

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL
EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN
A Y G GROUP S.A.C., TRUJILLO, 2024”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Monica Paola Parra Vereau

Asesor:

Mg. Raúl Santiago, Bacigalupo Lago

<https://orcid.org/0000-0003-2645-8629>

Trujillo - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Julio Octavio Sanchez Quiroz
	PRESIDENTE

Jurado 2	Hugo Emilio Gallegos Montalvo
	SECRETARIO

Jurado 3	Raul Santiago Bacigalupo Lago
	SECRETARIO

INFORME DE SIMILITUD

RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN A Y G GROUP S.A.C., TRUJILLO, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	9%
2	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a mis padres y familiares que día a día me impulsaron a seguir trabajando por mis metas, aun cuando hubo momentos difíciles siempre estuvo su apoyo presente.

AGRADECIMIENTO

Principalmente agradecer a Dios por haberme guiado hacia esta carrera, y poner los medios necesarios para continuar.

Agradecer a todas las personas que estuvieron involucradas desde el principio en este trayecto, por siempre darme animo a seguir y esforzarme por este sueño.

A mi familia que siempre están brindando el soporte y ánimo necesario para seguir adelante con todas las metas trazadas.

De igual manera a mi docente por guiarme y darme el soporte durante todo el proceso de realización del Trabajo de investigación.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	28
1.3. Objetivos	28
1.4. Hipótesis	29
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	31
CAPÍTULO III: RESULTADOS	40
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	56
REFERENCIAS	63
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ficha técnica del instrumento	33
Tabla 2 Validación de expertos.....	34
Tabla 3 Valores Alfa de Cronbach.....	35
Tabla 4 Resumen de procesamiento de casos	35
Tabla 5 Resultado de Alfa de Cronbach	36
Tabla 6 Datos sociodemográficos de los encuestados	40

Tabla 7 Comunicación Organizacional.....	42
Tabla 8 D1.V1. Comunicación ascendente.....	43
Tabla 9 D2.V1. Comunicación descendente.....	44
Tabla 10 D3.V1. Comunicación horizontal.....	45
Tabla 11 V2. Desempeño laboral.....	46
Tabla 12 D1.V2. Satisfacción laboral.....	47
Tabla 13 D2.V2. Participación laboral.....	48
Tabla 14 D3.V2. Compromiso organizacional.....	49
Tabla 15 Prueba de normalidad.....	51
Tabla 16 Correlación de Pearson entre V1. Comunicación organizacional y V2. Desempeño laboral.....	52
Tabla 17 Correlación de Pearson entre D1.V1. Comunicación ascendente y V2. Desempeño laboral.....	53
Tabla 18 Correlación de Pearson entre D2.V1. Comunicación descendente y V2. Desempeño laboral.....	54
Tabla 19 Correlación de Pearson entre D3.V1. Comunicación horizontal y V2. Desempeño laboral.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Datos sociodemográficos.....	41
Figura 2 Comunicación Organizacional.....	42
Figura 3 D1.V1. Comunicación ascendente.....	43
Figura 4 D2.V1. Comunicación descendente.....	44
Figura 5 D3.V1. Comunicación horizontal.....	45
Figura 6 V2. Desempeño laboral.....	46
Figura 7 D1.V2. Satisfacción laboral.....	47
Figura 8 D2.V2. Participación laboral.....	48
Figura 9 D3.V2. Compromiso organizacional.....	49

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo. Se ha visualizado como realidad problemática que existen deficiencias en la comunicación organizacional relacionada con el desempeño laboral, a nivel internacional y nacional, siendo igual situación en la empresa estudiada. La investigación es de tipo básica, tiene enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental. El alcance es descriptivo correlacional. La población y muestra está constituida por todos los trabajadores de la empresa, muestra censal. En el resultado de la contrastación de la hipótesis general, el valor r de Pearson igual a 0,739 y el p valor igual a 0,000 obtenidos, indica que es estadísticamente significativo al nivel de $p < 0,01$, resultado que permite inferir que existe entre ambas variables una relación fuerte y significativa. En conclusión, los resultados obtenidos indican que existe relación alta y significativa entre la comunicación

organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024.

PALABRAS CLAVES: Comunicación organizacional, desempeño laboral, relación.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Lambden (2023) señala que, en Estados Unidos, la Oficina de Estadísticas Laborales encontró que el 27% de la fuerza laboral trabajaba de forma remota; sin embargo, las encuestas académicas arrojan esta cifra mucho más alta, alrededor del 50%. Si bien el trabajo remoto ha disminuido en comparación con los niveles de la pandemia, todavía hay una gran parte de la población que abandona las reuniones cara a cara por las nuevas tecnologías para conectarse con clientes, clientes y colegas. Se recopilieron datos sobre el trabajo remoto (además de algunas otras estadísticas reveladoras sobre la comunicación en el lugar de trabajo) y se brindaron consejos sobre cómo perfeccionar las comunicaciones en su propio lugar de trabajo.

Las estadísticas sobre la comunicación en el lugar de trabajo revelan que el 86% de los empleados cita la falta de colaboración y comunicación efectiva como las principales

causas de los fracasos en el lugar de trabajo; una mejor comunicación interna puede mejorar la productividad organizacional hasta en un 25%; el 97% de los empleados cree que la comunicación afecta la eficacia de sus tareas diarias; las barreras a las comunicaciones podrían estar costando a las empresas alrededor de 37 mil millones de dólares al año; el 16% de los directivos preferiría las interacciones por correo electrónico porque acaban sintiéndose incómodos; y la mala comunicación está afectando la confianza del 45% de los trabajadores; asimismo, cuando a los empleados se les ofrecen mejores tecnologías y habilidades de comunicación, la productividad puede aumentar hasta un 30%; y el 28% de los empleados cita la mala comunicación como la razón por la que no pueden entregar el trabajo a tiempo (Lambden, 2023).

En España, una encuesta realizada por Personio (2024) refiere que el hecho de no sentirse escuchados puede ser una de las principales razones que alimentan esa desconfianza hacia los responsables de sus organizaciones: un 35% de los españoles encuestados aseguró no tener oportunidad de hablar con dirección para compartir sus opiniones. Además, un 42% piensa que el equipo directivo de su empresa no lo escucha ni tiene en cuenta su feedback. De esta manera, el estudio sostiene que es fundamental ofrecer a los empleados la oportunidad de dar su opinión de forma regular, por ejemplo, a través de encuestas y sondeos de opinión. Sin embargo, la conversación tiene que ir en ambos sentidos, y los altos ejecutivos deben comunicarse con los empleados para demostrarles que se les escucha y se les toma en serio.

A nivel latinoamericano, de acuerdo a los Resultados de la 5ta Encuesta de Comunicaciones Internas, realizada en Chile, se concluye que las empresas que gestionan de forma correcta la comunicación interna, disminuyen la rotación de su personal en un 87% (Internal, 2016).

La comunicación organizacional ha cobrado relevancia en los últimos años, con la inclusión de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, enfatizando en el papel que cumple el trabajador como fuente de conocimiento dentro de la empresa. La OIT (2011), en el marco del Programa de Actividades con Empleadores (ACT/EMP) y de su Centro Internacional de Formación (Turín, Italia), así como de la Oficina de la OIT para América Latina y el Caribe, señala que es importante, para lograr una gestión eficaz, robustecer a las empresas en su clima de comunicación. De igual modo, señaló que los mandos superiores serían los representantes que actuarían como mediadores en la comunicación que se mantiene entre los empleados de una empresa con algunos de los poderes públicos, con dirigentes de sindicatos, medios periodísticos, entidades civiles, etc. En tal sentido, los empleadores requieren de las herramientas indispensables para favorecer un ambiente de comunicación por medio del personal que presta servicios en la organización, y que faciliten un seguimiento más eficaz del cumplimiento de las metas de producción propuestas. La importancia de la comunicación organizacional se extiende incluso al ámbito del denominado teletrabajo; al respecto, la OIT (2011) refiere que la capacidad de gestionar la comunicación representa un hito relevante para aumentar el logro del teletrabajo, por lo que en el transcurso de la pandemia por COVID-19 los directivos de empresas han optimizado las interacciones con sus plantillas.

En toda empresa, la comunicación organizacional suele relacionarse con el nivel de rendimiento laboral en el personal que se encarga de la producción; al respecto, De los Ríos (2021) encontró que existe relación entre la eficiencia del desempeño laboral y la comunicación ascendente organizacional en los trabajadores de una agroindustria de Trujillo, indicando que cuando se presenta una línea comunicacional ascendente, de empleado a empleador, los colaboradores se proponen conseguir algunas metas con pocos

recursos disponibles, considerando las necesidades de la empresa de salir adelante, siguiendo la consigna de “utilizar menos es ganar más”; es decir, un adecuado empleo de los recursos garantizará una inversión más sólida a nivel financiero en campos el de la agricultura, silvicultura, pesca, etc., por lo que una mayor eficiencia redundará en mayor producción y utilidades.

Acerca de la empresa objeto de la investigación, cuya denominación jurídica es Corporación A y G Group S.A.C., se puede señalar que esta organización fue creada y fundada el 14 de julio del año 2017 en la ciudad de Trujillo, y se especializa en venta al por mayor de materias primas agropecuarias y animales vivos, adicionalmente la empresa también brinda el servicio de chancado de maíz, procesamiento de cereales como la avena y demás, la organización está registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una Sociedad Anónima Cerrada.

En la empresa Corporación A y G Group S.A.C. se viene observando un nivel bajo de comunicación entre los trabajadores y los mandos superiores, caracterizado sobre todo por mantenerse una línea verticalizada entre jefes y subordinados que no permite que el trabajador participe más activamente aportando información en la elección de decisiones referidas con problemáticas de producción o gerencia de la organización; es por ello que, al presentarse una ausencia de canales adecuados de comunicación, surge la necesidad de optimizarlos en sus diversas direccionalidades, donde son los supervisores y gerente quienes ostentan el rol principal de conducir a los trabajadores al logro de las metas planificadas a lo largo de un determinado plazo.

En la organización se observa la falta de alineación de objetivos, donde los trabajadores no están enterados acerca de los fines a los que aspira la organización.

Asimismo, se encuentra la desinformación, pues en ocasiones existen cambios en la modalidad en que se realizan las actividades, y esta información no llega oportunamente a los trabajadores que están operando en la empresa; al ser ésta una organización que brinda los servicios de chancado y envasado de cereales y demás, es importante que estén los trabajadores debidamente enterados de las nuevas indicaciones.

En la misma línea, se identificó una débil presencia de liderazgo, ya que los trabajadores no cuentan con un supervisor establecido capaz de dirigir las actividades de producción, y muchas veces las indicaciones provienen de la gerencia, y ésta, al ser un área de ocupaciones altas, no brinda el tiempo necesario para asegurar un entendimiento mutuo entre supervisores y gerente, y entre supervisores y trabajadores. En Corporación A Y G, a la fecha no se tienen registros de haber tenido estudios acerca de la comunicación interna y como se asocia con el desenvolvimiento o desempeño de los colaboradores

En cuanto a los estudios previos, se han podido determinar antecedentes nacionales relacionados a las variables en estudio. A continuación, se describen los siguientes:

La Rosa (2024), en su trabajo titulado “Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Consorcio Grupo DELABORUM S.A.C. en el 2023”, tesis para optar por el título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación. El objetivo fue determinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Contac Center Consorcio Grupo Delaborum S.A.C. El enfoque metodológico de la investigación fue cuantitativo de tipo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. Como instrumento para la recolección de datos se usó un cuestionario, este fue aplicado a la muestra, la cual estuvo conformada por 83 trabajadores. Mediante el programa estadístico IBM SPSS se procesaron los datos y para el contraste de

hipótesis se aplicó la prueba estadística de correlación de Pearson. Con los resultados obtenidos se demostró que existe relación muy significativa ($0,000 < 0,01$) y un alto grado de correlación entre comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Contac Center Consorcio Grupo Delaborum S.A.C. ($r = 0,856$). El autor concluye que gestionar adecuadamente la comunicación interna favorece el desempeño laboral.

Huamanlazo (2023), en su trabajo denominado “Comunicación organizacional y desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023”, tesis para optar el grado de Maestra en Administración de Empresas, el objetivo fue determinar la relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral en una empresa del rubro de servicios eléctricos de la ciudad de Trujillo en el año 2023. La investigación es de tipo correlacional y transversal, con diseño no experimental, realizada con una muestra probabilística de 176 trabajadores de una empresa del rubro de servicios eléctricos de la ciudad de Trujillo. Como técnica principal se utilizó la encuesta y como instrumentos a los cuestionarios. Los resultados consignan un valor del coeficiente rho de Spearman de 0,635; con nivel de significancia de 0,000. Concluye el investigador que existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos de la ciudad de Trujillo en el año 2023.

Mamani (2022), en su investigación denominada “La comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Electro Puno S.A.A. - Sede Juliaca 2021”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social, se propuso como objetivo determinar la relación entre desempeño laboral y comunicación interna en el área administrativa de la compañía Electro Puno S.A.A. El estudio se desarrolló bajo el enfoque descriptivo-correlacional, conformado por una muestra de 60 trabajadores administrativos. Para el contraste de la hipótesis, se aplicó el

coeficiente rho de Spearman, las correlaciones entre la comunicación interna informal con la eficiencia ($\rho = 0,468$; $p = 0,000$) y con la eficacia del personal administrativo, son estadísticamente significativas ($\rho = 0,538$; $p = 0,000$); mientras que con la conducta del personal administrativo no es estadísticamente significativa. Sus conclusiones fueron: La comunicación interna no se relaciona significativamente ($\rho = 0,206$; $p = 0,114$) ($p > 0,05$) con el desempeño laboral, donde 16,7% del personal administrativo tiene una eficiencia alta, un 28,3% eficacia alta y el 26,7% tiene una conducta buena.

Vargas (2022), en su estudio titulado “Comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una institución educativa privada de Tacna, 2022”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de una institución educativa privada de Tacna, 2022. La metodología utilizada fue de tipo básica, de nivel descriptivo-correlacional, y además contó con un diseño no experimental transversal. De igual forma, la muestra estuvo compuesta por 60 trabajadores de la institución educativa entre 26 y 68 años. Usó la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento respectivamente. Los resultados obtenidos evidenciaron que existe una correlación significativa y directa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral ($r=0,681$; $p=0,001$); a su vez, existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño de la tarea ($r=0,593$; $p=0,001$); además, existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño contextual ($r=0,637$; $p=0,001$); aunado a ello, existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño adaptativo ($r=0,538$; $p=0,001$); y, finalmente, se encontró una relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño proactivo ($r=0,508$; $p=0,001$). En base a los resultados obtenidos se concluyó que, a mayor nivel de

comunicación organizacional, mayor será el desempeño laboral en los trabajadores de la muestra investigada.

Romani y Terbullino (2022), en su investigación intitulada “Comunicación organizacional interna y desempeño laboral en la empresa My Rafo Representaciones E.I.R.L. – 2021”, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, se plantearon el objetivo de determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional interna y desempeño laboral en la empresa My Rafo Representaciones E.I.R.L. - 2021. En cuanto a la metodología, se siguió el tipo de investigación aplicada, con diseño descriptivo-correlacional; y la muestra estuvo dada por 30 colaboradores de la empresa referida. En cuanto a los instrumentos de correlación de datos, se utilizaron dos cuestionarios para la medición de las variables de estudio. Los resultados con la chi cuadrado de Pearson para la comprobación de las hipótesis de estudio, evidencian valores significativos tanto para el planteamiento de la correlación entre las variables estudiadas ($X^2 = 16,364$; $p < 0,001$), como para las correlaciones entre las dimensiones: comunicación descendente ($X^2 = 16,667$; $p < 0,001$), ascendente ($X^2 = 16,667$; $p < 0,001$) y horizontal ($X^2 = 14,954$; $p < 0,001$). Se concluyó que en los colaboradores de la empresa existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral, así como entre cada una de las dimensiones de comunicación organizacional interna con el desempeño laboral.

Crispin, (2019), en su tesis sobre “Comunicación organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura de la agencia Villa El Salvador – 2019”, para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas, señala como objetivo analizar en qué medida una óptima comunicación organizacional mejora el desempeño laboral en los colaboradores de Caja Piura - Agencia Villa El Salvador

– 2019. El método desarrollado en la investigación fue tipo básica, diseño no experimental, se realizó mediante un enfoque cuantitativo de nivel correlacional, en una población de 30 colaboradores de la Caja Municipal Ahorro y Crédito – Piura S.A.C. de la agencia Villa El Salvador. Los resultados indican un coeficiente de correlación ($\rho = 0,918$; $p = 0,000$) significativo entre las variables de estudio; también se registraron correlaciones significativas entre cada una de las dimensiones de comunicación organizacional, como son: comunicación descendente ($\rho = 0,831$; $p = 0,000$), comunicación ascendente ($\rho = 0,915$; $p = 0,000$) y comunicación horizontal ($\rho = 0,707$; $p = 0,000$), con el desempeño laboral de los colaboradores de la muestra. Las conclusiones son las siguientes: Los resultados permiten concluir que la comunicación organizacional y el desempeño laboral se relacionan a un nivel altamente significativo; se concluye que sí existe una correlación significativa muy alta entre las variables porque la comunicación organizacional influye directamente y positivamente en el desempeño laboral. Asimismo, se registraron correlaciones significativas entre cada una de las dimensiones de comunicación organizacional (descendente, ascendente y horizontal) con la variable: desempeño laboral.

Seguidamente, se exhiben los siguientes antecedentes internacionales:

Ufuophu-Biri & Ayewumi (2022), en su publicación “Influencia de la comunicación organizativa en la motivación laboral y el desempeño laboral de los empleados en las organizaciones de transmisión en Nigeria”, proponen el objetivo de examinar, a través de estadísticas inferenciales y descriptivas, la correlación estadística entre la comunicación de la organización sobre la motivación laboral de los empleados y el desempeño laboral en las organizaciones de radiodifusión en el estado de Delta, Nigeria. Se adoptó el diseño de investigación de encuesta descriptiva y los datos primarios se obtuvieron de las respuestas al cuestionario administrado a 171 miembros del personal de las 7 organizaciones de

radiodifusión utilizadas para el estudio. Resultados: El 36 (21,1 %) de los encuestados son jefes de departamento, 62 (36,3 %) de los encuestados son jefes de sección, 40 (23,4 %) de los encuestados son cuadros de supervisión, mientras que 33 (19,3 %) de los encuestados son personal subalterno; esto implica que la mayoría de los encuestados son jefes de sección y personal directivo. De otro lado, el valor r calculado es 0,141, lo que indica que existe una relación lineal débil e insignificante entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los empleados en las organizaciones de radiodifusión en el estado de Delta; el valor de r^2 es 0,020 mientras que el r^2 ajustado es 0,014, lo cual muestra que la comunicación organizacional explica el 2,0% de la variación en el desempeño laboral de los empleados en las organizaciones de radiodifusión en el estado de Delta. Se llegó a la conclusión de que la comunicación organizacional no tiene una relación lineal significativa con el desempeño laboral de los empleados en las organizaciones de radiodifusión en el estado de Delta.

Rivera (2019) desarrolló una investigación titulada “Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos”, como tesis para optar el grado de maestría en Recursos Humanos, con el objetivo de establecer el grado en que los empleados del hospital perciben la influencia de la comunicación interna sobre el desempeño laboral. Esta investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal, predictiva y correlacional. La población que se utilizó para este estudio estuvo conformada por los empleados del Hospital La Carlota, ubicado en Montemorelos, Nuevo León, México. La muestra fue de 117 empleados. Para la recolección de los datos, se elaboró un instrumento para comunicación interna con 17 ítems y una confiabilidad de 0,928; para desempeño laboral, el instrumento tenía 13 ítems y un alfa de Cronbach de 0,814. Resultados: Se encontró que el 60% de los encuestados perciben que la comunicación interna es entre regular y buena entre los empleados y administradores del Hospital La Carlota, en

Montemorelos; asimismo, se consignó que el 60,7% de los encuestados perciben que tienen un buen desempeño laboral. Al realizar el análisis de regresión, se encontró que la variable grado de comunicación interna explicó el 19,6% de la varianza de la variable dependiente grado de desempeño laboral. El valor de R^2 corregida fue igual a 0,196. De igual manera, se obtuvo el valor $F = 22,393$ y el valor $p = 0,000$; como el nivel de significación es menor a 0,05, esto indica que existe una influencia lineal positiva y moderada entre las variables. En conclusión, el hallazgo estadístico permite afirmar que el grado de comunicación interna percibido por los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León, tiene una relación lineal positiva y significativa en grado moderado con la variable desempeño laboral.

Ogunola & Chiedo (2015), en su estudio realizado en Nigeria intitulado “La relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los empleados de industrias cerveceras nigerianas seleccionadas”, se plantearon el objetivo de establecer la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los empleados de industrias cerveceras nigerianas seleccionadas. El estudio utilizó un diseño de encuesta descriptivo. Se seleccionó una muestra de 200 empleados de las industrias cerveceras en los estados de Oyo y Osun de Nigeria. Para generar datos se utilizaron dos instrumentos de investigación, el Cuestionario de satisfacción con la comunicación (CSQ) y la Escala de desempeño basada en roles (RBPS). Los resultados descriptivos señalan que la comunicación descendente, (media = 85,59), es el nivel de comunicación más frecuente dentro de estas industrias. Le sigue de cerca la comunicación lateral, (Media = 70,85). La última es la comunicación ascendente, (Media = 46,79). En cuanto a los resultados inferenciales, el análisis de correlación de Pearson de la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral registró una relación significativa entre ambas variables de estudio r de Pearson =

0,480, $p < 0,05$]. Los resultados mostraron que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral, con la recomendación de que los gerentes deben garantizar que la transferencia de información dentro de la organización esté bien organizada y proporcionar retroalimentación a los empleados sobre la calidad del desempeño que realizan en sus trabajos.

Bases Teóricas

Comunicación Organizacional

Definiciones. De manera que podamos conceptualizar los conceptos de las variables a estudiar se realizó revisiones previas donde se demostró que a medida que una empresa comienza a tener crecimiento es de suma relevancia que cuente con un canal de comunicación interna, a manera que los trabajadores se mantengan informados acerca de los cambios y objetivos, de esta manera se mejora su desempeño laboral en las actividades encargadas (Remicio, 2020).

Como señala Remicio (2020):

“...los superiores son los que tienen la función primordial de dirigirse a sus colaboradores con el objetivo que estos entiendan su papel y cumplan con los objetivos planteados siendo de gran relevancia utilizar los medios y canales adecuados para fomentar el involucramiento del personal hacia su trabajo y mejoren su desempeño desarrollando correctamente sus tareas” (p. xi).

Comunicación Organizacional se puede definir como la transmisión de mensajes que realizan los colaboradores hacia una empresa, convirtiéndose de esta manera en parte fundamental para una buena productividad y mejor rendimiento laboral, fomentando la unión de los trabajadores y trabajo en conjunto (Villanueva, 2015).

Por otro lado, Cervera (2015) nos dice que la comunicación organizacional es un componente que conduce a la organización al cumplimiento de sus objetivos planteados, del mismo modo que contribuye a mantener un adecuado clima laboral, lo que impacta positivamente en los colaboradores, haciéndolos sentir cómodos y productivos en la organización.

Teorías relevantes de la Comunicación Organizacional

Teoría Humanística: Según Jablin (1986, citado en Soria, 2008), señala que los trabajadores deberían tener más participación en la decisión que se toman dentro de las organizaciones, incrementando una comunicación de confianza entre todos los miembros de esta manera se tendría un buen flujo comunicativo.

Teoría Clásica: Según Sosa (2016), los ingenieros F Taylor y H. Fayol indican que esta teoría no se preocupa de los trabajadores viéndolos como personas, sino se enfoca más en los diseños organizacionales, es decir que su principal objetivo era la producción por medio de los empleados ya que esa es su función.

Teoría de los Sistemas sociales: Un modelo teórico que sustenta lo expuesto aquí acerca de la comunicación organizacional, es el referente al de sistemas sociales, que se sustenta en el hecho de que toda organización viene a ser un sistema; introduciéndose, de este modo, el pensamiento sistémico en las investigaciones sobre organizaciones, partiendo de la obra Psicología social de las organizaciones, de Katz y Kahn (1986, citados en Ávila, 2013). Estos autores señalan que las organizaciones son sistemas abiertos, sensibles, con capacidad para crecer y autorreproducirse y con capacidad de respuesta, en constante intercambio con el medio ambiente que los rodea. Son sistemas abiertos, pues mantienen una interacción activa y un constante intercambio de materia, energía e información con su

entorno: ingresan “inputs” al sistema, los transforman dentro de sus límites y los devuelven al entorno en forma de “outputs”, siendo en esta interrelación donde se define la subsistencia de la organización.

Katz y Kahn (1986, citados en Ávila, 2013) señalan como otra de las características que define a las organizaciones como sistemas, el estar compuestas por partes interrelacionadas (subsistemas), cuyas actividades específicas afectan el resto de los componentes del sistema total. De igual manera, la organización también puede ser considerada como subsistema de un suprasistema mayor, que existe en un ambiente donde hay otros sistemas dinámicamente interdependientes.

Modelo Teórico de Daft y Marcic (2006, como se citó en Cespedes, 2017): Según este modelo, la comunicación organizacional está constituida por dimensiones como: comunicación ascendente, mediante la cual se transmiten los mensajes de colaborador a jefes, y se desarrolla con el fin de reunir información sobre ciertos temas o recibir una sugerencia del jefe; si se aplica de modo adecuado favorecerá las actitudes en los colaboradores.

En la misma línea tenemos a la comunicación descendente, donde Robbins y Jugde (2013) nos dicen que esta dimensión es usada generalmente por líderes, jefes o superiores, puesto que la comunicación viaja de un nivel alto hasta un nivel inferior, con el objetivo de informar acerca de nuevos procedimientos o políticas de la organización.

En último lugar, se tiene la comunicación horizontal, donde los mensajes se dan entre individuos de un mismo equipo de trabajo o mismo nivel de jerarquía, con la finalidad de realizar trabajos en conjuntos y demás actividades (Robbins y Jugde, 2013).

Comunicación Organizacional

Robbins y Judge (2017, como se citó en Remicio, 2020) definen la comunicación organizacional como: “Una buena comunicación ayuda a que las organizaciones tengan éxito. La comunicación es poderosa: ningún grupo u organización existiría sin compartir significados entre sus miembros” (p.345).

Comunicación ascendente

Fernández & Fernández (2015, como se citó en Remicio, 2020) dicen que: “La información comienza en un nivel de jerarquía y va a otro nivel más alto. Permite comprobar la comprensión de la información recibida y también, exponer ideas, sugerencias y reivindicaciones”

Comunicación descendente

Robbins y Judge (2017, como se citó en Remicio, 2020) indica que fluye desde el nivel de un grupo u organización hasta un nivel inferior. La utilizan los líderes de grupos y gerentes para asignar metas, dar instrucciones sobre el puesto de trabajo, explicar las políticas y los procedimientos, señalar los problemas que necesitan atención y brindar retroalimentación.

Comunicación horizontal

De Castro (2014, como se citó en Remicio, 2020) dice: “Se da entre el personal de igual jerarquía o pares. Esta es necesaria para la buena coordinación e integración de los departamentos de las empresas”.

Desempeño Laboral

Definiciones. De acuerdo con Johnston y Marshall (2009) se tiene que discernir entre lo que es desempeño laboral y la conducta de la persona, por una parte, la conducta se refiere al hecho de hacer tareas por parte de los trabajadores y por otro lado tenemos al desempeño que indicará si la actividad realizada por el trabajador fue competente o no.

La medición de desempeño, según Puchol (2003), se debe evaluar de manera diaria cuantificando el trabajo de los colaboradores, manteniendo siempre una evaluación imparcial.

Campbell et al. (2003, citados en Salgado & Cabal, 2011) identifican dos rasgos del desempeño: 1) es conducta, pero no cualquier comportamiento, es decir, el desempeño implica únicamente acciones importantes para los objetivos organizativos; 2) el rendimiento no implica los efectos de tales comportamientos, sino que viene a ser la acción misma, en la medida en que existan determinadas conductas que contribuyan al logro de las metas organizacionales pero que no resulten posibles observar, en cuyo caso el desempeño sólo puede inferirse desde los resultados de dichas conductas. En tal sentido, las soluciones se generan como producto de un comportamiento cognitivo no observable y deben considerarse acciones y, por ende, desempeño.

De igual manera, Varela y Rodríguez (2013), afirman que es necesario que las organizaciones tengan programados evaluaciones para medir el desempeño de sus trabajadores, de esta manera tendrán información actualizada, que será usada por los directivos para una correcta toma de decisiones.

Según las bases teóricas, el desempeño laboral viene a ser una especie de valoración del rendimiento de los trabajadores que laboran en cierta organización, acorde a las metas propuestas. Como lo define Chiavenato (2007), es una comprensión del rendimiento de cada

trabajador en el área que le toca laborar, luego de haberse determinado la capacidad de desarrollo en la organización; la evaluación tiene como objeto impulsar al personal de colaboradores a producir más, de modo que se alcance una meta de producción preestablecida.

Teorías del desempeño laboral

Teoría de la finalidad o de las metas: Propuesta por Locke (1976, citado en Ibañez, 2019), se refiere al rol motivacional que interviene en los propósitos del personal durante su desempeño laboral. Es decir, los colaboradores buscan cumplir un objetivo o meta mediante la realización de la tarea, lo cual implica una demanda de esfuerzo que determina su nivel de desempeño. La finalidad de lograr un objetivo se fundamenta en la estimulación, pues las metas guían los actos y estimulan a brindar el rendimiento óptimo. Esta se enfoca en los sentimientos de satisfacción de los trabajadores, lo que promueve un rendimiento laboral óptimo con los compañeros de trabajo. De esa manera, la actitud se orienta a la percepción subjetiva del empleado sobre el hecho de que su modo de efectuar su labor o desempeñar ciertas conductas se derive en el logro de un determinado rendimiento (Locke, 1976, citado en Ibañez, 2019).

Teoría de las expectativas: Vroom (1964, citado en Sanchis, 2020) muestra tres componentes en la:

Expectativa: es el lazo entre el esfuerzo y el rendimiento, y se refiere a la constancia que el trabajador pone para alcanzar un rendimiento de mayor calidad.

Instrumentalidad: es el nexos entre el desempeño y la recompensa, señala el nivel de posibilidad evaluado acerca de los mejores resultados que conciernen a una recompensa.

Valencia: alude a la significación que el trabajador asigna al resultado o estímulo por el rendimiento logrado.

Teoría de la equidad: Para Klingner & Nabaldian (2002), esta teoría indica que el rendimiento laboral se asocia con la apreciación del personal acerca del trato recibido. Por consiguiente, estas percepciones tienen su correlato en manifestaciones de fidelidad, de mejor voluntad y de una disposición por desarrollar un trabajo más eficaz al interior de la organización. A menudo esta perspectiva del trabajador se ha asociado en mayor medida con un rasgo psicoemocional que con una apreciación basada en experiencias reales. Sin embargo, indica que el no favoritismo y el trato democrático son aspectos importantes. Asimismo, incide transversalmente el elemento comunicativo a nivel óptimo en todos los estamentos de la organización (Klingner & Nabaldian, 2002).

La equidad se constituye con dos componentes: el desempeño y la equiparación con los demás. En cuanto al desempeño, el trabajador coteja su rendimiento laboral, así como el respaldo que recibe, sea mediante reconocimiento o recompensa, con el de otros trabajadores de la organización. Con referencia a la equiparación, se trata la confrontación a nivel personal de cada trabajador con su compañero de trabajo (Klingner & Nabaldian, 2002). De acuerdo a lo descrito, la teoría de la equidad se fundamenta en el balance que se establece entre, por un lado, el trato recibido por el empleado y, por el otro, rendimiento, mostrándose así una vinculación entre el esfuerzo y la recompensa; por lo tanto, en función del trato recibido, que puede o no revestir injusticia, el trabajador se sentirá impulsado a exhibir un determinado rendimiento (Klingner & Nabaldian, 2002).

Modelo de gestión por competencias: Alles (2002) indica que “la medición del rendimiento laboral es compleja puesto que se basará en las actuaciones de los trabajadores dentro de la empresa, considerando su productividad” (pág. 245).

Desempeño laboral

El desempeño laboral es la actitud de un individuo frente a su trabajo. La actitud es una declaración evaluativa favorable o desfavorable frente a un objeto, persona o acontecimiento. “En términos prácticos, las actitudes reflejan cómo se siente un individuo en relación con algo. Cuando una persona dice ‘Me gusta mi trabajo’, lo que está expresando es una actitud acerca de esa faceta de su vida”. (Robbins & Coulter, 2014, p. 450).

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se refiere a la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo. Si un individuo tiene un alto nivel de satisfacción laboral, sin duda tendrá una actitud positiva hacia su trabajo. En contraste, quien se sienta insatisfecho exhibirá una actitud negativa. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, por lo general están haciendo referencia a su satisfacción laboral (Robbins & Coulter, 2014).

| Participación laboral

“Grado en el que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es un ingrediente importante de su autoestima” (Robbins & Coulter, 2014, p. 452).

Compromiso organizacional

“Grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su filiación a la misma” (Robbins & Coulter, 2014, p. 452).

1.2. Formulación del problema

Problema principal

¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de calificación de la variable Desempeño laboral de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024?

¿Cuál es el nivel de calificación de la variable Comunicación organizacional de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024?

¿Existe relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S. A. C., Trujillo, 2024?

¿Existe relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S. A. C., Trujillo, 2024?

¿Existe relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S. A. C., Trujillo, 2024?

1.3. Objetivos

Objetivo principal

Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024.

Objetivos específicos

Describir el nivel de calificación de la variable Desempeño laboral de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024.

Describir el nivel de calificación de la variable Comunicación organizacional de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024.

Determinar la relación que existe entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S. A. C., Trujillo, 2024.

Determinar la relación que existe entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S. A. C., Trujillo, 2024.

Determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S. A. C., Trujillo, 2024.

1.4. Hipótesis

Existe relación alta y significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024.

Hipótesis Específicas

Existe relación alta y significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024.

Existe relación alta y significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024.

Existe relación alta y significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en los trabajadores de Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024.

Justificación

La presente investigación tiene una justificación teórica, metodológica y práctica. Teórica, puesto que nos permitirá conocer cómo afecta la comunicación organizacional en el desempeño de los trabajadores de Corporación A y G Group S.A.C., identificando los problemas que puede traer la falta de un medio de comunicación entre jefes y empleados y cómo esto se ve reflejado en sus labores diarias.

Asimismo, es metodológica, por cuanto se podrá disponer de un instrumento de evaluación para medir las variables de estudio, el cual ha sido elaborado por la autora y se ha establecido posteriormente su validez y confiabilidad para su aplicación a la muestra de investigación.

Y, finalmente, es práctica, porque al lograr evidenciar estos problemas, se podrá proponer estrategias, las cuales pueden traer mejoras a la empresa, cómo hacer uso de canales adecuados de comunicación, beneficiándose tanto jefes como los mismos empleados, ya que estarían más informados acerca de los cambios que se den dentro de Corporación A y G, y esto traería consigo retroalimentaciones, que finalmente se verá reflejado en su desempeño laboral, mejorando así su eficiencia en las tareas encargadas para beneficio de la empresa. Es por ello que nace la necesidad de plantear esta investigación en relación a las variables comunicación organizacional y desempeño laboral, con la finalidad de que, en base a los resultados que se obtengan, la empresa pueda adoptar medidas de corrección, dejar bien establecidas funciones y responsabilidades; de esta manera, se podrá mejorar las relaciones internas impactando positivamente en su desempeño laboral, independientemente al área que pertenezcan.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, este tipo de investigación “lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene objetivos prácticos específicos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientándonos al descubrimiento de principios y leyes” (Sánchez & Reyes, 2006, p. 36).

Considerando el enfoque, este estudio concuerda con el tipo de investigación cuantitativa, que emplea técnicas de recogida y tratamiento de información para responder a cuestiones operacionalizadas del estudio; se sustenta en la medición numérica y, principalmente en la estadística como herramienta para identificar con precisión variaciones en el comportamiento de una determinada población o muestra (Hernández, et al., 2014).

De acuerdo con el diseño, este estudio corresponde al no experimental de tipo transversal; según este criterio, el estudio no experimental se refiere a aquel que no implica la manipulación deliberada de variables y en el que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández et al., 2014).

De acuerdo con el alcance, este estudio es descriptivo correlacional, por cuanto hace una descripción de las variables y dimensiones y de las relaciones que hay entre ellas en un momento determinado (Hernández et al., 2014). Es de corte transversal, por cuanto analiza las variables en simultáneo en un momento establecido, donde se realiza un corte en el tiempo, el cual no es relevante para la manera en que se producen los eventos (De Canales et al., 2009). De acuerdo a este corte, se procedió a evaluar a los participantes de la muestra

en un solo momento con la aplicación virtual del instrumento de medición de las variables de estudio.

Población y muestra

De acuerdo a (Arias, et al., 2016) “la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (p. 202). En tal sentido, la población de este estudio está conformada por 18 trabajadores de Corporación A y G Group S.A.C., ubicado en la Urb. La Rinconada, del distrito de Trujillo.

La muestra quedará constituida, mediante técnica censal, por el total de trabajadores que conforman la población, esto es, por los 18 integrantes del personal de la empresa mencionada.

Criterios de inclusión

- Trabajadores con tiempo de servicio mínimo de un año en la empresa.
- Trabajadores con récord de asistencia regular y puntual a la empresa.

Criterios de exclusión

- Trabajadores con tiempo de servicio menor a un año en la empresa.
- Trabajadores con récord de asistencia irregular e impuntual a la empresa.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La encuesta se define como una técnica para poder obtener información relevante de un determinado grupo de personas, de acuerdo a las variables pueden ser cuantitativas o cualitativas, para poder desarrollar esta encuesta es necesario que el investigador realice sus preguntas en base a la información que desea encontrar (Westreicher, 2020). De esta

manera, se aplicó la técnica de la encuesta, con la que se midieron las variables de estudio mediante la administración, de un cuestionario elaborado para tal fin, a los trabajadores de la muestra seleccionada.

El instrumento es un cuestionario que contiene 20 ítems con opciones de respuesta según escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). 11 ítems son de la comunicación organizacional, en la dimensión comunicación ascendente 4 ítems, en la dimensión comunicación descendente 4 ítems y en la dimensión comunicación horizontal 3 ítems. Asimismo, 9 ítems son de la variable desempeño laboral, en la dimensión satisfacción laboral 3 ítems, en la dimensión participación laboral 3 ítems y en la dimensión compromiso organizacional 3 ítems.

Tabla 1

Ficha técnica del instrumento

Ficha técnica	
Nombre:	Cuestionario de comunicación organizacional y desempeño laboral
Autor:	Elaboración propia
Aplicación:	Individual
Duración:	10 a 15 minutos
Año:	2024
Número de ítems:	20
Tipo de ítems:	Politómicos, Tipo escala Likert
Ámbitos:	Organizacional e Investigación
Dimensiones:	Comunicación organizacional: C. Ascendente, C. Descendente y C. Horizontal Desempeño: Satisfacción, participación y compromiso laboral

Nota. Elaboración propia.

Validez

Se validó el instrumento mediante el Juicio de expertos. En la tabla se exhibe 1 validación de expertos.

Tabla 2

Validación de expertos

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	Dra. Nancy López	Dra. Maritza Hernández	Mg. Jorge Enríquez	Promedio
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	5	5	5	5.0
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	5	5	5	5.0
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	5	5	4.7
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	4	5	4	4.3
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	5	4	4	5.0
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	5	5	5	5.0
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	5	5	5	5.0
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	5	5	5	5.0
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	5	5	4	4.7
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	5	5	4	4.7
TOTAL - PARCIAL		48	48	46	47.3

Confiabilidad

En la tabla 3 se presenta la interpretación de los valores del Coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 3

Valores Alfa de Cronbach

Coeficiente Alfa de Cronbach	> a 0.9	excelente
	> a 0.8	bueno
	> a 0.7	aceptable
	> a 0.6	cuestionable
	> a 0.5	pobre
	< a 0.5	inaceptable

Nota. Esta tabla muestra la interpretación de los valores del Coeficiente Alfa de Cronbach. Fuente: Hernández & Mendoza (2018).

En la tabla 4 se presenta el resumen de procesamiento de datos, en la cual se observa que todos los datos son válidos.

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

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

En la tabla 5 se exhibe el resultado de Alfa de Cronbach. El valor alfa de Cronbach obtenido es considerado excelente según la tabla 3.

Tabla 5

Resultado de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	20

Nota. Fuente SPSS.

Procedimiento de recolección de datos

Se realizó una revisión de las bases teóricas para poder definir cuáles serían las variables de la investigación, en este caso fue variable 1 Comunicación organizacional y variable 2 Desempeño laboral, asimismo se identificó tres dimensiones para cada variable teniendo en cuenta sus conceptos y contexto de la investigación. Seguidamente se seleccionó los indicadores más apropiados para cada dimensión considerando que sean medibles y relevantes para la información que se desea obtener.

Una vez definidas las variables y dimensiones, se procedió a elaborar los indicadores de cada dimensión y se redactaron las preguntas del cuestionario usando un lenguaje claro y sencillo buscando que los encuestados puedan tener una comprensión rápida, las preguntas fueron de tipo cerradas con opciones de respuesta de tipo Likert.

Teniendo terminado el cuestionario se pasó por un proceso de validación de juicio de expertos, con la participación de tres profesionales de maestría y doctorado, para que puedan brindar, en calidad de jueces expertos, sus correcciones y visto bueno para la aplicación del instrumento. Luego de la revisión de los ítems del instrumento, de acuerdo a los 10 indicadores de evaluación (claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia,

intencionalidad, coherencia, consistencia, conveniencia, y metodología), los jueces otorgaron valoraciones que oscilan entre excelente (5), bueno (4), regular (3), insuficiente (2), y mala (1); de este modo, sus calificaciones fueron las siguientes: la Dra. Nancy López, 48 puntos, con la recomendación de su aplicabilidad; la Dra. Maritza Hernández, también 48 puntos, con la observación de que es posible aplicar; y el Mg. Jorge Enríquez, con 46 puntos, igualmente con la recomendación de su administración a la muestra. En promedio, se registró un puntaje de 47.3 puntos, el cual corresponde a la categoría de instrumento válido y aplicable.

Posteriormente, para determinar la confiabilidad del cuestionario, se aplicó la técnica de consistencia interna, que, mediante el coeficiente alfa de Cronbach, permite determinar la fiabilidad de los ítems; constituye un valor de medición que oscila entre 0 y 1, de modo que mientras el coeficiente obtenido se aproxima a 1, mayor consistencia interna mostrarán los ítems de la escala analizada. Se encontró que, para los ítems de la escala total del cuestionario, el valor alfa de Cronbach obtenido ($\alpha = 0,945$) es considerado excelente.

Luego, para obtener la información de los encuestados en la modalidad de evaluación virtual, se trasladaron las preguntas del cuestionario a un formulario con el formato de Google Forms, y con el conocimiento informado con las indicaciones necesarias; además, se solicitó al gerente de la empresa Corporación A y G Group S.A.C. la autorización para poder compartir el link de la encuesta a los trabajadores en el plazo de una semana, enviados a sus WhatsApp personales, dando seguridad a la información recolectada. Finalmente, se aplicó la encuesta virtual a los 18 colaboradores de la empresa.

Procedimiento de análisis de datos

Son dos las técnicas de análisis de datos que se utilizaron para la obtención de los resultados que se muestran en el siguiente capítulo: la técnica del análisis estadístico descriptivo, y luego la técnica de estadística inferencial, con el análisis de normalidad de datos y las pruebas estadísticas correspondientes.

En cuanto a la primera técnica, se obtuvieron los resultados por cada una de las variables y dimensiones de investigación (comunicación organizacional y desempeño laboral) a través de tablas de frecuencias y porcentajes, cada una de las cuales, para su presentación, va acompañada de su figura e interpretación respectiva.

Con relación a la segunda técnica, la del análisis inferencial, previo a la comparación de hipótesis, se calculó la normalidad de datos con la prueba de Shapiro-Wilk, apropiada para tamaños muestrales menores a 50. Como se registraron valores de Shapiro-Wilk no significativos, se comprobó de este modo que los datos de comunicación organizacional y desempeño laboral sí presentan distribución normal; por consiguiente, se empleó la correlación lineal de Pearson como prueba estadística paramétrica para la verificación de la hipótesis general y de las específicas.

Finalmente, para cada una de las hipótesis planteadas, la decisión estadística de rechazo o aceptación se tomó considerando el nivel de significancia de $p < 0,01$.

Aspectos éticos

En este estudio se tomaron en cuenta los principios éticos que norman al investigador de administración, que hicieron posible ceñirse a los objetivos establecidos, moral y éticamente aceptados. En tal sentido, se mantuvo estricta reserva en la recolección y análisis de datos, guardando la confidencialidad de la información brindada por los evaluados y

comunicándoles acerca del anonimato de la encuesta administrada y de sus fines exclusivos de investigación.

De esta manera, este estudio se ciñó al cumplimiento de las normas indicadas por el Código de Ética de la Investigación Científica en UPN (Resolución Rectoral N° 028-2024-UPN); de acuerdo a este Código, se cumplieron los principios de respeto a la autonomía, beneficencia, responsabilidad, justicia, integridad científica, normatividad, y difusión, así como las disposiciones que corresponden al Título IV Obligaciones de los investigadores.

De otro lado, en la redacción de este estudio se siguieron las normas APA de la séptima edición (American Psychological Association, 2021), tanto para las citas y referencias bibliográficas como para la presentación de las tablas y figuras. Se tuvo en cuenta la redacción del trabajo con bastante originalidad, con el fin de reducir al mínimo el porcentaje de similitud, respetando siempre los derechos de autor de las fuentes revisadas y citadas en el transcurso de la investigación.

Cabe señalar, además, que en todo momento se trabajó en coherencia con lo estipulado por la Ley Universitaria actual N° 30220 lo cual abona a la autenticidad y validez de esta investigación (El Peruano, 2014, julio 9).

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Análisis descriptivo

Resultados de datos sociodemográficos

Tabla 6

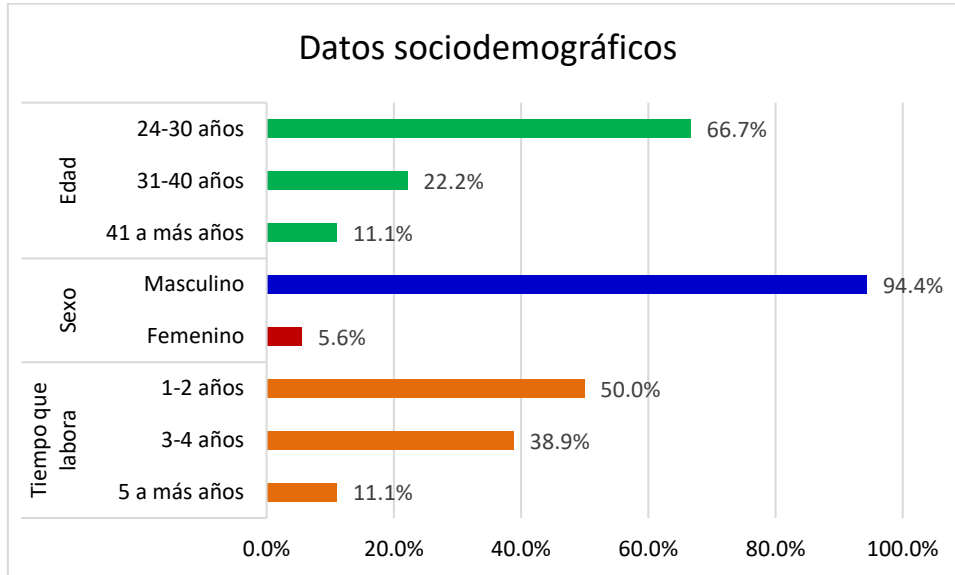
Datos sociodemográficos de los encuestados

Datos generales		N	%	% acumulado
Edad	24-30 años	12	66,7%	66,7%
	31-40 años	4	22,2%	88,9%
	41 a más años	2	11,1%	100,0%
	Total	18	100,0%	
Sexo	Masculino	17	94,4%	94,4%
	Femenino	1	5,6%	100,0%
	Total	18	100,0%	
Tiempo que laboral	1-2 años	9	50,0%	50,0%
	3-4 años	7	38,9%	88,9%
	5 a más años	2	11,1%	100,0%
	Total	18	100,0%	

Nota. Datos obtenidos de encuesta aplicada.

Figura 1

Datos sociodemográficos



Nota. Datos obtenidos de encuesta aplicada.

Interpretación: Como se aprecia en la tabla 6 y figura 1, el más alto porcentaje de la muestra de trabajadores tiene edades entre los 24 y 30 años, al que le sigue el 22,2% de aquellos con edades entre los 31 y 40 años, ocupando solo el 11,1% los trabajadores con edades de 41 a más. Se registra, además, 94,4% de sexo masculino, y 5,6% del femenino. Según el tiempo que labora, el 50% de los trabajadores viene laborando de 1 a 2 años; el 38,9%, de 3 a 4 años; y apenas el 11,1%, de 5 a más años.

Resultados descriptivos de la variable Comunicación organizacional

Tabla 7

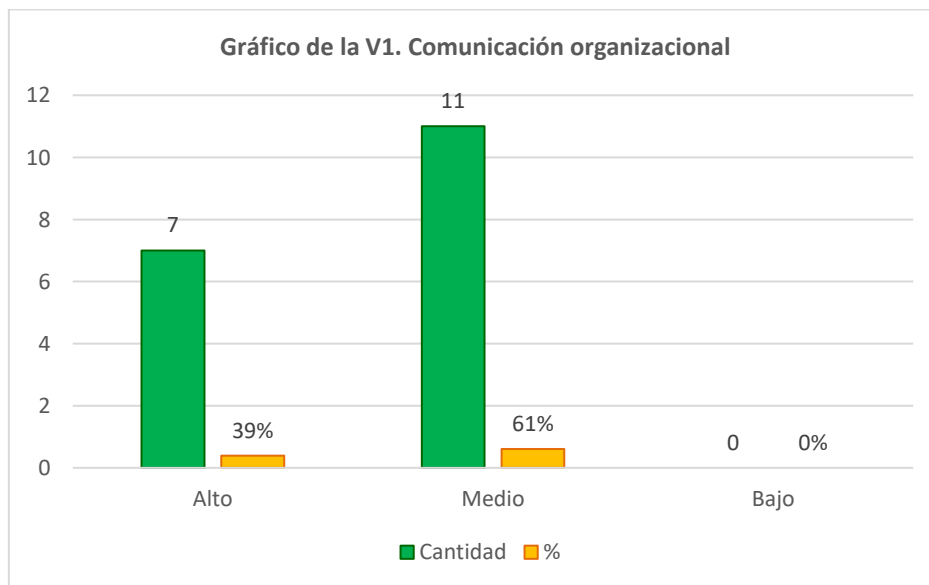
Comunicación Organizacional

Nivel	Rangos de calificación	Cantidad	%
Alto	41-55	7	39%
Medio	26-40	11	61%
Bajo	11-25	0	0%
Total		18	100%

Nota. Resumen de los datos tabulados. Elaboración propia.

Figura 2

Comunicación Organizacional



Nota. Resumen de los datos tabulados. Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 7 y figura 2, el 39% de los trabajadores de la Corporación A y G Group S.A.C percibe la comunicación organizacional en un nivel alto; el 61%, en un nivel medio; no registrándose ningún porcentaje en el nivel bajo.

Tabla 8

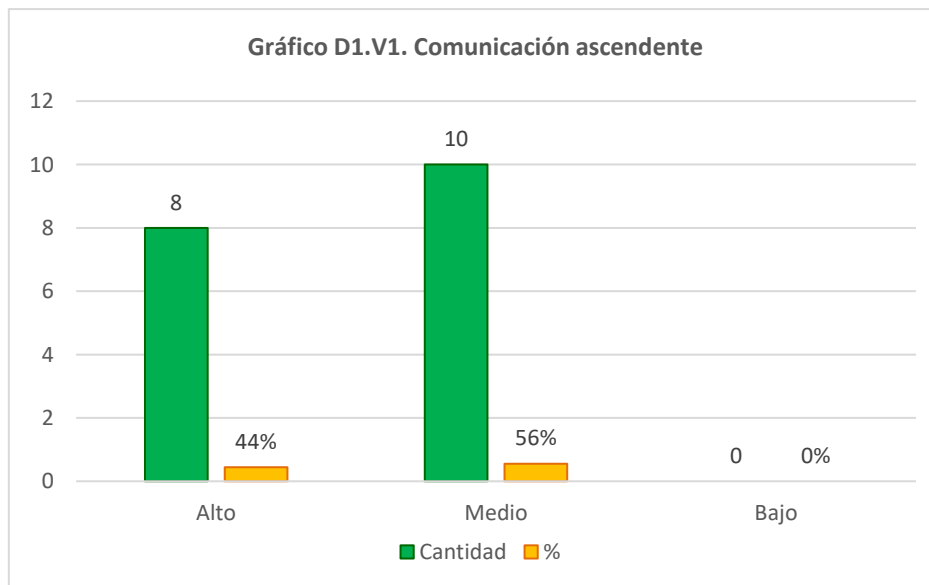
D1.VI. Comunicación ascendente

Nivel	Rangos de calificación	Cantidad	%
Alto	16-20	8	44%
Medio	10-15	10	56%
Bajo	4-9	0	0%
Total		18	100%

Nota. Resumen de los datos tabulados. Elaboración propia.

Figura 3

D1.VI. Comunicación ascendente



Nota. Resumen de los datos tabulados. Elaboración propia.

De acuerdo a lo registrado en la tabla 8 y figura 3, el 44% de los trabajadores de la empresa percibe la comunicación ascendente en un nivel alto; mientras que el 56% lo ubica en un nivel medio; no evidenciándose ningún porcentaje en el nivel bajo.

Tabla 9

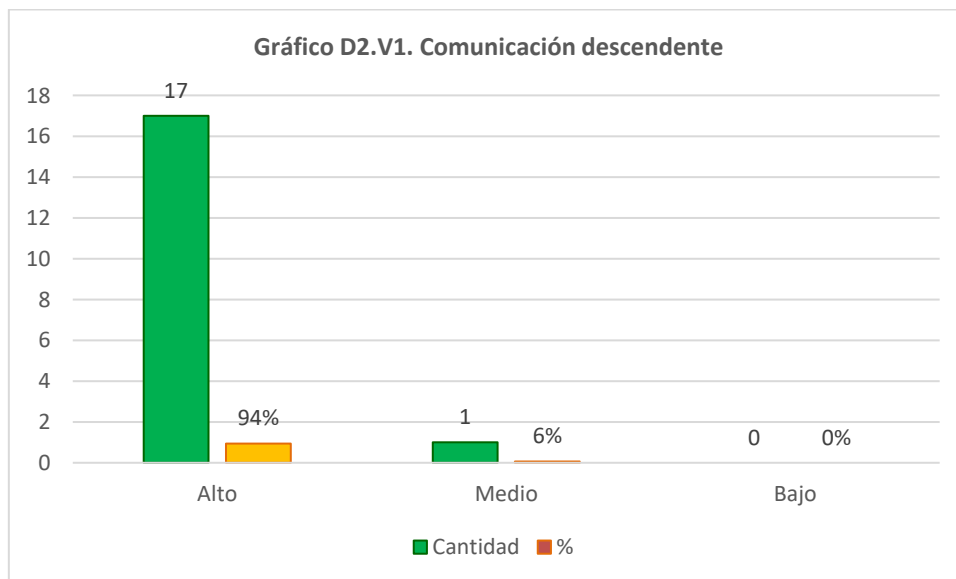
D2.VI. Comunicación descendente

Nivel	Rangos de calificación	Cantidad	%
Alto	16-20	17	94%
Medio	10-15	1	6%
Bajo	4-9	0	0%
Total		18	100%

Nota. Resumen de los datos tabulados. Elaboración propia.

Figura 4

D2.VI. Comunicación descendente



Nota. Resumen de los datos tabulados. Elaboración propia.

Según lo observado en la tabla 9 y figura 4, el 94% de los trabajadores de la empresa aprecia la comunicación ascendente en un nivel alto; en tanto que el solo 6% lo sitúa en un nivel medio; sin registrarse porcentaje alguno en el nivel bajo.

Tabla 10

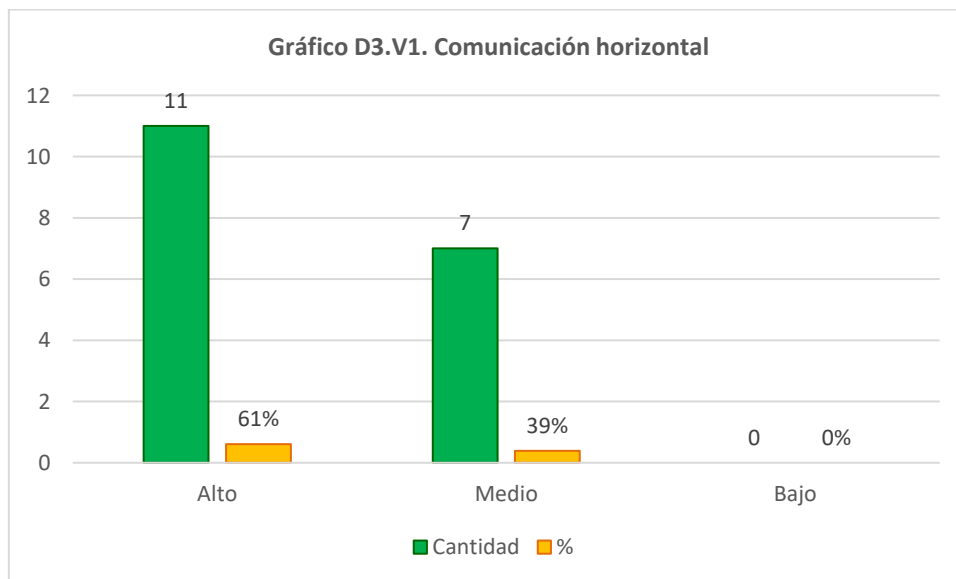
D3.VI. Comunicación horizontal

Nivel	Rangos de calificación	Cantidad	%
Alto	12-15	11	61%
Medio	8-11	7	39%
Bajo	3-7	0	0%
Total		18	100%

Nota. Resumen de los datos tabulados. Elaboración propia.

Figura 5

D3.VI. Comunicación horizontal



Nota. Resumen de los datos tabulados. Elaboración propia.

En la tabla 10 y figura 5, el 61% de los trabajadores de la empresa considera la comunicación horizontal en un nivel alto; el 36% lo estima en un nivel medio; sin consignarse porcentaje alguno en el nivel bajo.

Resultados de la variable de estudio: desempeño laboral

Tabla 11

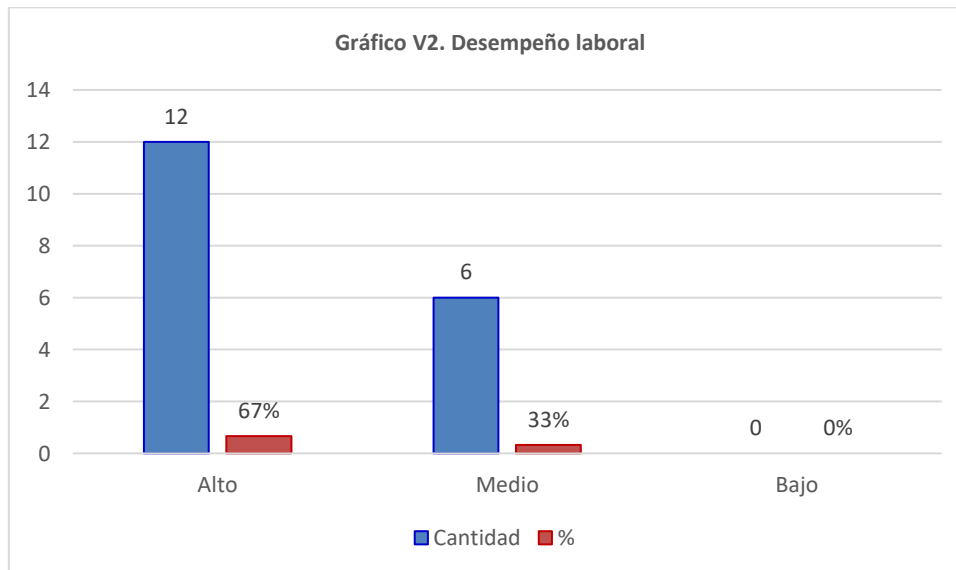
V2. Desempeño laboral

Nivel	Rangos de calificación	Cantidad	%
Alto	34-45	12	67%
Medio	22-33	6	33%
Bajo	9-21	0	0%
Total		18	100%

Nota. Resumen de los datos tabulados. Elaboración propia.

Figura 6

V2. Desempeño laboral



Nota. Resumen de los datos tabulados. Elaboración propia.

En la tabla 11 y figura 6, se aprecia que el 67% de los trabajadores de la Corporación A y G Group S.A.C se encuentra en un nivel alto de desempeño laboral; el 33% se ubica en un nivel medio; y en el nivel bajo no se registra ningún caso.

Tabla 12

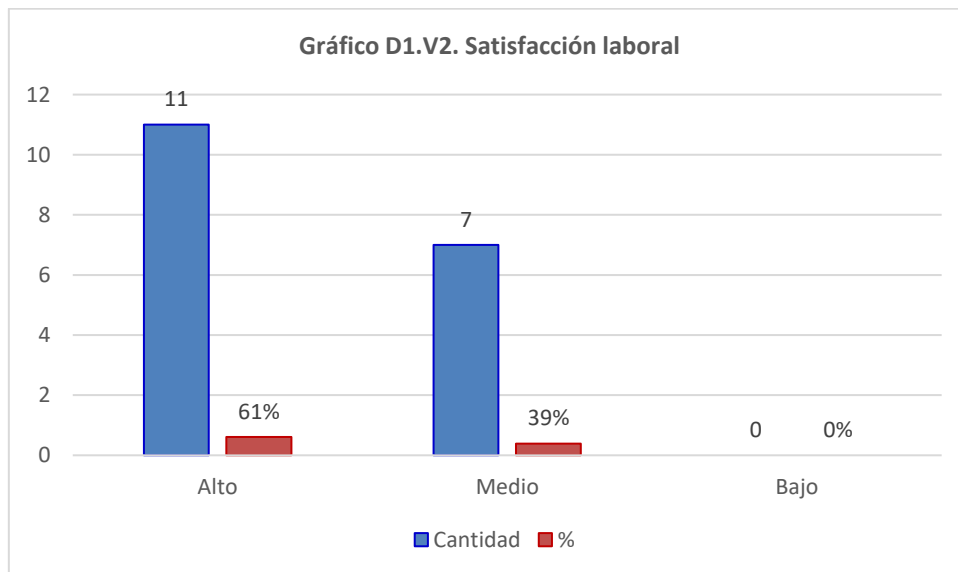
D1.V2. Satisfacción laboral

Nivel	Rangos de calificación	Cantidad	%
Alto	12-15	11	61%
Medio	8-11	7	39%
Bajo	3-7	0	0%
Total		18	100%

Nota. Resumen de los datos tabulados. Elaboración propia.

Figura 7

D1.V2. Satisfacción laboral



Nota. Resumen de los datos tabulados. Elaboración propia.

En la tabla 12 y figura 7, se consigna un 61% de trabajadores de la empresa en un nivel alto de satisfacción laboral; mientras que el 39% se halla en un nivel medio; y ningún porcentaje se registra en el nivel bajo.

Tabla 13

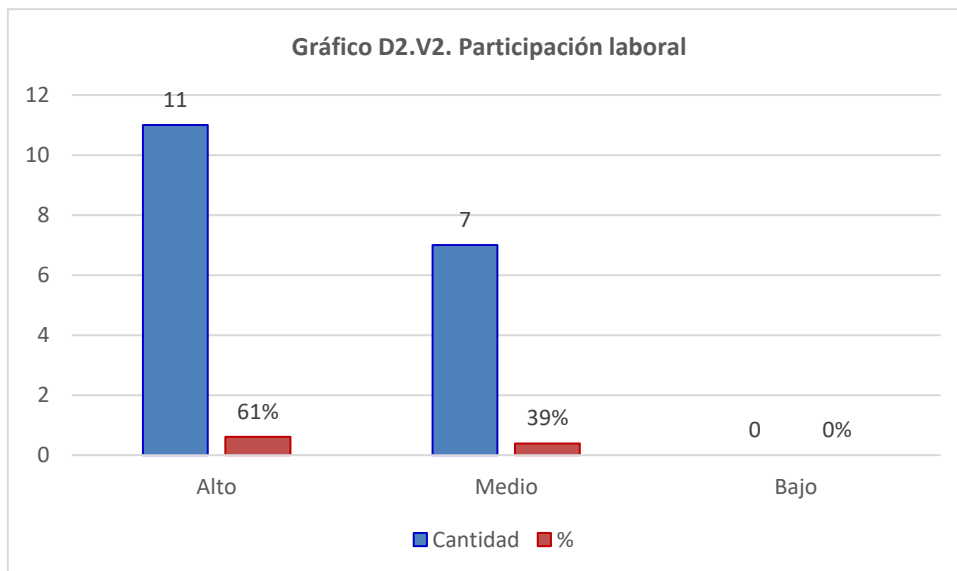
D2.V2. Participación laboral

Nivel	Rangos de calificación	Cantidad	%
Alto	12-15	11	61%
Medio	8-11	7	39%
Bajo	3-7	0	0%
Total		18	100%

Nota. Resumen de los datos tabulados. Elaboración propia.

Figura 8

D2.V2. Participación laboral



Nota. Resumen de los datos tabulados. Elaboración propia.

En la tabla 13 y figura 8, se observa que el 61% de los trabajadores de la empresa se mantiene en un nivel alto de participación laboral; en tanto que el 39% se sitúa en un nivel medio; sin registrarse ningún porcentaje en el nivel bajo.

Tabla 14

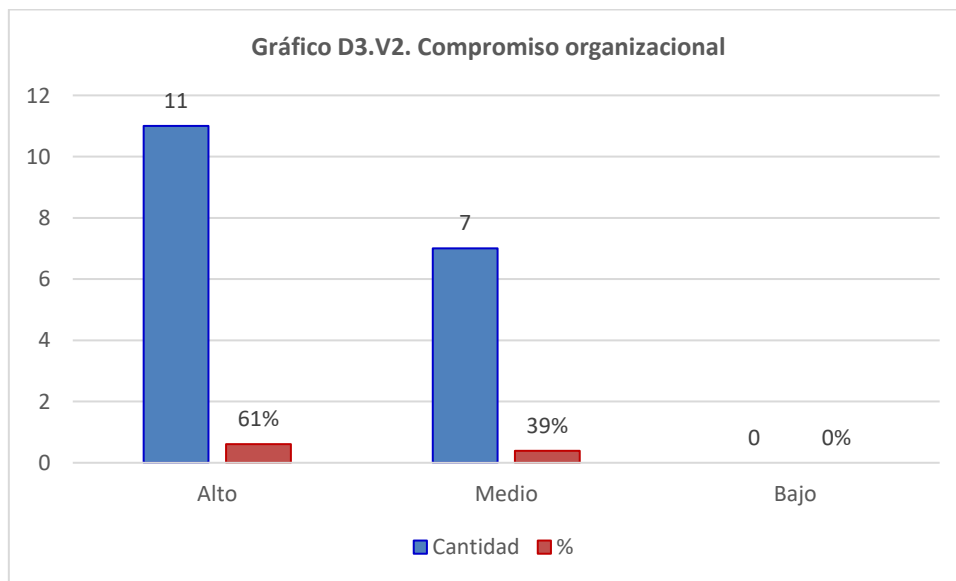
D3.V2. Compromiso organizacional

Nivel	Rangos de calificación	Cantidad	%
Alto	12-15	11	61%
Medio	8-11	7	39%
Bajo	3-7	0	0%
Total		18	100%

Nota. Datos obtenidos de encuesta aplicada.

