad de la comunicación. Implementar una política de puertas abiertas permitirá a los empleados discutir inquietudes o sugerencias en cualquier momento.

3. Para mejorar la comunicación horizontal se recomienda realizar estrategias como el fomento del trabajo en equipo, la creación de espacios informales de comunicación, y el uso de herramientas colaborativas tecnológicas, la empresa puede facilitar un intercambio fluido de información entre los diferentes departamentos; por otro lado, establecer canales claros de comunicación, promover una cultura de transparencia y reconocimiento, y facilitar reuniones interdepartamentales contribuirá a construir relaciones más sólidas y a fomentar la colaboración entre los equipos.
4. Para la mejora en la dimensión rumor se recomienda fomentar una cultura de transparencia y confianza mediante la comunicación abierta y honesta, mejorando los canales de comunicación interna y capacitando a los líderes en habilidades de comunicación clara y precisa, permitirá reducir la incertidumbre y minimizar la propagación de rumores, así como implementar sistemas de retroalimentación eficaces y responder rápidamente a los rumores ayudará a mantener a los empleados bien informados y a prevenir confusiones, también se debe educar a los empleados sobre la importancia de verificar la información y promover la comunicación interdepartamental asegurará que la información fluya de manera eficiente y precisa.

## CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Berceruelo, A. (2011). *Comunicación Interna en la empresa: Claves y desafíos*.
- Bohórquez Angulo, B. M., & Vásquez Rosal, D. (2002). *Estudio comparativo de la satisfacción del cliente interno con respecto a la calidad del servicio de la gestión de Recursos Humanos en dos empresas de trabajo temporal, ubicadas en el área metropolitana de Caracas*. Caracas.
- Ccallo Maquera, M. (2018). *Tesis "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial el collao ilave - 2017 – 2018"*. Ccallo Maquera, Maribel. Puno.
- Cervera, A. (2006). *Comunicación total*.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (noveno ed.). Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- E. Kast, F., & E. Rosenzweig, J. (1979). *Administración en las organizaciones*. México: Editorial Mg Graw Hill.
- Fernandez, Y., & Escobar, F. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Yauli-2015*.
- Gallegos, F. (2016). *Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores del Ministerio Público- Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016*.
- Goicochea, D. (2018). *El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral del Personal del área de Recursos Humanos de un outsourcing internacional en el año 2017*.
- González Rey, F., & Mitjans Martínez, A. (1999). *La personalidad, su educación y desarrollo*. Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Holtz, S. (2004). *Corporate conversations: a guide to crafting effective and appropriated internal communications*.
- Málaga, V. (2014). *Comunicación Interna. Publicaciones Vértice*.
- P. Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima ed.). México: Editorial Prentice - Hall.
- Restrepo Rodriguez, H. D. (2015). *Clima organizacional y productividad en las empresas u organizaciones*.

Saboya, M. (2016). Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la Universidad Nacional de San Martín, en la ciudad de Tarapoto, año 2016.

Serna, R. (2020). Comunicación Interna y Desarrollo Laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Vilquechico- Puno 2019.

Ucha, F. (Noviembre de 2012). *Definición ABC*.  
<https://www.definicionabc.com/comunicacion/confidencia.php>

# **ANEXOS**

## 1. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO DE DISEÑO DE ESTUDIO	POBLACIÓN DE ESTUDIO Y PROCESAMIENTO	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<p><b>COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE COMERCIAL NIKIOLY, IQUITOS PERIODO 2024.</b></p>	<p><b>General</b> ¿Cómo se relaciona la Comunicación Interna con el Desempeño Laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos 2024?</p> <p><b>Específicos</b> ¿Describir la relación que existe entre comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos 2024?</p> <p>¿Determinar la relación que existe entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos 2024?</p> <p>¿Determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos 2024?</p> <p>¿Determinar la relación que existe entre rumor y el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos 2024?</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos 2024.</p> <p><b>Específicos</b> 1. Describir la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos 2024. 2. Determinar la relación entre la comunicación ascendente con el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos 2024. 3. Determinar la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de de comercial Nikyoli, Iquitos 2024. 4. Determinar la relación entre rumor y el desempeño laboral de los colaboradores de de comercial Nikyoli, Iquitos 2024</p>	<p><b>General</b> Hi.Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos 2024</p> <p><b>Específicas</b> Hi1.Existe relación significativa entre la comunicación descendente con el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos 2024. Hi2.Existe relación significativa entre la comunicación ascendente con el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos 2024. Hi3.Existe relación significativa entre la comunicación horizontal con el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos 2024. Hi3.Existe relación significativa entre rumor y el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos 2024.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> <b>Descriptiva, correlacional, con enfoque</b> cuantitativa</p> <p><b>Diseño de investigación</b> No experimental, de corte transversal</p>	<p><b>Población:</b> La población está conformada por todos colaboradores de comercial Nikyoli, Iquitos 2024, suman un total de 20</p> <p><b>Muestra:</b> Se tomará el total de la población por ser pequeña, suman un total de 20 colaboradores.</p> <p><b>Procesamiento de Datos:</b> Se realiza a través del Programa Excel y SPSS. V.26.</p>	<p>Encuesta</p>

