

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MENÚ EXPRESS E.I.R.L DE CAJAMARCA, 2020.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

Autora:

Ysabel Del Sagrario Plasencia Fernandez

Asesor:

Dr. Alex Miguel Hernández Torres

Cajamarca - Perú

2020

El asesor, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Elija un elemento, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- *Apellidos y nombres de los estudiantes*
-

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto* para aspirar al título profesional de: *digite el título profesional por la Universidad Privada del Norte*, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, AUTORIZA al o a los interesados para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos
Asesor

ACTA DE APROBACION DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y
Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y
Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y
Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

Con mucho a cariño a mis padres: Emilia Fernández Mendoza y Rafael Plasencia Chamán,
por haberme dado la vida y estar siempre a mi lado brindándome su respaldo en todo el
proyecto que emprendo.

Con todo mi amor a mis hijos Jorge y Gabriela, que son el motor y motivo de mi vida y los
que me impulsan para lograr mis objetivos.

A mi esposo porque siempre está a mi lado a pesar de las adversidades de la vida siempre me
muestra su apoyo y confianza

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme brindado la oportunidad de estudiar mi carrera y por permitirme llegar hasta este punto y cumplir mis objetivos, además de su infinito amor y bondad.

A mi familia por ser un pilar fundamental en mi vida, en mi educación, y por brindarme su apoyo incondicional a lo largo de mi vida.

A mi esposo, por haberme brindado su apoyo y comprensión a lo largo de mi etapa universitaria, y por ser parte fundamental en concretar mis estudios universitarios.

Y a mis profesores de la Universidad Privada del Norte, ya que gracias a sus enseñanzas y dedicación pude afrontar los retos que implican realizar una carrera universitaria

Tabla de contenidos

ACTA DE APROBACION DE LA TESIS.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. MÈTODO	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	38
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	54
REFERENCIAS.....	67
ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la muestra según departamentos.....	29
Tabla 2. Dimensiones de la variable Comunicación organizacional interna.....	30
Tabla 3. Escala valorativa de Likert de la variable comunicación organizacional	30
Tabla 4. Dimensiones de la variable Desempeño laboral	30
Tabla 5. Escala valorativa de la variable 2 mediante la escala tipo Likert	31
Tabla 6. Análisis de fiabilidad del Instrumento de Comunicación Organizacional Interna	31
Tabla 7. Análisis de fiabilidad del Instrumento de Desempeño Laboral.....	32
Tabla 8. Ficha técnica del Instrumento de la Comunicación Organizacional Interna....	33
Tabla 9. Ficha técnica del Instrumento del Desempeño laboral.....	34
Tabla 10. Criterios éticos de la investigación	37
Tabla 11. Variable Comunicación Organizacional Interna.....	38
Tabla 12. Variable Desempeño Laboral	40
Tabla 13. Identificación con la Organización y la relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL.....	41
Tabla 14. Comunicación Descendente y la relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL.	42
Tabla 15. Comunicación Ascendente y la relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL.	43
Tabla 16. Comunicación Horizontal y la relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL	44

Tabla 17. Comunicación Transversal y la relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL.	45
Tabla 18. Comunicación Organizacional Interna y la relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL.....	45
Tabla 19. Prueba de normalidad	46
Tabla 20. Prueba de hipótesis General	47
Tabla 21. Prueba de hipótesis específica 1.....	49
Tabla 22. Prueba de hipótesis específica 2.....	50
Tabla 23. Prueba de hipótesis específica 3.....	51
Tabla 24. Prueba de hipótesis específica 4.....	52
Tabla 25. Prueba de hipótesis específica 5.....	52
Tabla 26. Matriz de consistencia	73
Tabla 27. Base de datos -Cuestionario Comunicación organizacional interna y desempeño laboral	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	39
Figura 2	40

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca, 2020. la investigación es de tipo descriptiva correlacional y de diseño no experimental – transversal, la muestra fue de 20 colaboradores, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se aplicó dos cuestionarios uno por cada variable con un total de 33 ítems. Para los datos descriptivos se utilizaron tablas estadísticas y para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba de coeficiente de relación rho Serman. Se encontró que con un nivel de significancia (0.05) y con una correlación de 0.663 existe una relación significativa entre la Comunicación organizacional Interna y el desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca,2020. De la misma manera se logra establecer que existe relación significativa entre las dimensiones de la comunicación organizacional interna: Identificación con la organización, comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal y comunicación transversal con el desempeño laboral.

Se concluye que la comunicación organizacional interna y sus diferentes tipos de transmitir información dentro de una organización, tienden a relacionarse con el desempeño laboral de los colaboradores en la Menú Express E.I.R.L de Cajamarca,2020.

Palabras clave: Comunicación organizacional, Comunicación Interna, Desempeño Laboral, Identificación con la Organización, Tipos de Comunicación Interna.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El gran desafío de las organizaciones en el siglo XXI, es adaptarse a los cambios constantes que imponen la actualización tecnológica y la globalización, los modelos de administración e inclusive las modificaciones en la gestión del talento humano (Castro, Sosa, y Galarza, 2020). Para las empresas los cambios son necesarios y vitales pues ya no es posible seguir enfocados en paradigmas como el enseñado por el premio Nobel Milton Friedman quien aseguraba en los años setenta que el único objetivo de las empresas era generar ganancias (Cruz y Fernandez , 2012).

Los nuevos enfoques muestran que la estabilidad de una organización depende en gran manera de las relaciones que establece con sus actores internos y la comunicación corporativa es la integración de las diferentes formas de comunicación que se dan en una empresa donde busca el fortalecimiento de su identidad con el fin de proyectarse a un mejor desempeño y posicionamiento (Castaño, 2011).

En este contexto, el rol de la gestión de la comunicación interna, es de suma importancia, pues las compañías deben comprender que ya no se trata sólo de relaciones entre personas sino de percepciones, de distintos niveles de conducción, de una gran diversidad de actores internos que son emisores constantes de mensajes, y no simples receptores de información (Salazar, 2017).

Lo señalado da paso a la conceptualización de la comunicación organizacional interna, en este sentido, Cruz y Fernandez (2012) definen a la comunicación interna como el conjunto de acciones que se emprenden y consolidan para generar vínculos entre los miembros de una organización, con el objetivo de comprometerlos e integrarlos en el desarrollo y realización de un proyecto común. Por su parte, Brandolini, González Frígoli, y Hopkins, (2010) la describen

como una herramienta de gestión específicamente dirigida al público interno y al personal de una empresa y que surge a partir de generar un entorno productivo armonioso y participativo

Asimismo, Rojas (2011) indica que un aspecto importante a resaltar es que “la comunicación organizacional interna permite utilizar y delimitar los conceptos de identidad e imagen de una organización a través de su cultura, símbolos, comportamiento y procesos de comunicación que logren crear y fortalecer una imagen consistente y coherente” (p. 102).

Es así que la empresa como espacio de interacción entre personas es generadora de su propia cultura y las comunicaciones internas son una base activa en la consolidación y construcción de su identidad, siendo esta última la más relevante ya que está asociada a aquello que identifica al ser, y lo caracteriza (Brandolini et al, 2010). Un aspecto importante de la definición de identidad es que refiere a cómo se ven los actores en su relación y principalmente en la comunicación. Entendiéndose que la identificación es la interacción entre la identidad del emisor y la experiencia de tal identidad vivida y subjetividad por el receptor; es decir, la identificación se produce en el otro sujeto que se halla situado en el extremo opuesto al primero en un proceso de comunicación (Costa, 2007 citado por Fernández y Useche, 2015).

Según lo expuesto la definición de identidad corporativa refiere a todas las formas de expresión, por medio de las cuales una organización revela su personalidad; siendo la comunicación interna una herramienta fundamental para que los colaboradores conozcan sus funciones y más allá de ejercerlas por obligación se sientan comprometidos y motivados con y por la empresa, entiendan la misión, visión, y filosofía, se identifiquen con ella y la compartan como propia (Fernández y Useche, 2015).

Por ello es indispensable conocer en qué forma se organizan los medios por los que fluye la información hasta llegar a los colaboradores, que dentro de la empresa se denominan redes de comunicación, las cuales pueden clasificarse como formales o informales (Badut 2010,

citado por Papic, 2019). Entendiéndose como comunicación formal a la forma de comunicación que de manera expresa establece la organización, mediante protocolos, manuales, reglamentos, y comunicación informal como aquella donde el mensaje circula entre los integrantes de la empresa sin conocer con precisión el origen de este, y sin seguir canales establecidos formalmente por la empresa (Papic, 2019).

En referencia a lo descrito, Salazar (2017) indica que es necesario tener en cuenta las diversas dimensiones de la comunicación interna, pues constituyen su espacio de socialización y retroalimentación, así como la diferencia en los flujos de mensajes existentes ante los distintos niveles de las estructuras organizacionales, descendentes y ascendentes, horizontales o transversales.

En este sentido, Según (Robbins, 2009 citado por Papic, 2019) cuando la interacción comunicativa se presenta en los niveles jerárquicos altos y con dirección específica hacia los niveles de jerarquía inferior, se denomina comunicación descendente, este tipo de comunicación permite que toda la información ayude a los empleados a comprender mejor tanto su propia función como la del resto de sus compañeros, aumente su motivación y su identificación con la organización a la que pertenecen. Los líderes para comunicarse con sus subordinados pueden hacer uso de herramientas de comunicación como: reuniones formales e informales, intranet, dinámicas grupales, entrevistas personales, correos electrónicos (Brandolini et al, 2010).

El mismo autor indica que lo opuesto al flujo de la comunicación descendente es la comunicación ascendente, la cual refiere a cuando la interacción comunicativa en la organización discurre desde los trabajadores de niveles inferiores hacia la dirección cumpliendo la función de proporcionar retroalimentación a la cúpula sobre el progreso en la consecución de las metas, pues favorece el desarrollo de un flujo comunicativo en doble

sentido. A su vez, Papic (2019) añade que en este tipo de comunicación se usan medios de comunicación como: los correos electrónicos, entrevistas al personal, buzón de sugerencias y retroalimentaciones grupales.

De igual forma, dentro de la organización también se da una comunicación horizontal, tal como lo describe Papic (2019) es el tercer tipo de comunicación interna, y refiere a cuando se da entre los miembros de equipos de labor del mismo nivel o entre los trabajadores horizontalmente equivalentes. Este tipo de comunicación es adecuada para establecer la buena coordinación y unión de las unidades de la empresa y de las funciones que se desarrollan al interior del sistema de la empresa, sus medios son comunicaciones directas verbales, así también se utiliza una red social abierta o un grupo de WhatsApp organizacional, todos los participantes pueden compartir opiniones en un entorno más distendido y encontrándose en posiciones iguales (Jimenez, Gonzales, y Elias , 2019)

Así mismo, Brandolini et al (2010) indica que cuando una empresa crece en tamaño, una comunicación horizontal da paso a una comunicación transversal, la cual se produce entre miembros de distintos departamentos, resultando más rápida y se adecúa a las necesidades de la organización y es una buena manera de mantener un sentimiento de unidad y hacer que todas las partes trabajen hacia los mismos objetivos, referente a este aspecto, Tessi (2017) destaca que las prácticas de vanguardia demuestran que la comunicación en el ámbito laboral alcanza logros significativos cuando se gestiona de manera transversal, con estrategias que conciben a los distintos niveles de la organización.

Otro punto importante es que en la actualidad a las herramientas de comunicación interna clásicas se les ha sumado otras más novedosas complementándolas tanto en el campo online como en el offline; y es habitual que las entidades adopten las nuevas tecnologías para amplificar sus estrategias comunicativas y se apoyen en instrumentos como intranet, blogs,

redes sociales y aplicaciones. (Castro, Sosa, y Galarza , 2020).

De manera que el objetivo final de los diversos medios de comunicación dentro de la corporación es asegurar la eficiencia organizativa, integrar a los equipos profesionales y facilitar la difusión de mensajes, actividades y proyectos de sus miembros (Peña, Sanchez y Wandosell, 2015). Ante esto es indispensable que la empresa analice y diagnostique los procesos de comunicación interna para conocer si todos los colaboradores cuentan con las informaciones necesarias de tal manera que no cree conflictos y los empleados ejerzan sus labores de forma efectiva.

Por lo que, una gestión eficiente de la comunicación interna se convierte en el elemento fundamental que permite que los trabajadores de una organización participen en el proceso de formalización y de toma de decisiones mediante la información y la participación. En cambio, sí se gestiona de manera errónea ésta repercutirá en un desgaste del capital humano de la empresa, el cual verá mermada su capacidad y su desempeño laboral (Castillo 2006, Citado por Castro et al, 2020).

Respecto al concepto de desempeño laboral, Chiavenato (2011) define el desempeño laboral como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos y constituye la estrategia individual para lograr los objetivos de la organización. Es decir, es una apreciación sistémica de cómo se desempeña una persona en su puesto de trabajo y de su potencial de desarrollo la cual es necesaria para la organización.

Por ello es indispensable que la empresa evalúe el desempeño de sus colaboradores con la finalidad de conocer si se están cumpliendo lo propuesto por la organización y si éstos están alineados con las políticas y objetivos corporativos (Pedraza , Amaya y Conde, 2010). Es importante señalar que estas evaluaciones se realizan mediante factores previamente definidos y valorados como aspectos actitudinales como: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa,

responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos entre los cuales están: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, y liderazgo (Chiavenato, 2011).

En este sentido, es la comunicación interna dentro de la empresa mediante sus diversas formas de interacción, la que impulsa la motivación porque aclara a los empleados lo que se hace, qué tan bien se hace y lo que puede hacer para mejorar el desempeño (Parra, Visbal, Duran y Badde, 2019).

A nivel internacional, en Estados Unidos empresas del sector alimenticio como “Dominós Pizza”, señala que sus flujos de comunicación son bidireccionales, gracias a sus múltiples canales, su accesibilidad y sencillez, a su filosofía basada en una comunicación abierta y compartida, y a una cultura basada en establecer vínculos. Además, resalta que la retroalimentación entre jefe y empleado van a permitir la mejora de sus capacidades, desempeño y el alineamiento del esfuerzo, de todos sus integrantes. (Díaz, 2014, citado por Santur, 2018)

Segun Tessi (2017) en países latinoamericanos las prácticas de vanguardia demuestran que la Comunicación Interna añade valor a la satisfacción de empleados y al clima organizacional tanto en el desempeño y la productividad de la empresa, e incluso, a los resultados económicos; siendo este uno de los aportes de vanguardia que más valoran las empresas en la actualidad.

En el trabajo de investigación de Camino (2019) denominado “Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua” esta aplica un cuestionario de comunicación organizacional creado por Portugal (2005) a 300 colaboradores en 5 áreas de trabajo, dicho cuestionario evalúa tres dimensiones: comunicación descendente, ascendente y horizontal. En cuanto a dimensión se obtuvo que la comunicación

ascendente es alta con un 62%, la comunicación descendente es alta con un 60% y la comunicación horizontal es equivalente a media con el 44.67%. Los aspectos más importantes que se evidenciaron en la empresa tras obtener los resultados fueron: falta de confianza, de integración, una mala calidad de información y mejorar en la transmisión de la información tanto entre jefe a subordinado y entre pares, así como un desempeño bajo; evidenciando la importancia de implementar estrategias de comunicación interna que fortalezcan las relaciones con sus públicos internos. Concluye que lo encontrado se asemeja a lo descrito por Favaro (2015) que indica que la comunicación organizacional fortalece y desarrolla a una institución a través de procesos comunicativos en base a buenas relaciones interpersonales que lleven a la buena práctica obteniendo resultados positivos.

Del mismo modo, Alvarez, Ayala , Diaz, y Serrano (2019) en su estudio denominado “Plan Estratégico de Comunicación para fortalecer la Cultura de Servicio de McDonald’s” Cartagena- Colombia, que tuvo como objetivo diseñar un plan estratégico de comunicación que fortalezca la cultura de servicio de McDonald’s, los empleados brindaron información que permiten deducir que dentro de McDonald's Caribe Plaza hay trabajadores que necesitan capacitaciones y entrenamiento sobre todo el tema de cultura de servicio, y, además, estímulos que promuevan en ellos una actitud de mejora en buenas practicas dentro y fuera del restaurante, esto, para lograr mayor efectividad en el proceso comunicativo y a nivel productivo un mejor desempeño en el campo organizacional. Concluye que la gestión eficaz de la comunicación interna es importante pues permite tomar cada consideración de los empleados, para así convertir todas las fallas, en oportunidades de mejora diaria, que optimicen la calidad de la operación y del servicio ofrecido.

Chávez (2017) en su estudio titulado “Estrategias de comunicación interna para fortalecer la comprensión y eficiencia en los procesos de Carne & Maduro Restaurante” en la

ciudad de Cali-Colombia, cuyo objetivo fue contribuir al fortalecimiento de la comunicación interna de la organización para que exista una mayor comprensión y eficiencia en sus procesos; mediante una encuesta a 50 colaboradores, obtiene que el 42% de los encuestados señalan que no existe una buena comunicación por parte de los jefes hacia los empleados por lo que el desempeño es deficiente; concluye que la ausencia de procesos de comunicación no ha permitido el crecimiento de la empresa, ya que se evidencian flujos de comunicación informales preponderando una comunicación descendente, con pocos espacios para captar sentimientos, percepciones y comentarios de los trabajadores, lo que ha afectado su desempeño, la productividad y la alineación del equipo humano hacia el cumplimiento de objetivos.

Umaña (2015) mediante su investigación "Comunicación interna y satisfacción laboral, (estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet)". Tesis de grado en el En la Universidad de Rafael Landívar Quetzaltenango, busca determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal de Restaurante de comida Gourmet. La investigación de tipo descriptivo, consideró un total de 50 personas, a quienes se aplicó una encuesta, los resultados indican que el 40% de los encuestados señalan que la comunicación interna "casi siempre" fluye adecuadamente entre los miembros de la organización. Resaltando que la comunicación descendente es menos efectiva en relación a la ascendente, puesto que la organización presenta limitaciones para comunicar al personal decisiones que afecten tanto a la empresa como a sus miembros, mientras que para los colaboradores es aparentemente sencillo dialogar con sus jefes inmediatos. La investigación concluye que una gestión eficaz de la comunicación interna influye en la satisfacción laboral mejorando el desempeño de los colaboradores del restaurante.

En el Perú estudios muestran que la falta de competencias directivas de los gerentes del sector de restaurantes genera un servicio deficiente y una impresión negativa lo cual se traduce

en pérdida de ingresos para este tipo de negocios, el desperdicio de tiempo y la falta de habilidad de sus gerentes para organizar, dirigir, comunicarse y motivar a su personal influye de manera negativa en el desempeño laboral de sus colaboradores (Barroso ,2015 citado por Yzquierdo y Vásquez 2018).

En tal sentido, Avila (2016) en su tesis titulada “Las herramientas de comunicación interna en la cadena de restaurantes y hoteles “Rústica” y su impacto en el desempeño laboral: Caso Tienda Pachacamac, octubre de 2016”, cuyo objetivo fue describir las herramientas de comunicación interna en la cadena de restaurantes y hoteles “Rústica” y cómo estas impactan en el desempeño laboral de sus colaboradores. A través de los instrumentos de recolección aplicados a 40 colaboradores logra establecer que el 60% de los encuestados señala que “casi nunca” identifican herramientas de comunicación en la empresa. Concluye que lo más destacado en la investigación fue que se evidencio que el desempeño laboral del restaurante se ve influenciado de manera negativa por el periódico mural, ya que no se difunde un contenido adecuado ni de forma conveniente, por lo que el personal no recibe la información de manera oportuna mermando su desempeño y la realización de sus actividades.

Asi tambien, Santur (2018) en su trabajo de tesis “La comunicación interna para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del “Restaurante Manos Piuranas” de la ciudad de Chiclayo, región Lambayeque, investigación de tipo proyectiva, cuyo objetivo fue diseñar un plan estratégico de comunicación interna con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante “Manos Piuranas”. Aplica un cuestionario a 25 colaboradores y obtiene como resultado que la comunicación interna se relaciona de manera directa en la satisfacción laboral de sus colaboradores. Factores relevantes de la empresa tales como: políticas, metas, funciones entre otros, no son trasmitidas en su totalidad a los trabajadores en la empresa y esto repercute en su desempeño y la productividad. Concluye que

el nivel de nivel de satisfacción laboral en el restaurante es negativo ya que la comunicación interna del personal tiene influencia directa en la satisfacción laboral de los mismos.

Flores (2018) en su tesis titulada “Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín-,2018. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores en la Pastelería Chantilly S.A.C. mediante una encuesta a 50 colaboradores de la pastelería, obtiene como resultado que cuando la comunicación interna es baja, el desempeño laboral obtiene su mayor porcentaje en el nivel medio con el 8 % ; en cambio cuando la comunicación interna es alta, el desempeño laboral su mayor porcentaje en los niveles medio con el 4% ; lo que significa que el desempeño que se da en la empresa está relacionado con la toma de decisiones de los colaboradores, evidenciándose una comunicación ascendente con falta de retroalimentación como también falta de participación del colaborador que permitan que la comunicación interna fluya en ambas direcciones dentro de la empresa. Concluye que la comunicación va de la mano con el desempeño laboral ya que a mayor participación comunicativa del colaborador subordinado en la empresa mayor es el desempeño de estos lo que beneficia ambos dentro de la empresa.

Por otro lado, Del Carpio (2018) en su tesis titulada “Análisis de la Comunicación Interna de la cafetería COFEE ART”- Chiclayo-Perú. Cuyo objetivo fue conocer la comunicación interna de la cafería y ver cómo influye en los clientes, y con una investigación de tipo cualitativa descriptiva. Se aplicó una encuesta a 15 colaboradores en donde el 93.3 % de los trabajadores señalan que están totalmente de acuerdo que la información que reciben para desempeñar su trabajo es clara, los resultados evidencian que existe una comunicación balanceada entre los colaboradores y el jefe inmediato recalando que escuchar a sus colaboradores es punto clave para toda empresa. Se concluye que la comunicación dentro de la

organización no es ni óptima, ni deficiente, se encuentra en un nivel intermedio ya que los medios que se utilizan para transmitir la información no son los más eficientes. Finalmente señala que el nivel de comunicación en la empresa COFEE ART se relaciona directamente para el cumplimiento del desempeño.

Choque (2016) mediante su tesis “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa del restaurante turístico “Estancia Grill EIRL”. De la ciudad de Puno, 2016” que tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa del restaurante turístico “Estancia Grill EIRL”. Con una investigación de tipo analítica descriptiva, realiza una encuesta a 17 colaboradores del restaurante de los cuales el 58.8% indica que hay falta de reconocimiento al personal y que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. Concluye con que la falta de reconocimiento a la labor de los trabajadores en la empresa por parte de los directivos es porque los sistemas de comunicación que se aplican actualmente en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores, por lo que el clima organizacional se ve afectado en gran manera dentro del restaurante turístico.

En el ámbito local, Yzquierdo y Vasquez (2018) en su tesis denominada “Influencia de la Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Restaurante Longhorn, Cajamarca, 2018” tesis de pregrado de la Universidad Privada del Norte, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante LongHorn Cajamarca, 2018. Que tuvo una investigación de tipo no experimental, correlacional, mediante una encuesta a 15 colaboradores determina

que el 65.33% de los colaboradores indican que solo a veces existe gestión del conocimiento en el restaurante y que no se toma en cuenta al colaborador cuando expresa su opinión o ideas que pueden contribuir a mejorar el desarrollo del restaurante. La investigación concluye que los colaboradores consideran que la gestión del recurso humano de la empresa no comunica de forma clara las normas y reglamentos de tal manera que les permita hacer su trabajo con eficacia, lo que se transmite en fallas en su desempeño y este influye directamente en la productividad de la empresa.

En este contexto la empresa Cajamarquina Menú y Express EIRL, que inició sus actividades el año 1994 como un negocio familiar atendiendo Menús a domicilio (Delivery) a hogares cajamarquinos, así como a empresas de la ciudad de Cajamarca y que en la actualidad forma parte del conglomerado Grupo Express, ha expandido sus servicios desempeñándose como concesionaria de alimentos teniendo como principales clientes a empresas mineras de la región. Tiene como principal objetivo empresarial consolidarse dentro del sector de concesión de alimentos a nivel regional, brindando un servicio de calidad a sus clientes y en forma conjunta contribuir al crecimiento y desarrollo del país. Ante este importante reto, la dirección es consiente que para cumplir esta meta debe contar con colaboradores que estén alineados con los objetivos organizacionales y comprometidos con la empresa, de tal manera que no presenten deficiencias en la realización de sus funciones. Sin embargo, se ha detectado inconsistencias relacionadas a fallas en la comunicación, en lo que refiere a la falta de reforzamiento a los colaboradores sobre aspectos importantes y fundamentales de la empresa como son: la misión, visión, valores y lineamientos organizacionales; razón por la que se considera que este vacío de información y falta de retroalimentación puede generar poca identificación con la empresa, falta de compromiso en el cumplimiento de sus funciones, así como conflictos y situaciones que afecten el desempeño de sus colaboradores y que, de no resolver a tiempo estos problemas

puedan afectar los objetivos del negocio, así como perjudicar la imagen y reputación de la organización en el sector empresarial y en la sociedad de la región.

Frente a este contexto surge la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca, 2020?

Así mismo dentro de este cuestionamiento general, surgen también 5 cuestionamientos específicos los que plantean:

- ¿Cuál es la relación entre la identificación con la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020?
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020?
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca,2020
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación transversal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca,2020?

El trabajo de investigación pondrá a prueba si lo analizado en la teoría por los autores

sobre la comunicación interna y su relación con el desempeño laboral son válidos a niveles específicos de esta empresa, es por ello, que el objetivo general de este estudio es “Determinar la relación entre la Comunicación Organizacional Interna y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca,2020.” El cual comprende también sus objetivos específicos los cuales son:

- Analizar la comunicación organizacional interna que se está desarrollando entre los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca,2020.
- Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca,2020.
- Establecer la relación entre la identificación con la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca, 2020.
- Establecer la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca,2020.
- Establecer la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca, 2020.
- Establecer la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca,2020.
- Establecer la relación entre la comunicación transversal y el desempeño

laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca, 2020.

Como lo mencionan los diferentes autores presentados en este trabajo, hay evidencias de que la comunicación organizacional interna tiene cierto grado de relación con el desempeño laboral de los colaboradores en cualquier tipo de organización; sin embargo, se encontró muy pocos estudios que evidencien exista una relación significativa entre ambas variables en el sector donde se desarrolla la empresa en estudio, por lo tanto, la presente investigación se plantea como hipótesis general:

H1: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca,2020.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca,2020.

En tal sentido se asumen 2 posibles resultados para la hipótesis general donde H1, refiere se acepta la hipótesis planteada y H0, que indica se rechaza la hipótesis planteada. Es así que estos dos posibles resultados también se aplican a las 5 hipótesis específicas que plantea la investigación, las que refieren la posibilidad de si existe una relación significativa entre las dimensiones de la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral, estas son:

- Existe relación significativa entre la identificación con la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca, 2020.
- Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca,2020.

- Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca,2020.
- Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca,2020.
- Existe relación significativa entre la comunicación transversal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca,2020.

Como lo mencionan los diferentes autores presentados en este trabajo, hay evidencias de que la comunicación interna mediante sus diferentes formas de comunicar dentro de la organización está relacionada con el desempeño laboral de los colaboradores; sin embargo, se encontró muy pocos trabajos de investigación que evidencien la relación directa y significativa de ambas variables en el rubro donde se desarrolla la empresa objeto de estudio ; en tal sentido la importancia, de esta investigación se enfoca en el estudio de la comunicación organizacional interna y la relación con el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa perteneciente al sector de alimentos específicamente en el rubro concesionarios de alimentos ; destacando que en nuestro país este sector está evolucionando de acuerdo con las tendencias y exigencias del mercado actual. Según una publicación en el diario Gestión (2020) el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) a través de un informe reciente informa que el grupo de actividades de servicio de alimentos, obtuvo un crecimiento de 12.30% en la sub actividad de concesionarias de alimentos, esto en respuesta a la captación y ampliación de contratos con empresas del sector minero, agroindustrial, instituciones financieras, entre otras; resalta además que este sector se ha posicionado como uno de los más rentables y es uno de los

principales pilares de la economía peruana. Por esta razón es que una organización que desarrolla sus actividades en este sector no solo tiene un mercado que resulta rentable para desenvolverse, si no que éste es muy competitivo, por ello es fundamental que cuente con una gestión empresarial eficiente y un recurso humano responsable y comprometido con su trabajo, es aquí donde la comunicación interna juega un papel fundamental, pues la empresa debe gestionarla de manera asertiva, comunicando claramente su plan estratégico a todos sus colaboradores y hacerlos partícipes de él, de tal manera que se sientan identificados con la organización y éste se refleje en su desempeño laboral y en el servicio otorgado a los clientes.

CAPÍTULO II. MÉTODO

El enfoque de la investigación es de carácter cuantitativo y el método es hipotético deductivo, debido a que se parte de una hipótesis inferida de principios o leyes o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de la deducción, se arriba a predicciones que se someten a verificación empírica, y si hay correspondencia con los hechos, se comprueba la veracidad o no de la hipótesis de partida. La esencia de este método consiste en hacer uso de la verdad o falsedad del enunciado básico (a partir de su constatación empírica), para inferir la verdad o la falsedad de la hipótesis que ponemos a prueba (Parra Fernández, Visbal Franco, Ethel Duran, & Greta Badde, 2019).

El tipo de investigación que se emplea es descriptiva correlacional. Es descriptiva porque en primer lugar se describe el resultado de las frecuencias según las características o dimensiones de cada variable de estudio; con el fin de determinar la mayor frecuencia. Es correlacional, porque en este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta variación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación (Marroquín, 2013).

El diseño de investigación es no experimental – transversal, ya que no se manipula ninguna de las variables; estas son estudiadas tal como interactúan en su contexto natural. Y transversal porque se obtiene la información en un tiempo único, se describen las variables y se analiza su influencia, en un momento dado (Rusu, 2011).

Respecto a la población y muestra, el estudio toma en cuenta a toda la población la cual está conformada por 20 colaboradores de las áreas de Gerencia, producción, recursos humanos,

logística y unidades móviles de la empresa Menú Express E.I.R.L de la ciudad de Cajamarca (Tabla 1), esto debido a que se trata de una muestra pequeña probabilística, motivo por el cual no se realiza el cálculo correspondiente con la formula.

Tabla 1

Distribución de la muestra según departamentos

Departamento	Nº de personal
Gerencia	2
Recursos humanos	2
Logística	3
Producción	11
Unidades móviles	2
Total	20

Nota: la tabla muestra la cantidad de colaboradores para la muestra de la investigación, la cual fue tomada de la base de datos-Menú Express E.I.R.L.

La técnica para la recolección de datos en esta investigación es la encuesta, mediante un estudio transversal ya que a través de un solo instrumento se obtendrá mayores datos, el mismo que contiene preguntas estructuradas de opción múltiple o de opción cerrada.

El instrumento es el cuestionario, con preguntas de tipo escala de valoración de Likert, que como lo menciona Sampieri (2014), es un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide al sujeto que externé su relación eligiendo una de las opciones de la escala según sea el caso, el cual contiene preguntas cerradas con alternativas múltiples o cerradas. Este es aplicado sobre las herramientas de comunicación organizacional interna y el desempeño laboral a 20 colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L de

Cajamarca, 2020.

El cuestionario contiene las dimensiones de la variable en estudio y se calificará a través de la escala tipo Likert:

Tabla 2

Dimensiones de la variable Comunicación organizacional interna

	Dimensiones	Ítems
1	Identificación con la Organización	4
2	Comunicación Descendente	4
3	Comunicación Ascendente	3
4	Comunicación Horizontal	3
5	Comunicación Transversal	2

Nota: La tabla muestra las dimensiones de la variable Comunicación organizacional interna.

Tabla 3

Escala valorativa de Likert de la variable comunicación organizacional

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Nota: La tabla muestra la calificación de la Comunicación organizacional interna mediante la escala de Likert.

Tabla 4

Dimensiones de la variable Desempeño laboral

	Dimensiones	Ítems
1	Orientación a resultados	05
2	Comportamiento	03
3	Competencias	09

Nota: Esta tabla muestra las dimensiones de la variable Desempeño Laboral.

Tabla 5

Escala valorativa de la variable 2 mediante la escala tipo Likert

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo. Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nota: la tabla muestra la calificación del desempeño laboral para la empresa Menú Express EIRL.

Para determinar la validez y confiabilidad del instrumento, el cuestionario se basó en (Linares, 2014) y en Cruz (2019) para la variable comunicación organizacional interna. Por otra parte, para el desempeño laboral el cuestionario se ha basado en (Vásquez y Llamo, 2018) Dichos instrumentos se han utilizado investigaciones de los autores mencionado como se puede observar en los anexos 2,3 y 4. Los instrumentos han sido validados con especialistas en el tema de estudio mediante el juicio de expertos (anexo 5)

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad del Alfa de Cronbach, mediante el programa estadístico SPSS. Esta prueba se encarga de medir las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala, se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1; los valores de Alfa de Cronbach mayores que 0.6 indican que el instrumento es confiable, por otro lado, valores menores que 0.6 indican que el instrumento puede llevar a conclusiones equivocadas.

Tabla 6

Análisis de fiabilidad del Instrumento de Comunicación Organizacional Interna

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos

0.827	0.822	16
-------	-------	----

Nota: La tabla muestra el resultado de la prueba del coeficiente de Cronbach para la variable Comunicación Organizacional Interna.

El valor para el Alfa de Cronbach para todo el instrumento fue de 0.827, denotando que el instrumento es confiable, tiene unas cuantificaciones estables y consistentes y, consecuentemente, ha logrado medir la Comunicación Organizacional Interna de los colaboradores de la Empresa Menú Express E.I.R.L.

Tabla 7

Análisis de fiabilidad del Instrumento de Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.840	0.865	17

Nota: La tabla muestra el resultado de la prueba del coeficiente de Cronbach para la variable Desempeño Laboral.

El valor para el Alfa de Cronbach para todo el instrumento fue de 0.840, denotando que el instrumento es confiable, tiene unas cuantificaciones estables y consistentes y, consecuentemente, ha logrado medir el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Menú Express E.I.R.L.

Para mayor detalle se presenta la ficha técnica del instrumento de recolección por variable.

Tabla 8

Ficha técnica del Instrumento de la Comunicación Organizacional Interna

Ficha técnica
Nombre del instrumento: Cuestionario Comunicación Organizacional Interna
Autores: Ruth Guísela Cruz Parqui.
Tesis: Comunicación Interna y Desempeño Laboral De La Municipalidad del Centro Poblado De Alto Puno 2019
Aplicado por: Ysabel Del sagrario Plasencia Fernández
Año: 2020
Administración: Individual
Objetivo: Determinar la relación entre la Comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca,2020.
Muestra: 20 Colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de la ciudad de Cajamarca.
Duración de la aplicación: 25 minutos.
Total, de ítems: 16

Nota: La tabla muestra los elementos de la ficha técnica del instrumento de la Comunicación Organizacional Interna.

Tabla 9

Ficha técnica del Instrumento del Desempeño laboral

Ficha técnica
Nombre del instrumento: Cuestionario desempeño laboral
Autoras: Elsa Eliset Llamo Medina Bach y María Luzdina Vásquez Vásquez.
Aplicado por: Ysabel Del Sagrario Plasencia Fernández
Año: 2020
Administración: Individual
Objetivo: Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Menú Express EIRL” de Cajamarca,2020.
Tesis: Plan De Comunicación Para Mejorar El Desempeño Laboral del Personal en la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca 2016
Muestra: Colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca.
Duración de la aplicación: 15 minutos
Total, de ítems: 17 ítems

Nota: La tabla muestra los elementos de la ficha técnica del instrumento del Desempeño Laboral.

El análisis de datos para la presente investigación se realiza mediante el método estadístico descriptivo a través del Software Estadístico SPSS y el programa de cálculo de office Excel, programas que permiten el almacenamiento de los datos que se recolectan de los cuestionarios aplicados a los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL, para luego proceder a realizar los cálculos correspondientes; los resultados se presentan en tablas y figuras con la interpretación y síntesis de los datos relevantes para el cumplimiento de los objetivos del

estudio; así mismo se realiza la comprobación de las hipótesis con su respectivo análisis e interpretación.

El procedimiento que se realiza en la investigación comprende desde la elaboración de las herramientas de recolección de datos en este caso el cuestionario, uno por cada variable, las preguntas de dicho instrumento son específicas de tal manera que se pueda obtener información clara y precisa para las dos variables de estudio: Comunicación organizacional interna y el desempeño laboral.

Para el llenado de las encuestas se elaboran preguntas cerradas de acuerdo a cada dimensión, las preguntas son establecidas con alternativas en la escala de Likert, este tipo de escala es de graduación escalonada de respuestas que vayan de lo más favorable a lo menos favorable o de lo que siempre se realiza a lo que nunca se realiza, de tal manera que permite a los encuestados, expresar su opinión de manera objetiva y precisa. Este tipo de cuestionario de tipo Likert, ayuda a realizar la prueba estadística.

Para la recolección de datos se aplica el instrumento basado en investigaciones donde se ha estudiado a las dos variables de estudio y sus respectivas dimensiones, así mismo estos han sido validados por el juicio de expertos y se han sometido a la prueba estadística de Alpha de Cronbach para verificar su fiabilidad, el cuestionario se realiza de manera anónima a 20 colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca,2020.

La tabulación de las encuestas se da mediante hojas de cálculo en Excel, lo que permite obtener los percentiles que se pasan al análisis final, previo a realizar la prueba de hipótesis se procede a con la prueba de normalidad, donde el indicador de Shapiro-Wilk, en donde sí se obtiene un resultado menor a 0,05. se infiere que la información entre ambas variables no es normal, o no derivan una distribución normal, lo que indica que la prueba de hipótesis se debe realizar mediante la prueba de correlación de Spearman, prueba que permite demostrar el grado

de asociación de relación entre ambas variables. Finalmente se realiza los cuadros estadísticos, la elaboración de imágenes y las interpretaciones de los resultados.

Sobre los aspectos éticos el estudio cumple con los criterios considerados para la presentación de la investigación, cumpliendo con el respeto a la autoría de los estudios consultados realizando la referencia oportuna de cada estudio mencionado, además se cuenta con la autorización de la institución e información necesaria de la misma para llevar a cabo el estudio, esta información será usada únicamente para fines académicos. Se está citando a todas las fuentes que han sido consultadas y consideradas en esta investigación, así también se cuenta con la autorización de la empresa en estudio para recolectar la información necesaria, dicha información será usada solo con fines académicos, basándonos en el medio científico y sin dejar de lado los valores que un investigador debe observar, todos los resultados se presentan sin alterar datos reales.

Como lo menciona Manuel Gonzales Ávila, para que una investigación sea ética debe tener valor, lo que representa un juicio sobre su importancia social, científica o clínica; debe plantear una intervención que conduzca a mejoras en las condiciones de vida o en el bienestar de la población, o que produzca conocimiento que pueda abrir oportunidades de superación o de solución a problemas, aunque no sea en forma inmediata. Los criterios éticos que fueron tomados en cuenta para la investigación son los siguientes:

Tabla 10

Criterios éticos de la investigación

Criterios	Características del criterio	Aplicación del criterio
Consentimiento informado	La finalidad del consentimiento informado es asegurar que los individuos participen en la investigación propuesta sólo cuando ésta sea compatible con sus valores, intereses y preferencias; y que lo hacen por propia voluntad con el conocimiento suficiente para decidir con responsabilidad sobre sí mismos.	Las participaciones estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades
Manejo de riesgos	Este requisito tiene relación con los principios de no maleficencia y beneficencia establecidos para hacer investigación en seres humanos.	Relacionado con los principios de no maleficencia y beneficencia para hacer investigación con seres humanos.
Confidencialidad	Asegurar la protección de la identidad de las personas que participaron como informantes de la investigación.	Se les informó sobre la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.

Nota: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Se muestra los resultados obtenidos de un cuestionario de las variables de comunicación organizacional interna (con 16 preguntas) y desempeño laboral (con 17 preguntas), en escala de Likert, dirigido a 20 colaboradores de la Empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca, aplicado mediante enlace web (formularios diseñados en google drive).

Como primer paso se procede a realizar el uso de la estadística descriptiva, mediante el software SPSS, para realizar el análisis correspondiente y dar respuesta a los dos primeros objetivos específicos del estudio.

Objetivo específico 1

Analizar la comunicación organizacional interna que se está desarrollando entre los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.

Tabla 11

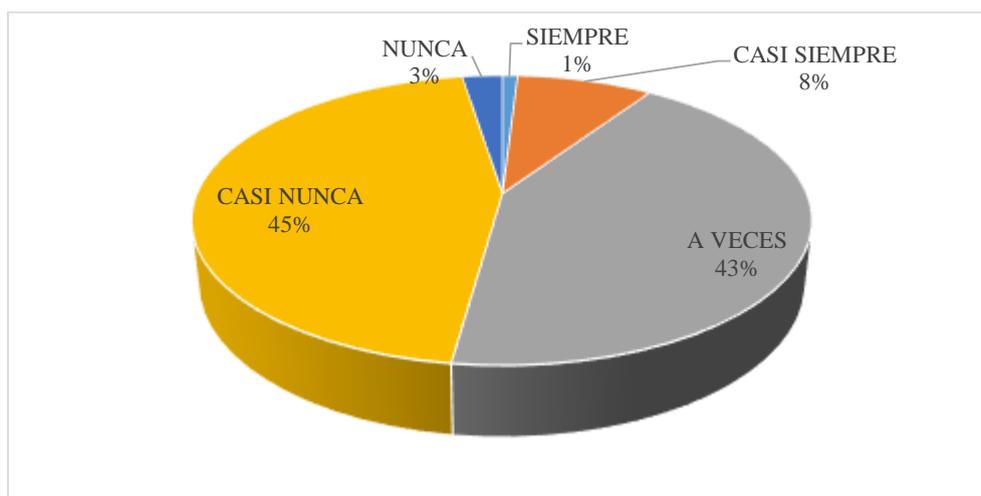
Variable Comunicación Organizacional Interna

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3.00%
Casi Nunca	8	45.00%
A veces	6	43.00%
Casi Siempre	3	8.00%
Siempre	1	1.00%
Total	20	100.00%

Nota: Colaboradores de Menú Express E.I.R.L

Figura 1

Variable Comunicación Organizacional Interna



Del 100% de encuestados el 45 % que representan a 8 colaboradores manifiestan que casi nunca se da la comunicación interna dentro de la empresa Menú Express EIRL, de Cajamarca, mientras que el 8% que representan 3 colaboradores señalan que casi siempre existe comunicación organizacional interna en la empresa. Estos resultados se dan por que los colaboradores indican que la empresa no ha logrado gestionar de manera efectiva la comunicación organizacional dentro de ella, tal es así que hay poca difusión de la misión, visión y lineamientos organizacionales por ello es que casi nunca se identifican con la organización; además que consideran que casi nunca se da la comunicación descendente, ascendente horizontal y transversal.

El objetivo específico 2

Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express

EIRL de Cajamarca, 2020.

Tabla 12

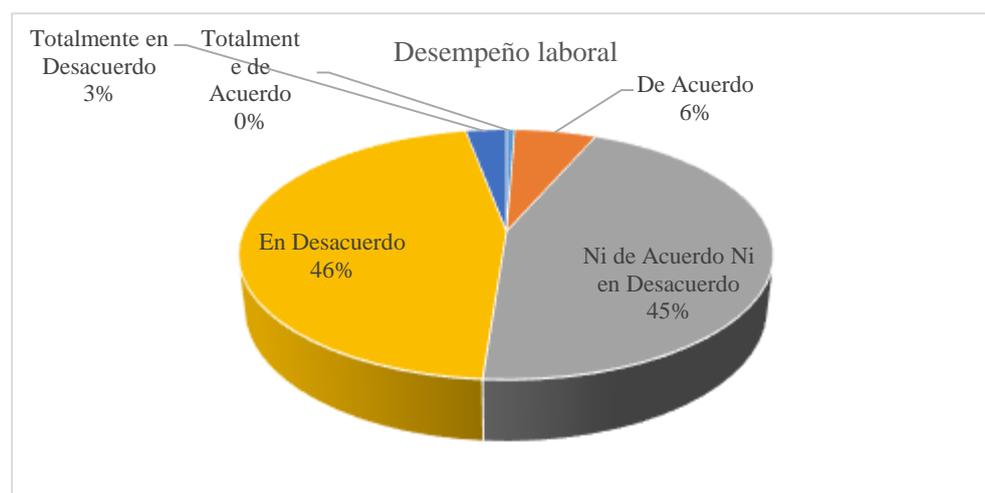
Variable Desempeño Laboral

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Total	20	100.00%

Nota: Colaboradores de Menú Express E.I.R.L

Figura 2

Variable Desempeño Laboral



Del 100 % de colaboradores encuestados, 46% que representan a 9 trabajadores, afirman estar en desacuerdo que, en la empresa exista un desempeño laboral eficiente. Por otro lado, solo el 6% manifiestan “estar de acuerdo” que existe un buen desempeño laboral en la organización. Estos resultados se dan por que los colaboradores de Menú Express EIRL consideran que la dirección de la empresa no está gestionando de manera asertiva factores importantes del recurso humano en la organización como lo son : la orientación a resultados, comportamiento y competencias , lo que ha generado que el colaborador no se desenvuelva de manera óptima en el cumplimiento de sus funciones y realización de sus tareas en sus puestos de trabajo y esto afecte de manera negativa su desempeño laboral.

Después de haber obtenido los resultados de los dos primeros objetivos específicos se procede a realizar el análisis estadístico de la relación entre la variable comunicación organizacional interna” y sus dimensiones (Identificación con la organización, comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal y comunicación transversal) con la variable “desempeño laboral.

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre la identificación con la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca, 2020

Tabla 13

Identificación con la Organización y la relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL

Dimensión Identificación con la Organización	Desempeño Laboral					Totalmente en Desacuerdo	Total
	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo			

	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	40.0%	0	0.0%	8	40.0%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	11	55.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	55.0%
Casi Siempre	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	1	5.0%	11	55.0%	8	40.0%	0	0.0%	20	100.0%

Nota: Colaboradores de la Empresa Menú Express E.I.R.L.

En la tabla 13 se observa que, de 20 colaboradores de la empresa Menú Express EIRL, de Cajamarca, el 40% de manifiestan en desacuerdo que, el desempeño existe y que, casi nunca se da la identificación con la organización. Así mismo se puede ver que, sólo un 5% afirma de acuerdo que, casi siempre existe la identificación con la organización y están de acuerdo que existe el desempeño laboral en la empresa. Este resultado responde al objetivo específico 3.

Objetivo específico 4

Establecer la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca, 2020.

Tabla 14

Comunicación Descendente y la relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL.

Comunicación Descendente	Desempeño Laboral											
	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	6	30.0%	0	0.0%	7	35.0%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	10	50.0%	2	10.0%	0	0.0%	12	60.0%
Casi Siempre	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	1	5.0%	11	55.0%	8	40.0%	0	0.0%	20	100.0%

Nota: Colaboradores de la Empresa Menú Express E.I.R.L.

En la tabla 14 se observa que, de 20 colaboradores de la empresa Menú Express EIRL,

de Cajamarca, el 30% mencionan estar en desacuerdo con el desempeño laboral en la empresa y afirman que casi nunca existe una comunicación descendente. Por otro lado, se observa que sólo el 5% opinan que, casi siempre existe comunicación descendente y que están de acuerdo con el desempeño laboral en la empresa. El resultado responde al objetivo específico 4.

Objetivo específico 5

Establecer la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca, 2020.

Tabla 15

Comunicación Ascendente y la relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL.

Comunicación Ascendente	Desempeño Laboral											
	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%	0	0.0%	5	25.0%	5	25.0%	0	0.0%	10	50.0%
A veces	0	0.0%	1	5.0%	6	30.0%	3	15.0%	0	0.0%	10	50.0%
Casi Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	1	5.0%	11	55.0%	8	40.0%	0	0.0%	20	100.0%

Nota: Colaboradores de la Empresa Menú Express E.I.R.L.

La tabla 15 muestra que, de los 20 colaboradores de la empresa Menú Express EIRL, de Cajamarca, el 25% afirman que, casi nunca existe la comunicación ascendente y están en desacuerdo con el desempeño laboral de la empresa. Así mismo el 5% manifiestan que la comunicación ascendente a veces existe y están de acuerdo con el desempeño laboral; resultado que refiere que ambas dimensiones se relacionan. Con este resultado se responde al objetivo específico 5.

Objetivo específico 6

Establecer la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.

Tabla 16

Comunicación Horizontal y la relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL

Comunicación Horizontal	Desempeño Laboral											
	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%	0	0.0%	3	15.0%	6	30.0%	0	0.0%	9	45.0%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	8	40.0%	2	10.0%	0	0.0%	10	50.0%
Casi Siempre	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	1	5.0%	11	55.0%	8	40.0%	0	0.0%	20	100.0%

Nota: Colaboradores de la Empresa Menú Express E.I.R.L.

La tabla 16 registra que, de 20 colaboradores de la empresa Menú Express EIRL, de Cajamarca, el 30% mencionan que casi nunca existe una comunicación horizontal y están en desacuerdo con el desempeño laboral. Además, se observa que, el 5% consideran que existe casi siempre una comunicación horizontal y están totalmente de acuerdo con el desempeño laboral. Los resultados refieren que ambas dimensiones se relacionan; esto responde al objetivo específico 6.

Objetivo específico 7

Establecer la relación entre la comunicación transversal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.

Tabla 17

Comunicación Transversal y la relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL.

Comunicación Transversal	Desempeño Laboral											
	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	7	35.0%	0	0.0%	8	40.0%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	10	50.0%	1	5.0%	0	0.0%	11	55.0%
Casi Siempre	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	1	5.0%	11	55.0%	8	40.0%	0	0.0%	20	100.0%

Nota: Colaboradores de la Empresa Menú Express E.I.R.L.

En la tabla 17 se observa que, de 20 colaboradores de la empresa Menú Express EIRL, de Cajamarca, el 35% que afirma que casi nunca existe una comunicación transversal, están en desacuerdo con el desempeño laboral. Así mismo el 5% que considera que la comunicación transversal casi siempre existe, están de acuerdo con el desempeño laboral. Con esto se responde al objetivo específico 7.

Objetivo General

Determinar la relación entre la Comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020”.

Tabla 18

Comunicación Organizacional Interna y la relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL

Comunicación	Desempeño Laboral		Total
--------------	-------------------	--	-------

Organizacional Interna	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
Casi Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	35.0%	0	0.0%	7	35.0%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	7	35.0%	5	25.0%	0	0.0%	12	60.0%
Casi Siempre	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	1	5.0%	7	35.0%	12	60.0%	0	0.0%	20	100.0%

Nota: Colaboradores de la Empresa Menú Express E.I.R.L.

En la tabla 18 se observa que, de 20 colaboradores de la empresa Menú Express EIRL, del distrito de Cajamarca, el 60% de manifiestan en desacuerdo que, el desempeño existe. Así mismo se puede ver que, sólo un 5% afirma de acuerdo que, existe el desempeño laboral en la empresa. Finalmente, el 60% consideran que a veces existe la comunicación Organizacional Interna. Este resultado indica la relación de ambas variables, por lo que se responde al objetivo general de la investigación.

Prueba de Normalidad

Prueba de Normalidad para la Comunicación Organizacional Interna y Desempeño Laboral

Tabla 19

Prueba de normalidad

Variables	Pruebas de Normalidad					
	Kolmogorov – Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Organizacional Interna	0,350	20	0,000	0,736	20	0,00
Desempeño Laboral	0,372	20	0,000	0,701	20	0,00

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la presente tabla 19 se observa los hallazgos de la prueba de normalidad con el estadístico Shapiro-Wilk debido que contamos con 20 casos para evaluar (en el caso de tener una muestra superior a 50 utilizaríamos Kolmogorov – Smirnov). Para la variable Comunicación Organizacional Interna con una Sig. de 0,00. Asimismo, para la Desempeño Laboral el estadístico toma el valor de 0,00 siendo menores a 0,05. Por lo que, se infiere que la información entre ambas variables no es normal, o no derivan una distribución normal, lo cual se puede inferir que debemos realizar la prueba de correlación de Spearman.

Comprobación de Hipótesis

Así mismo después de haber dado respuesta a los objetivos del estudio, y habiendo realizado la prueba de normalidad a las variables de estudio, se procede a realizar la comprobación de las hipótesis planteadas en la investigación. A continuación, se presenta el análisis correspondiente:

Hipótesis General

H1: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.

Tabla 20

Prueba de hipótesis General

	Comunicación	Desempeño
--	--------------	-----------

		Interna	Laboral
Comunicación Interna	Coefficiente de correlación Spearman	1.000	0.663**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	20	20
	<hr/>		
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación Spearman	0.663**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	20	20
	<hr/>		

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

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos con SPSS, según cuestionario aplicado.

Con un nivel de significancia del 5%, podemos concluir que existe evidencia suficiente para decir que la Comunicación Organizacional Interna tiene asociación con el Desempeño Laboral, es decir; existe relación directa y significativa entre las variables de estudio. por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1) planteada en la investigación.

La prueba de hipótesis indica que hay evidencias suficientes de una relación directa, cuando analizamos el coeficiente de correlación de Spearman vemos que es de 0.663, lo cual indica una correlación moderada entre variables.

Hipótesis Específicas.

Hipótesis específica 1.

H1: Existe relación significativa entre la identificación con la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca, 2020.

H0: No existe relación significativa entre la identificación con la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca, 2020.

Tabla 21

Prueba de hipótesis específica 1

		Comunicación Interna	Desempeño Laboral
Dimensión Identificación con la Organización	Coefficiente de correlación Spearman	1.000	0.538*
	Sig. (bilateral)		0.014
	N	20	20
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación Spearman	0.538*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.014	
	N	20	20

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

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos con SPSS, según cuestionario aplicado.

Con un nivel de significancia del 5%, podemos concluir que existe evidencia suficiente para decir que la identificación con la organización tiene asociación con el Desempeño Laboral, es decir; existe relación directa y significativa entre las variables de estudio. por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1) planteada en la investigación.

La prueba de hipótesis indica que hay evidencias suficientes de una relación directa, cuando analizamos el coeficiente de correlación de Spearman vemos que es de 0.538, lo cual indica una correlación moderada entre variables

Hipótesis específica 2.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.

Tabla 22

Prueba de hipótesis específica 2

		Comunicación Interna	Desempeño Laboral
Comunicación Descendente	Coefficiente de correlación Spearman	1.000	0.481*
	Sig. (bilateral)		0.032
	N	20	20
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación Spearman	0.481*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.032	
	N	20	20

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

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos con SPSS, según cuestionario aplicado.

Con un nivel de significancia del 5%, podemos concluir que existe evidencia suficiente para decir que la Comunicación Descendente tiene asociación con el Desempeño Laboral, es decir; existe relación directa y significativa entre las variables de estudio. por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1) planteada en la investigación.

Así mismo la prueba de hipótesis indica que hay evidencias suficientes de una relación directa, cuando analizamos el coeficiente de correlación de Spearman vemos que es de 0.481, lo cual indica una correlación débil entre variables

Hipótesis específica 3.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.

Tabla 23

Prueba de hipótesis específica 3

		Comunicación Interna	Desempeño Laboral
Comunicación Ascendente	Coeficiente de correlación Spearman	1.000	0.614**
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	20	20
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación Spearman	0.614**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	20	20

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

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos con SPSS, según cuestionario aplicado.

Con un nivel de significancia del 5%, podemos concluir que existe evidencia suficiente para decir que la Comunicación Ascendente tiene asociación con el Desempeño Laboral, es decir; existe relación directa y significativa entre las variables de estudio. por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1) planteada en la investigación.

La prueba de hipótesis indica que hay evidencias suficientes de una relación directa, cuando analizamos el coeficiente de correlación de Spearman vemos que es de 0.614, lo cual indica una correlación moderada entre variables.

Hipótesis específica 4.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.

Tabla 24

Prueba de hipótesis específica 4

		Comunicación Interna	Desempeño Laboral
Comunicación Horizontal	Coefficiente de correlación Spearman	1.000	0.776**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	20	20
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación Spearman	0.776**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	20	20

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

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos con SPSS, según cuestionario aplicado.

Con un nivel de significancia del 5%, podemos concluir que existe evidencia suficiente para decir que la Comunicación Horizontal tiene asociación con el Desempeño Laboral, es decir; existe relación directa y significativa entre las variables de estudio. por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1) planteada en la investigación.

La prueba de hipótesis indica que hay evidencias suficientes de una relación directa, cuando analizamos el coeficiente de correlación de Spearman vemos que es de 0.776, lo cual indica una correlación fuerte entre variables.

Hipótesis específica 5.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación transversal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación transversal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.

Tabla 25

Prueba de hipótesis específica 5

		Comunicación Interna	Desempeño Laboral
Comunicación Transversal	Coefficiente de correlación Spearman	1.000	0.538*
	Sig. (bilateral)		0.014
	N	20	20
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación Spearman	0.538*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.014	
	N	20	20

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

Nota: Resultados obtenidos del procesamiento de datos con SPSS, según cuestionario aplicado.

Con un nivel de significancia del 5%, podemos concluir que existe evidencia suficiente para decir que la Comunicación Transversal tiene asociación con el Desempeño Laboral, es decir; existe relación directa y significativa entre las variables de estudio. por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1) planteada en la investigación.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca, 2020. Se obtuvo que el 60% de colaboradores que consideran que “a veces existe” la comunicación Organizacional Interna están “en desacuerdo” en que, el desempeño laboral sea eficiente (Tabla 18).

Con respecto al análisis de la comunicación organizacional interna que se desarrolla entre los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca, 2020; se encontró que el 45 % de colaboradores que fueron encuestados manifiesta que “casi nunca” se da la comunicación interna en la organización (Tabla 11); por otro lado, en lo que refiere al nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca, 2020. Se identifica que se encuentra en un nivel bajo pues el 46 % de los encuestados manifiesta que está “en desacuerdo” con que exista un buen desempeño laboral en la empresa. (Tabla 12).

De acuerdo a lo analizado a nivel individual, así como en la relación de ambas variables dentro de la organización, se evidencia que la dirección de Menú Express EIRL, no está gestionando la comunicación interna de manera adecuada ya que según lo hallazgos esta se encuentra en un nivel bajo; lo que repercute en el desempeño de sus colaboradores, en tal sentido se evidencia que la comunicación interna está relacionada con el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de Menú Express E.I.R.L de Cajamarca 2020. Es decir que, a menor comunicación por parte de la dirección hacia los colaboradores, menor es el desempeño laboral de estos en la organización.

Estos resultados guardan cierta similitud con la investigación de Avila (2016) denominada Las herramientas de comunicación interna en la cadena de restaurantes y hoteles “Rústica y su impacto en el desempeño laboral: Caso Tienda Pachacamac, octubre de 2016” en donde en una encuesta a 40 colaboradores del restaurante se logra establecer que el 60% manifiestan que casi nunca identifican a las herramientas de comunicación interna y que la mala gestión de estas ha influenciado de manera negativa en el desempeño laboral de sus colaboradores, pues este se encuentra en un nivel bajo.

Y guardan concordancia con la investigación de Chávez (2017) titulada “Estrategias de comunicación interna para fortalecer la comprensión y eficiencia en los procesos de Carne & Maduro Restaurante” en la ciudad de Cali-Colombia, que mediante una encuesta a 50 colaboradores, el 42% señala que no existe una buena comunicación por parte de los jefes hacia los empleados y que la ausencia de procesos de comunicación no ha permitido el crecimiento de la empresa; pues se evidencian flujos de comunicación informales preponderando una comunicación descendente, con pocos espacios para captar sentimientos, percepciones y comentarios de los trabajadores, lo que afectado su desempeño y la productividad de la empresa.

Para el tercer objetivo específico refiere establecer la relación entre la identificación con la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca, 2020. Se encontró que el 40% del personal que manifiesta que casi nunca se siente identificado con la organización, está en desacuerdo con que exista un buen desempeño laboral (Tabla 13). Este hallazgo concuerda con Arana et al (2019) que en su estudio “Identificación de la Cultura Organizacional en el Desempeño del personal del área de producción de la empresa Planet Chicken” encontró que la poca comunicación de aspectos importantes de la cultura organizacional como la misión, visión, valores y

cumplimiento de funciones en los colaboradores genera que estos no se identifiquen con la empresa por lo que hay poco compromiso y un bajo desempeño laboral.

Con respecto al cuarto objetivo específico que busca establecer la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca, 2020, los resultados muestran que el 30% de los trabajadores que manifestaron que casi nunca existe la comunicación descendente, están en desacuerdo con el desempeño laboral en la empresa (Tabla 14). Este resultado se asemeja a lo encontrado en la investigación de Umaña (2015) "Comunicación interna y satisfacción laboral, (estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet)". Donde encuentra que la comunicación descendente en la organización es menos efectiva en relación a la ascendente, puesto que la gerencia presenta limitaciones para comunicar al personal decisiones que afecten tanto a la empresa como a sus miembros, mientras que para los colaboradores es aparentemente sencillo dialogar con sus jefes inmediatos. Concluye que la comunicación interna influye positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa.

Según lo obtenido en Menú Express E.I.R.L. las fallas de comunicación descendente se deben a que la dirección no comunica de manera correcta aspectos importantes como lineamientos organizacionales y procedimientos de la empresa, por lo que los colaboradores consideran no realizan un buen desempeño de sus actividades. Es decir que medida que la comunicación descendente fluya adecuadamente, el desempeño laboral se verá incrementado positivamente.

Los resultados encontrados para el quinto objetivo específico que busca establecer la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca, 2020; muestran que el 25% de colaboradores que opina que, casi nunca existe una comunicación ascendente, están en desacuerdo con que

exista un buen desempeño laboral en la empresa (Tabla 15). Estos datos concuerdan en alguna medida con Flores (2018) en su trabajo “Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín-, 2018. Quien busca determinar la relación entre la comunicación interna y desempeño laboral, en sus resultados de la dimensión autonomía para la toma de decisiones obtiene que el 60 % de colaboradores considera que está en un nivel medio, y que el desempeño se relaciona en gran medida a la falta de liderazgo que la empresa delega al colaborador por ello estos se sienten desmotivados y esto repercute en su desempeño en la empresa. Concluye que el desempeño laboral y la autonomía para la toma de decisiones se relacionan significativamente en esta empresa.

los hallazgos de la investigación en Menú Express E.I.R.L denotan que existe poca comunicación de jefes a subordinados, resaltando que los últimos comunican casi nunca comunican los avances de sus tareas y/o participan en la toma de decisiones en la empresa, por lo que la dirección no brinda una retroalimentación oportuna para mejorar estos aspectos lo que ha suscitado que su desempeño sea deficiente. Es decir que a medida que la dirección gestione una comunicación ascendente que influya más participación en los colaboradores mejor será el desempeño de estos en la organización.

Con respecto al objetivo específico que busca establecer la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca, 2020. Se obtuvo que el 30% de colaboradores que mencionan que casi nunca existe una comunicación horizontal, están en desacuerdo con el desempeño laboral. (Tabla 14). Los datos se diferencian a los hallazgos de Pazmay y Camino (2019) en su estudio “Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional interna en una empresa de producción de Tungurahua” encuentra que con un 44.67% la comunicación

horizontal se encuentra en un nivel medio considerando que para mejorar el desenvolvimiento de los trabajadores en sus funciones se debe mejorar aspectos como: confianza, integración y coordinación, comunicación abierta y lenguaje claro entre compañeros del mismo nivel en la estructura organizacional.

Según los resultados obtenidos, se carece de un sistema de comunicación que permita una mejor interacción, coordinación y trabajo en equipo, lo que ha ocasionado niveles medios y bajos de desempeño laboral. Por ello a medida que la comunicación horizontal se gestione asertivamente, mejor será el desempeño laboral de los colaboradores.

En cuanto al séptimo objetivo específico que busca establecer la relación entre la comunicación transversal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca, 2020. Se observa que el 35% de los colaboradores que manifiestan que casi nunca existe una comunicación transversal, están en desacuerdo con que exista un desempeño óptimo (Tabla 15); lo que refiere que la empresa carece de una comunicación orientada a la participación activa de todos sus integrantes, lo que dificulta la movilización y coordinación de diferentes áreas para alcanzar las metas propuestas.

Estos hallazgos se asemejan con el estudio de Santur (2018 denominado “La comunicación interna para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante Manos Piuranas de la ciudad de Chiclayo, región Lambayeque”, quien evalúa la comunicación interna para mejorar la satisfacción laboral en la empresa, se identifica que factores relevantes en el proceso de comunicación interna están repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización tales como: Ambiente de confianza deficiente al igual que las relaciones interpersonales, políticas y metas inadecuadas; ya que, no están siendo transmitidas a todas las áreas en la empresa. Finalmente se realiza un plan estratégico de comunicación interna que permita mejorar la satisfacción y mejorar el

desempeño laboral del restaurante Manos Piuranas.

Respecto a la comprobación de la hipótesis general, se encontró que existe una relación significativa entre la Comunicación organizacional Interna y el desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca, 2020, comprobado con un nivel de significancia (0.05) y con una correlación de 0.663 (Tabla 20) que la comunicación organizacional interna y sus diferentes tipos de transmitir información dentro de una organización, tienden a relacionarse con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Este hallazgo guarda relación a lo expuesto por Cruz y Fernández (2012) que indican que la comunicación interna es una herramienta estratégica clave para potenciar el sentimiento de pertenencia de los empleados, ayuda a que los miembros se encuentren informados, ya sea sobre la organización en sí misma, su misión, visión, valores, filosofía, y contribuye a que el personal se encuentre alineado con la estrategia corporativa y tengan un buen desempeño con el fin de lograr alcanzar los objetivos de la empresa.

En relación a la comprobación de la primera hipótesis específica; se encontró que existe una relación significativa entre la identificación con la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa menú Express E.I.R.L de Cajamarca, 2020, comprobado con un nivel de significancia (0.05) y con una correlación de 0.538 (Tabla 21) que indican que si un colaborador no se siente parte de la empresa no se identificará con ella, en consecuencia, su compromiso será bajo y por ende su desempeño deficiente Esto guarda concordancia con lo que sostienen Fernández y Useche (2015). Que manifiestan que la comunicación interna es una herramienta fundamental para que los colaboradores conozcan sus funciones y más allá de ejercerlas por obligación se sientan comprometidos y motivados con y por la empresa, la compartan, entiendan y se identifiquen con ella.

En la comprobación de la segunda hipótesis específica, se encontró que existe

relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca,2020. comprobado con un nivel de significancia (0.05) y con una correlación de 0.481 (Tabla 22). que indica que a medida que la comunicación que se dirige de la dirección y jefaturas a hacia los colaboradores de niveles inferiores fluye de manera adecuada, permitirá que su desempeño laboral se incremente significativamente Esto concuerda con Robbins (2009 citado por Papic, 2019) quien señala que la interacción comunicativa eficaz de los niveles jerárquicos altos con dirección específica hacia los niveles de jerarquía inferior, permite que toda la información ayude a los empleados a comprender mejor tanto su propia función como la del resto de sus compañeros, aumente su motivación y su identificación con la organización a la que pertenecen.

Con respecto a la comprobación de la tercera hipótesis, se obtuvo que existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca,2020. comprobado con un nivel de significancia (0.05) y con una correlación de 0.614 (Tabla 23). lo que indica que si en la empresa la comunicación por parte de los colaboradores de los niveles inferiores no fluye adecuadamente a las jefaturas y dirección esto dificultara se tome medidas que permitan superar aspectos críticos de comportamiento y desempeño en el colaborador Los resultados guardan concordancia con lo que sostiene, Brandolini (et al, 2010) y Cruz y Fernandez (2012) que manifiestan que la comunicación ascendente, refiere a cuando la interacción comunicativa en la organización discurre desde los trabajadores de niveles inferiores hacia la dirección cumpliendo la función de proporcionar retroalimentación a la cúpula sobre el progreso en la consecución de las metas, pues favorece el desarrollo de un flujo comunicativo en doble sentido.

Respecto a comprobación de la cuarta hipótesis específica, se encontró que existe

relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca,2020; comprobado con un nivel de significancia (0.05) y con una correlación de 0.776 (Tabla 24). Resultado que muestra que, si la empresa gestiona una comunicación que permita coordinar la información de manera apropiada entre miembros del mismo nivel jerárquico y los insta a trabajar en equipo el desempeño laboral se incrementara significativamente. Esto se respalda con lo enunciado por Griffin y Moorhead (2010) y Papic (2019) que refieren que la comunicación horizontal se da entre los miembros de equipos de labor del mismo nivel o entre los trabajadores horizontalmente equivalentes; y es adecuada para establecer una buena coordinación, la unión de las unidades de la empresa y de las funciones que se desarrollan al interior del sistema de la empresa para que el resultado final sea lo más eficiente posible.

Para la comprobación de la quinta hipótesis específica, se obtuvo que existe relación significativa entre la comunicación transversal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R. L de Cajamarca, 2020. comprobado con un nivel de significancia (0.05) y con una correlación de 0.538, (Tabla 25) Resultado que indica que a medida que la organización fortalezca la comunicación interna de tal manera que permita alinear a todos sus integrantes en fin de cumplir un objetivo en común que beneficie a la empresa y a ellos mismos; el desempeño laboral se incrementara significativamente

Los resultados guardan concordancia con lo que señala Brandolini et al (2010) la comunicación transversal, se produce entre miembros de distintos departamentos, resultando más rápida y se adecúa a las necesidades de la organización y es una buena manera de mantener un sentimiento de unidad y hacer que todas las partes trabajen con empeño hacia los mismos objetivos.

Así mismo cabe destacar que la investigación presento limitaciones relevantes para su realización, dentro de ellas fue la recolección de datos ya que debido a la coyuntura que

se vive a nivel mundial por la pandemia del Covid 19, no se pudo realizar de manera presencial, por lo que los cuestionarios se crearon en google drive y se aplicó virtualmente a los encuestados, lo que resulto complicado pues genero más tiempo en el llenado de las encuestas y en el procesamiento de datos. Sin embargo la principal limitación para la realización de esta investigación fue que existen muy pocos trabajos de investigación en el de carácter científico de las variables de estudio “Comunicación organizacional interna y desempeño laboral” enfocado a una empresa del sector de servicios de alimentación en el rubro de concesionarias de alimentos; por lo que la búsqueda de literatura científica resulto difícil pues generó una revisión más exhaustiva de trabajos científicos que estén más relacionados con el objetivo de investigación; no obstante se destaca la importancia de este estudio pues servirá como marco referencial y teórico para futuros investigadores que realicen un estudio para estas variables en este rubro.

Conclusiones

Las conclusiones a las que se ha llegado están en concordancia con los objetivos de investigación, el marco teórico y las hipótesis tal como se indica a continuación:

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca,2020. Con los resultados obtenidos se confirma la relación entre ambas variables ya que el 60% de colaboradores que indica que solo a veces existe comunicación organizacional interna, está en desacuerdo con que es desempeño laboral sea eficiente. Lo que es comprobado con la prueba de hipótesis donde se obtiene que con un nivel de significancia (0.05) y una correlación de 0.663 existe relación significativa entre ambas variables en esta organización. Se concluye que la comunicación

organizacional interna y sus diferentes tipos de transmitir información dentro de una organización, tienden a relacionarse con el desempeño laboral de los colaboradores en la Menú Express E.I.R.L de Cajamarca,2020.

Respecto a la comunicación organizacional interna que se desarrolla entre los colaboradores la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca, 2020, se identificó que esta se desarrolla de manera deficiente ya que del 100% de colaboradores encuestados el 45 % indica que casi nunca se da la comunicación interna dentro de la empresa y solo un 8% afirma que casi siempre existe comunicación organizacional interna en la organización.

En cuanto al nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020, se identifica que este se encuentra en un nivel bajo, ya que del 100 % de colaboradores encuestados, el 46% firma estar en desacuerdo que, en la empresa existe un desempeño laboral; y solo el 6% considera estar de acuerdo con que se dé un buen desempeño en la empresa.

Respecto al tercer objetivo específico se encontró que el 40 % de colaboradores que asevera no se identifica con la organización están en desacuerdo que el desempeño laboral en la empresa sea óptimo. resultado que permite establecer la relación entre la identificación con la organización y el desempeño laboral en la empresa. Lo que es comprobado con la prueba de hipótesis que refiere que con un nivel de significancia (0.05) y con una correlación de 0.538 existe relación significativa entre la identificación con la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca,2020. Es decir, a medida que la empresa comunique asertivamente sus lineamientos estratégicos, con todos sus colaboradores, estos podrán encontrar esos aspectos de la organización con los cuales guardan la misma convicción y se identifican con ellos; por lo que estarán motivados a trabajar por convicción y no por obligación, lo que se verá

reflejado en un desempeño eficiente.

En relación al cuarto objetivo específico se pudo establecer que el 30% de los colaboradores que señalan que la comunicación descendente casi nunca existe en la empresa, están en desacuerdo que el desempeño laboral sea óptimo, lo que evidencia que la comunicación ascendente y el desempeño laboral se relaciona en esta empresa. Resultado que es comprobado con la prueba de hipótesis que refiere que con un nivel de significancia (0.05) y con una correlación de 0.481 existe relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca, 2020. Este resultado muestra que a medida que la empresa realice un adecuado uso de las herramientas de comunicación descendente para compartir información con sus colaboradores, estos podrán estar mejor informados y podrán realizar un mejor trabajo, por lo cual se incrementará su desempeño laboral en la empresa.

Del mismo modo para el quinto objetivo, los hallazgos muestran que el 25% de colaboradores que afirma que casi nunca existe una comunicación ascendente, está en desacuerdo que exista un buen desempeño laboral en la empresa; resultado que denota que la comunicación ascendente se relaciona al desempeño laboral en esta empresa. Lo que es comprobado con la prueba de hipótesis que refiere que con un nivel de significancia (0.05) y con una correlación de 0.614 existe relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca, 2020. Es decir que a medida que la empresa toma en cuenta la participación del colaborador en cuanto a conocer sus necesidades, opiniones, y puntos críticos del cumplimiento de las funciones, el desempeño del colaborador se verá incrementado significativamente.

En relación al sexto objetivo específico se encuentra que el 30% de colaboradores

que mencionan que casi nunca existe una comunicación horizontal están en desacuerdo con el desempeño laboral en la organización. Lo que refiere que la comunicación horizontal que se da en esta empresa está relacionada con el desempeño laboral. Lo que es corroborado con la prueba de hipótesis que refiere que con un nivel de significancia (0.05) y con una correlación de 0.776 existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca,2020. Es decir, si la empresa gestiona una comunicación más fluida y asertiva entre los miembros de los mismos niveles jerárquicos y la imparta como parte de una cultura de cooperación, compromiso y de trabajo en equipo, el desempeño laboral se incrementará de manera significativa.

Respecto al último objetivo específico se encontró que el 35% de los colaboradores que manifiestan que a veces existe una comunicación transversal están en desacuerdo con que se dé un buen desempeño laboral en la empresa, resultado que evidencia que la comunicación horizontal se relaciona con el desempeño laboral en esta organización ; lo que se comprueba mediante la prueba de hipótesis que refiere que con un nivel de significancia (0.05) y con una correlación 0.538 existe relación significativa entre la comunicación transversal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca,2020. Es decir, a medida que la gestión de la comunicación interna permita alinear a todos sus integrantes en fin de llevarlos a cumplir los objetivos organizacionales que beneficie a la empresa y a sus colaboradores; el desempeño laboral se incrementara significativamente.

Finalmente se destaca la importancia del trabajo de investigación a nivel de marco referencial y teórico para futuros investigadores que realicen el estudio de la comunicación

organizacional interna y su relación con el desempeño laboral, enfocado al sector alimenticio.

REFERENCIAS

- Alvarez Villegas, A., Ayala Escalona , L., Diaz Chaparro , A., y Serrano Serrano , C. (2019). *Plan Estrategico de Comunicacion para fortalecer la Cultura de Servicio de McDonald´s*. [Tesis de pregrado, Universidad de Cartagena] [https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/7866/TESIS%20FINA L.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/7866/TESIS%20FINA%20L.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Avila Arias, J. (2016). *Las herramientas de comunicación interna en la cadena de restaurantes y hoteles “Rústica” y su impacto en el desempeño laboral: Caso Tienda Pachacamac, octubre de 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas] Repositorio Institucional- Universidad Alas Peruanas.
- Ayala, C., y Jaimes, L. (2020). *El rol de la comunicación interna y su incidencia en el compromiso laboral*. Trabajo de Investigación para obtener el grado de bachiller, Universidad Peruana Unión] http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4086/Cecilia_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brandolini , A., González, M., y Hopkins, N. (2010). *Comunicación interna, Claves para una gestión exitosa*. Buenos Aires, Argentina: Editorial La Crujía y Editorial DIRCOM.http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camino, G. (2019). *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de produccion de tungurahua*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad

Catolica del Ecuador].

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2732/1/76922.pdf>

Castaño, E. (2011). Comunicar la responsabilidad social, una opción de éxito empresarial poco explorada. *Revista Lasallista de Investigación*, 8(2), 173-186. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69522607019>

Castro, A., Sosa, A., y Galarza, E. (2020). Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: el caso de Admiral Seguros. *ÁMBITOS REVISTA INTERNACIONAL DE COMUNICACIÓN*.

https://institucional.us.es/revistas/Ambitos/48/Comunicacion_interna%2C_compromiso_y_bienestar_de_la_plantilla-_el_caso_de_Admiral_Seguros_.pdf

Chávez, D. (2017). *Estrategias de comunicación interna para fortalecer la comprensión y eficiencia en los procesos de Carne & Maduro Restaurante* [Pasantia Internacional, Universidad Autonoma de Occidente]. <http://hdl.handle.net/10614/9743>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones* (8 ed.). (Jesús Mares Chacón, Ed., P. Mascaró Sacristán, & M. D. Hano Roa, Trads.) Mexico: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Choque Chura, A. A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante turístico La Estancia Grill EIRL de la ciudad de Puno 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano Puno.Pasantia]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8882/Choque_Chura_Alexa_Alejandrina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cruz, Y., & Fernandez, A. (2012). "Posiciones Teóricas en torno a La Comunicación Organizacional". *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/20/cbfp.html>
- Del Carpio, K. (2018). *ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA CAFETERÍA COFFEE ART*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1595/1/TL_DelCarpioAlvaKatia.pdf
- Fernández, L., & Useche, M. C. (2015). Identidad y alteridad en la comunicación organizacional. *Quórum Académico*, 12(1), 60-77. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199040067005.pdf>
- GESTION. (15 de Enero de 2020). Economía peruana creció 1.86% en noviembre del 2019, su tasa más baja desde mayo. *Gestion*. <https://gestion.pe/economia/economia-peruana-crecio-186-en-noviembre-del-2019-su-tasa-mas-baja-desde-mayo-pbi-inei-noticia/>
- Jimenez, G., Gonzales, I., y Elias, R. (2019). Influencia de la tecnología en la comunicación organizacional interna. *Razon y Palabra*, 23(104). [//revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1183/1335](http://revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1183/1335)
- Jorge Flores, J. F. (2018). *COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA PASTELERÍA CHANTILLY S.A.C. – LURÍN 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/1027>
- Marroquin, R. (2013). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE: <http://200.48.31.93/Titulacion/2013/exposicion/SESION-4-METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>

- Muñoz, M. (2012). Comunicación y productividad en pequeñas y medianas empresas de un cluster textil en Colombia. *Contaduría y Administración*, 223-244. Recuperado el 30 de Abril de 2020, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v57n2/v57n2a11.pdf>
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83. doi:<https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Parra, M., Visbal, O., Ethel, S., y Greta. (2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. *Interdisciplinaria*, 155-170. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7269820>
- Pazmay, S. G., y Camino, G. K. (2019). *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua*. Obtenido de Repositorio PUCESA: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2732>
- Pedraza , E., Amaya , G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, XVI(3), 493-505. Recuperado el 30 de Abril de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Peña,B., Sanchez, P. D y Wandosell, G. (2015). Estrategias inteligentes de comunicación interna y gestión empresarial. *Serbiluz*(3), 944-966. <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/3022/Pe%c3%b1a%2c%20Henar%20y%20Wandosell%20%282015%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, C. (2018). *Relación entre la Comunicación Interna y la Identidad Corporativa de la empresa RIZZA PERU S.A.C. ,2018*. [Tesis de pregrado,Universidad San Martin de Porres, Chiclayo Peru]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3919>

- Rojas, P. (2011). La comunicación interna una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones. *RNA Revista Nacional de Administración*, 101-128.
<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/375/278>
- Rodríguez, J., A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 179-200. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Rusu, C. (2011). Metodología de la Investigación. *Formación docente*.
http://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/El%20Alcance%20de%20la%20Investigacion.pdf
- Salazar, A. (2017). La comunicación interna como desafío en las PyMES comerciales de Guayaquil. *INNOVA Research Journal*, 165-174.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6259171>
- Santur Merino, A. M. (2018). *La Comunicación Interna para la Mejora de La Satisfacción Laboral de los Colaboradores del “Restaurante Manos Piuranas” de la Ciudad De Chiclayo*, [Tesis de pregrado, Universidad de Lambayeque]
<https://repositorio.udl.edu.pe/xmlui/handle/UDL/192>
- Tessi, M. (2017). *Comunicación Interna en la práctica*. Argentina: Editorial Granica.
https://books.google.com.pe/books/about/Comunicaci%C3%B3n_interna_en_la_pr%C3%A1ctica.html?id=ZZtfAAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=hp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Umaña Cisneros, A. M. (2015). *"COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet)"*. [Tesis de grado

, Universidad de Rafael Landívar Quetzaltenango].

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Una%F1a-Angela.pdf>

Yzquierdo Fuentes, H., y Vasquez Dias, Y. (2018). *Influencia de la gestion del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante Longhorn, Cajamarca, 2018.* . [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14549/Yzquierdo%20Fuentes%20Hernaldo%20-%20Vasquez%20Diaz%20Yoni.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz De Consistencia

Tabla 26. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores			Instrumento
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Cuestionario
Problema General ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020?	Objetivo General: -Determinar la relación entre la identificación con la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca, 2020.	Hipótesis General: H1; Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020 H0: No existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.	Variable 1: Comunicación organizacional interna			Escala de Likert
						Escala de valoración
			Identificación con la organización	Identificación con la Misión y visión de la empresa	1,2	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca
				Compromiso con los objetivos y metas de la empresa	3	
				Conocimiento de los valores corporativos de la empresa	4	
Comunicación Descendente	La dirección imparte documentos administrativos como el manual de funciones del personal	5				
	La dirección informa sobre la estructura orgánica de la empresa	6				
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos: • Analizar la	Hipótesis Específicas:				

<p>-Cuál es la relación entre la identificación con la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca, 2020?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la comunicación transversal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020?</p>	<p>comunicación organizacional interna que se está desarrollando entre los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020. <p>-Establecer la relación entre la identificación con la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca, 2020.</p> <p>-Establecer la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca, 2020.</p> <p>- Establecer la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.</p> <p>-Establecer la relación entre la comunicación horizontal y el</p>	<p>-Existe relación significativa entre la identificación con la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca, 2020.</p> <p>-Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.</p> <p>-Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.</p> <p>-Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.</p> <p>-Existe relación significativa entre la comunicación transversal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.</p>		La dirección explica claramente los lineamientos organizacionales	7		
				Los jefes toman en cuenta la opinión de los trabajadores	8		
				Comunicación Ascendente	Comunicación de las funciones realizadas a la jefatura.		9
					Comunica al jefe sobre otras actividades realizadas.		10
					Realiza quejas y/o reclamos escritos o verbales.		11
				Comunicación Horizontal	Se utilizan memorándum y/o email para realizar actividades conjuntas entre áreas.		12
					Existe comunicación constante y abierta con otras áreas de trabajo.		13
					Se realiza grupos de trabajo con colegas de otras áreas de trabajo.		14
				Comunicación Transversal	Comunicación con los demás trabajadores que hacen parte de otros departamentos de trabajo.		15,16
				Variable 2: Desempeño laboral			

desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020. -Establecer la relación entre la comunicación transversal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.			Dimensiones	Indicadores		5.Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo. Ni en desacuerdo 2.En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
			Orientación a Resultados	Calidad de trabajo.	17	
				Logro de objetivos.	18	
				Conocimientos de acuerdo al puesto de trabajo.	19	
				Compromiso con las tareas	20	
				Capacitación	21	
			Comportamiento	Utilización de recursos.	22	
				Cumplimiento de normas	23	
				Integridad.	24	
			Competencias	Iniciativa.	25,26,27	
				Relaciones interpersonales	28,29	
				Planeación	30	
Trabajo en equipo.	31,32					
			Liderazgo.	33		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar		
Tipo: Básico Alcance Diseño: No experimental Transversal / Correlacional Método: Hipotético - Deductivo	Población: 20 Colaboradores de la Empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca,2020. Tipo de muestreo: No probabilístico Tamaño de muestra: 20 colaboradores de la Empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.	Variable 1: Comunicación Organizacional Interna Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Ámbito de Aplicación: Empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020 Forma de Administración: individual Variable 2: Desempeño Laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Ámbito de Aplicación: Empresa Menú Express EIRL de Cajamarca,2020.		DESCRIPTIVA: Excel Variable 1: Comunicación Organizacional Interna Variable 2: Desempeño Laboral INFERENCIAL: paquete estadístico SPSS		

Anexo 2. Cuestionario tomado para adaptación del instrumento de recolección de la variable Comunicación organizacional interna.

Autor 1: Linares Aguilar Nelly Alcira

Tesis: Relación entre la Comunicación organizacional Interna y el desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Fito Pan S.R.L de la ciudad de Trujillo-2014.



ANEXO 01.- ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA.

I. ENUNCIADO

Estimado señor(a) buenos días (tardes):

Estoy trabajando en un estudio que servirá para conocer la relación que existe entre la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Fito Pan SRL de la ciudad de Trujillo – 2014. Apreciaría conteste con cuidado y marque con una “X” la opción de su selección.

II. DATOS GENERALES:

a. Sexo: M() F()

b. Edad:.....

c. Cargo que ocupa:.....

III. INSTRUCCIONES: Sirvase marcar con una (x) la respuesta que Ud. Considere adecuada.

PROPOSICIONES	NADA (1)	MUY POCO (2)	POCO (3)	LO SUFICIENTE (4)	MUCHO (5)
1. ¿ Se identifica con la empresa donde trabaja?					
2. ¿Ud. conoce la Misión y Visión de la empresa?					
3. ¿Ud tiene conocimiento de cuales son los valores corporativos de la empresa?					
4. ¿Ud. Se siente comprometido con los objetivos y metas de la empresa?					
5. ¿Ud. Recibió capacitación previa a ocupar un puesto requerido?					
6. ¿La empresa desarrolla programas motivacionales orientadas a su personal?					