Figura 9

D3.V2. Compromiso organizacional



Nota. Resumen de los datos tabulados. Elaboración propia.

En la tabla 14 y figura 9, predomina el nivel alto en la dimensión: compromiso organizacional, con el 61% de los trabajadores de la empresa; más de un tercio de la muestra, el 39%, se encuentra en un nivel medio; no evidenciándose ningún caso en el nivel bajo.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Se estableció la normalidad haciendo uso del estadístico de Shapiro-Wilk (S-W), por cuanto resulta el más conveniente para tamaños muestrales menores a 50. Se formula la normalidad de datos en los siguientes términos:

Variable Comunicación organizacional

H₀. La muestra proviene de una distribución normal.

H₁. La muestra no proviene de una distribución normal.

Regla de decisión estadística:

Si la significación $< 0,05$, entonces se rechaza H₀;

si la significación $\geq 0,05$, entonces se acepta H₀.

Según los resultados de la tabla 15, se observa que la V1. Comunicación organizacional no registra valor de Shapiro-Wilk significativo al nivel de $p < 0,05$; por tanto, de acuerdo a la regla de decisión estadística, se acepta la H₀, que plantea que los puntajes directos de la muestra surgen de una distribución normal. Se concluye que los datos de la V1. Comunicación organizacional presentan normalidad.

Variable Desempeño laboral

H₀. La muestra proviene de una distribución normal.

H₁. La muestra no proviene de una distribución normal.

Regla de decisión estadística:

Si la significación $< 0,05$, entonces se rechaza H₀;

si la significación $\geq 0,05$, entonces se acepta H_0 .

De acuerdo a los resultados consignados en la tabla 15, se observa que la V2. Desempeño laboral no registra valor de Shapiro-Wilk significativo al nivel de $p < 0,05$; por consiguiente, de acuerdo a la regla de decisión estadística, se acepta la H_0 , que establece que los puntajes directos de la muestra provienen de una distribución normal. Se concluye, entonces, que los datos de la V2. Desempeño laboral presentan normalidad.

Tabla 15

Prueba de normalidad

Variable / Dimensión	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Comunicación organizacional	0,953	18	0,468
V2. Desempeño laboral	0,921	18	0,135

Nota. Fuente SPSS.

En consecuencia, al no registrarse distribución normal en los datos de ambas variables de estudio, se decidió utilizar la prueba de correlación lineal de Pearson con la finalidad de realizar el contraste de las relaciones descritas en la hipótesis general y en las específicas de investigación.

Contraste de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 16

Correlación de Pearson entre V1. Comunicación organizacional y V2. Desempeño laboral

		V1. Comunicación organizacional	V2. Desempeño laboral
V1. Comunicación organizacional	Correlación de Pearson	1	0,739**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	18	18
V2. Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,739**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	18	18

Nota. ** Significativo al nivel de $p < 0,01$.

Según la tabla 16, el valor de Pearson calculado entre las variables de estudio ($r = 0,739$) es significativo e indica una correlación fuerte (Hernández, 2018) y significativa entre las variables de investigación referidas. En consecuencia, se comprueba que mientras mayor es la puntuación en V1. Comunicación organizacional, mayor será la puntuación en V2. Desempeño laboral en los trabajadores evaluados.

Hipótesis específica 1

Tabla 17

Correlación de Pearson entre D1.V1. Comunicación ascendente y V2. Desempeño laboral

		D.1.V1. Comunicación ascendente	V2. Desempeño laboral
D1.V1. Comunicación ascendente	Correlación de Pearson	1	0,763**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	18	18
V2. Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,763**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	18	18

Nota. ** Significativo al nivel de $p < 0,01$.

En la tabla 17 se advierte que el valor de Pearson obtenido entre D1.V1. Comunicación organizacional y V2. Desempeño laboral ($r = 0,763$) es significativo y permite comprobar la existencia de una correlación positiva fuerte (Hernández, 2018) y significativa entre D1.V1. Comunicación organizacional y V2. Desempeño laboral. Por lo tanto, se puede establecer que mientras mayor es la puntuación en D1.V1., mayor será la puntuación en V2. en la muestra de trabajadores evaluados.

Hipótesis específica 2

Tabla 18

Correlación de Pearson entre D2.V1. Comunicación descendente y V2. Desempeño laboral

		D.2.V1. Comunicación descendente	V2. Desempeño laboral
D2.V1. Comunicación descendente	Correlación de Pearson	1	0,685**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	18	18
V2. Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,685**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	18	18

Nota. ** Significativo al nivel de $p < 0,01$.

En la tabla 18, el valor de Pearson registrado entre D3.V1. Comunicación organizacional y V2. Desempeño laboral ($r = 0,685$) es significativo y evidencia una correlación fuerte (Hernández, 2018) y significativa entre D3.V1. Comunicación organizacional y V2. Desempeño laboral. Por consiguiente, se puede afirmar que mientras mayor es la puntuación en D3.V1., mayor será la puntuación en V2. en la muestra de trabajadores encuestados.

Hipótesis específica 3

Tabla 19

Correlación de Pearson entre D3.V1. Comunicación horizontal y V2. Desempeño laboral

		D.3.V1. Comunicación horizontal	V2. Desempeño laboral
D3.V1. Comunicación horizontal	Correlación de Pearson	1	0,685**
	Sig. (bilateral)		0,002
	N	18	18
V2. Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,685**	1
	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	18	18

Nota. ** Significativo al nivel de $p < 0,01$.

En la tabla 19, el valor de Pearson registrado entre D3.V1. Comunicación horizontal y V2. Desempeño laboral ($r = 0,685$) es significativo y señala una correlación fuerte (Hernández, 2018) y significativa entre D3.V1. Comunicación horizontal y V2. Desempeño laboral. Por tanto, se verifica que mientras mayor es el puntaje en D3.V1., mayor será el puntaje en V2. en los trabajadores evaluados.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Los resultados de esta investigación fueron obtenidos con la correlación lineal de Pearson, con la cual se pudo comprobar cada una de las hipótesis formuladas. De esta manera, en la contrastación de la hipótesis general se encontró que el valor r de Pearson = 0,739 obtenido es significativo con un p -valor de 0,000, e indica que hay entre estas dos variables del estudio relación fuerte y significativa. Este hallazgo confirma lo ya reportado por algunas investigaciones; tal es el caso de Vargas (2022), que encontró asociación fuerte entre las variables de comunicación organizativa y rendimiento laboral; por otra parte, se coincide con La Rosa (2024), quien registró en su estudio que existe relación muy significativa y un alto grado de correlación entre comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa seleccionada con un resultado de r de Pearson = 0,856 y p -valor = 0,000; concluyendo que gestionar adecuadamente la comunicación interna favorece el desempeño laboral.

Otras investigaciones desarrolladas a nivel nacional mantienen un consenso acerca de la estrecha relación entre las variables mencionadas; se puede mencionar que se coincide con Huamanlazo (2023) CON coeficiente rho de Spearman de 0,63 y con nivel de significancia de 0,000. De la misma manera, no se encuentra similitud con Mamani (2022), quien concluye que no hay relación entre el desempeño laboral la comunicación organizacional. Sin embargo, se halla cierta similitud con Ufuophu-Biri & Ayewumi (2022), en su trabajo realizado en Nigeria, verificaron una correlación débil entre las variables mencionadas, mostrando que la comunicación organizacional solo explicó el 2,0% de la variación en el desempeño laboral de los empleados participantes. No obstante, se concuerda con Ogunola & Chiedo (2015), quienes mostraron que existe una relación significativa entre

las variables de estudio, recomendando que los gerentes deben garantizar que la transferencia de información dentro de la organización esté bien organizada, así como proporcionar retroalimentación a los empleados sobre la calidad del desempeño que realizan en sus trabajos. Finalmente, se coincide con, Rivera (2019), con un resultado de R^2 corregida igual a 0,196. y el valor $p = 0,000$; él comprobó que el grado de comunicación interna percibido por los empleados evaluados, tiene una relación lineal positiva y significativa en grado moderado con la variable desempeño laboral.

Con referencia a la contrastación de la hipótesis específica 1, se halló que el valor r de Pearson = 0,763 es significativo y permite establecer que la comunicación ascendente se relaciona fuerte y significativamente con el desempeño laboral. Un resultado semejante se encuentra en el trabajo de Remicio (2020), quien verificó una correlación significativa entre la dimensión comunicación ascendente y la variable desempeño laboral, con un estadístico r de Pearson que asciende a 0,657, a un nivel de significancia $p=0,00$, estableciendo que existe una correlación positiva alta entre la comunicación organizacional y desempeño laboral de la empresa estudiada. También son del mismo tenor los resultados presentados por Huamanlazo (2023), que obtuvo un valor rho de Spearman de 0,703, que indica un nivel alto de correlación entre la dimensión comunicación ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores entrevistados.

Correspondiente a la contrastación de la hipótesis específica 2, los resultados permitieron demostrar que el valor r de Pearson = 0,685 es significativo y, por tanto, se comprueba que la comunicación descendente tiene estrecha relación con el desempeño laboral. Por su lado, Remicio (2020) registró un valor r de Pearson de 0,778; mientras que Romani y Terbullino (2022) consignaron en su estudio un valor chi cuadrado de 16,667,

comprobando ambos reportes relaciones positivas significativas entre la dimensión de comunicación descendente y el desempeño laboral.

Con referencia a la contrastación de la hipótesis específica 3, los datos evidenciaron una relación significativa al nivel de $p < 0,01$, con valor r de Pearson = 0,685; comprobándose que la comunicación horizontal correlaciona significativamente con el desempeño laboral. Al respecto, Crispin (2019)y Huamanlazo (2023) reportaron sus hallazgos con valores de correlación de Spearman significativos, $\rho = 0,707$ y $\rho = 0,710$, respectivamente, confirmando que tales relaciones entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral son positivas y significativas, concluyendo que la empresa promueve la relación entre los colaboradores, lo cual les permite mejorar sus relaciones interpersonales sintiéndose valorados y comprendidos con el fin de apoyarse en soluciones inmediatas que puedan presentarse en las actividades que realizan; incentivándose el diálogo de manera más amena entre todos los miembros de la organización.

Limitaciones

Una principal limitación encontrada en el contraste de las hipótesis específicas es la referente a la disponibilidad de información empírica sobre las relaciones entre cada una de las dimensiones de la variable: comunicación organizacional con el desempeño laboral; para establecer comparativamente el contraste de los resultados registrados en este estudio con los reportados por otras investigaciones, no ha sido posible disponer de datos empíricos suficientes, ni tampoco del marco teórico enfocado que permita sustentar las correlaciones demostradas correspondientes a las hipótesis específicas.

Otra limitación es la concerniente al tamaño de la muestra, que, por ser, en este caso, estadísticamente pequeña, no permite generalizar los resultados significativos aquí

registrados, a poblaciones más grandes de trabajadores de empresas de zonas aledañas con similares características a la organización que formó parte de este estudio, por cuanto las inferencias establecidas se ven limitadas sobre todo en inferir los resultados de las agropecuarias.

Una última limitación en esta tesis se refiere al hecho de que no se abordó una relación de causalidad entre las variables de estudio consideradas, es decir, ajustándose a un modelo explicativo que permita determinar el tamaño del efecto de la comunicación organizacional en el comportamiento de la variable: desempeño laboral; por lo que se sugiere profundizar este diseño en futuros trabajos.

Implicancias

En la presente investigación se describen implicancias a nivel práctico, teórico y metodológico. A nivel práctico, por cuanto es importante para la gerencia de la empresa tener conocimiento preciso de los niveles de comunicación que se desarrollan entre jefes y trabajadores y en la interacción entre trabajadores de las diversas secciones de la planta; de manera que este nuevo conocimiento permitirá tomar decisiones más eficaces para lograr que las líneas comunicativas contribuyan a elevar el nivel de rendimiento de los trabajadores en la organización. Se puede considerar una implicancia a nivel teórico, pues los resultados del estudio señalan que las variables de estudio analizadas se relacionan significativamente; por ello, significan un aporte al desarrollo de enfoques teóricos orientados a optimizar las estrategias de comunicación organizacional entre gerentes y trabajadores, que posibiliten predecir con eficacia un mejor desempeño laboral dentro de la empresa. Además, tiene implicancia a nivel metodológico, pues para los investigadores en el campo de la administración este trabajo constituye una fuente de consulta con información empírica

actualizada acerca de las variables aquí tratadas; agregándose que el instrumento utilizado para la evaluación presenta un puntaje promedio de 47.3 puntos otorgado por jueces expertos, quienes lo catalogan como válido y aplicable, así como un valor alfa de Cronbach equivalente a 0,945, que corresponde a un nivel de consistencia interna excelente.

Conclusiones

Primera. En primer lugar, respecto al objetivo general, se determina que existe relación alta y significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024. Se confirma con el valor obtenido de r de Pearson de 0,739. Además, el p -valor es igual a 0,000, lo que indica que la relación entre ambas variables es significativa.

Segunda. De acuerdo al objetivo específico 1, se conoce que el 39% de los trabajadores encuestados refiere que la empresa presenta un alto nivel de comunicación organizacional; el 61%, que se encuentra en un nivel medio, evidenciándose 0% en el nivel bajo.

Tercera. Según el objetivo específico 2, se consigna un 67% de trabajadores evaluados que se opinan tener en un nivel alto de desempeño laboral, el 33% se mantiene en un nivel medio, registrándose 0% en el nivel bajo.

Cuarta. Respecto al objetivo específico 3, se establece que existe relación entre la dimensión: comunicación ascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024. Se verifica con el valor calculado r de Pearson de 0,763. Se registra también un p -valor de 0,000, que señala que la relación entre comunicación ascendente y desempeño laboral es significativa.

Quinta. Relativo al objetivo específico 4, se determina que existe relación entre la dimensión: comunicación descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024. Se contrasta con el valor generado de r de Pearson de 0,685. Se consigna del mismo modo un p -valor de 0,000, que establece que la relación entre comunicación descendente y desempeño laboral es significativa.

Sexta. Con referencia al objetivo específico 5, se encuentra que existe relación entre la dimensión: comunicación horizontal y el desempeño laboral en los trabajadores de Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024. Se comprueba con el valor calculado de r de Pearson de 0,685. Se genera asimismo un p -valor de 0,002, que demuestra que la relación entre comunicación horizontal y desempeño laboral es significativa.

Recomendaciones

De acuerdo con el objetivo general, desarrollar estudios con grupos poblacionales más amplios de trabajadores de algunas empresas de Trujillo, con la finalidad de confirmar la validez externa de los resultados aquí obtenidos acerca de la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral.

En concordancia con el primer objetivo específico, organizar reuniones con los trabajadores de la empresa evaluada, para realizar dinámicas grupales que faciliten una mayor interacción entre ellos y entre los trabajadores y los jefes, implantando nuevas estrategias de comunicación que favorezcan la consolidación de la estructura organizacional de la empresa.

En base al segundo objetivo específico, proponer al gerente de la Corporación A y G Group S.A.C., la implementación de un plan de capacitación dirigido a los trabajadores, de

manera que se les brinde, mediante el conocimiento y el aprendizaje, la posibilidad de adquirir nuevos recursos que influyan en una mejor calidad del servicio, así como un mayor rendimiento, como parte de su desempeño laboral.

Según el tercer objetivo específico, se recomienda, para una comunicación ascendente eficaz, habilitar la disposición, por parte de los trabajadores de la Corporación A y G Group S.A.C, de algunos medios de comunicación como son los correos electrónicos, el WhatsApp y los buzones de sugerencias, donde cada uno de ellos tenga la oportunidad de emitir sus ideas de innovación, recomendaciones, e incluso quejas, etc., sobre lo que acontece en las áreas de la organización, con el fin de que los jefes se encuentren permanentemente informados.

Considerando el cuarto objetivo específico, implementar en la Corporación A y G Group S.A.C. el método de evaluación participativa por objetivos, los cuales deben ser consensuados entre el gerente y los trabajadores, con una visión proactiva, democrática y participativa, que motive una comunicación descendente positiva y con un feedback adecuado.

Finalmente, teniendo en cuenta el quinto objetivo específico, diseñar un programa de integración que incluya sesiones semanales de orientación sobre cultura y valores de la empresa, así como de capacitación y desarrollo de la comunicación horizontal, con el propósito de que cada colaborador participe con sus opiniones y sugerencias, y de esta forma se logre optimizar el crecimiento de la organización.

REFERENCIAS

- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación (6ta ed.)*. Episteme.
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63, 201-2026. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Association, A. P. (2021). *Manual de Publicaciones de la APA (4ta. ed.)*. Manual Moderno.
- Ávila, A. (2013). Las organizaciones como sistemas sociales complejos. *Integración Académica en Psicología*, 1(2), 81-89. Obtenido de <https://integracion-academica.org/attachments/article/16/Integracion%20Academica%20V1N2%20red.pdf#page=83>
- Cespedes, F. (2017). *Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3217/Cespedes_CFJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Crispin, M. (2019). *Comunicación Organizacional Y Desempeño Laboral En Los Colaboradores De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Piura De La Agencia Villa El Salvador – 2019*. Lima. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1841/Crispin%20Vilca%20C%20Melissa%20Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- El Peruano*. (2014, julio 9). Obtenido de Normas Legales Año XXXI - N° 12914: <https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-universitaria-30220.pdf>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.)*. Allyn & Bacon.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill/Interamericana.
- Huamanlazo, E. (2023). *Comunicación organizacional y desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional de la Universidad Privada del Norte. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/36113/T055_20102154_M_PDF_TORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Ibañez, A. (2019). *Teoría de la fijación de metas de Locke*. Prezi.com. <https://prezi.com/complete/googleonetap/>.
- La Rosa, A. G. (2024). *Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Consorcio Grupo DELABORUM S.A.C. en el 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0c9fb6ac-c824-4347-824e-cc38c6fd83c2/content>.
- Mamani, S. M. (2022). *La comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Electro Puno S.A.A. - Sede Juliaca 2021*. Obtenido de Repositorio de la UNAP: http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18117/Mamani_Flores_Shakira_Mariby.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ogunola, A. A., & Chiedo, A. (2015). The relationship between organizational communication and job performance of employees of selected nigerian brewing industries. *Information and Knowledge Management*, 5(2), 85-91. https://staff.ouagoye.edu.ng/uploads/579_COURSES_The_Relationship_between_Organizational_Communication_and_Job_Performance_of_Employees_of_Selected_Nigerian_Brewing_Industries_202226218.pdf.
- Personio. (2024). *El 42% de los españoles no se siente escuchado por los directivos de su empresa*. Obtenido de Personio.es: <https://www.personio.es/sobre-nosotros/prensa/encuesta-directivos-transparencia/>
- Remicio, P. N. (2020). *Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café Café del Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1367/Remicio%20Diaz%2c%20Pamela%20Nathaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Resolución Rectoral N° 104-2016-UPN-SAC*. (2016, octubre 31). Obtenido de Código de Ética del Investigador Científico UPN: <https://derecho.unap.edu.pe/wp-content/uploads/2021/02/apa7.pdf>
- Rivera, I. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos*. [Tesis de maestría, Univesidad de Montemorelos]. Repositorio institucional de la Universidad de Montemorelos. <https://dspace.um.edu.mx/bitstream/handle/20.500.11972/1047/Tesis%20Iliana%20Rivera.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *ROBBINS COULTER ADMINISTRACIÓN 12ª EDICIÓN, 2014*.
Obtenido de ACADEMIA:
https://www.academia.edu/43776169/ROBBINS_COULTER_ADMINISTRACION_12a_EDICION_2014
- Romani, T., & Terbullino, I. (2022). *Comunicación organizacional interna y desempeño laboral en la empresa My Rafo Representaciones E.I.R.L.* Huancayo. Obtenido de
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12207/8/IV_FCE_309_TE_Romani_Terbullino_2022.pdf
- Salgado, J. F., & Cabal, Á. L. (2011). Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91.
doi:<https://doi.org/10.5093/tr2011v27n2a1>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Visión Universitaria.
- Soria, R. (2008). Comunicación organizacional: un modelo aplicable a la microempresa. *TEACS*, 1(1), 9-25. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3990506.pdf>
- Sosa, F. A. (2016). *Los conceptos de administración en los administradores modernos*. [Trabajo de investigación, Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas]. Repositorio institucional de la FAPCE. <https://www.facpce.org.ar/pdf/cecyt/Investigacion-DrFedericoASosa.pdf>.
- Ufuophu-Biri, E., & Ayewumi, E. T. (2022). Influence of organization communication on employee's job motivation and job performance in the broadcast organizations in Nigeria. *Journal of Public Administration, Finance and Law*, 11(24), 223-240.
doi:<https://doi.org/10.47743/jopaf1-2022-24-21>
- Vargas, M. L. (2022). *Comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una institución educativa privada de Tacna, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92963/Vargas_AML.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Vargas, M. M., Gómez, K. G., & Máynez, A. I. (2017). *Comunicación organizacional como estrategia para un buen desempeño laboral*. Obtenido de
<https://www.researchgate.net/publication/318470874>
- Westreicher, G. (1 de Febrero de 2020). *Economipedia*. Obtenido de
<https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO															
				Variable 1	Variable 2	Método															
RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN A Y G GROUP S.A.C., TRUJILLO, 2024.	Problema Principal	Objetivos Principal	Hipótesis Principal	Comunicación organizacional	Desempeño laboral	Método: Básica. Enfoque: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo correlacional. Diseño de investigación: No experimental de corte transversal. Técnicas de recolección de datos: Encuesta. Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario. Población: Estará conformada por 18 trabajadores de Corporación A y G Group S.A.C., ubicado en la Urb. La Rinconada, del distrito de Trujillo. Muestra: La muestra quedará constituida, mediante técnica censal, por todos los integrantes de la población, es decir, por los 18 trabajadores de la empresa mencionada.															
	¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024?	Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024.	Existe relación alta y significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024.																		
	Problema Específico 1	Objetivo Específico 1	Hipótesis Específica 1 Existe relación alta y significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024.	Operacionalización <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Variable 1</th> <th>Variable 2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D 1</td> <td>Comunicación ascendente</td> <td>Satisfacción laboral</td> </tr> <tr> <td>D 2</td> <td>Comunicación descendente</td> <td>Participación laboral</td> </tr> <tr> <td>D 3</td> <td>Comunicación horizontal</td> <td>Compromiso organizacional</td> </tr> <tr> <td>D 4</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Variable 1	Variable 2	D 1	Comunicación ascendente	Satisfacción laboral	D 2	Comunicación descendente	Participación laboral	D 3	Comunicación horizontal	Compromiso organizacional	D 4		
		Variable 1					Variable 2														
	D 1	Comunicación ascendente	Satisfacción laboral																		
	D 2	Comunicación descendente	Participación laboral																		
	D 3	Comunicación horizontal	Compromiso organizacional																		
	D 4																				
¿Cuál es el nivel de calificación de la variable Desempeño laboral de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024?	Describir el nivel de calificación de la variable Desempeño laboral de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024.																				
Problema Específico 2	Objetivo Específico 2	Hipótesis Específica 2 Existe relación alta y significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024.																			
¿Cuál es el nivel de calificación de la variable Comunicación organizacional de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024?	Describir el nivel de calificación de la variable Comunicación organizacional de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024.																				
Problema Específico 3	Objetivo Específico 3	Hipótesis Específica 3 Existe relación alta y significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S.A.C., Trujillo, 2024.																			
¿Existe relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S. A. C., Trujillo, 2024?	Determinar la relación que existe entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S. A. C., Trujillo, 2024.																				
Problema específico 4	Objetivo Específico 4																				
¿Existe relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S. A. C., Trujillo, 2024?	Determinar la relación que existe entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S. A. C., Trujillo, 2024.																				
Problema específico 5	Objetivo Específico 5																				
¿Existe relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S. A. C., Trujillo, 2024?	Determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corporación A y G Group S. A. C., Trujillo, 2024.																				

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
<p>Comunicación Organizacional</p> <p>Robbins y Judge (2017, como se citó en Remicio, 2020) definen la comunicación organizacional como: “Una buena comunicación ayuda a que las organizaciones tengan éxito. La comunicación es poderosa: ningún grupo u organización existiría sin compartir significados entre sus miembros”.</p>	<p>Comunicación ascendente</p> <p>Fernández y Fernández (2015, como se citó en Remicio, 2020) dicen que: “La información comienza en un nivel de jerarquía y va a otro nivel más alto. Permite comprobar la comprensión de la información recibida y también, exponer ideas, sugerencias y reivindicaciones”</p>	Atención	Su jefe le brinda atención cuando va a comunicarse con él.	<p>Escala Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Sugerencias	Los comentarios o sugerencias que le hace a su jefe son tomados en cuenta.	
		Reuniones	Participa en reuniones con su jefe para coordinar el trabajo.	
		Retroalimentación	Se le permite cuestionar la información que recibe de sus superiores.	
	<p>Comunicación descendente</p> <p>Robbins y Judge (2017, como se citó en Remicio, 2020) indica que fluye desde el nivel de un grupo u organización hasta un nivel inferior. La utilizan los líderes de grupos y gerentes para asignar metas, dar instrucciones sobre el puesto de trabajo, explicar las políticas y los procedimientos, señalar los problemas que necesitan atención y brindar retroalimentación.</p>	Seguimiento	Recibe información de su jefe sobre su desempeño en forma periódica.	
		Indicaciones	Recibe indicaciones precisas para realizar eficiente y eficazmente su trabajo.	
		Procedimiento	Las instrucciones que recibe de su jefe son claras.	
	<p>Comunicación horizontal</p> <p>De Castro (2014, como se citó en Remicio, 2020) dice: “Se da entre el personal de igual jerarquía o pares. Esta es necesaria para la buena coordinación e integración de los departamentos de las empresas”.</p>	Confianza	Existe un clima de confianza entre compañeros del mismo nivel jerárquico.	
		Integración	Su trabajo se integra con compañeros del mismo nivel jerárquico para la solución de tareas y problemas.	
		Interacción	La comunicación entre sus compañeros del mismo nivel jerárquico es abierta.	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
<p>Desempeño laboral El desempeño laboral es la actitud de un individuo frente a su trabajo. La actitud es una declaración evaluativa favorable o desfavorable frente a un objeto, persona o acontecimiento. “En términos prácticos, las actitudes reflejan cómo se siente un individuo en relación con algo. Cuando una persona dice ‘Me gusta mi trabajo’, lo que está expresando es una actitud acerca de esa faceta de su vida”. (Robbins & Coulter, 2014, p. 450)).</p>	<p>Satisfacción laboral La satisfacción laboral se refiere a la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo. Si un individuo tiene un alto nivel de satisfacción laboral, sin duda tendrá una actitud positiva hacia su trabajo. En contraste, quien se sienta insatisfecho exhibirá una actitud negativa. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, por lo general están haciendo referencia a su satisfacción laboral. (Robbins & Coulter, 2014)</p>	Ausentismo	Si faltó al trabajo en la Corporación A y G Group lo justifico.	<p>Escala Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Rotación	En la Corporación A y G Group existe baja o poca rotación de personal, ya sea por renuncia o despido.	
		Satisfacción del cliente	El trabajo que realizo contribuye con la satisfacción del cliente de la Corporación A y G Group.	
	<p>Participación laboral “Grado en el que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es un ingrediente importante de su autoestima” (Robbins & Coulter, 2014, p. 452)</p>	Identificación con el trabajo	Estoy identificado con mi trabajo en la Corporación A y G Group.	
		Respaldo organizacional	La Corporación A y G Group valora sus aportaciones y se preocupa por su bienestar.	
		Autoestima	El trabajo que realizo en la Corporación A y G Group contribuye con mi estima personal.	
	<p>Compromiso organizacional “Grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su filiación a la misma” (Robbins & Coulter, 2014, p. 452).</p>	Identificación con la organización	Estoy identificado con la misión y visión de la Corporación A y G Group.	
		Identificación con sus objetivos	Al trabajar en la Corporación A y G Group contribuye con mis objetivos personales.	
		Permanencia	La Corporación A y G Group es un buen lugar para trabajar.	

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE JURADOS EXPERTOS



RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y
EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
CORPORACIÓN A Y G GROUP S.A.C., TRUJILLO, 2024

ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Hernandez Muñoz, Maritza Delia
- 1.2. Grado académico y/o título: Doctor en Ciencias de la Educación y Magister en Psicología Empresarial.
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- 1.4. Título de la investigación: RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN A Y G GROUP S.A.C., TRUJILLO, 2024.
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario de Comunicación organizacional y Desempeño laboral.
- 1.6. Autor del instrumento: Mónica Paola, Parra Vereau
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciada en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.		x			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	x				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	x				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	x				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		x			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	x				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	x				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	x				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	x				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	x				
TOTAL - PARCIAL		40	8			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar.

Trujillo, 5 de mayo del 2024



Firma

DNI: 10281884

ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Enriquez Vereau, Jorge Luis
- 1.2. Grado académico y/o título: Magister.
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente – Pontificia Universidad Católica del Perú.
- 1.4. Título de la investigación: RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN A Y G GROUP S.A.C., TRUJILLO, 2024.
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario de Comunicación organizacional y Desempeño laboral.
- 1.6. Autora del instrumento: Mónica Paola, Parra Vereau
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciada en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

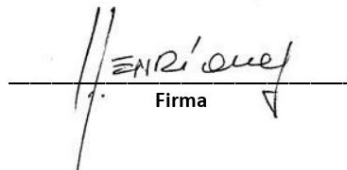
INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.		X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.		X			
TOTAL - PARCIAL	46	30	16			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar.

Trujillo, 29 de abril del 2024.


Firma

ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: López Rodríguez, Nancy Isela
- 1.2. Grado académico y/o título: Doctora en Planificación y Gestión
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente – Universidad Privada del Norte.
- 1.4. Título de la investigación: RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN A Y G GROUP S.A.C., TRUJILLO, 2024.
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario de Comunicación organizacional y Desempeño laboral.
- 1.6. Autor del instrumento: Mónica Paola, Parra Vereau
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciada en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.		X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL		40	8			

PUNTUACIÓN

- De 10 a 20: No válido, reformular
- De 21 a 30: No válido, modificar
- De 31 a 40: Validar, mejorar
- De 41 a 50: Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar.

Trujillo, 23 de abril del 2024



 Firma

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

Edad: _____ Sexo: M () F ()

Tiempo que labora en la empresa: _____ Código: _____

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ellas y elija la respuesta que mejor convenga, marcando una equis (X). Por favor, solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco.

La finalidad de la investigación es estrictamente académica por lo que su opinión es valiosa acerca de la comunicación organizacional y el desempeño laboral.

Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente. Gracias por su colaboración. Sus datos serán guardados en estricta reserva.

Preguntas	Alternativas de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
VARIABLE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN COMUNICACIÓN ASCENDENTE					
1. Su jefe le brinda atención cuando va a comunicarse con él.					
2. Los comentarios o sugerencias que le hace a su jefe son tomados en cuenta.					
3. Participa en reuniones con su jefe para coordinar el trabajo.					
4. Se le permite cuestionar la información que recibe de sus superiores.					
DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
5. Recibe información de su jefe sobre su desempeño en forma periódica.					
6. Recibe indicaciones precisas para realizar eficiente y eficazmente su trabajo.					
7. Las instrucciones que recibe de su jefe son claras.					
8. Su jefe la ha facilitado las normas que rigen su puesto de trabajo.					
DIMENSIÓN COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
9. Existe un clima de confianza entre compañeros del mismo nivel jerárquico.					
10. Su trabajo se integra con compañeros del mismo nivel jerárquico para la solución de tareas y problemas.					
11. La comunicación entre sus compañeros del mismo nivel jerárquico es abierta.					
VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL					
DIMENSIÓN SATISFACCIÓN LABORAL					
12. Si faltó al trabajo en la Corporación A y G Group lo justifico.					
13. En la Corporación A y G Group existe baja o poca rotación de personal, ya sea por renuncia o despido.					
14. El trabajo que realizo contribuye con la satisfacción del cliente de la Corporación A y G Group.					

Preguntas	Alternativas de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN LABORAL					
15. Estoy identificado con mi trabajo en la Corporación A y G Group.					
16. La Corporación A y G Group valora sus aportaciones y se preocupa por su bienestar.					
17. El trabajo que realizo en la Corporación A y G Group contribuye con mi estima personal.					
DIMENSIÓN COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
18. Estoy identificado con la misión y visión de la Corporación A y G Group.					
19. Al trabajar en la Corporación A y G Group contribuye con mis objetivos personales.					
20. La Corporación A y G Group es un buen lugar para trabajar.					

ANEXO 5: RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO ADMINISTRADO

1. Su jefe le brinda atención cuando va a comunicarse con él.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	16,7
Casi siempre	10	55,6
Siempre	5	27,8
Total	18	100,0

2. Los comentarios o sugerencias que le hace a su jefe son tomados en cuenta.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	33,3
Casi siempre	5	27,8
Siempre	7	38,9
Total	18	100,0

3. Participa en reuniones con su jefe para coordinar el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	5,6
A veces	8	44,4
Casi siempre	7	38,9
Siempre	2	11,1
Total	18	100,0

4. Se le permite cuestionar la información que recibe de sus superiores.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	50,0
Casi siempre	8	44,4
Siempre	1	5,6
Total	18	100,0

5. Recibe información de su jefe sobre su desempeño en forma periódica.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	33,3
Casi siempre	8	44,4
Siempre	4	22,2
Total	18	100,0

6. Recibe indicaciones precisas para realizar eficiente y eficazmente su trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	16,7
Casi siempre	9	50,0
Siempre	6	33,3
Total	18	100,0

7. Las instrucciones que recibe de su jefe son claras.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	33,3
Casi siempre	9	50,0
Siempre	3	16,7
Total	18	100,0

8. Su jefe la ha facilitado las normas que rigen su puesto de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	16,7
Casi siempre	12	66,7
Siempre	3	16,7
Total	18	100,0

9. Existe un clima de confianza entre compañeros del mismo nivel jerárquico.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	22,2
Casi siempre	6	33,3
Siempre	8	44,4
Total	18	100,0

10. Su trabajo se integra con compañeros del mismo nivel jerárquico para la solución de tareas y problemas.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	27,8
Casi siempre	10	55,6
Siempre	3	16,7
Total	18	100,0

11. La comunicación entre sus compañeros del mismo nivel jerárquico es abierta.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	2	11,1
Casi siempre	10	55,6
Siempre	6	33,3
Total	18	100,0

12. Si faltó al trabajo en la Corporación A y G Group lo justifico.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	22,2
Casi siempre	6	33,3
Siempre	8	44,4
Total	18	100,0

13. En la Corporación A y G Group existe baja o poca rotación de personal, ya sea por renuncia o despido.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	33,3
Casi siempre	10	55,6
Siempre	2	11,1
Total	18	100,0

14. El trabajo que realizo contribuye con la satisfacción del cliente de la Corporación A y G Group.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	27,8
Casi siempre	4	22,2
Siempre	9	50,0
Total	18	100,0

15. Estoy identificado con mi trabajo en la Corporación A y G Group.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	27,8
Casi siempre	8	44,4
Siempre	5	27,8
Total	18	100,0

16. La Corporación A y G Group valora sus aportaciones y se preocupa por su bienestar.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	27,8
Casi siempre	6	33,3
Siempre	7	38,9
Total	18	100,0

17. El trabajo que realizo en la Corporación A y G Group contribuye con mi estima personal.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	5,6
A veces	4	22,2
Casi siempre	12	66,7
Siempre	1	5,6
Total	18	100,0

18. Estoy identificado con la misión y visión de la Corporación A y G Group.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	33,3
Casi siempre	7	38,9
Siempre	5	27,8
Total	18	100,0

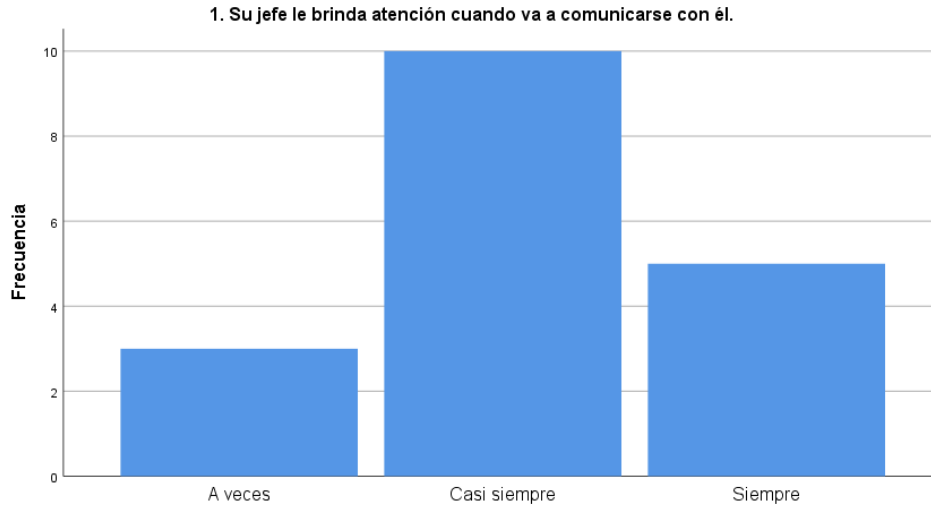
19. Al trabajar en la Corporación A y G Group contribuye con mis objetivos personales.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	22,2
Casi siempre	9	50,0
Siempre	5	27,8
Total	18	100,0

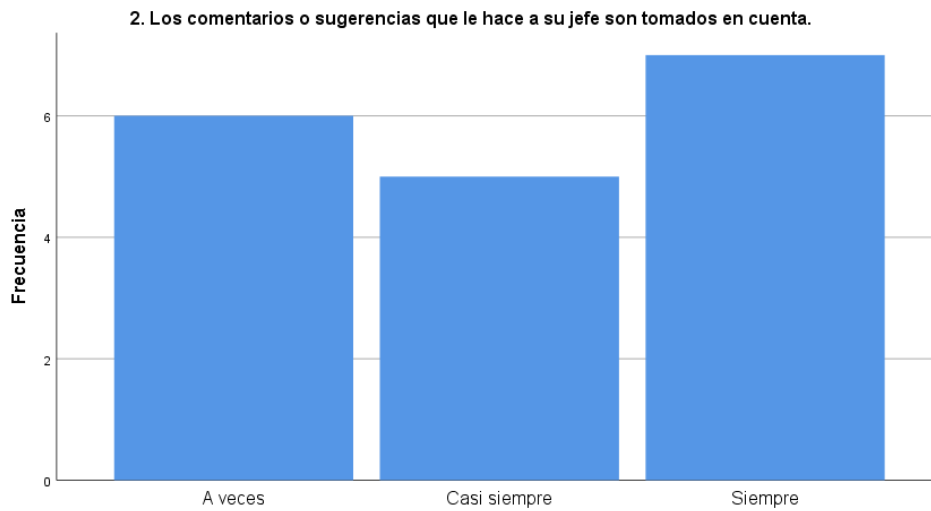
20. La Corporación A y G Group es un buen lugar para trabajar.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	27,8
Casi siempre	6	33,3
Siempre	7	38,9
Total	18	100,0

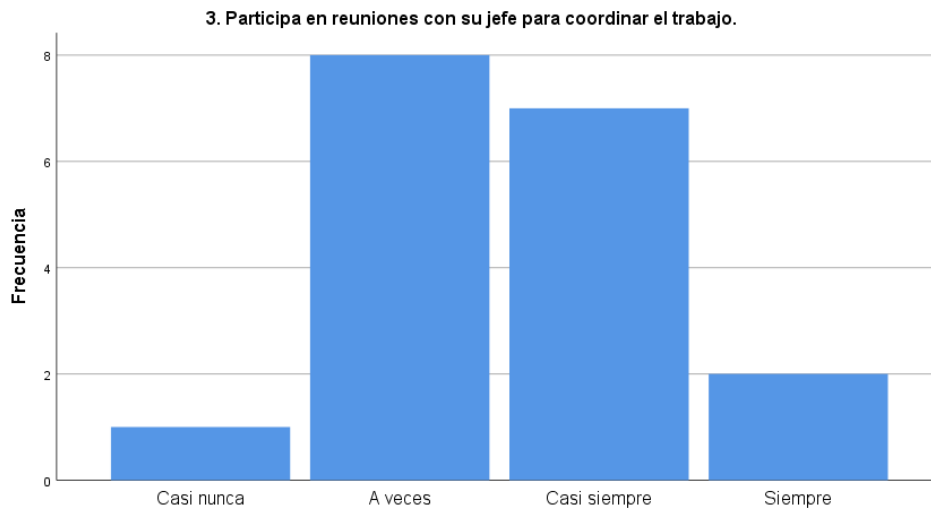
Gráficos de barras



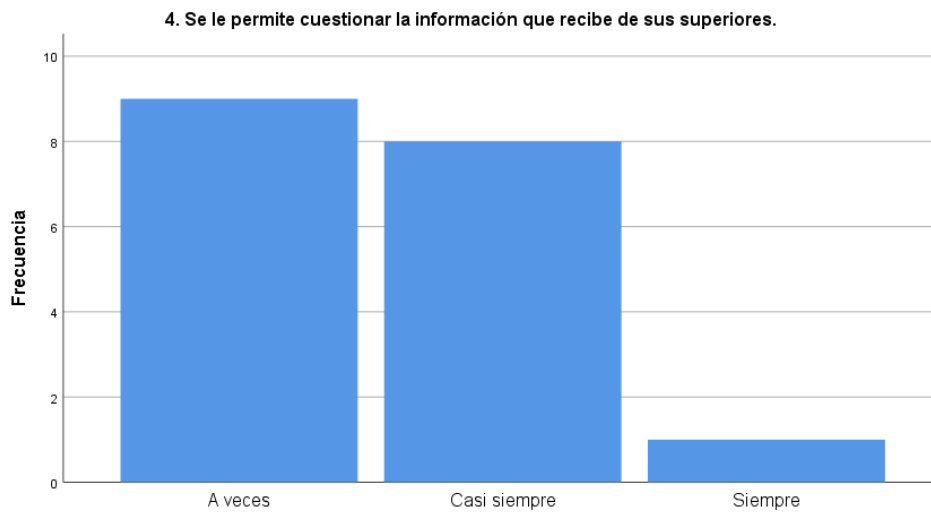
1. Su jefe le brinda atención cuando va a comunicarse con él.



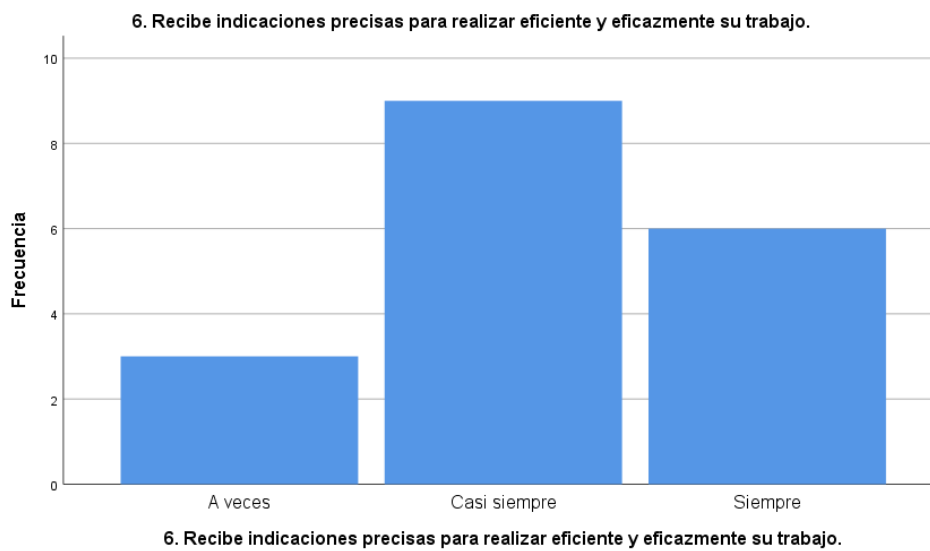
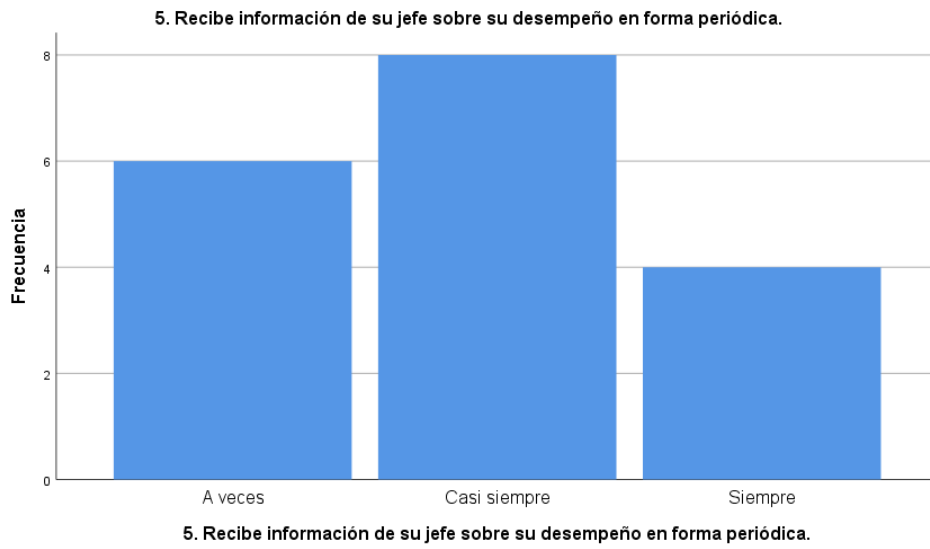
2. Los comentarios o sugerencias que le hace a su jefe son tomados en cuenta.

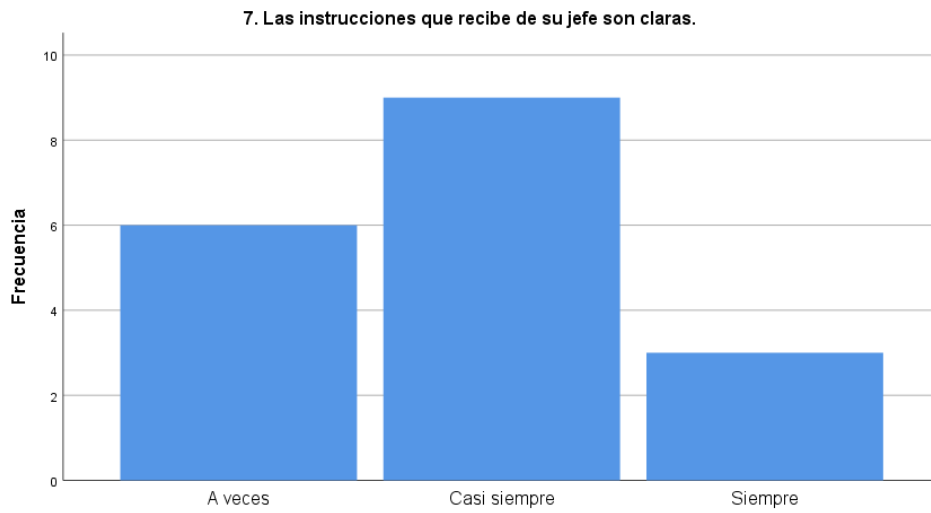


3. Participa en reuniones con su jefe para coordinar el trabajo.

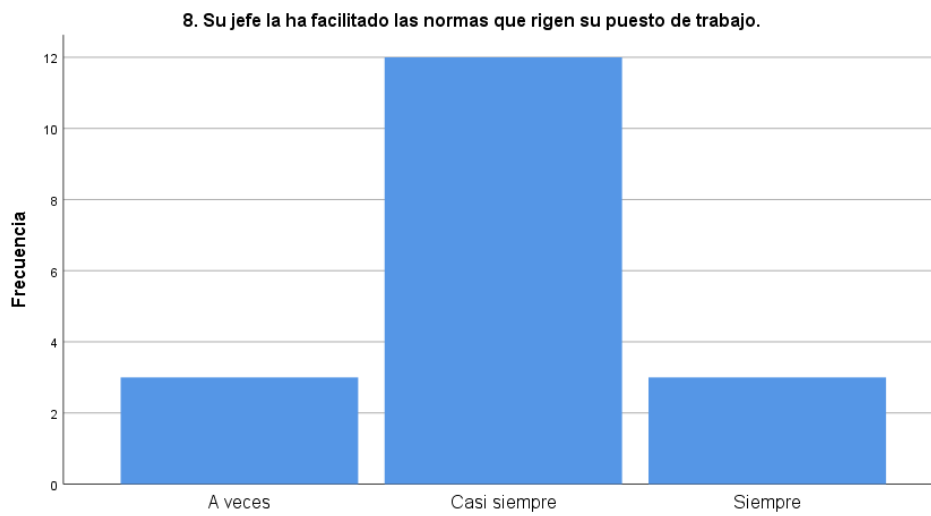


4. Se le permite cuestionar la información que recibe de sus superiores.

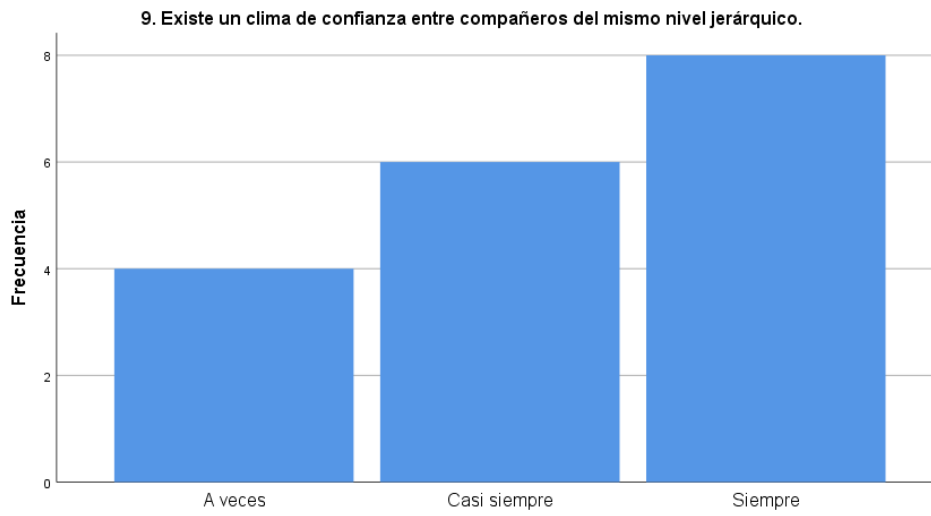




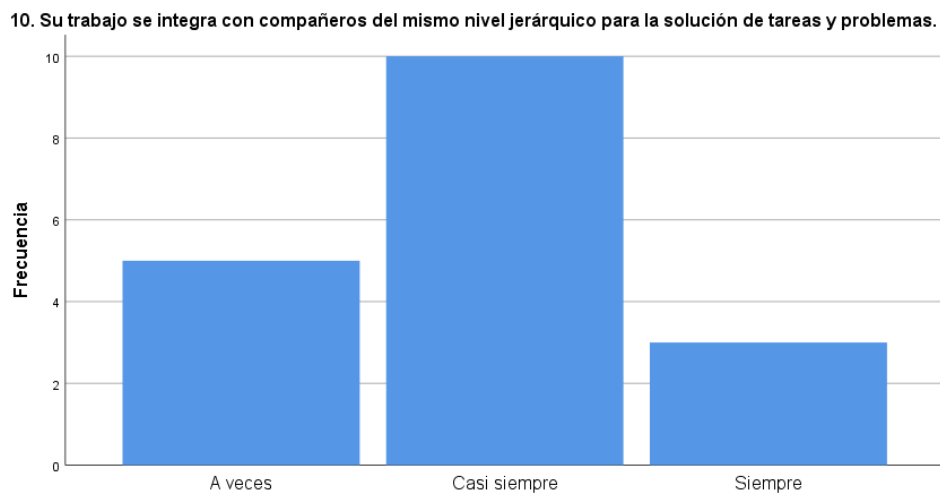
7. Las instrucciones que recibe de su jefe son claras.



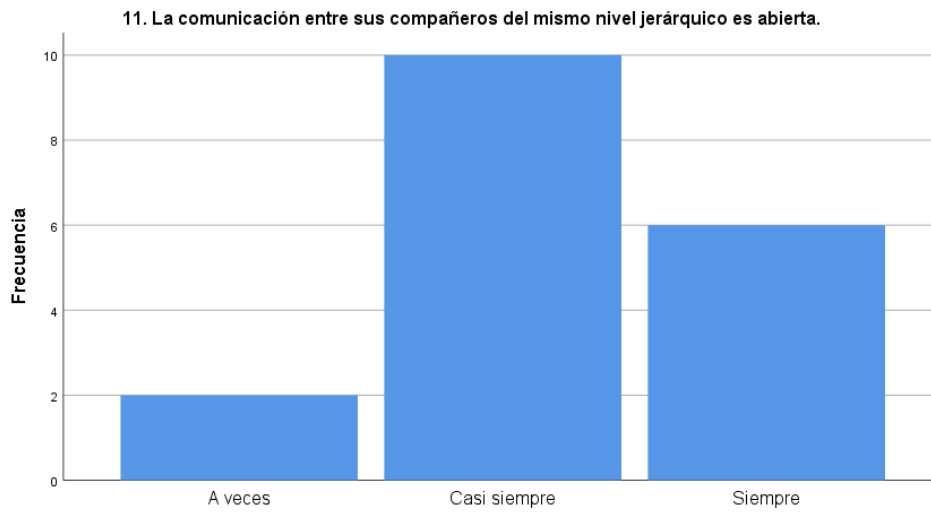
8. Su jefe la ha facilitado las normas que rigen su puesto de trabajo.



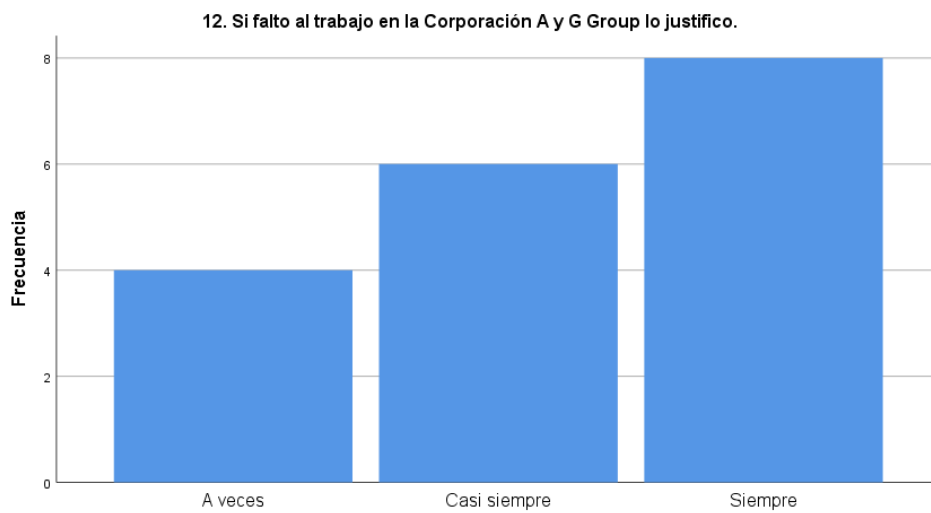
9. Existe un clima de confianza entre compañeros del mismo nivel jerárquico.



10. Su trabajo se integra con compañeros del mismo nivel jerárquico para la solución de tareas y problemas.

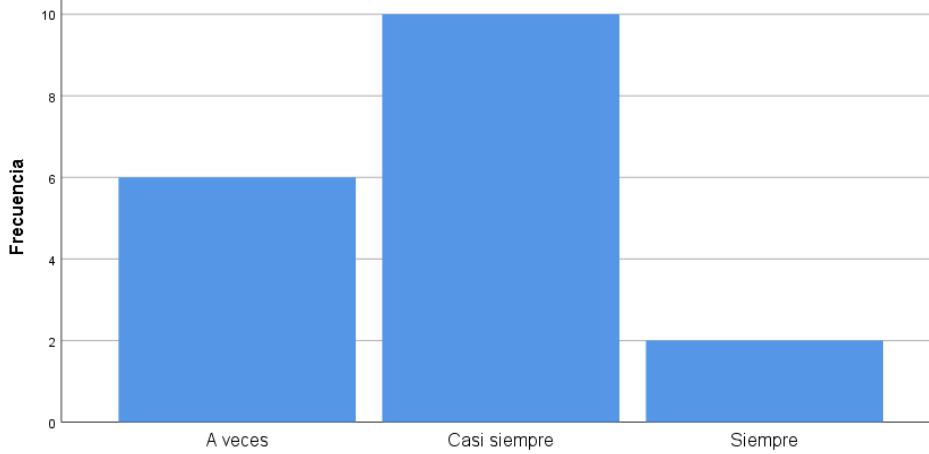


11. La comunicación entre sus compañeros del mismo nivel jerárquico es abierta.



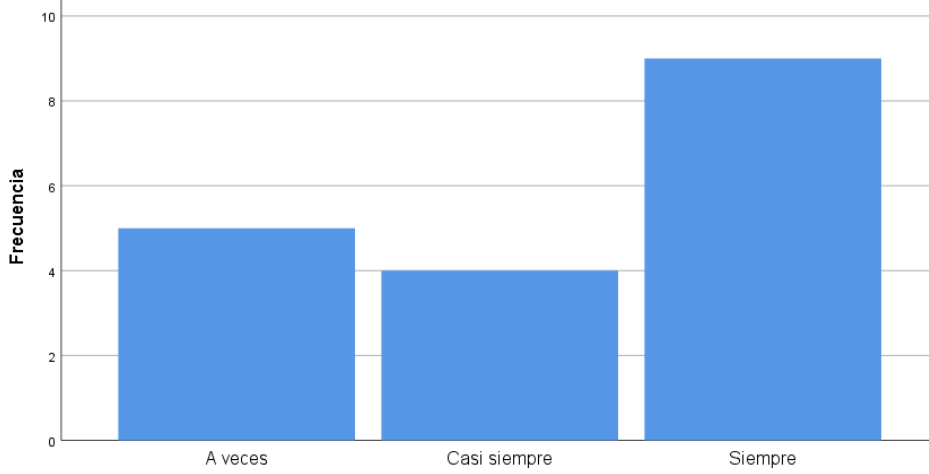
12. Si faltó al trabajo en la Corporación A y G Group lo justifico.

13. En la Corporación A y G Group existe baja o poca rotación de personal, ya sea por renuncia o despido.

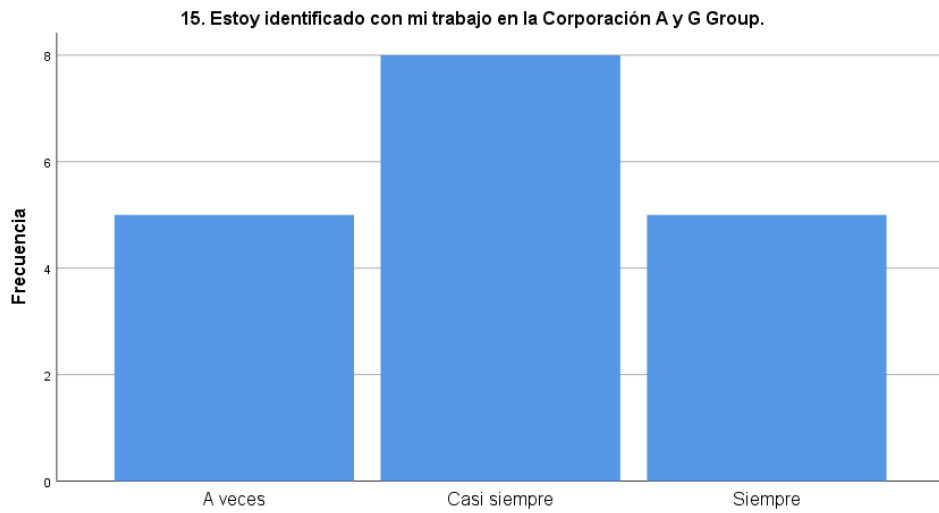


13. En la Corporación A y G Group existe baja o poca rotación de personal, ya sea por renuncia o despido.

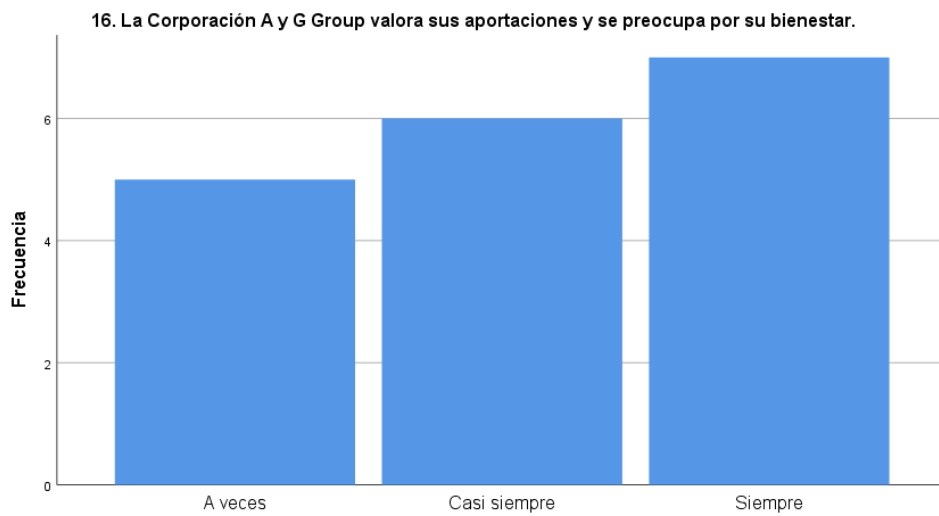
14. El trabajo que realizo contribuye con la satisfacción del cliente de la Corporación A y G Group.



14. El trabajo que realizo contribuye con la satisfacción del cliente de la Corporación A y G Group.



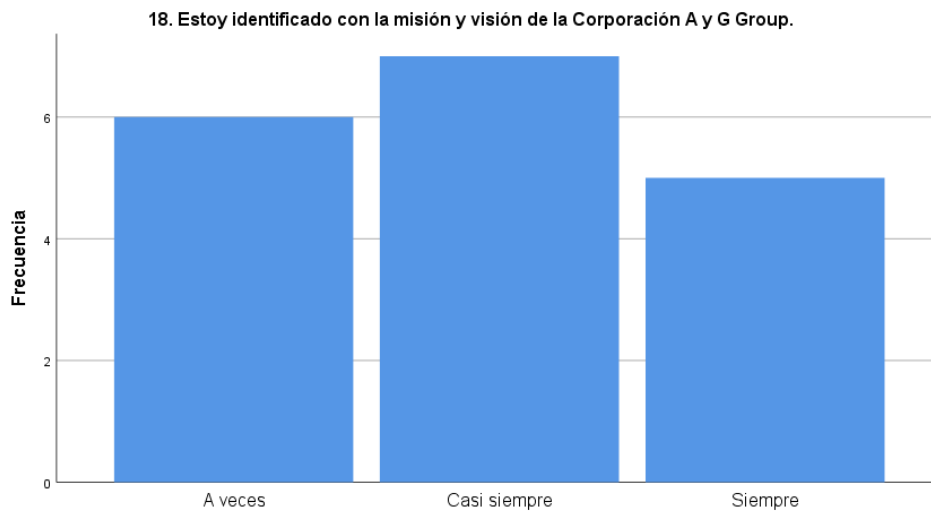
15. Estoy identificado con mi trabajo en la Corporación A y G Group.



16. La Corporación A y G Group valora sus aportaciones y se preocupa por su bienestar.

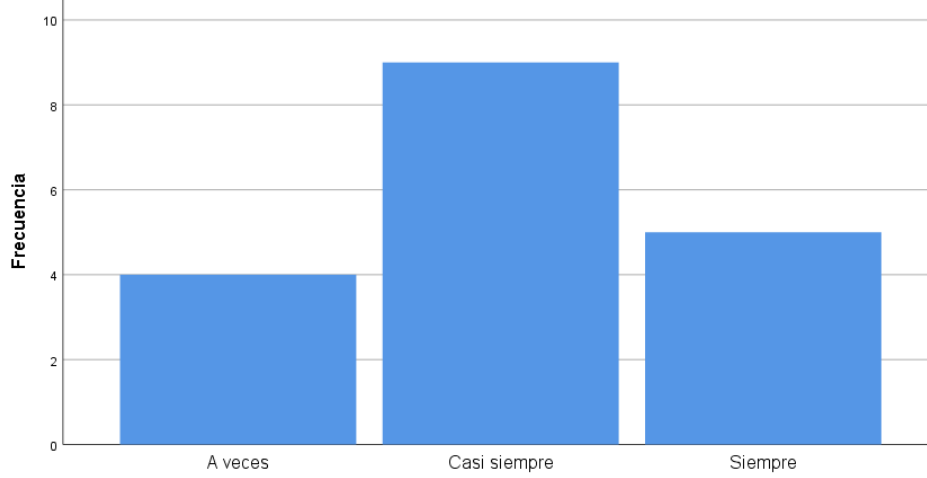


17. El trabajo que realizo en la Corporación A y G Group contribuye con mi estima personal.



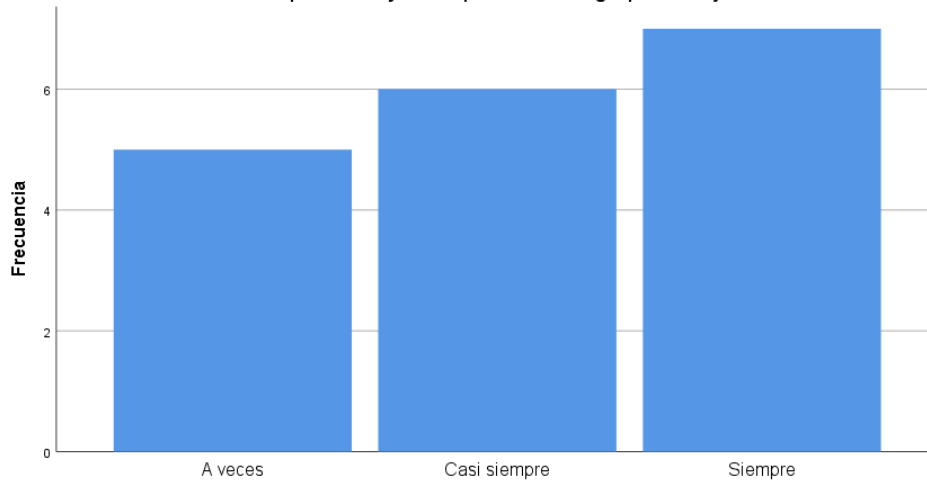
18. Estoy identificado con la misión y visión de la Corporación A y G Group.

19. Al trabajar en la Corporación A y G Group contribuye con mis objetivos personales.



19. Al trabajar en la Corporación A y G Group contribuye con mis objetivos personales.

20. La Corporación A y G Group es un buen lugar para trabajar.



20. La Corporación A y G Group es un buen lugar para trabajar.