

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN  
CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
OPERARIOS DEL ÁREA DE LIMPIEZA DE LA  
EMPRESA FLASHMAN GENERAL SERVICE  
S.A.C., LIMA, 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Cristhian Pinedo Del Aguila

Liliana Isabel Silva Cardenas

**Asesor:**

Mg. Lic. José Antonio Coral Morante

<https://orcid.org/0000-0001-7774-1227>

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Luis José Alvarado Yupanqui</b>	<b>20025251</b>
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	<b>María Jeanett Ramos Caveró</b>	<b>10683974</b>
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	<b>Cristian Joel Martínez Agama</b>	<b>44615127</b>
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### Tesis

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>idoc.pub</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Chartered Institute of Personnel Management CIPM</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>pesquisa.bvsalud.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>ciencialatina.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Orejel Canela Noemi, Salazar Serrano Sara. "Actitud hacia la sexualidad de mujeres con y sin pareja acoholica", TESIUNAM, 1992</b> Publicación	<b>&lt;1%</b>

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado principalmente a Dios por estar siempre a mi lado.

A mis queridos padres: Juan y Mery, quienes siempre están pendientes de mi bienestar y educación, siendo mi apoyo incondicional para poder superar cualquier obstáculo o reto que se me pueda presentar.

A todos y cada uno de mis maestros, quienes a lo largo de mi formación como profesional me inculcaron los sabios conocimientos con los cuales pude desarrollar con éxito el presente trabajo.

Cristhian Pinedo Del Aguila.

Dedico esta tesis

Principalmente a Dios por guiarme en cada paso de mi vida y por permitirme culminar este proyecto que me enorgullece con todo el corazón.

A mis padres Antonio y Betty por ser mi principal motor y motivo para cumplir mis metas y objetivos.

A mis hermanos Tony y Melissa por confiar siempre en mí, por ser mi principal fuente de apoyo incondicional y sobre todo por su amor infinito.

Liliana Isabel Silva Cardenas.

## AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecemos a Dios por permitirnos haber concluido nuestro trabajo de investigación, por habernos brindado la fortaleza y los conocimientos para enfrentar todos los obstáculos que se nos han ido presentando durante su desarrollo. A la Universidad Privada del Norte y a la facultad de Negocios por ser los organismos que nos han permitido formarnos profesionalmente. A nuestro asesor José Antonio Coral Morante por su paciencia y dedicación, por compartir con nosotros sus conocimientos para lograr el óptimo desarrollo de nuestra investigación. Al Sr. Joaquín Fernando Hidalgo Sifuentes por su apoyo y colaboración en el desarrollo de la presente. Al personal de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C por la apertura y colaboración.

## Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>12</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>20</b>
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>21</b>
<b>1.4. Hipótesis</b>	<b>21</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III: RESULTADOS	27
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	52
REFERENCIAS	55
ANEXOS	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen de procesamiento de datos para las variables comunicación interna y desempeño laboral. ....	24
Tabla 2. Análisis de confiabilidad de la variable comunicación interna. ....	25
Tabla 3. Análisis de confiabilidad de la variable desempeño laboral. ....	25
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la dimensión Comunicación interna ascendente ....	27
Tabla 5. Distribución de frecuencias de la dimensión Comunicación interna ascendente ....	28
Tabla 6. Distribución de frecuencias de la dimensión Comunicación interna ascendente ....	29
Tabla 7. Distribución de frecuencias de la dimensión Comunicación interna descendente ....	30
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la dimensión Comunicación interna descendente ....	31
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la dimensión Comunicación interna descendente ....	32
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación interna horizontal.....	33
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación interna horizontal.....	34
Tabla 12. Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación interna horizontal.....	35
Tabla 13. Distribución de frecuencias de la comunicación interna transversal ....	36
Tabla 14. Distribución de frecuencias de la comunicación interna transversal ....	37
Tabla 15. Distribución de frecuencias de la comunicación interna transversal ....	38
Tabla 16. Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño de tareas. ....	39
Tabla 17. Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño de tareas. ....	40
Tabla 18. Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño de tareas. ....	41
Tabla 19. Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño contextual.....	42
Tabla 20. Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño contextual.....	43
Tabla 21. Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño contextual.....	44
Tabla 22. Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño contraproductivo. ....	45
Tabla 23. Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño contraproductivo. ....	46
Tabla 24. Prueba de normalidad de las preguntas del cuestionario. ....	47
Tabla 25. Análisis de correlación de la Comunicación interna y Desempeño Laboral. ....	49
Tabla 26. Análisis de correlación de la Comunicación interna ascendente y Desempeño Laboral. ....	50

Tabla 27. Análisis de correlación de la Comunicación interna descendente y Desempeño Laboral. ....	50
Tabla 28. Análisis de correlación de la Comunicación interna horizontal y Desempeño Laboral. ....	51
Tabla 29. Análisis de correlación de la Comunicación interna transversal y Desempeño Laboral. ....	51



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura. 1. En la empresa existe una adecuada comunicación para ser capaz de expresar quejas a mi jefe inmediato.....	27
Figura. 2. Cree que su jefe directo accede y aprovecha sus propuestas brindadas apoyada en su conocimiento y experiencia para tomar decisiones antes problemas que puedan surgir en la empresa. ....	28
Figura. 3. Considera que la empresa evalúa los resultados luego de que se le informó oportunamente sobre el cumplimiento de objetivos dentro de su área de trabajo.....	29
Figura. 4. Su jefe directo le informa de manera clara la delegación de responsabilidades sobre lo que se realizará dentro de su área de trabajo. ....	30
Figura. 5. Su jefe directo le informa, difunde continuamente de forma clara la misión, visión, valores y políticas que se deben de ejecutar dentro de la empresa. ....	31
Figura. 6. Cuando su jefe directo le informa que hay cambio de estrategias, le ha sido fácil adaptarse al mismo, manteniendo un comportamiento positivo y siguiendo los objetivos planteados. ....	32
Figura. 7. Participa en reuniones sociales y de integración para fomentar la comunicación entre compañeros de trabajo.....	33
Figura. 8. Interviene en alguna actividad que implique trabajar en grupo para cumplir un objetivo en común. ....	34
Figura. 9. Mantiene una comunicación fluida y constante con sus compañeros de su área de trabajo.....	35
Figura. 10. Me hacen saber sobre información global que comprende los objetivos, resultados y problemas que se dan dentro de la empresa. ....	36
Figura. 11. Si lo necesito puedo comunicarme con otras áreas utilizando un lenguaje común y comprensible ....	37
Figura. 12. La cultura organizacional de la empresa es practicada por mis compañeros de trabajo con el fin de alcanzar una misma meta.....	38
Figura. 13. Tiene conocimiento y dominio a las funciones del cargo otorgado .....	39
Figura. 14. Otorgo un trabajo de calidad que implica la minuciosidad, pulcritud y dedicación básicamente en las actividades realizadas.....	40
Figura. 15. Posee un gran compromiso que cumpla con los plazos previstos. ....	41
Figura. 16. Toma la iniciativa para aprender nuevas habilidades y desarrollar nuevos horizontes. ....	42
Figura. 17. Comparte información y recursos con sus compañeros de trabajo para promover relaciones laborales positivas y de cooperación. ....	43

Figura. 18. Tiene la capacidad de adaptarse y trabajar eficazmente en diversas situaciones y con personas que no pertenecen a su área de trabajo. .... 44

Figura. 19. Conversa con personas ajenas a la empresa sobre los problemas que ocurren dentro de su trabajo ..... 45

Figura. 20. Trabaja a un ritmo lento de manera intencional. .... 46

## RESUMEN

Muchas empresas tanto públicas o privadas entienden que la comunicación interna es la que permite que los trabajadores ejecuten sus actividades eficazmente, por lo que su desempeño se verá expresado en su rendimiento al cumplir con los objetivos organizacionales. Por ello, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023. La metodología fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional, diseño no experimental y de corte transversal; además la muestra fue de 91 trabajadores de limpieza, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los principales resultados fue que la mayoría de encuestados percibieron que, se emplea la comunicación interna, mostrándose de acuerdo que haya una comunicación ascendente, descendente, horizontal y transversal, guardando relación con su desempeño evidenciando estar de acuerdo que su comportamiento conduce una acción colaborativa para lograr objetivos de la empresa. Se concluyo que hay relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023, determinando una correlación significativa fuerte ( $p < 0.05$  y un  $\text{Pearson} = 0.535^{**}$ ).

**PALABRAS CLAVES:** Comunicación interna, desempeño laboral, trabajadores de limpieza

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En la actualidad comunicar mensajes se ha transformado en un proceso de feedback en las empresas (Vivas & Saavedra, 2019); es así que, en el ámbito empresarial a nivel mundial, las entidades deben de reaccionar al constante cambio y a la competitividad con un grado de comunicación ordenada y participativa, apta para prestar atención a su personal transmitiendo imparcialidad, horizontalidad; y sentimientos que promuevan la comunicación y el conectarse (Charry, 2018). También, la comunicación se da de forma innata en todas las empresas del mundo, ya sea su tipo o tamaño y en efecto no se puede suponer que una organización carezca de comunicación (Martínez et al., 2018).

Es importante mencionar, que la palabra comunicación organizacional surge a la mitad del siglo pasado, no obstante, es en la década de los 70 que empieza a realizarse su información apoyado en teorías como materia de enfoque empresarial y social, manifestándose una disciplina más amplia que es la comunicación en las empresas o instituciones (Oyarvide et al., 2017). Se entiende que la comunicación organizacional se clasifica en varios criterios, entre ellos se encuentra la comunicación interna; esta última lo compone el grupo de prácticas y métodos determinados por la empresa para intercambiar comunicaciones, instaurar consultas y transferirle disposiciones a los colaboradores conforme a los variados objetivos de distintos niveles tal como los estratégicos, operativos y sociales; a su vez ese intercambio podrán ser por formales e informales canales; incluso comprende flujos como los ascendentes, descendentes y horizontales (Hernandez, 2018).

Tales flujos o tipos de comunicación, de acuerdo a (Diez, 2011) manifestó que la comunicación descendente nace de las personas que tienen una obligación general sobre toda

la empresa, tienen como propósito proporcionar e imponer la cultura de la organización y minimizar los informales canales para evitar murmullos; la comunicación ascendente, es la que se manifiesta desde el personal y aborda hasta la alta gerencia, atravesando por las áreas intermedias; la comunicación horizontal, es una comunicación recíproca, que se da entre los integrantes de un mismo conjunto de personas que hacen tareas similares, entre diferentes áreas o entre trabajadores de línea y de staff; y la comunicación transversal, que engloba a todas las posiciones jerárquicas y se determina con el fin de proporcionar a la organización una comunicación común, comprometiendo a toda la empresa en valores y cultura, y de alcanzar una colaboración administrativa.

Ahora bien, en una encuesta virtual a nivel macro realizada por la revista internacional América Economía y el Centro de Estudios Financieros (CEF) de España en el 2010, en más de 29 naciones, se obtuvo que la comunicación interna es la enfermedad empresarial que más incide en las organizaciones (Cabrera et al., 2020). En ese sentido, si se carece de una comunicación interna estable, la empresa estará inclinada al fracaso (Charry, 2018). Por tal, (Díaz & Vázquez, 2022) mencionaron que el llevarla a cabo no es una elección, sino un deber, a causa de que las empresas más allá de la actividad económica que estén, si son privadas o públicas deben de efectuar la información de sus tareas.

De manera simultánea, otro tema importante es el desempeño laboral pues puede verse deteriorada por posibles problemas en la comunicación interna, perjudicando de manera inmensa el desenvolvimiento de la empresa. Por tanto, los sujetos que se interrelacionan dentro de la empresa tienen una conducta que incide en las consecuencias de sus intervenciones, cada tarea que se hace tiene un fin, una acción colaborativa, con la meta de mejorar la productividad mediante la instauración de objetivos y metas particulares en un

establecido período (Quero et al., 2014); además, el desempeño de la persona de forma directa incide al equipo lo que especificaría el desempeño de la empresa; un desempeño excelente destacado, puede incentivar el éxito en la organización, en tanto uno inferior carece de valor (Quezada et al., 2020).

Es así que, el desempeño laboral presenta tres modelos de desempeño, de este modo, (Valera & Salgado, 2010) mencionaron que lo identifican como el desempeño de tareas que hace alusión al conjunto de comportamientos que precisan el cargo, es el actuar que requiere y solicita una responsabilidad o cargo; el desempeño contextual, que hace anotación a los comportamientos no estrechamente vinculados con la posición o cargo laboral, son también los que contribuyen con el alcance de las metas organizacionales a través del clima psicológico y social ; y el desempeño contra productivo, que son los comportamientos que advierten sobre la integridad de la organización o de los que la conforman de acuerdo al desacato de las normativas, ya sean tácticas o expresas.

Por lo que se refiere en América latina, en Colombia un estudio desarrollado sobre el Modelo de evaluación del desempeño justificado en competencias, informan que un análisis de desempeño óptimo de los trabajadores será realizable para reconocer factores frágiles y resistentes de los individuos, en determinar la cualidad de los sujetos con un cargo inferior, en identificar el grado de ejecución de las labores administrativas, definir la eficiencia y eficacia en el logro de tareas administrativas, proponer las actividades de un determinado puesto, diseñar el soporte justo para estimular el correcto desempeño y precisar las capacitaciones (Marín & Delgado, 2020); por lo mismo, estas tareas se lograrán con la transmisión de una apropiada comunicación interna. Por el contrario, una insuficiente comunicación y escasa información colabora a la rebeldía de la persona, lo cual impediría

una implementación óptima e inmediatas respuestas a transformaciones, lo que causa impensados costos (Noboa et al., 2021).

Asimismo, una comunicación interna competente es un mecanismo que posibilita ayudar en diversos factores a las empresas tal y como lo evidencian los datos posteriores como que la satisfacción del cliente tenga un incremento del 40%; en la rentabilidad, una elevación del 30%; y en el rendimiento general de la empresa, un crecimiento del 36% (Paradinas, 2020).

En el Perú, las empresas han destacado la importancia de la comunicación interna pues cumple una labor estratégica en sus objetivos, sin embargo, algunos negocios se han centrado en transmitir lo más urgente a sus empleados, mientras que otras construyen una comunicación sólida para dar estabilidad a todas las áreas de la empresa. Efectivamente, al adecuarse a estas transformaciones se lograrán los objetivos y consecuciones prometidas, en virtud de ello, las empresas deben de disponer de individuos complacidos con sus labores y con la misma organización, debido que elevará su desempeño laboral y la calidad de servicio, permitiendo que las empresas sean capaces de competir en el mercado laboral (Santillán & Saavedra, 2022). Cabe destacar, que el estado peruano se encuentra en el puesto 3 de los países de América Latina que se carece de satisfacción laboral en el talento humano, y enfatiza que el factor que perjudica el desempeño laboral es la tecnología; implicando que, de tres trabajadores, uno que deje de asistir a un centro de laborales, acarreará pagar un reclutamiento y elegir su reemplazo, es decir, más del 43% de sus recursos (Checa et al, 2020 citó la informacion de Morales, 2016).

Es precisamente por este factor y teniendo en cuenta que el recurso humano es el más valioso dentro de una empresa, es que se debe de gestionar una comunicación adecuada, ya que, al existir un mayor y más eficiente intercambio de información, se tendrá mayor llegada a las

diversas áreas de la organización y a las personas que en estas se desempeñan, pues a la larga se verá reflejado en el nivel de desempeño de los empleados.

Por lo anteriormente mencionado es necesario gestionar una buena comunicación interna y a la larga promover un aceptable desempeño laboral; así pues es mediante la presente investigación que se pretende estudiar la realidad que atraviesa la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C, ya que considerándose la comunicación como un factor de vital importancia e influencia en el desempeño de los trabajadores, es que se debe de gestionar un adecuado nivel de comunicación interna, así mismo es relevante señalar que sin el desarrollo óptimo de esta no se puede mantener una organización con adecuado nivel de desempeño. Destacando así la relevancia que tiene el manejo de un sistema de comunicación apropiado que haga que la información se globalice y pueda llegar a todos los niveles que forman parte de la estructura organizacional.

Cabe recalcar que, (Wills et al., 2017) hace hincapié al vínculo con el supervisor directo; el feedback al trabajador y una comunicación adecuada con su supervisor, son sólidos componentes en la complacencia con la comunicación interna y del interés considerable para fortalecer su desempeño laboral. También, existen pistas que se deduce que no se está alcanzando una comunicación organizacional para un saludable entorno, de seguridad y mediador para la libertad de comunicación, lo que dañaría la calidad del trabajo, la ausencia de cohesión como grupo de trabajo, la rotación de personal y el desvinculo laboral de propia voluntad u obligada (Canseco & Ojeda, 2016).

Ahora bien, de acuerdo a (Damián et al., 2021), en su artículo científico "Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19", donde establece la relación entre la comunicación interna y el desempeño



laboral de los trabajadores de salud en tiempo de pandemia, determinó que hay un alto grado de desempeño (51%) en los profesionales de salud del área de materno infantil y un grado medio en la comunicación (57%); además de evidenciar que hubo una relación positiva y significativa entre la comunicación interna y desempeño laboral ( $r=0,276^{**}$ ), así también de una directa relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral ( $r=0,338^{**}$ ), así también entre la responsabilidad y la comunicación interna ( $r=0,308^{**}$ ). Sin embargo, con las dimensiones comunicación ascendente y la comunicación horizontal no hay relación significativa con el desempeño laboral obteniendo un ( $r=0.160$  y  $r=0.117$ ).

De la misma manera (Castro et al., 2023), en su artículo "Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP", establece el desempeño laboral para la correlación con la comunicación interna en la PNP del distrito de San Luis; determinando que se obtuvo un nivel alto significativo en la correlación entre el desempeño laboral y la comunicación interna presentando ( $\text{sig} < 0.05; \rho = 0.727$ ), además de evidenciar un nivel de desempeño medio y comunicación interna regular percibida por la mayoría de encuestados.

Asimismo, (Villalobos, 2018), en su artículo "Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, Caso Zona Bajío – Mexico, adecua un instrumento para medir la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas; dando a conocer que las empresas manufactureras de Bajío obvian la primordial significancia de la comunicación interna, por lo que recalca que debe de perfeccionar la comunicación pero en sus flujos, pues originará un buen desempeño en fines de productividad en el personal, esto trae consigo grandes ventajas económicas.

Por consiguiente, (Bozas et al., 2021), en su artículo "Comunicación organizacional en las empresas del sur de Veracruz en tiempos de COVID-19", determina la comunicación interna

en las empresa veracruzanas a lo largo de la pandemia; encontrando que las redes y selección de canales de comunicación son considerados apropiados, mientras que las barreras de comunicacion son percibidas poco apropiadas, es así que estos obstáculos restringen una comunicación respecto al poseer un adecuado flujo; por otro lado, las empresas indican que hay una comunicación rápida que ayuda a reconocer al que recibe el mensaje y al que dirige las tareas, encima tienen en cuenta que el mando de la comunicación desde la administración con destino a los trabajadores, de los trabajadores con destino a la administración y la comunicación de la comandancia con los trabajadores fue óptima para desempeñar sus funciones en el curso de la pandemia.

De forma similar, (Castro et al., 2022), en su artículo "El papel de la comunicación interna en la gestión del teletrabajo durante la crisis de la covid-19", reconoce el papel de la comunicación interna conforme a la puesta en marcha del teletrabajo a lo largo de la pandemia; demostrando que una administración en la comunicación óptima es una causa crucial en el triunfo del trabajo remoto, porque una natural información y su claridad cuidan la orientación de los propósitos corporativos; hasta es obligatorio organizar constantes comunicaciones para conservar el deber y afecto de participación alcanzando así un apropiado desempeño individual, precisamente la seguridad reciproca que necesita mantenerse aun de la separación física y de la inseguridad.

Por otro lado, (Cabrera et al., 2020) en su artículo "Comunicación interna en los socios de un mercado de la Sierra Central del Perú", pretende calificar la comunicación interna de los socios del Mercado Ramos Toscano de Huancayo; descubriendo una alta comunicación interna (66,4%), destacando canales de comunicación no formales y modalidad de comunicación naturales que favorezcan a tener una competente empresa, principalmente

cuando son generales los objetivos, igualmente el examen de la comunicación interna es alta en vista de que los socios son antiguos, originando una interacción óptima en la comunicación, prevaleciendo la no formal, de índole directo, de comunicación horizontal y sencilla por consideración a los valores del mundo andino como la del compañerismo y cooperación.

Por su parte (Hanco et al., 2021) en su artículo "Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno", examina de qué manera son las relaciones interpersonales y como se establece el desempeño laboral del personal de los hoteles de Puno; concluyendo que hay un valor positivo en las relaciones interpersonales porque los elementos como la comunicación, el comportamiento y el vínculo son llevados a cabo habitualmente, los cuales se reflejan por apropiados canales y sistemas de comunicación, donde dicha información se traslada con claridad y efectividad, a su vez hay buen comportamiento por el personal al hacer sus labores, expresando que hay un buen trato por parte de sus superiores. Sobre el desempeño, tiene un enfoque adecuado, sus dimensiones indican que usualmente son ejecutados, además que, el personal está complacido con su trabajo, cumplen sus actividades, se divierten trabajando en equipo y son proactivos para la solución de problemas.

Por tanto, se requiere formar una capaz y espontánea comunicación en la empresa para trasladar con acierto el mensaje, mas incluso para habituarse a las variaciones globales en implacables mercados; la orden con claridad y la información a tiempo, hará que la persona ejecute sus actividades con confianza pues sabe para donde ir y con qué fin debe realizar sus labores (Noboa et al., 2021). Y de esta misma forma fomentará un desempeño laboral que implica hacer un trabajo eficaz y eficiente. Dicho de otro modo, como las labores efectuadas

o el logro de metas resultado de la mezcla del sujeto con sus técnicas, habilidades, practica y la apreciación de las labores a desempeñar, con el propósito de llevar a cabo las mismas eficientemente y eficazmente (Quero et al., 2014).

En resumen, generalmente la comunicación interna faculta que la información se comparta con los integrantes y a todos los niveles, pues ayuda a solucionar desacuerdos, en producir estrategias que rehagan procesos administrativos o que eleven la productividad y el desempeño en cualquier departamento de la empresa (Canseco & Ojeda, 2016).

## **1.2. Formulación del problema**

En concreto luego de analizar la problemática existente surge el problema general ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023?; y sus problemas específicos: (a) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna vertical ascendente y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023?; (b) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna vertical descendente y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023?; (c) ¿Qué relación entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023?; (d) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna transversal y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023?

### 1.3. Objetivos

Se planteó resolver el objetivo general que es determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023; sus objetivos específicos:

(a) Determinar la relación entre la comunicación interna vertical ascendente y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023; (b) Determinar la relación entre la comunicación interna vertical descendente y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023; (c) Determinar la relación entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023; (d) Determinar la relación entre la comunicación interna transversal y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023.

### 1.4. Hipótesis

Finalmente se planteó la hipótesis general: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023; sus hipótesis específicas:

(a) Existe relación significativa entre la comunicación interna vertical ascendente y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023; (b) Existe relación significativa entre la comunicación interna vertical descendente y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023; (c)

Existe relación significativa entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023; (d) Existe relación significativa entre la comunicación interna transversal y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de acuerdo a (Hernández et al., 2017) manifestó que para probar las hipótesis se usa la recolección de datos y se fundamenta en la evaluación en números y en estudio estadístico, con la intención de identificar patrones de actitudes y evidenciar teorías. En tal sentido, las variables de estudio serán medidas numéricamente y usando procedimientos estadísticos.

Además, el estudio es de tipo básico, conforme a (Muntané, 2010) refirió que se llama estudio puro, hipotético o concluyente, se singulariza porque se establece en un marco teórico y se mantiene en él, la finalidad es que los conocimientos científicos se eleven mas no confrontarlo con una postura experimental. A su vez tiene un alcance descriptivo, según (Hernández et al., 2017) sostuvieron que se indaga en los detalles de rasgos y atributos fundamentales de algún fenómeno que se examine; específicas preferencias de un conjunto de personas. También será de alcance correlacional, por tal, (Cabezas et al., 2018) informaron que tiene como objetivo evaluar la relación de dos a más ideas, seguidamente al ser valoradas las variables por medio del uso de procedimientos estadísticos se podrá estimar su correlación.

Asimismo, el estudio es de diseño no experimental. Es una investigación donde las variables no se manipulan de manera intencionada y que en un entorno normal se miran sucesos para estudiarlos (Hernández et al., 2017). Encima, es de corte transversal, pues el estudio presente será investigado en el año 2023, para (Hernández et al., 2017) indicaron que es cuando se consigue información en un tiempo en específico.

La población consta de 91 trabajadores de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C, donde dicha cantidad ha sido extraída de la planilla de la empresa. Por

ello, la muestra será de tipo censal, pues se tomará la totalidad de la población, es así que (Balestrini, 2006) manifestó que ante una cantidad poca de sujetos que conforman la población, la investigación se hará con la cantidad total, o sea el 100%, ejecutando una muestra de tipo censal. Ciertamente, porque la población es finita y pequeña, no se aplicará formula, en otras palabras, la muestra serán los 91 trabajadores del área de limpieza.

En cuanto a la técnica que se aplicará es la encuesta, según (Carrasco, 2017) indicó que la encuesta es un procedimiento impecable, debido a su simpleza, a sus ventajas y ecuanimidad en los alcanzados resultados. Por lo mismo, el instrumento a utilizar será el cuestionario, de acuerdo a (Arias, 2012) sostuvo que se lleva a cabo por medio de la escritura mediante un papel que comprende un listado de interrogantes, se denomina cuestionario personal, pues tiene que ser contestado solamente por el encuestado y sin ayuda del encuestador.

En la confiabilidad del instrumento se usó el indicador Alpha de Cronbach a través del programa estadístico SPSS Vers. 27, con el propósito de dar a conocer la fiabilidad de las variables de estudio. Lo cual en el cuestionario de la comunicación interna se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.938 demostrando una confiabilidad excelente; y en el cuestionario desempeño laboral, un Alpha de Cronbach de 0.718, reflejando una confiabilidad buena.

**Tabla 1.**

*Resumen de procesamiento de datos para las variables comunicación interna y desempeño laboral.*

		N	%
Casos	Válido	91	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	91	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota. La muestra que comprende los 91 trabajadores del área de limpieza.



**Tabla 2.***Análisis de confiabilidad de la variable comunicación interna.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	12

Nota. Confiabilidad para las 12 preguntas de la comunicación interna extraído del Spss Ve27

**Tabla 3.***Análisis de confiabilidad de la variable desempeño laboral.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,718	8

Nota. Confiabilidad para las 8 preguntas del desempeño laboral extraído del Spss Ve27

Resaltar, que para la aplicación del instrumento se procedió a la validación de 3 expertos en el tema de investigación, quienes brindaron algunas sugerencias y modificaciones a las preguntas que pertenecen a las variables de estudio, con el propósito de obtener su aceptación para la aplicación del cuestionario.

En cuanto a la recolección de datos se ejecutó de la siguiente forma: En primer lugar se solicitó al área de recursos humanos la cantidad exacta de los trabajadores que laboran en el área de limpieza, enfatizando que dicha información sea enviada al correo electrónico de los autores de la presente investigación, el mensaje por parte de RR.HH. debe contener los nombres completos de los trabajadores de limpieza, sus actuales números telefónicos e emails, conjuntamente con el acta de uso de autorización por parte del representante legal de la empresa. Por consiguiente, se realizó la aplicación de la encuesta a los 91 trabajadores del área de limpieza por medio de Google forms en un periodo de 5 días hábiles en el horario de

10 am a 10 pm. Después de haberse aplicado todas las encuestas, se trasladó los resultados en un Excel como base de datos. Seguidamente se subió el Excel al programa estadístico SPSS Vers 27 para analizar la información, que implica sacar la confiabilidad de los instrumentos de las dos variables de estudio, además del análisis descriptivo para cada pregunta del cuestionario, la prueba de normalidad y el análisis inferencial para la prueba de hipótesis, lo cual será evidenciado a través de tablas y figuras.

Finalmente, en los aspectos éticos, se muestra que la información que contiene la presente investigación se han respetados la propiedad de los autores, cuáles han sido parafraseados y debidamente referenciados. Además, que los resultados mostrados presentan el problema real y verdadero, sin ninguna manipulación, pues no se busca dañar ni favorecer a la empresa. Enfatizar que los datos obtenidos a través del cuestionario solamente serán utilizados con fines académicos. Por último, se mantendrá en reserva la identidad de los encuestados.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### Estadística descriptiva

#### Pregunta 1

En la empresa existe una adecuada comunicación para ser capaz de expresar quejas a mi jefe inmediato.

**Tabla 4.**

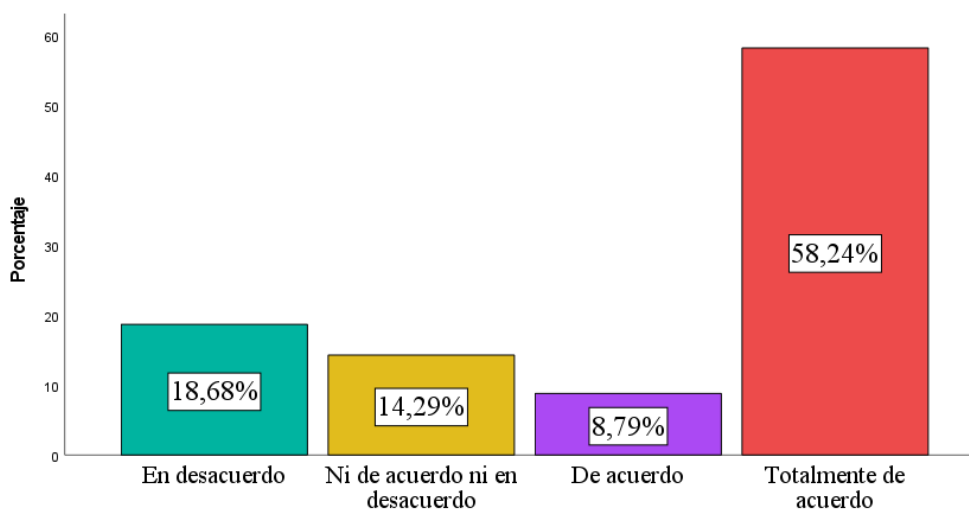
*Distribución de frecuencias de la dimensión Comunicación interna ascendente*

	N	%
En desacuerdo	17	18.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	14.3%
De acuerdo	8	8.8%
Totalmente de acuerdo	53	58.2%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 1.

**Figura. 1.**

*En la empresa existe una adecuada comunicación para ser capaz de expresar quejas a mi jefe inmediato.*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 1.

En la tabla 4 y figura 1, se evidencia que el 18.7% respondieron que están en desacuerdo, el 14.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8.8% de acuerdo y el 58.2% totalmente de acuerdo.

## Pregunta 2

Cree que su jefe directo accede y aprovecha sus propuestas brindadas apoyadas en su conocimiento y experiencia para tomar decisiones ante problemas que puedan surgir en la empresa.

**Tabla 5.**

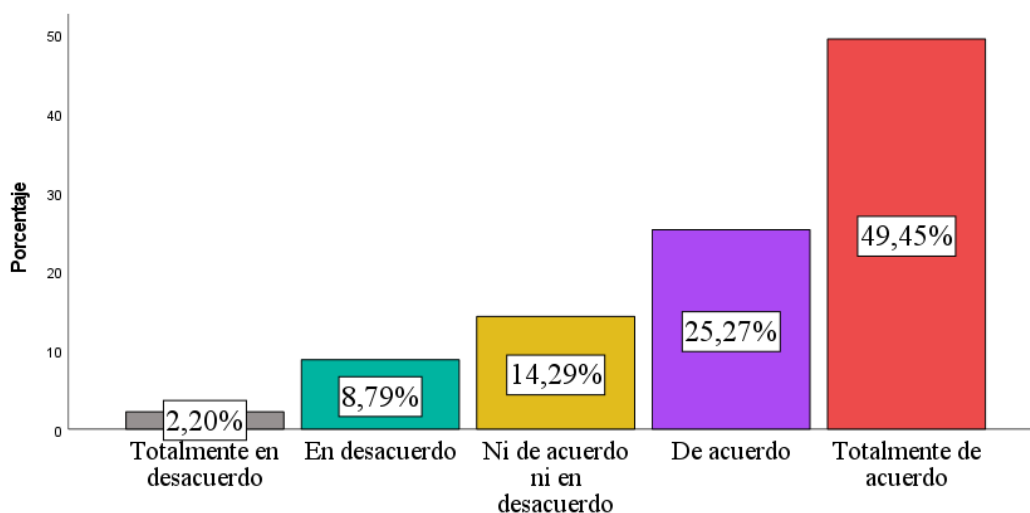
*Distribución de frecuencias de la dimensión Comunicación interna ascendente*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	2.2%
En desacuerdo	8	8.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	14.3%
De acuerdo	23	25.3%
Totalmente de acuerdo	45	49.5%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 2.

**Figura. 2.**

*Cree que su jefe directo accede y aprovecha sus propuestas brindadas apoyadas en su conocimiento y experiencia para tomar decisiones antes problemas que puedan surgir en la empresa.*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 2.

En la tabla 5 y figura 2, se evidencia que el 2.2% respondieron que están totalmente en desacuerdo, el 8.8% en desacuerdo, el 14.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25.3% de acuerdo y el 49.5% totalmente de acuerdo.

### Pregunta 3

Considera que la empresa evalúa los resultados luego de que se le informó oportunamente sobre el cumplimiento de objetivos dentro de su área de trabajo.

**Tabla 6.**

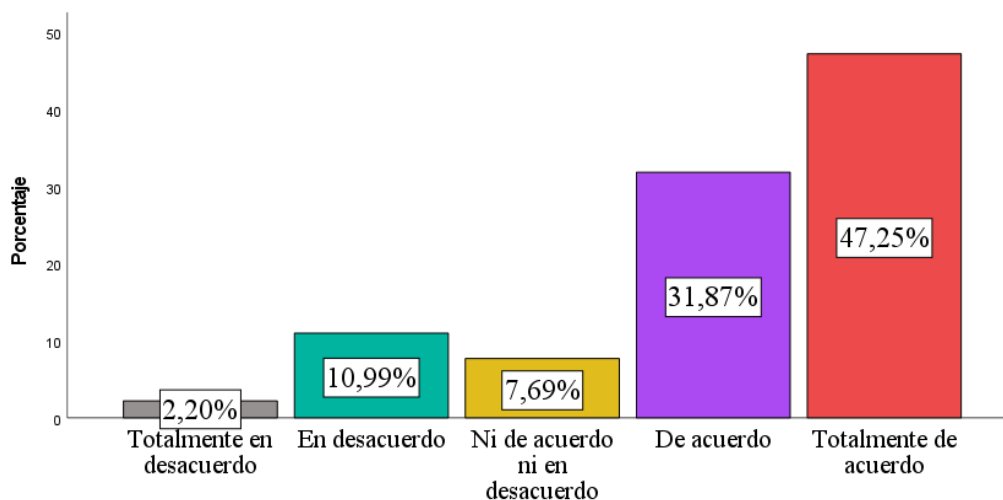
*Distribución de frecuencias de la dimensión Comunicación interna ascendente*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	2.2%
Desacuerdo	10	11.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	7.7%
De acuerdo	29	31.9%
Totalmente de acuerdo	43	47.3%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 3.

**Figura. 3.**

*Considera que la empresa evalúa los resultados luego de que se le informó oportunamente sobre el cumplimiento de objetivos dentro de su área de trabajo.*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 3.

En la tabla 6 y figura 3, se evidencia que el 2.2% respondieron que están en totalmente en desacuerdo, el 11% en desacuerdo, el 7.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 31.9% de acuerdo y el 47.3% totalmente de acuerdo.

#### Pregunta 4

Su jefe directo le informa de manera clara la delegación de responsabilidades sobre lo que se realizará dentro de su área de trabajo.

**Tabla 7.**

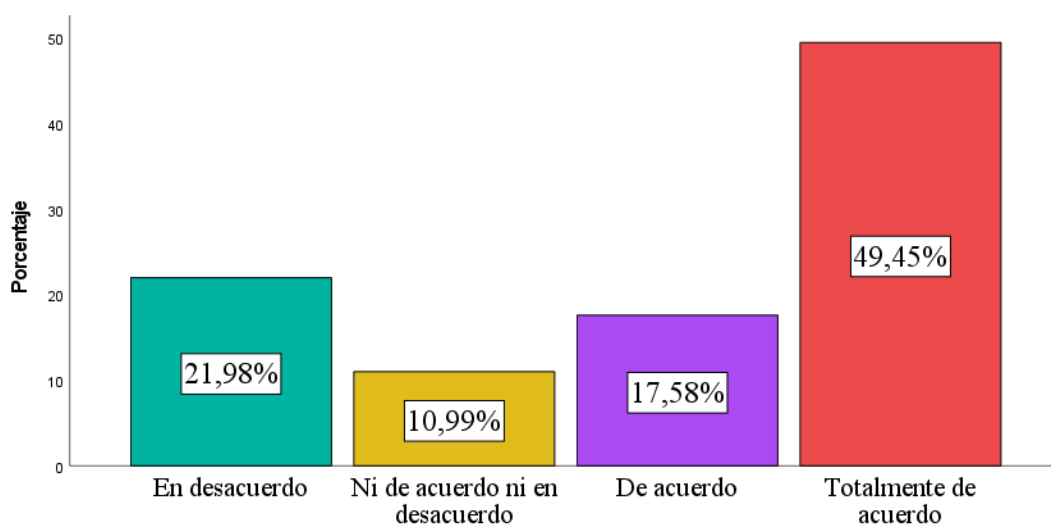
*Distribución de frecuencias de la dimensión Comunicación interna descendente*

	N	%
En desacuerdo	20	22.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	11.0%
De acuerdo	16	17.6%
Totalmente de acuerdo	45	49.5%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 4.

**Figura. 4.**

*Su jefe directo le informa de manera clara la delegación de responsabilidades sobre lo que se realizará dentro de su área de trabajo.*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 4.

En la tabla 7 y figura 4, se evidencia que el 22% están en desacuerdo, el 11% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17.6% de acuerdo y el 49.5% totalmente de acuerdo.

### Pregunta 5

Su jefe directo le informa, difunde continuamente de forma clara la misión, visión, valores y políticas que se deben de ejecutar dentro de la empresa.

**Tabla 8.**

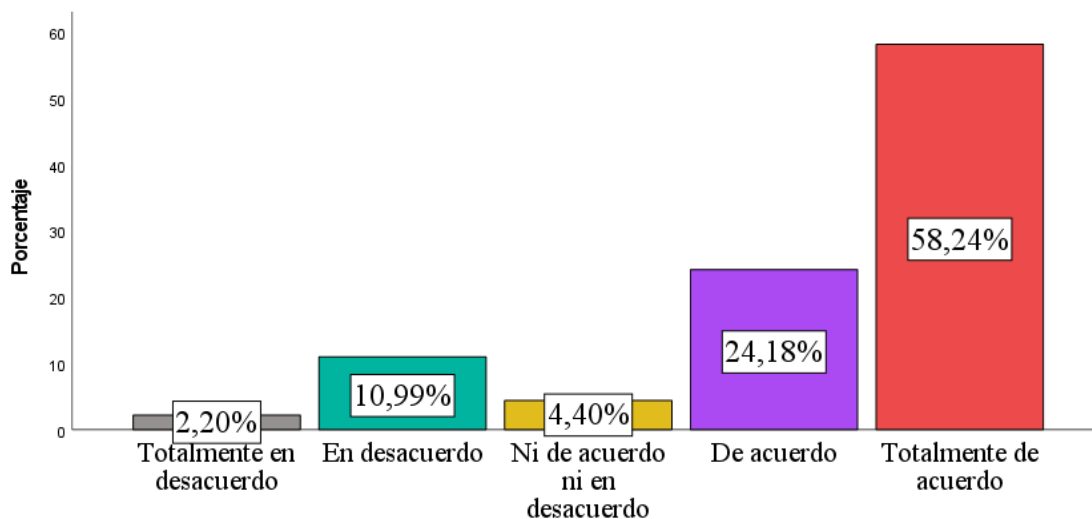
*Distribución de frecuencias de la dimensión Comunicación interna descendente*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	2.2%
En desacuerdo	10	11.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4.4%
De acuerdo	22	24.2%
Totalmente de acuerdo	53	58.2%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 5.

**Figura. 5.**

*Su jefe directo le informa, difunde continuamente de forma clara la misión, visión, valores y políticas que se deben de ejecutar dentro de la empresa.*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 5.

En la tabla 8 y figura 5, se evidencia que el 2.2% respondieron que están en totalmente en desacuerdo, el 11% en desacuerdo, el 4.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24.2% de acuerdo y el 58.2% totalmente de acuerdo.

### Pregunta 6

Cuando su jefe directo le informa que hay cambio de estrategias, le ha sido fácil adaptarse al mismo, manteniendo un comportamiento positivo y siguiendo los objetivos planteados.

**Tabla 9.**

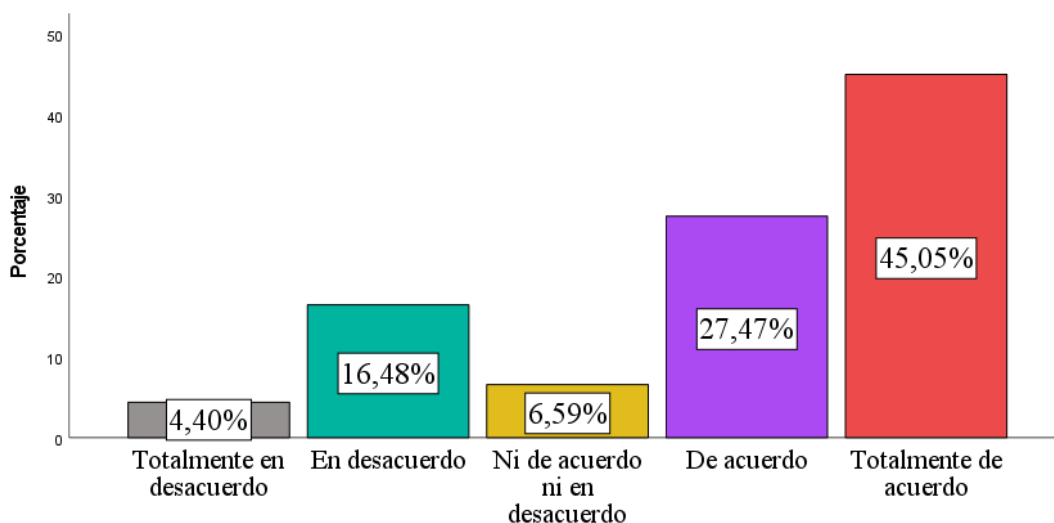
*Distribución de frecuencias de la dimensión Comunicación interna descendente*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	4.4%
En desacuerdo	15	16.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	6.6%
De acuerdo	25	27.5%
Totalmente de acuerdo	41	45.1%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 6.

**Figura. 6.**

*Cuando su jefe directo le informa que hay cambio de estrategias, le ha sido fácil adaptarse al mismo, manteniendo un comportamiento positivo y siguiendo los objetivos planteados.*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 6.



En la tabla 9 y figura 6, se evidencia que el 4.4% respondieron que están totalmente en desacuerdo, el 16.5% en desacuerdo, el 6.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27.5% de acuerdo y el 45.1% totalmente de acuerdo.

### Pregunta 7

Participa en reuniones sociales y de integración para fomentar la comunicación entre compañeros de trabajo

**Tabla 10.**

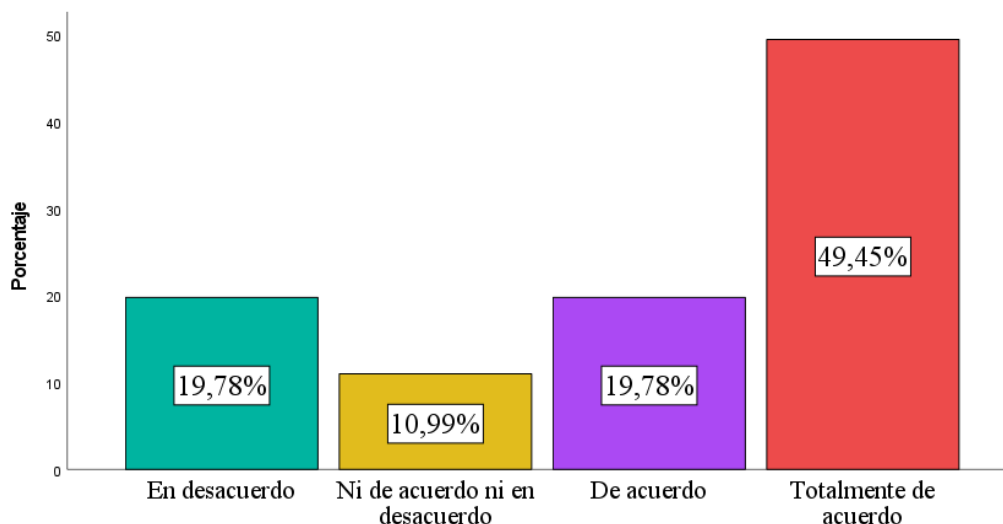
*Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación interna horizontal*

	N	%
En desacuerdo	18	19.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	11.0%
De acuerdo	18	19.8%
Totalmente de acuerdo	45	49.5%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 7.

**Figura. 7.**

*Participa en reuniones sociales y de integración para fomentar la comunicación entre compañeros de trabajo.*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 7.

En la tabla 10 y figura 7, se evidencia que el 19.8% respondieron que están en desacuerdo, el 11% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19.8% de acuerdo y el 49.5% totalmente de acuerdo.

### Pregunta 8

Interviene en alguna actividad que implique trabajar en grupo para cumplir un objetivo en común.

**Tabla 11.**

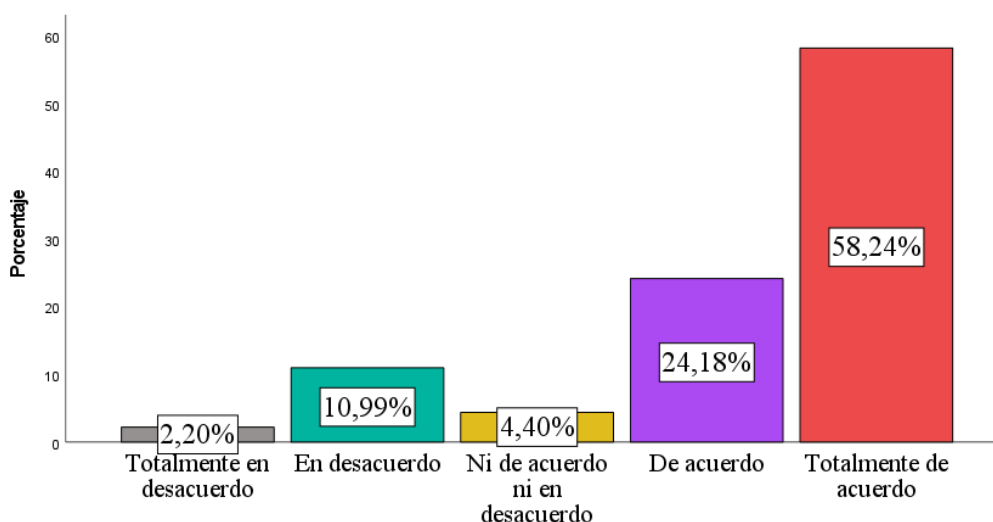
*Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación interna horizontal.*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	2.2%
En desacuerdo	10	11.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4.4%
De acuerdo	22	24.2%
Totalmente de acuerdo	53	58.2%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 8.

**Figura. 8.**

*Interviene en alguna actividad que implique trabajar en grupo para cumplir un objetivo en común.*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 8.

En la tabla 11 y figura 8, se evidencia que el 2.2% respondieron que están en totalmente en desacuerdo, el 11% en desacuerdo, el 4.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24.2% de acuerdo y el 58.2% totalmente de acuerdo.

### Pregunta 9

Mantiene una comunicación fluida y constante con sus compañeros de su área de trabajo.

**Tabla 12.**

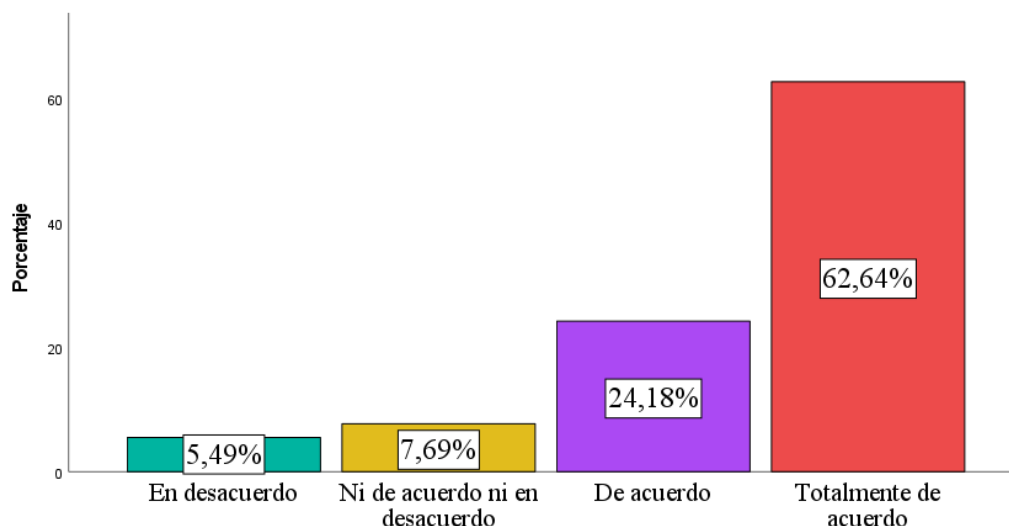
*Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación interna horizontal*

	N	%
En desacuerdo	5	5.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	7.7%
De acuerdo	22	24.2%
Totalmente de acuerdo	57	62.6%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 9.

**Figura. 9.**

*Mantiene una comunicación fluida y constante con sus compañeros de su área de trabajo.*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 9.

En la tabla 12 y figura 9, se evidencia que el 5.5% respondieron que están en desacuerdo, el 7.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24.2% de acuerdo y el 62.6% totalmente de acuerdo.

### Pregunta 10

Me hacen saber sobre información global que comprende los objetivos, resultados y problemas que se dan dentro de la empresa.

**Tabla 13.**

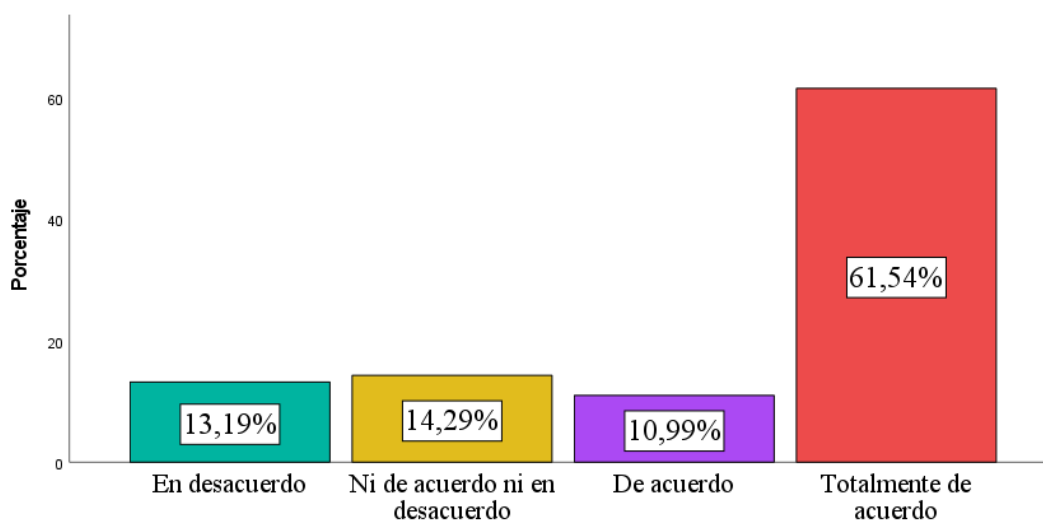
*Distribución de frecuencias de la comunicación interna transversal*

	N	%
En desacuerdo	12	13.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	14.3%
De acuerdo	10	11.0%
Totalmente de acuerdo	56	61.5%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 10.

**Figura. 10.**

*Me hacen saber sobre información global que comprende los objetivos, resultados y problemas que se dan dentro de la empresa.*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 10.

En la tabla 13 y figura 10, se evidencia que el 13.2% respondieron que están en desacuerdo, el 14.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11% de acuerdo y el 61.5% totalmente de acuerdo.

### Pregunta 11

Si lo necesito puedo comunicarme con otras áreas utilizando un lenguaje común y comprensible.

**Tabla 14.**

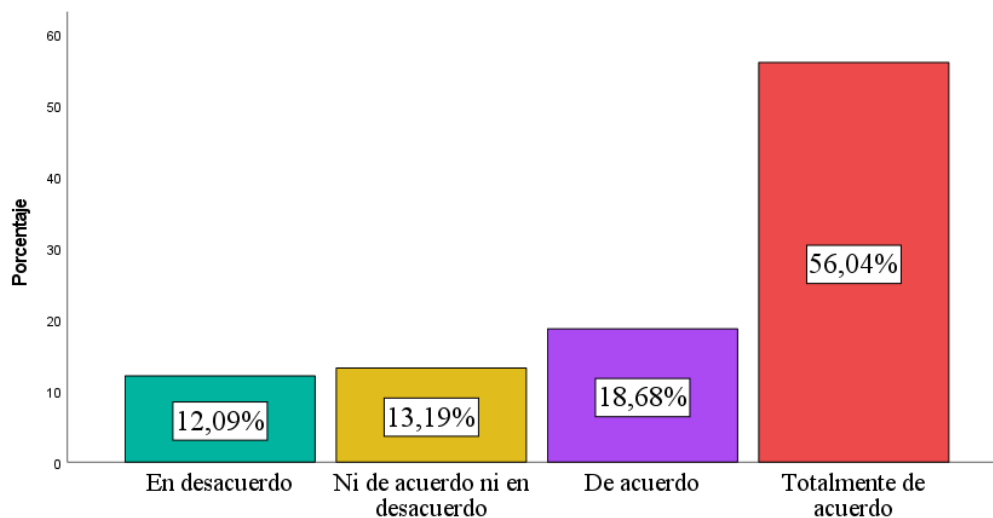
*Distribución de frecuencias de la comunicación interna transversal*

	N	%
En desacuerdo	11	12.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	13.2%
De acuerdo	17	18.7%
Totalmente de acuerdo	51	56.0%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 11.

**Figura. 11.**

*Si lo necesito puedo comunicarme con otras áreas utilizando un lenguaje común y comprensible*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 11.

En la tabla 14 y figura 11, se evidencia que el 12.1% respondieron que están en desacuerdo, el 13.2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.7% de acuerdo y el 56% totalmente de acuerdo.

## Pregunta 12

La cultura organizacional de la empresa es practicada por mis compañeros de trabajo con el fin de alcanzar una misma meta

**Tabla 15.**

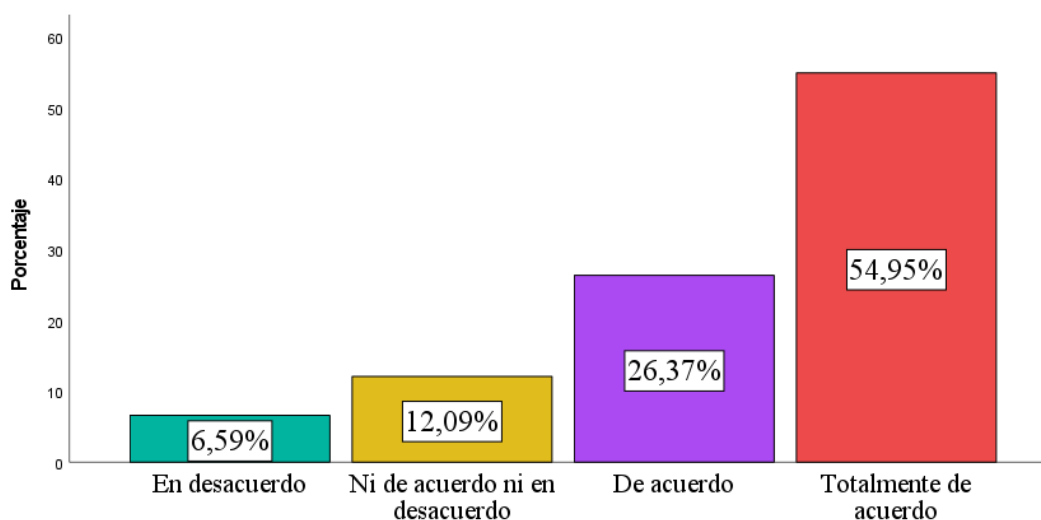
*Distribución de frecuencias de la comunicación interna transversal*

	N	%
En desacuerdo	6	6.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	12.1%
De acuerdo	24	26.4%
Totalmente de acuerdo	50	54.9%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 12.

**Figura. 12.**

*La cultura organizacional de la empresa es practicada por mis compañeros de trabajo con el fin de alcanzar una misma meta*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 12.

En la tabla 15 y figura 12, se evidencia que el 6.6% respondieron que están en desacuerdo, el 12.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26.4% de acuerdo y el 54.9% totalmente de acuerdo.

### Pregunta 13

Tiene conocimiento y dominio a las funciones del cargo otorgado.

**Tabla 16.**

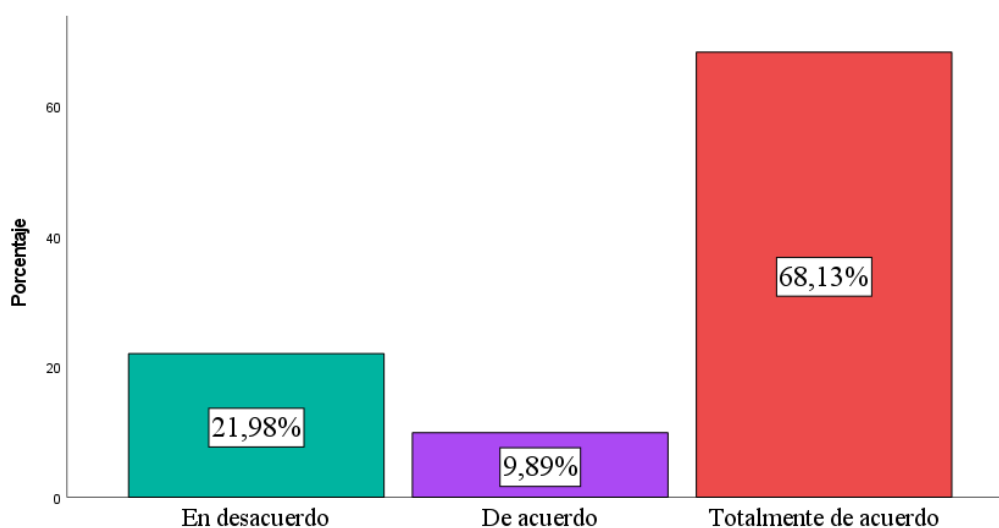
*Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño de tareas.*

	N	%
En desacuerdo	20	22.0%
De acuerdo	9	9.9%
Totalmente de acuerdo	62	68.1%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 13.

**Figura. 13.**

*Tiene conocimiento y dominio a las funciones del cargo otorgado*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 13.

En la tabla 16 y figura 13, se evidencia que el 22% respondieron que están en desacuerdo, el 9.9% de acuerdo y el 68.1% totalmente de acuerdo.

### Pregunta 14

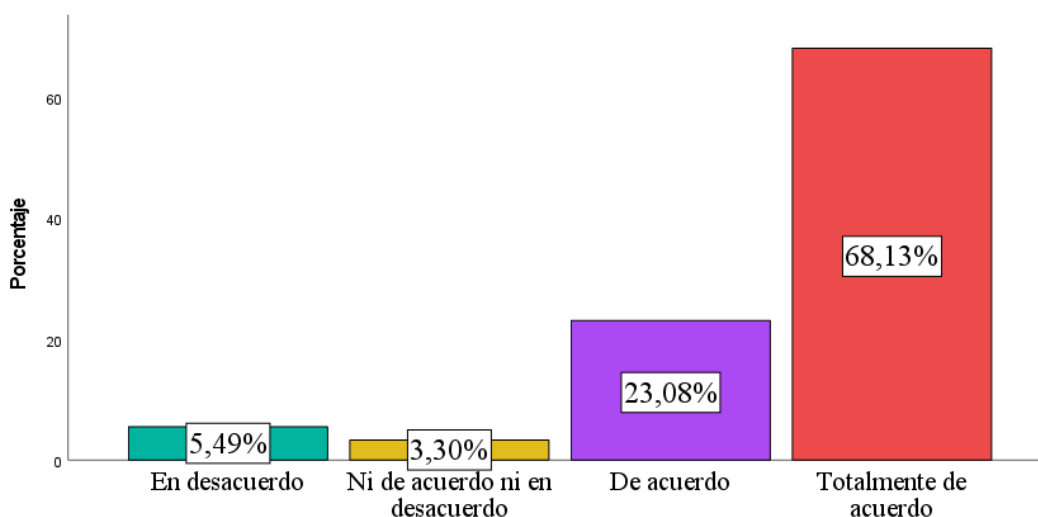
Otorgo un trabajo de calidad que implica la minuciosidad, pulcritud y dedicación básicamente en las actividades realizadas.

**Tabla 17.**  
*Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño de tareas.*

	N	%
En desacuerdo	5	5.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3.3%
De acuerdo	21	23.1%
Totalmente de acuerdo	62	68.1%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 14.

**Figura. 14.**  
*Otorgo un trabajo de calidad que implica la minuciosidad, pulcritud y dedicación básicamente en las actividades realizadas.*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 14.

En la tabla 17 y figura 14, se evidencia que el 5.5% respondieron que están en desacuerdo, el 3.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.1% de acuerdo y el 68.1% totalmente de acuerdo.



### Pregunta 15

Posee un gran compromiso que cumpla con los plazos previstos.

**Tabla 18.**

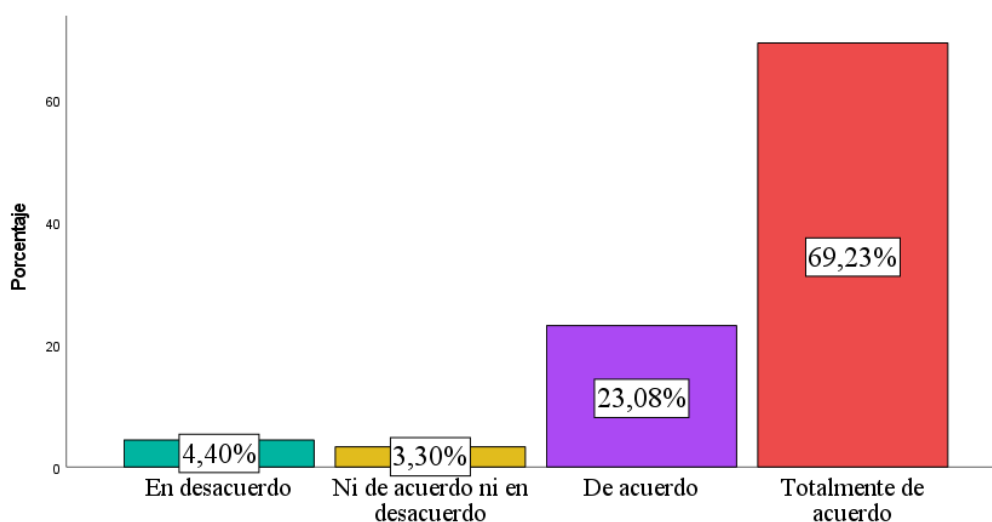
*Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño de tareas.*

	N	%
En desacuerdo	4	4.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3.3%
De acuerdo	21	23.1%
Totalmente de acuerdo	63	69.2%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 15.

**Figura. 15.**

*Posee un gran compromiso que cumpla con los plazos previstos.*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 15.

En la tabla 18 y figura 15, se evidencia que el 4.4% respondieron que están en desacuerdo, el 3.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.1% de acuerdo y el 69.2% totalmente de acuerdo.

### Pregunta 16

Toma la iniciativa para aprender nuevas habilidades y desarrollar nuevos horizontes.

**Tabla 19.**

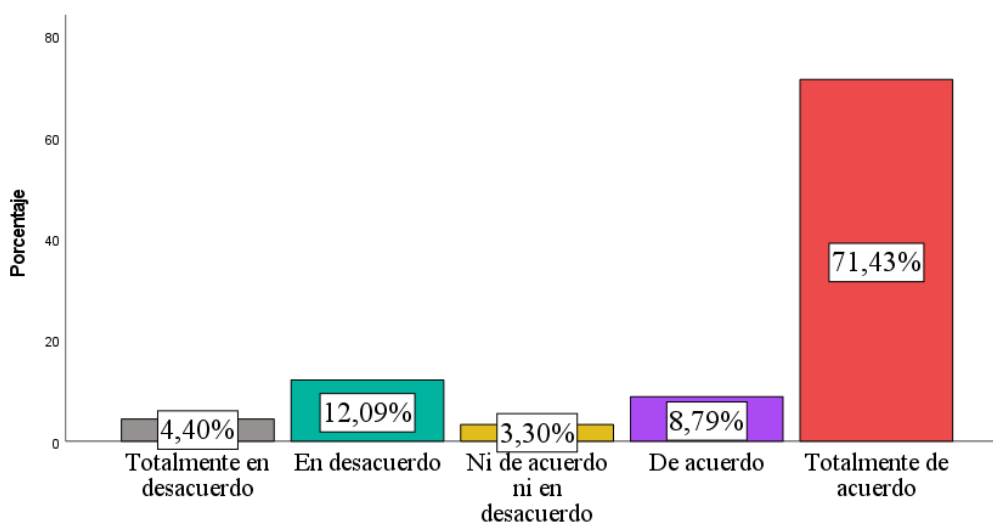
*Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño contextual*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	4.4%
En desacuerdo	11	12.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3.3%
De acuerdo	8	8.8%
Totalmente de acuerdo	65	71.4%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 16.

**Figura. 16.**

*Toma la iniciativa para aprender nuevas habilidades y desarrollar nuevos horizontes.*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 16.

En la tabla 19 y figura 16, se evidencia que el 4.4% respondieron que están en totalmente en desacuerdo, el 12.1% en desacuerdo, el 3.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8.8% de acuerdo y el 71.4% totalmente de acuerdo.

### Pregunta 17

Comparte información y recursos con sus compañeros de trabajo para promover relaciones laborales positivas y de cooperación.

**Tabla 20.**

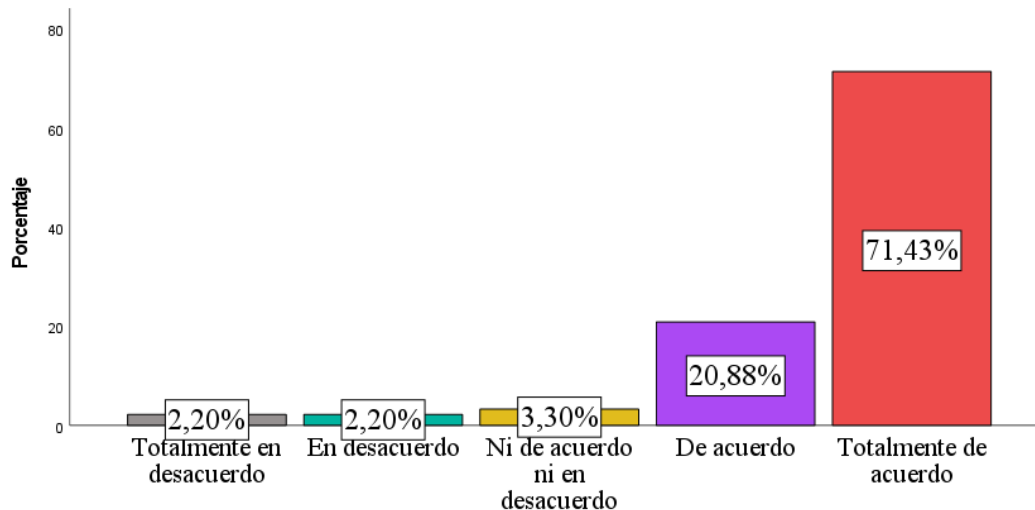
*Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño contextual*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	2.2%
En desacuerdo	2	2.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3.3%
De acuerdo	19	20.9%
Totalmente de acuerdo	65	71.4%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 17.

**Figura. 17.**

*Comparte información y recursos con sus compañeros de trabajo para promover relaciones laborales positivas y de cooperación.*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 17.

En la tabla 20 y figura 17, se evidencia que el 2.2% respondieron que están en totalmente en desacuerdo, el 2.2% en desacuerdo, el 3.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.9% de acuerdo y el 71.4% totalmente de acuerdo.

### Pregunta 18

Tiene la capacidad de adaptarse y trabajar eficazmente en diversas situaciones y con personas que no pertenecen a su área de trabajo.

**Tabla 21.**

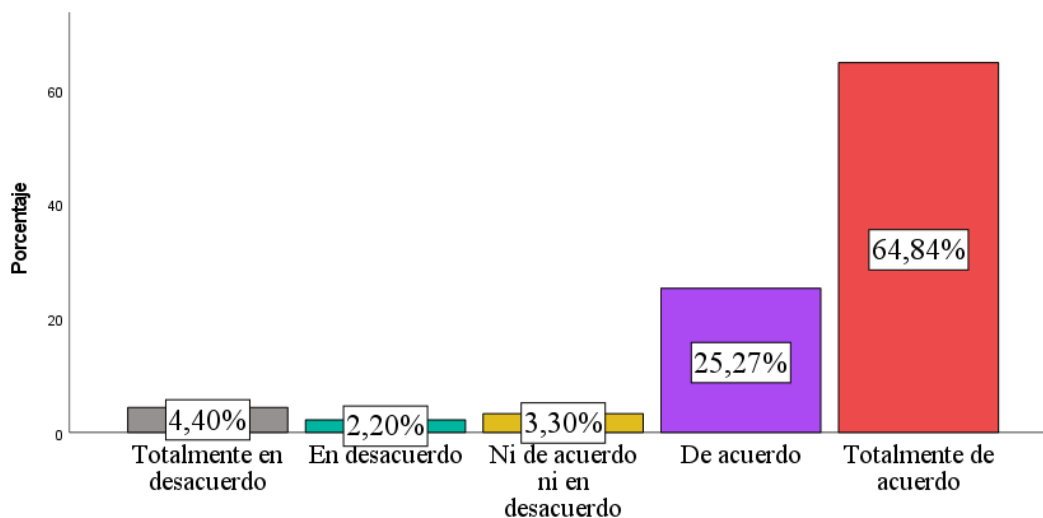
*Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño contextual*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	4.4%
En desacuerdo	2	2.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3.3%
De acuerdo	23	25.3%
Totalmente de acuerdo	59	64.8%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 18.

**Figura. 18.**

*Tiene la capacidad de adaptarse y trabajar eficazmente en diversas situaciones y con personas que no pertenecen a su área de trabajo.*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 18.

En la tabla 21 y figura 18, se evidencia que el 4.4% respondieron que están totalmente en desacuerdo, el 2.2% en desacuerdo, el 3.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25.3% de acuerdo y el 64.8% totalmente de acuerdo.

### Pregunta 19

Conversa con personas ajenas a la empresa sobre los problemas que ocurren dentro de su trabajo.

**Tabla 22.**

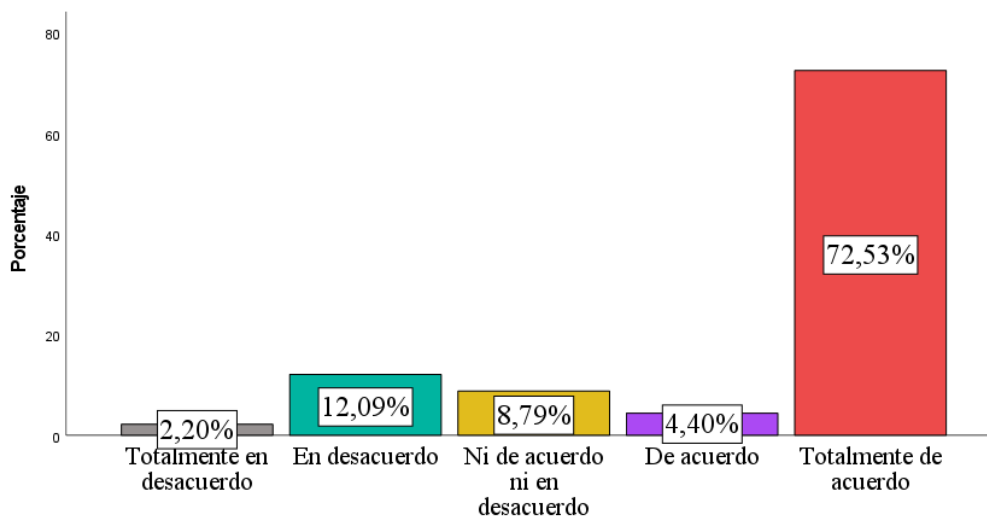
*Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño contra productivo.*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	2.2%
En desacuerdo	11	12.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	8.8%
De acuerdo	4	4.4%
Totalmente de acuerdo	66	72.5%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 19.

**Figura. 19.**

*Conversa con personas ajenas a la empresa sobre los problemas que ocurren dentro de su trabajo*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 19.

En la tabla 22 y figura 19, se evidencia que el 2.2% respondieron que están totalmente en desacuerdo, el 12.1% en desacuerdo, el 8.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4.4% de acuerdo y el 72.5% totalmente de acuerdo.

## Pregunta 20

Trabaja a un ritmo lento de manera intencional.

**Tabla 23.**

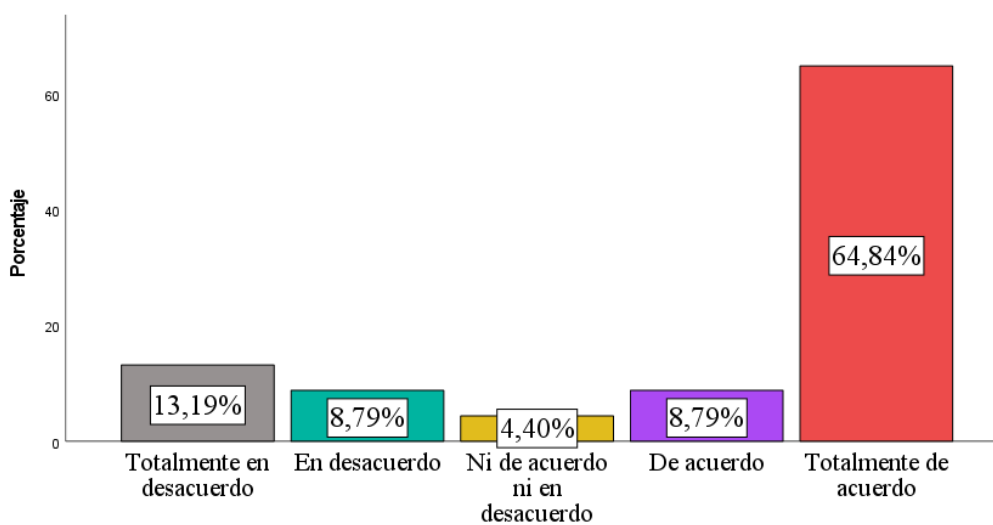
*Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño contra productivo.*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	12	13.2%
En desacuerdo	8	8.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4.4%
De acuerdo	8	8.8%
Totalmente de acuerdo	59	64.8%

*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 20.

**Figura. 20.**

*Trabaja a un ritmo lento de manera intencional.*



*Nota.* Respuestas de los trabajadores del área de limpieza en función a la pregunta 20.

En la tabla 23 y figura 20, se evidencia que el 13.2% respondieron que están en totalmente en desacuerdo, el 8.8% en desacuerdo, el 4.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8.8% de acuerdo y el 64.8% totalmente de acuerdo.

## Prueba de normalidad

**Tabla 24.**

*Prueba de normalidad de las preguntas del cuestionario.*

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test																			
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
N		91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Normal	Mean	4.0659	4.1099	4.1099	3.9451	4.2527	3.9231	3.9890	4.2527	4.4396	4.2088	4.1868	4.2967	4.2418	4.5385	4.5714	4.3077	4.5714	4.4396	4.3297	4.0330
	Std. Deviation	1.21840	1.08986	1.08986	1.22350	1.10145	1.25814	1.18785	1.10145	.85905	1.12068	1.07406	.92490	1.23235	.80702	.76220	1.24447	.84515	.99117	1.18373	1.50148
Most Extreme	Absolute	.361	.287	.265	.300	.334	.255	.297	.334	.369	.375	.336	.326	.412	.398	.405	.425	.408	.362	.440	.389
Differences	Positive	.222	.207	.207	.194	.249	.196	.197	.249	.257	.240	.224	.224	.269	.284	.287	.289	.306	.286	.286	.260
	Negative	-.361	-.287	-.265	-.300	-.334	-.255	-.297	-.334	-.369	-.375	-.336	-.326	-.412	-.398	-.405	-.425	-.408	-.362	-.440	-.389
Test Statistic		.361	.287	.265	.300	.334	.255	.297	.334	.369	.375	.336	.326	.412	.398	.405	.425	.408	.362	.440	.389
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
Monte Carlo	Sig.	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	99% Confidence Interval	Lower Bound	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		Upper Bound	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	Bound																				

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

*Nota.* Prueba de normalidad para las 20 preguntas del cuestionario de la comunicación interna y desempeño laboral



En la tabla 24, se observa una muestra de 91 operarios de limpieza, lo cual se empleó la prueba Kolmogorov-Smirnov. Se determinó que las 20 preguntas que comprenden el cuestionario de la V1 y V2 tienen un nivel de significancia  $<.001$ , por ello se rechaza la hipótesis nula de que los datos tienen una distribución normal y se acepta que la hipótesis alterna donde los datos no tienen una distribución normal. Entonces la prueba de correlación escogida que corresponde a una prueba no paramétrica es la Pearson.

### Prueba de hipótesis general

**Tabla 25.**

*Análisis de correlación de la Comunicación interna y Desempeño Laboral.*

		Comunicación interna	Desempeño laboral
Comunicación interna	Pearson Correlation	1	.535**
	Sig. (2-tailed)		$<.001$
	N	91	91
Desempeño laboral	Pearson Correlation	.535**	1
	Sig. (2-tailed)	$<.001$	
	N	91	91

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Nota.* Elaboración propia basado de los datos extraídos del Spss vers 27.

Se observa que la significancia obtenida fue menor a 0.05 y la prueba de correlación de Pearson fue de 0.535\*\*.

## Prueba de hipótesis específica 1

**Tabla 26.**

*Análisis de correlación de la Comunicación interna ascendente y Desempeño Laboral.*

		Comunicación interna ascendente	Desempeño laboral
Comunicación interna ascendente	Pearson Correlation	1	.459**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	91	91
Desempeño laboral	Pearson Correlation	.459**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	91	91

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Nota.* Elaboración propia basado de los datos extraídos del Spss vers 27.

Se observa que la significancia obtenida fue menor a 0.05 y la prueba de correlación de Pearson fue de 0.459\*\*.

## Prueba de Hipótesis específica 2

**Tabla 27.**

*Análisis de correlación de la Comunicación interna descendente y Desempeño Laboral.*

		Comunicación interna descendente	Desempeño laboral
Comunicación interna descendente	Pearson Correlation	1	.489**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	91	91
Desempeño laboral	Pearson Correlation	.489**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	91	91

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Nota.* Elaboración propia basado de los datos extraídos del Spss vers 27.

Se observa que la significancia obtenida fue menor a 0.05 y la prueba de correlación de Pearson fue de 0.489\*\*.

### Prueba de Hipótesis específica 3

**Tabla 28.**

*Análisis de correlación de la Comunicación interna horizontal y Desempeño Laboral.*

		Comunicación interna horizontal	Desempeño laboral
Comunicación interna horizontal	Pearson Correlation	1	.505**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	91	91
Desempeño laboral	Pearson Correlation	.505**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	91	91

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Nota.* Elaboración propia basado de los datos extraídos del Spss vers 27.

Se observa que la significancia obtenida fue menor a 0.05 y la prueba de correlación de Pearson fue de 0.505\*\*.

### Prueba de Hipótesis específica 4

**Tabla 29.**

*Análisis de correlación de la Comunicación interna transversal y Desempeño Laboral.*

		Comunicación interna transversal	Desempeño laboral
Comunicación interna transversal	Pearson Correlation	1	.475**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	91	91
Desempeño laboral	Pearson Correlation	.475**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	91	91

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Nota.* Elaboración propia basado de los datos extraídos del Spss vers 27.

Se observa que la significancia obtenida fue menor a 0.05 y la prueba de correlación de Pearson fue de 0.475\*\*.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Respecto a la hipótesis general, se acepta que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023, ya que el nivel de significancia fue menor a 0.05 y se observa que el nivel de correlación de Pearson fue de 0.535\*\*, determinando una correlación significativa fuerte. Dicha información coincide con el artículo de Castro et al. (2023) quien en su estudio mostro que hay una positiva relación entre el desempeño laboral y la comunicación interna en la PNP de Lima, obteniendo un sig. menor a 0.01 y una rho= 0.727, es decir de grado alto significativo. Además, se corrobora con el artículo de Damián et al (2021) mostrando que existe una relación positiva significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los profesionales peruanos sanitarios de salud con un (r=0,276\*\*).

Respecto a la hipótesis específica 1, se acepta que existe relación significativa entre la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023, ya que la significancia obtenida fue menor a 0.05 y la prueba de correlación de Pearson fue de 0.459\*\*, estableciendo una correlación significativa moderada. Esta información no concuerda con el artículo de (Villalobos, 2018) reflejando que la comunicación interna en empresas mexicanas no se le ha brindado la debida significancia a pesar de las ventajas económicas y competitivas que resulta al aplicarlas, es así que, a mejores flujos de comunicación, resultara un deseable desempeño en el personal, y que significaría grandes ganancias económicas. De la misma manera con el

estudio de Damián et al (2021) resultando que se carece de relación significativa entre la comunicación ascendente y desempeño laboral, mostrando un ( $r=0.160$ ).

Respecto a la hipótesis específica 2, se acepta que existe relación significativa entre la comunicación interna descendente y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023, pues el nivel de significancia obtenida fue menor a 0.05 y la prueba de correlación de Pearson fue de  $0.489^{**}$ , determinando una correlación significativa moderada. Asimismo, esta información coincide con el estudio de Damián et al (2021) evidenciando que hay relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los personales sanitarios, donde su correlación fue de grado directo ( $r=0.338^{**}$ ). A su vez tiene concordancia con el artículo Bozas et al. (2021) indicando que la mayoría de empresas del sur de Veracruz tiene una rápida comunicación logrando determinar quién está al mando del trabajo, además de contemplar que el cargo de la administración con destino a los trabajadores ha sido el óptimo para el desempeño de sus funciones a lo largo de la propagación por COVID 19.

Respecto a la hipótesis específica 3, se acepta que existe relación significativa entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023, observando la significancia obtenida menor a 0.05 y la prueba de correlación de Pearson de  $0.505^{**}$ , determinando una correlación significativa fuerte. Lo antes mencionado coincide con el artículo de Cabrera et al (2020) donde los socios que pertenecen al mercado de la Sierra Central peruana tienen una óptima comunicación por causa de la antigüedad, produciendo una apropiada convivencia, admitiendo la comunicación no formal, directa y de comunicación horizontal como consideración a las convicciones andinas. Asimismo, guarda coherencia con

el artículo de Hannco et al (2021) evidenciando que el desempeño laboral del personal de los hoteles de Puno es apropiado y cuyas dimensiones son puestas en práctica, por ello, los trabajadores están satisfechos con sus funciones, ejecutan sus tareas, se entretienen con compañeros de su misma área y toman la iniciativa para corregir inconvenientes, gracias a la precisa y clara comunicación que existe entre ellos. Por su parte la mencionado previamente no guarda concordancia con el artículo de Damián et al (2021) resultando que se carece de relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los profesionales peruanos de salud ( $r=0.117$ ).

Respecto a la hipótesis específica 4, se acepta que existe relación significativa entre la comunicación interna transversal y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C Lima, 2023, pues se la significancia obtenida fue menor a 0.05 y la prueba de correlación de Pearson fue de 0.475\*\*, estableciendo una correlación significativa moderada. Lo manifestado previamente coincide con el artículo de Hannco et al. (2021) reflejando los vínculos interpersonales tienen una significación buena, debido a que la comunicación, las actitudes y la relación son efectuados usualmente, mostrándose por canales adecuados por causa de una comunicación efectiva, que al mismo tiempo ocurre una conducta correcta entre todas las áreas, manifestando un agradable vínculo con sus jefes. Estos resultados ratifican lo indicado en el artículo de Castro et al. (2022) revelando que las comunicaciones deben estar estructuradas de manera habitual para conservar el deber y afecto de dominio para lograr un óptimo desempeño, además de la seguridad mutua que debe aumentar por más que exista una separación en personas por niveles y de tener una posición poco segura.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigacion*. Caracas: EDITORIAL EPISTEME, C.A.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Balestrini. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigacion*. Caracas: Servicio Editorial Consultores y Asociados.
- Bozas, V., Sanchez, J., Domínguez, J., Quesada, Z., & Valencia, J. (2021). Comunicación organizacional en las empresas del sur de Veracruz en tiempos de COVID-19. *UVserva*(12), 186-205. <https://doi.org/10.25009/uvs.vi12.2801>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, S. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cabrera, A., Quijada, P., & Alania, R. (2020). Comunicación interna en los socios de un mercado de la Sierra Central del Perú. *Socialium*, 4(2), 459-470. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/673>
- Canseco, F., & Ojeda, A. (2016). Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(2), 183-194. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248181009.pdf>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Castro, A., Morilla, P., & Torres, J. (2022). El papel de la comunicación interna en la gestión del teletrabajo durante la crisis de la COVID-19. *Revista de la SEECI*(55), 29-51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8527402>
- Castro, R., Escudero, F., & Salazar, S. (2023). Desempeño laboral y comunicacion interna en la PNP. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 908-927. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4446](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4446)
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es..](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es..)

Checa, L., Cabrera, X., & Chávarry, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Revista de Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197.  
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/746/730>

Damián, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas, R., & Ayala, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *MediSur*, 19(4), 624-632.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2021000400624&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000400624&lng=es&tlng=es)

Díaz, R., & Vázquez, K. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), 28-41. <https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>

Diez, S. (2011). *Técnicas de comunicacion*. Bogota: Ediciones de la U.

Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>

Hernandez, D. (2018). La evaluación de los sistemas de comunicación interna: un método para la comprensión de la comunicación en las organizaciones. *Folios, Revista De La Facultad De Comunicaciones*(35-36), 91-103.  
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/folios/article/view/330836>

Hernández, J., Espinoza, F., Rodríguez, J., Chacón, J., Toloza, C., Arenas, M., Bermúdez, V. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *rchivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 587-601.  
[https://www.revistaavft.com/images/revistas/2018/avft\\_5\\_2018/25sobre\\_uso\\_adequado\\_coeficiente.pdf](https://www.revistaavft.com/images/revistas/2018/avft_5_2018/25sobre_uso_adequado_coeficiente.pdf)



- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Marín, J., & Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.145](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145)
- Martínez, E., Hernández, T., Torres, D., Garcia, R., & Montaña, O. (2018). La realidad comunicacional, liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa industrial textil en el Estado de Hidalgo. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 5(1), 76-90. <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/15>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Rapd Online*, 33(3). [https://www.researchgate.net/publication/341343398\\_Introduccion\\_a\\_la\\_Investigacion\\_basica](https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica)
- Noboa, M., Vergara, J., Paredes, M., & Granja, G. (2021). Relación entre las estrategias de comunicación para empleados y el compromiso laboral. *Revista Científica Ecociencia*, 8(5), 1-18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.84.492>
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 296-309. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6174479>
- Paradinas, M. d. (2020). Importancia de la comunicación interna en la gestión del conflicto: empresa y mujer. *Revista Internacional de Investigación en Comunicación*, 22(22), 214-227. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7302731>
- Quero, Y., Mendoza, F., & Torres, Y. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*, 9(27), 22-33. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230409001>
- Quezada, M., Torres, M., & Quevedo, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 748-778. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887>

- Santillán, K., & Saavedra, R. (2022). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín –Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1793-1804. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2697](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2697)
- Valera, O., & Salgado, E. (2010). *El Desempeño de los Individuos en las Organizaciones*. Caracas: Ediciones IESA.
- Villalobos, A. (2018). Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, Caso Zona Bajío - México. *UPGTO Management Review*, 3(2). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559163>
- Vivas, A., & Saavedra, P. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. *Revista Scientific*, 4, 116-135. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.7.116-135>
- Wills, N., Cevallos, M., Sadi, G., & Ancin, I. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral Comunicación*, 6(1), 133-160. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6067433>

## ANEXOS

### ANEXO N° 1. Matriz de consistencia

Título: Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa FLASHMAN GENERAL SERVICE SAC, 2023.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p><b>-General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa Flashman General Service SAC, Lima, 2023?</p>	<p><b>-General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa Flashman General Service SAC, Lima, 2023.</p>	<p><b>-General</b></p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa Flashman General Service SAC, Lima, 2023.</p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Comunicación interna.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>-Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>-Diseño: No experimental.</p> <p>-Alcance: Descriptivo Correlacional.</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>Finita.</p> <p>Los 91 trabajadores del área de limpieza</p>
<p><b>-Específico</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación interna vertical ascendente y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa Flashman General Service SAC, Lima, 2023?</p>	<p><b>-Específico</b></p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna vertical ascendente y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa Flashman General Service SAC, Lima, 2023.</p>	<p><b>-Específico</b></p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación interna vertical ascendente y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa Flashman General Service SAC, Lima, 2023.</p>	<p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Desempeño laboral</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario.</p>	<p><b>Muestra:</b></p> <p>Se empleará el 100% de la población, es decir los 91 trabajadores del área de</p>

**Método de análisis de datos**  
Se empleará el programa SPSS.

limpieza.

¿Qué relación existe entre la comunicación interna vertical descendente y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa Flashman General Service SAC, Lima, 2023?

Determinar la relación entre la comunicación interna vertical descendente y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa Flashman General Service SAC, Lima, 2023.

Existe relación significativa entre la comunicación interna vertical descendente y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa Flashman General Service SAC, Lima, 2023.

¿Qué relación entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa Flashman General Service SAC, Lima, 2023?

Determinar la relación entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa Flashman General Service SAC, Lima, 2023.

Existe relación significativa entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa Flashman General Service SAC, Lima, 2023

¿Qué relación existe entre la comunicación interna transversal y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa Flashman General Service SAC, Lima, 2023?

Determinar la relación entre la comunicación interna transversal y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa Flashman General Service SAC, Lima, 2023.

Existe relación significativa entre la comunicación interna transversal y el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa Flashman General Service SAC, Lima, 2023.

*Nota.* Elaboración propia.

ANEXO N° 2. Matriz de operacionalización de la variable Comunicación interna

VARIABLE	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADOR
<b>Variable independiente</b> Comunicación interna <b>Definición conceptual:</b> Según Diez (2011), se entiende al conjunto de acciones que se emprenden y consolidan para entablar vínculos entre los miembros de una organización, con el objetivo de comprometerlos e integrarlos en el desarrollo y realización de un proyecto común.	<b>Comunicación interna ascendente</b>	Es la que se manifiesta desde el personal y aborda hasta la alta gerencia, atravesando por las áreas intermedias, tiene beneficios como que la dirección conoce cuanto acontece dentro de la empresa, una información que aprovecha para tomar decisiones y evaluar resultados; posibilita que los trabajadores y los mandos intermedios tengan fácil acceso a los superiores.	Quejas Toma de decisiones Resultados
	<b>Comunicación interna descendente</b>	Nace de las personas que tienen una obligación general sobre toda la empresa, tienen como propósito proporcionar e imponer la cultura de la organización y minimizar los informales canales para evitar murmullos; esta comunicación propicia que los trabajadores conozcan la cultura de la empresa, su filosofía, los objetivos y que los empleados participen en proyectos.	Delegación de responsabilidades Directrices y políticas Estrategias
	<b>Comunicación interna horizontal</b>	Es una comunicación recíproca, que se da entre los integrantes de un mismo conjunto de personas que hacen tareas similares, entre diferentes áreas o entre trabajadores de línea y de staff; esta comunicación propicia el intercambio de comunicación entre departamentos.	Participación Trabajo en grupo Comunicación en grupo
	<b>Comunicación interna transversal</b>	Engloba a todas las posiciones jerárquicas y se determina con el fin de proporcionar a la organización una comunicación común, comprometiendo a toda la empresa en	Información global Lenguaje común

valores y cultura, y de alcanzar una gestión colaborativa.

Cultura organizacional compartida

*Nota.* Elaboración propia

ANEXO N° 3. Matriz de operacionalización de la variable Desempeño Laboral

VARIABLE	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADOR
<b>Variable independiente</b> Desempeño laboral <b>Definición conceptual:</b> Según (Varela & Salgado, 2010) el desempeño laboral es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización.	<b>Desempeño de tareas</b>	Hace alusión al conjunto de comportamientos que precisan el cargo, es el actuar que requiere y solicita una responsabilidad o cargo. El desempeño de tareas además focaliza aquellos comportamientos intrínsecos al cargo que permiten diferenciar una postura.	Conocimiento hacia el cargo Calidad de trabajo Compromiso
	<b>Desempeño contextual</b>	El desempeño contextual es el modelo que hace anotación a los comportamientos no estrechamente vinculados con la posición o cargo laboral, son también los que contribuyen con el alcance de las metas organizacionales a través del clima psicológico y social.	Iniciativa Cooperación Adaptabilidad
	<b>Desempeño contra productivo</b>	Comportamientos que advierten sobre la integridad de la organización o de los que la conforman de acuerdo al desacato de las normativas, ya sean tácticas o expresas. Este modelo se concentra en el estudio y análisis de los diversos aspectos que son contraproducentes.	Olvido a las normas Peligro hacia el desempeño

*Nota.* Elaboración propia

## ANEXO N° 4. Cuestionario

Buenos días/tardes estimado colaborador, el presente cuestionario es para determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de la empresa Flashman General Service SAC, Lima, 2023. Este cuestionario, será anónimo y confidencial, por ello, se le pide contestar con honestidad las preguntas planteadas.

Lea atentamente y marque con (X) la alternativa que corresponda su respuesta.

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

### VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA

#### D1: Comunicación ascendente

1. En la empresa existe una adecuada comunicación para ser capaz de expresar quejas a mi jefe inmediato.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Cree que su jefe directo accede y aprovecha sus propuestas brindadas apoyada en su conocimiento y experiencia para tomar decisiones antes problemas que puedan surgir en la empresa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Considera que la empresa evalúa los resultados luego de que se le informó oportunamente sobre el cumplimiento de objetivos dentro de su área de trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

#### D2: Comunicación descendente

4. Su jefe directo le informa de manera clara la delegación de responsabilidades sobre lo que se realizará dentro de su área de trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Su jefe directo le informa, difunde continuamente de forma clara la misión, visión, valores y políticas que se deben de ejecutar dentro de la empresa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Cuando su jefe directo le informa que hay cambio de estrategias, le ha sido fácil adaptarse al mismo, manteniendo un comportamiento positivo y siguiendo los objetivos planteados.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

#### D3: Comunicación horizontal

7. Participa en reuniones sociales y de integración para fomentar la comunicación entre compañeros de trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Interviene en alguna actividad que implique trabajar en grupo para cumplir un objetivo en común.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Mantiene una comunicación fluida y constante con sus compañeros de su área de trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

#### D4: Comunicación transversal

10. Me hacen saber sobre información global que comprende los objetivos, resultados y problemas que se dan dentro de la empresa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. Si lo necesito puedo comunicarme con otras áreas utilizando un lenguaje común y comprensible.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. La cultura organizacional de la empresa es practicada por mis compañeros de trabajo con el fin de alcanzar una misma meta.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

### VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

#### D1: Desempeño de tareas

13. Tiene conocimiento y dominio a las funciones del cargo otorgado.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Otorgo un trabajo de calidad que implica la minuciosidad, pulcritud y dedicación básicamente en las actividades realizadas.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15. Posee un gran compromiso que cumplo con los plazos previstos.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

#### D2: Desempeño contextual

16. Toma la iniciativa para aprender nuevas habilidades y desarrollar nuevos horizontes.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

17. Comparte información y recursos con sus compañeros de trabajo para promover relaciones laborales positivas y de cooperación.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18. Tiene la capacidad de adaptarse y trabajar eficazmente en diversas situaciones y con personas que no pertenecen a su área de trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

#### D3: Desempeño contra productivo

19. Conversa con personas ajenas a la empresa sobre los problemas que ocurren dentro de su trabajo.


1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. Trabaja a un ritmo lento de manera intencional.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---



ANEXO N° 5. Ficha de validación del instrumento por el especialista #1



UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE

**FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

- 1.1. Experto: William Moisés Cruzado Pérez
- 1.2. Especialidad: Psicólogo organizacional
- 1.3. Cargo actual: Coordinador de EPEC
- 1.4. Grado académico: Maestro en Administración
- 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de instrumento:
- 1.7. Lugar y fecha: Los olivos, 01 de febrero 2023

**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 en 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 hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica		X				
10	Basado en aspectos teóricos		X				
	<b>Total</b>						

Coeficiente de valoración porcentual: c =


**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....


.....

.....

.....

  
 .....  
**Firma y sello del Experto**

ANEXO N° 6. Ficha de validación del instrumento por el especialista #2



**FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

- 1.1. Experto: Rosa Pedroza San Miguel
- 1.2. Especialidad: GTH
- 1.3. Cargo actual: Docente Tiempo completo con Responsabilidad
- 1.4. Grado académico: Doctora
- 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de instrumento: Cuestionario
- 1.7. Lugar y fecha: Los olivos, 9 de febrero 2023

**II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS**

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	x					
2	Formulado con lenguaje apropiado	x					
3	Adecuado para los sujetos en 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 hechos perceptibles		x				
9	Tiene secuencia lógica	x					
10	Basado en aspectos teóricos	x					
	<b>Total</b>						

Coeficiente de valoración porcentual: c =


**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....

.....

.....

.....

  
 .....  
 Firma y sello del Experto

ANEXO N° 7. Ficha de validación del instrumento por el especialista #3



**FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

- 1.1. Experto: Elizabeth Emperatriz Garcia Salirrosas
- 1.2. Especialidad: Administración
- 1.3. Cargo actual: Docente tiempo parcial
- 1.4. Grado académico: Doctora
- 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de instrumento: Cuestionario
- 1.7. Lugar y fecha: Los olivos, 07 de febrero 2023

**II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS**

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en 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 hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	Total						

Coefficiente de valoración porcentual: c =

**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

.....  
 Firma y sello del Experto

## ANEXO N° 8. Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson

### Coeficiente de correlación de Pearson

Rango de valores de $r_{xy}$	Interpretación
$0.00 \leq  r_{xy}  < 0.10$	Correlación nula
$0.10 \leq  r_{xy}  < 0.30$	Correlación débil
$0.30 \leq  r_{xy}  < 0.50$	Correlación moderada
$0.50 \leq  r_{xy}  < 1.00$	Correlación fuerte

Nota. Elaboración propia basado en la información del artículo “Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones”, de Hernández et al. (2018).