PROPOSICIONES	
7.	Seleccione una opción e identifique el tipo de Comunicación Interna que existe en la empresa. 1. La comunicación es ascendente 2. La comunicación es descendente 3. La comunicación es horizontal

PROPOSICIONES	
8.	¿Qué barrera de comunicación interpersonal puede considerar que es mas perjudicial en el desempeño de su trabajo ? 1. Falta de empatía 2. Falta de retroalimentación 3. Transmitir lo que conviene 4. Percepción selectiva 5. Tendencia a juzgar las opiniones

Anexo 3. Cuestionario tomado para la adaptación del instrumento de recolección para la variable Comunicación organizacional interna.

Autor 2: Ruth Guisela Cruz Parqui.

Tesis: Comunicación Interna y Desempeño Laboral De La Municipalidad del Centro

Poblado De Alto Puno 2019.



ANEXO 2: Encuesta.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN SOCIAL

MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE ALTO PUNO

El presente se realiza con el objetivo de conocer de qué manera la comunicación de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno se relaciona con el desempeño laboral de su personal. Su carácter es confidencial y anónimo, la información recabada se utilizará únicamente para fines de investigación.

Instrucciones: Marque con una "X" la casilla que mejor describa su situación actual. No hay respuestas buenas o malas. Sea sincero al contestar; los datos recogidos serán útiles para la investigación, por lo que le agradezco anticipadamente su colaboración.

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

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

N°	VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
1	¿El alcalde 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 institución?					
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 alcalde 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?					
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?					
COMUNICACIÓN HORIZONTAL						
14	¿Se utilizan memorándum o cartas para realizar actividades conjuntas entre las áreas?					
15	¿Existe comunicación constante y abiertamente con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?					
16	¿Se realizan grupos de trabajo con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?					
RUMOR						
19	¿La información que recibo siempre es a través de rumores o canales informales de comunicación?					
20	¿Los rumores y/o chismes de la organización afectan negativamente la satisfacción de su puesto de trabajo?					

Anexo 04. Cuestionario tomado para adaptación del instrumento de recolección de la variable desempeño laboral

Autor: Elsa Eliset Llamo Medina Bach y María Luzdina Vásquez Vásquez..

Tesis: Plan De Comunicación Para Mejorar El Desempeño Laboral del Personal en la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca 2016. Confiabilidad del instrumento: Validado por expertos y de manera estadística a través del método alfa de Cronbach, con un resultado de 0.79 para el cuestionario de la variable desempeño laboral.

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS	
NOMBRE DEL JUEZ	CARLOS ALBERTO OTERO GONZALES
PROFESIÓN	ADMINISTRADOR / DOCENTE
ESPECIALIDAD	INVESTIGACIÓN Y MARKETING
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 AÑOS
CARGO	DOCENTE.
PLAN DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO – BAMBAMARCA 2016.	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	Bach. Llamo Medina Elsa Eliset Bach. Vásquez Vásquez María Luzdina
ESPECIALIDAD	Talento Humano y Comportamiento organizacional
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL Proponer un Plan de Comunicación para mejorar el desempeño laboral del personal en la Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca 2016.</p> <p>ESPECIFICOS Determinar el nivel de comunicación que se tiene en la Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca . Identificar el nivel de desempeño laboral, del personal en la Institución educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca Diseñar el plan de comunicación, para optimar el desempeño laboral del personal que labora en la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo - Bambamarca .</p>
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "D" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 32 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Interactúa cordialmente con los padres de familia?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Se adapta fácilmente a los cambios surgidos en el entorno interno y externo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Coopera y coordina las actividades con sus demás compañeros?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Tiene interés por superarse y se esfuerza por lograrlo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Influye en sus compañeros para lograr los resultados?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>32</u> N° TD <u>—</u>
2. COMENTARIO GENERALES:	
3. OBSERVACIONES: SIN OBSERVACIONES	


JUEZ - EXPERTO N°: 41082927

IL CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL.

Nº	ITEMS	Respuestas				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	acuerdo ni en	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	¿Considera que su trabajo es de calidad?					
2	¿Le es dificultoso alcanzar los objetivos?					
3	¿Logra los objetivos propuestos?					
4	¿Utiliza los recursos adecuadamente?					
5	¿Asume con responsabilidad las tareas asignadas?					
6	¿Acata las normas, procedimientos y políticas de la institución?					
7	¿Cumple con su horario de trabajo?					
8	¿Sus labores son realizadas desde un punto de vista ético y moral?					
9	¿Ejecuta espontáneamente las tareas sin presión de un superior?					
10	¿Promueve soluciones creativas ante problemas de trabajo?					
11	¿Establece objetivos para su propio trabajo?					
12	¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?					
13	¿Interactúa cordialmente con los padres de familia?					
14	¿Se adapta fácilmente a los cambios surgidos en el entorno interno y externo?					
15	¿Coopera y coordina las actividades con sus demás compañeros?					
16	¿Tiene interés por superarse y se esfuerza por lograrlo?					
17	¿Influye en sus compañeros para lograr los resultados?					

Anexo 5. Juicio de expertos para el instrumento de recolección de datos.

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I.REFERENCIA

- 1.1. **EXPERTO:** Jhaquelin Mareli Mendoza Castañeda
- 1.2. **ESPECIALIDAD:** Negocios
- 1.3. **Cargo actual:** Docente tiempo completo
- 1.4. **Grado académico:** Mg. Administración de negocios
- 1.5. **Institución:** Universidad Privada del norte
- 1.6. **Tipo de institución:** Privada
- 1.7. **Lugar y fecha:** Cajamarca, 15 de octubre de 2020

II.TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado.		X				
3	Adecuado para los sujetos de estudio.		X				
4	Facilita la prueba de hipótesis.	X					
5	Suficiencia para medir la variable.		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento.	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.	X					
8	Expresado en hecho perceptibles.	X					
9	Tiene secuencia lógica.	X					
10	Basado en aspectos teóricos.	X					
TOTAL		47					

Coefficiente de valoración porcentual: c= 94%

III.OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Plantar las preguntas de manera directa al encuestado.....

.....



.....
Firma del Experto

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I.REFERENCIA

- 1.1. **EXPERTO:** ...Erika Karina Terrones Becerra
- 1.2. **ESPECIALIDAD:** ... Recursos Humanos
- 1.3. **Cargo actual:**Docente a Tiempo Completo
- 1.4. **Grado académico:** Maestra en Gestión De Recursos Humanos
- 1.5. **Institución:** Universidad Privada del Norte
- 1.6. **Tipo de institución:** Privada
- 1.7. **Lugar y fecha:** Cajamarca 15 de octubre del 2020.

II.TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.		4				
2	Formulado con lenguaje apropiado.		4				
3	Adecuado para los sujetos de estudio.	5					
4	Facilita la prueba de hipótesis.	5					
5	Suficiencia para medir la variable.	5					
6	Facilita la interpretación del instrumento.	5					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.	5					
8	Expresado en hecho perceptibles.	5					
9	Tiene secuencia lógica.	5					
10	Basado en aspectos teóricos.	5					
TOTAL		48					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \dots 96\% \dots$

III.OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



Firma del Experto

Anexo 6. Instrumento de recolección de datos

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA
ENCUESTA**

OBJETIVO: Recopilar información para determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Menú Express EIRL” de Cajamarca, 2020.

Instrucciones: Estimado colaborador se solicita de manera cordial responda de forma objetiva los siguientes ítems. La información suministrada será utilizada únicamente con fines de investigación y académicos.

Edad: _____

Sexo: _____

Departamento _____

Condición laboral: _____

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

VARIABLE 1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

VARIABLE 1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA	1	2	3	4	5
DIMENSION : IDENTIFICACION CON LA ORGANIZACIÓN.					
1. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?					
2. ¿Se identifica con la misión y visión de la empresa?					
3. ¿Se siente comprometido con los objetivos de la empresa?					
4. ¿Conoce cuáles son los valores corporativos de la empresa?					
DIMENSION : COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
5. ¿La dirección le hizo entrega del manual de funciones del personal para la ejecución de sus funciones?					
6. ¿La dirección le informa la acerca de la estructura orgánica de la empresa?					
7. ¿La dirección explica claramente los lineamientos de la empresa?					
8. ¿Los jefes toman en cuenta la opinión de los trabajadores?					
DIMENSION : COMUNICACIÓN ASCENDENTE					

9. ¿Usted comunica sobre las funciones realizadas a la jefatura?					
10. ¿Usted informa sobre otras actividades realizadas fuera de su función?					
11. ¿Usted realiza quejas o reclamos sean escritas o verbales sobre el área de trabajo con sus superiores?					
DIMENSION: COMUNICACION HORIZONTAL					
12. ¿Se utilizan memorándum o cartas para realizar actividades conjuntas entre las áreas?					
13. ¿Existe comunicación constante y abiertamente con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?					
14. ¿Se realizan grupos de trabajo con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?					
DIMENSION: COMUNICACIÓN TRANSVERSAL					
15. ¿Mantiene una comunicación amable y sincera con los demás trabajadores que hacen parte de su departamento de trabajo ?					
16. ¿Consulta usted con un jefe distinto a su área sobre algún tema de trabajo de su departamento?					

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL ENCUESTA

OBJETIVO: Recopilar información para determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Menú Express EIRL” de Cajamarca, 2020.

Instrucciones: Estimado colaborador se solicita de manera cordial responder de forma objetiva los siguientes ítems. La información suministrada será utilizada únicamente con fines de investigación y académicos.

Edad: _____

Sexo: _____

Departamento _____

Condición laboral: _____

Alternativa	Escala valorativa
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo. Ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

VARIABLE 2. DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
DIMENSION : ORIENTACIÓN A RESULTADOS.					
17. ¿Considera que su trabajo es de calidad?					
18. ¿Considera que logra los objetivos propuestos por la empresa?					
19. ¿Considera que tiene suficiente conocimiento en temas referidos a su área de trabajo, estructura política y procedimientos de la empresa?					
20. ¿Considera que se compromete con el cumplimiento de sus tareas?					
21. ¿Considera usted que la empresa lo capacita adecuadamente para el cumplimiento de sus funciones?					
DIMENSION : COMPORTAMIENTO					
22. ¿ Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor?					
23. ¿ Considera que acata las normas, procedimientos y políticas de la empresa?					

24. ¿Considera que sus labores son realizadas desde un punto de vista ético y moral?					
DIMENSION : COMPETENCIAS					
25. ¿Ejecuta espontáneamente las tareas sin presión de un superior?					
26. ¿Se adapta fácilmente a los cambios surgidos en el entorno interno y externo de la empresa?					
27. ¿Tiene interés por superarse y se esfuerza para lograrlo?					
28. ¿Promueve soluciones creativas ante problemas de trabajo?					
29. ¿Interactúa cordialmente con los clientes de la empresa?					
30. ¿Establece objetivos para su propio trabajo?					
31. ¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?					
32. ¿Coopera y coordina las actividades con sus demás compañeros?					
33. ¿Considera que Influye en sus compañeros de trabajo para lograr los resultados?					

Anexo 8. Base de datos

Tabla 27

Base de datos -Cuestionario Comunicación organizacional interna y desempeño laboral

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	1. ¿Conoce la	2. ¿Se identifica con	3. ¿Se siente compr	4. ¿Conoce	5. ¿La dirección le	6. ¿La dirección le	7. ¿La dirección	8. ¿Los jefes	9. ¿Usted	10. ¿Usted	11. ¿Usted	12. ¿Se utiliza	13. ¿Existe	14. ¿Se realiza	15. ¿Mantene	16. ¿Consulta
2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2
3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3
4	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2
5	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2
6	2	3	2	2	4	2	3	3	4	1	1	2	2	2	2	2
7	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
8	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2
9	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
10	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2
11	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	2
12	3	3	2	2	3	2	3	3	4	1	2	3	4	3	3	2
13	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4
14	4	4	4	5	4	4	3	3	5	3	2	4	4	3	4	4
15	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2
16	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	4	4
17	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
18	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2
19	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3
20	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3
21	3	3	3	2	5	2	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2

17.	18.	19.	20.	21.	22. ¿	23. ¿	24.	25.	26. ¿	27.	28.	29.	30.	31.	32.	33.
¿Con sider	Con sidera	Con sidera	¿Con sider	¿Eje cuta	Se adap	¿Tie ne	¿Pro muev	¿Inte ractú	¿Est ablec	¿Man tiene	¿Coo pera	¿Con sider				
3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	4	2	2
3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2
3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2
3	2	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2
3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	3	2	1
3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	2	2
3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2
3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	1
3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1
3	3	1	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	3	4	2	1
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1
3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2
4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	3	3
3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2
3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	4	3	1
3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2
2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1
3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2