## 2. Instrumentos de recolección de datos

### **CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE COMERCIAL NIKYOLI, IQUITOS PERIODO 2024.**

Confidencialidad: La información proporcionada en el presente cuestionario será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

#### Información general

Edad: \_\_\_\_\_ Género: Masculino  Femenino  Años de labor: \_\_\_\_\_

Carrera profesional u oficio: \_\_\_\_\_

#### Instrucciones:

A continuación, por favor conteste las siguientes preguntas marcando con un aspa (x) en la alternativa que mejor exprese su opinión.

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

N°	DIMENSIONES/ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Comunicación Descendente						
1	¿El empresario le imparte los documentos administrativos?					
2	¿Se le informa sobre la actual estructura orgánica de la institución?					
3	¿Se le ha explicado claramente sobre las políticas y lineamientos institucionales?					
4	¿Se le ha explicado claramente sobre los procedimientos dentro de la empresa?					
5	¿Se realizan capacitaciones o charlas en su área de trabajo?					
6	¿Se le informa cual es la visión, misión y valores de la institución?					
7	¿El empresario realiza visitas constantes a cada una de las áreas en busca de sugerencias comentarios eventuales de parte de los miembros de la institución?					
8	¿Los jefes toman en cuenta la opinión de los trabajadores?					
Dimensión 2: Comunicación Ascendente						
9	¿Ud. comunica a sus superiores sobre las funciones realizadas en su oficina?					
10	¿Ud. informa sobre otras actividades realizadas fuera de su función?					
11	¿Ud. realiza sugerencias sean escritas o verbales para mejorar su área de trabajo?					
12	¿Ud. realiza quejas o reclamos sean escritas o verbales sobre el área de trabajo?					
Dimensión 3: Comunicación horizontal						
13	¿Se utilizan memorándum o cartas para realizar actividades conjuntas entre las áreas?					
14	¿Existe comunicación constante y abiertamente con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?					

15	¿Se realizan grupos de trabajo con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?					
Dimensión 4: Rumor						
16	¿La información que recibo siempre es a través de rumores o canales informales de comunicación?					
17	¿Los rumores y/o chismes de la organización afectan negativamente la satisfacción de su puesto de trabajo?					

## CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES/ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Conocimiento del trabajo</b>						
1	Mide la producción del trabajo o la cantidad de servicios efectuados regularmente.					
2	Con que frecuencia observas que tus compañeros cumplen con sus funciones en el tiempo establecido.					
3	Evalúa la exactitud, el orden y esmero en el trabajo realizado.					
4	Con que frecuencia observas que tus compañeros se esfuerzan por brindar una mejor atención a los usuarios.					
<b>Dimensión 2: Condiciones laborales</b>						
5	Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo					
6	Con que frecuencia observas que tus compañeros tienen conocimientos sobre los temas referidos a su área de trabajo.					
7	Mide la dedicación, el trabajo, el cumplimiento de las tareas dentro de los plazos y el control requerido para su área de trabajo.					
8	Con que frecuencia observas que tus compañeros de trabajo faltan a sus labores.					
<b>Dimensión 3: Características individuales</b>						
9	Mide la disposición de colaborar y la manera de acatar las órdenes.					
10	Con que frecuencia observas que se realizan trabajos en equipo dentro de las áreas de la empresa.					
11	Tiene en consideración el sentido común y las decisiones tomadas en situación excepcionales.					
12	Con que frecuencia das la iniciativa en la realización de alguna actividad.					

3. Consentimiento informado

Yo ....., acepto participar voluntariamente en el estudio  
**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE COMERCIAL NIKYOLI IQUITOS PERIODO 2024 .**

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/a Responsable

Lugar y Fecha: