

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y
HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KOLOB
AUTISMO PERÚ, TACNA, 2023”

Para optar el Título Profesional de:
Licenciada en Comunicación Social

Presentada por:

Bach. Choque Vicente, Fiorella Milagros

Asesor:

Dr. Aranibar Ocola, Juan Guillermo

ORCID 0000-000-6850-5759

TACNA – PERÚ

2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Fiorella Milagros Choque Vicente, bachiller de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación adscrita a la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, identificada con DNI 45355172, soy autora de la tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y LA INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KOLOB AUTISMO PERÚ, TACNA, 2023", asesorado por el Dr. Aranibar Ocola, Juan Guillermo.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser la única autora del texto entregado para obtener el Título Profesional de Licenciada en Comunicación Social.

Así mismo, declaro no haber transgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

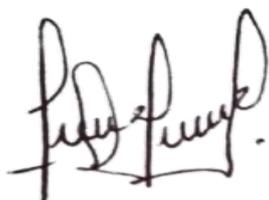
Declaro que, después de la revisión de la tesis con la herramienta tecnológica Turnitin se declara 25% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva según corresponda, evidenciándose que la información presentada es real con pleno respeto de los derechos de autor, y soy conocedor de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivadas.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado; asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello, en favor de terceros, con motivos de acciones, recriminaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrases causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 08 de abril de 2024



.....
Nombres y apellidos: Fiorella Milagros Choque Vicente
DNI: 45355172



.....
Huella Digital

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mis queridos padres Doroteo y Florencia, a quienes admiro, respeto y amo con todo mi ser, por sus sabios consejos por hacer de mí la persona que hoy por hoy soy, por inculcarme valores éticos y morales; quienes también me motivan constantemente para alcanzar mis sueños y anhelos.

A Ariana y Eduardo mis hijos, por su amor infinito y apoyo constante.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por guiarme y permitirme disfrutar de mi familia. Agradezco de todo corazón a mis padres por su dedicación, paciencia, sobre todo su amor y apoyo incondicional, a mis hijos por ser mi motor y motivo en la vida.

TÍTULO

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KOLOB AUTISMO PERÚ,
TACNA, 2023.

AUTOR

Bach. Choque Vicente, Fiorella Milagros

ASESOR

Dr. Aranibar Ocola, Juan Guillermo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo de la comunicación, marketing y periodismo.

SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing y Publicidad

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XII
RESUMEN	XIV
ABSTRACT	XV
INTRODUCCIÓN	XVI
CAPÍTULO I:	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1. Descripción del problema	18
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema principal	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Justificación de la investigación	20
1.4. Objetivos de la investigación	22
1.4.1. Objetivo general	22
1.4.2. Objetivos específicos	22
1.5. Antecedentes de estudio	23
1.5.1. Antecedentes internacionales	23
1.5.2. Antecedentes nacionales	25
1.5.3. Antecedentes locales	28
1.6. Definiciones operacionales:	31
CAPÍTULO II:	35
COMUNICACIÓN INTERNA	35
2.1. Historia de la comunicación interna	35
2.2. Definiciones de comunicación interna	37

2.3.	Tipos de comunicación:	39
2.3.1.	Comunicación formal	39
2.3.2.	Comunicación informal	39
2.4.	Según la direccionalidad de la comunicación interna	40
2.4.1.	Comunicación vertical	40
2.4.2.	Comunicación horizontal	40
2.4.3.	Comunicación diagonal	41
2.4.4.	Comunicación circular	41
2.5.	Según el código que utilice el mensaje	41
2.5.1.	Comunicación verbal oral	41
2.5.2.	Comunicación escrita	42
2.5.3.	Comunicación no verbal	42
2.6.	Dimensiones de la comunicación interna:	43
2.6.1.	Comunicación interpersonal	43
2.6.2.	Comunicación intrapersonal	48
2.6.3.	Comunicación institucional.	49
CAPÍTULO III		51
DESEMPEÑO LABORAL		51
3.1.	Definición de desempeño laboral	51
3.2.	La importancia del desempeño laboral	51
3.3.	Factores del desempeño laboral	51
3.1.1.	Satisfacción del trabajo	52
3.1.2.	Autoestima	54
3.1.3.	Trabajo en equipo	55
CAPÍTULO IV		60
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		60
4.1.	Enunciado de la hipótesis	60
4.1.1.	Hipótesis general	60
4.1.2.	Hipótesis específicas	60

4.2.	Definición y operacionalización de variables	60
4.2.1.	Variable independiente: comunicación interna	60
4.2.2.	Variable dependiente: desempeño laboral	61
4.3.	Tipo y diseño de la investigación	62
4.3.1.	Tipo de investigación	62
4.3.2.	Diseño de investigación	62
4.4.	Ámbito de la investigación	63
4.5.	Unidad de estudio, población y muestra	63
4.5.1.	Unidad de estudio	63
4.5.2.	Población	64
4.5.3.	Muestra de estudio	64
4.6.	Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
4.6.1.	<i>Validez de instrumentos</i>	64
4.6.2.	Técnicas de recolección de datos	65
4.6.3.	Instrumentos de recolección de datos	65
	CAPÍTULO V	67
	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	67
5.1.	El trabajo de campo	67
5.2.	Diseño e interpretación de los resultados	67
5.3.	Los resultados	68
5.3.1.	Resultados de <i>la</i> variable comunicación interna	68
5.3.2.	Resultados de la variable desempeño laboral	84
5.4.	Validez y confiabilidad de instrumentos	99
5.4.1.	Validez de instrumentos	99
5.4.2.	Confiabilidad de instrumentos	99
5.5.	Prueba de normalidad.	101
5.6.	Comprobación de la hipótesis	102
5.6.1	Hipótesis general	102
5.6.2	Hipótesis específica	104
5.7.	Discusión de resultados	107

CAPÍTULO VI	110
RESULTADOS Y SUGERENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN	110
6.1. Conclusiones	110
6.2. Sugerencias	111
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	112
ANEXOS	118
ANEXO N°1 - Matriz de consistencia	119
ANEXO N°2 - Operacionalización de variables	120
ANEXO N°3 - Cuestionario	121
ANEXO N°4 - Validación de expertos	123
ANEXO N°5 – Informes	126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable independiente comunicación interna</i>	61
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable dependiente desempeño laboral</i>	62
Tabla 3 <i>Colaboradores de Kolob Autismo Perú</i>	64
Tabla 4 <i>Escala de valoración para las variables en estudio</i>	66
Tabla 5 <i>Se siente identificado para la organización que labora.</i>	69
Tabla 6 <i>Se siente valorado en la organización que labora.</i>	70
Tabla 7 <i>Analiza sus debilidades y fortalezas de manera regular.</i>	71
Tabla 8 <i>Se suele auto alentar cuando se enfrenta a situaciones adversas.</i>	72
Tabla 9 <i>Siente que sus opiniones y sugerencias son consideradas</i>	73
Tabla 10 <i>Cuando se relaciona con sus compañeros de trabajo</i>	74
Tabla 11 <i>La comunicación es fluida y eficaz</i>	75
Tabla 12 <i>El trabajo en equipo me permite tener mejores resultados</i>	76
Tabla 13 <i>Considera que la comunicación con el director</i>	77
Tabla 14 <i>Existe un trato igualitario entre todos los colaboradores.</i>	78
Tabla 15 <i>Cuentan con diferentes medios de comunicación</i>	79
Tabla 16 <i>La organización fomenta un clima laboral positivo</i>	80
Tabla 17 <i>Los comunicados enviados por la organización</i>	81
Tabla 18 <i>La organización realiza actividades</i>	82
Tabla 19 <i>Los canales de comunicación formales,</i>	83
Tabla 20 <i>Se siente satisfecho con las oportunidades</i>	84
Tabla 21 <i>Participa activamente de reuniones y/o capacitaciones.</i>	85
Tabla 22 <i>Considera que su esfuerzo contribuye a la consolidación</i>	86
Tabla 23 <i>La organización cuenta con un plan de capacitaciones</i>	87
Tabla 24 <i>La organización define claramente la línea de carrera</i>	88
Tabla 25 <i>Se siente bien al expresar su opinión en la organización.</i>	89
Tabla 26 <i>Se siente capaz de adaptarse a cambios laborales.</i>	90
Tabla 27 <i>Siente que lo tratan con aprecio y valoran su trabajo.</i>	91
Tabla 28 <i>Tiene libertad para la toma de decisiones.</i>	92
Tabla 29 <i>Considera que el empleador entiende que todo colaborador</i>	93

Tabla 30 <i>Existe un ambiente de colaboración de todo el equipo Kolob.</i>	94
Tabla 31 <i>Existe una coordinación pertinente</i>	95
Tabla 32 <i>Cree que el entorno es apropiado</i>	96
Tabla 33 <i>Los conflictos se enfocan sobre las ideas y los métodos</i>	97
Tabla 34 <i>Cada integrante del equipo ofrece y acepta la crítica constructiva</i>	98
Tabla 35 <i>Estadísticos de fiabilidad comunicación interna y desempeño laboral</i>	100
Tabla 36 <i>Estadísticos de fiabilidad de cada variable</i>	100
Tabla 37 <i>Pruebas de normalidad – comunicación interna y desempeño laboral</i>	101
Tabla 38 <i>Correlación – hipótesis general</i>	103
Tabla 39 <i>Correlación – hipótesis específica 1</i>	104
Tabla 40 <i>Correlación – hipótesis específica 2</i>	105
Tabla 41 <i>Correlación – hipótesis específica 3</i>	106

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Se siente identificado para la organización que labora.</i>	69
Figura 2 <i>Se siente valorado en la organización que labora.</i>	70
Figura 3 <i>Analiza sus debilidades y fortalezas de manera regular.</i>	71
Figura 4 <i>Se suele auto alentar cuando se enfrenta a situaciones adversas.</i>	72
Figura 5 <i>Siente que sus opiniones y sugerencias son consideradas</i>	73
Figura 6 <i>Cuando se relaciona con sus compañeros de trabajo</i>	74
Figura 7 <i>La comunicación es fluida y eficaz</i>	75
Figura 8 <i>El trabajo en equipo me permite tener mejores resultados</i>	76
Figura 9 <i>Considera que la comunicación con el director</i>	77
Figura 10 <i>Existe un trato igualitario entre todos los colaboradores.</i>	78
Figura 11 <i>Cuentan con diferentes medios de comunicación</i>	79
Figura 12 <i>La organización fomenta un clima laboral positivo</i>	80
Figura 13 <i>Los comunicados enviados por la organización</i>	81
Figura 14 <i>La organización realiza actividades</i>	82
Figura 15 <i>Los canales de comunicación formales,</i>	83
Figura 16 <i>Se siente satisfecho con las oportunidades</i>	84
Figura 17 <i>Participa activamente de reuniones y/o capacitaciones.</i>	85
Figura 18 <i>Considera que su esfuerzo contribuye a la consolidación</i>	86
Figura 19 <i>La organización cuenta con un plan de capacitaciones</i>	87
Figura 20 <i>La organización define claramente la línea de carrera</i>	88
Figura 21 <i>Se siente bien al expresar su opinión en la organización.</i>	89
Figura 22 <i>Se siente capaz de adaptarse a cambios laborales.</i>	90
Figura 23 <i>Siente que lo tratan con aprecio y valoran su trabajo.</i>	91
Figura 24 <i>Tiene libertad para la toma de decisiones.</i>	92
Figura 25 <i>Considera que el empleador entiende que todo colaborador</i>	93
Figura 26 <i>Existe un ambiente de colaboración de todo el equipo Kolob.</i>	94
Figura 27 <i>Existe una coordinación pertinente</i>	95
Figura 28 <i>Cree que el entorno es apropiado</i>	96

Figura 29 <i>Los conflictos se enfocan sobre las ideas</i>	97
Figura 30 <i>Cada integrante del equipo ofrece y acepta la crítica</i>	98

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal establecer la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, el tipo de investigación fue básica, porque los resultados se realizaron de manera consecuente, lo cual nos permitieron conocer la realidad del objeto en estudio, fue descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 34 colaboradores y la muestra estuvo comprendida por el 100% de la población por ser pequeña. La técnica utilizada fue la encuesta, los instrumentos para la recolección de información fue un cuestionario de 15 preguntas por cada variable, que fueron debidamente validados a través de fichas para validación de expertos y la confiabilidad del Alfa de Cronbach. Para los resultados, se utilizó el método estadístico de Rho Spearman para contrastar la hipótesis obteniendo un coeficiente de correlación (0,768), teniendo en cuenta que el P valor es menor a 0.05 concluyendo que existe influencia significativa entre la Comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna.

Palabras Claves: Colaboradores, Comunicación interna, Comunicación organizacional, Desempeño Laboral, Organización,

ABSTRACT

The main objective of the development of this research work is to establish the influence of internal communication on the work performance of the collaborators of Kolob Autismo Perú. The type of research is basic, because the results were carried out consistently, which allowed us to know the reality of the object under study, it is descriptive correlational with a quantitative approach and non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 34 collaborators and the sample was comprised of 100% of the population because it was small. The technique used was the survey, the instruments for collecting information were a questionnaire with 15 questions for each variable, which were duly validated through expert validation sheets and the reliability of Cronbach's Alpha. For the results, the Rho Spearman statistical method was used to test the hypothesis, obtaining a correlation coefficient (0.768), taking into account that the P value is less than 0.05, concluding that there is a significant influence between internal communication and the job performance of the collaborators of Kolob Autismo Perú, Tacna.

Keywords: Internal communication, Organizational communication, Work Performance, Organization, Collaborators

INTRODUCCIÓN

Actualmente la comunicación interna juega un papel crucial en el desempeño laboral. Una comunicación efectiva y fluida ayuda a alinear, informar y motivar a los colaboradores, lo que se traduce en un mejor rendimiento individual y colectivo, así como en una mayor eficiencia y calidad en el trabajo realizado.

El desarrollo del presente trabajo de investigación sobre la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023. La investigación se realizó en la organización Kolob Autismo Perú, se han observado diversos problemas en el rendimiento laboral de los colaboradores debido a una falta de estructura organizativa adecuada. Entre los problemas observados en la empresa se destacaron la ausencia de autonomía, la exclusión en la toma de decisiones y la falta de confianza en la ejecución de tareas. Provocando una ejecución ineficiente y posibles retrasos en las actividades, lo que tiene un impacto negativo en la productividad y la reputación de la organización

El presente trabajo de investigación se ha dividido en seis capítulos. El primer capítulo aborda el planteamiento del problema, donde se explica la razón detrás del desarrollo de esta investigación. En este capítulo se incluye la descripción y formulación del problema, la justificación de la investigación, los objetivos planteados, los antecedentes del estudio y las definiciones operacionales.

El capítulo II, fundamento teórico científico de la variable independiente, se refiere a la variable independiente comunicación interna.

El capítulo III, fundamento teórico científico de la variable dependiente, se refiere a la variable dependiente desempeño laboral.

En el capítulo IV, metodología de la investigación, en esta sección proporciona la hipótesis general y específicas, la operacionalización y medición de las variables, Escala de medición, el Tipo y diseño de la investigación, el alcance de la misma, el

ámbito, la unidad de estudio, población y muestra; además los procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos.

El Capítulo V, los resultados de la investigación, incluye el trabajo de campo y el diseño e interpretación de los resultados, comprobación de hipótesis y discusión de resultados.

En el último Capítulo, conclusiones y sugerencias, tiene como finalidad resumir la información recopilada y proporcionar sugerencias que puedan ser beneficiosas para los colaboradores, se busca ofrecer propuestas concretas.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

A nivel internacional, los datos y estudios demuestran que existe un alto nivel de estrés y falta de satisfacción laboral en la población trabajadora, especialmente en Latinoamérica. Según la especialista en Políticas laborales Juárez (2022) , más del 50% de los trabajadores en Latinoamérica experimentan estrés, mientras que a nivel mundial el porcentaje es del 44%. Sin embargo, este problema se agrava aún más en el caso de las mujeres, donde el nivel de estrés alcanza el 60%. Además, el informe "El estado del lugar de trabajo global 2022" revela que ocho de cada diez trabajadores en Latinoamérica no disfrutaban de sus empleos. Esta falta de compromiso con la empresa se atribuye a diversos factores, como económicos, personales y sociales, pero el informe destaca que el 70% de la falta de compromiso se debe a la persona que lidera el equipo.

A nivel nacional, el autor Ausin (2023) señala que la gestión de talento humano ha enfrentado importantes desafíos debido a los cambios en los sistemas de trabajo causados por la pandemia de COVID-19. Según el informe "Prioridades de Gestión de Personas para el 2023" de BUK y PageGroup Perú, los factores motivadores para los trabajadores peruanos incluyen el equilibrio entre la vida laboral y personal (75%), el ambiente laboral (73%) y el crecimiento profesional (66%). Por otro lado, los factores desmotivantes incluyen la remuneración (45%), la falta de perspectiva de crecimiento profesional (38%) y la carga laboral excesiva (31%).

La Asociación Kolob Tacna es una organización dedicada a brindar servicios y crear modelos eficaces, actualizados y éticos en beneficio de la calidad de vida de las personas con autismo. A través de un enfoque cooperativo entre el equipo profesional y las familias, sin embargo, se han identificado dificultades en la comunicación interna entre los directivos y los colaboradores, lo cual tiene un impacto negativo en las

funciones que requieren coordinación de actividades, gestión de la información y relaciones interpersonales. Asimismo, por medio de técnicas de observación, fue posible obtener como resultados, una falta de autonomía en las responsabilidades, la exclusión en la toma de decisiones y la desconfianza en la ejecución de tareas, lo que genera sentimientos de frustración, baja motivación y disminución en la satisfacción laboral entre los colaboradores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cómo la comunicación interna influye en el desempeño laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo la comunicación interna influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna 2023?
- b) ¿Cómo la comunicación interna influye en la autoestima en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna 2023?
- c) ¿Cómo la comunicación interna influye en el trabajo en equipo en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna 2023?

1.3. Justificación de la investigación

La influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral es un tema de gran relevancia en la Organización Kolob Autismo Perú, puesto que el equipo de colaboradores enfrenta desafíos particulares al trabajar con personas con TEA. En esta investigación, el objetivo principal es establecer la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en los colaboradores en dicha organización.

Asimismo, la comprensión profunda de cómo la comunicación interna incide en el desempeño laboral de los colaboradores de Kolob Autismo Perú permitirá identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias específicas para optimizar la eficacia organizativa. Al conocer las necesidades de comunicación de los empleados y comprender cómo estas se relacionan con la misión y visión de la organización, será posible diseñar intervenciones y políticas que fortalezcan la cohesión del equipo y contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

Por otro lado, la elección de centrar la investigación en el año 2023 responde a la necesidad de contar con información actualizada y contextualizada a la realidad específica de Kolob Autismo Perú en Tacna. Dada la evolución constante del entorno laboral y las dinámicas organizativas, es imperativo examinar la comunicación interna en el presente para proporcionar recomendaciones pertinentes y adaptadas a las circunstancias actuales.

Por último, la investigación propuesta busca llenar un vacío existente al explorar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en un contexto organizativo único como el de Kolob Autismo Perú. Los resultados obtenidos contribuirán no solo al cuerpo teórico de la comunicación interna, sino también proporcionarán a la organización recomendaciones prácticas y específicas para mejorar su eficacia comunicativa y, por ende, el desempeño laboral de sus colaboradores.

Justificación teórica, el presente estudio se fundamenta en una justificación teórica sólida, ya que se basa en los aportes teóricos de varios autores reconocidos en relación a las variables de estudio. Estos autores han concluido y coincidido en que la comunicación interna, en su mayoría, se encuentra en un nivel bajo en términos de su impacto en el desempeño laboral. En este sentido, el estudio busca brindar información valiosa a la organización Kolob Autismo Perú.

Justificación Práctica, esta investigación tiene su justificación en el hecho de que el análisis realizado ofrece una contribución significativa y servirá como referencia para que otras personas puedan abordar problemas similares en la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral.

Justificación Metodológica, la justificación metodológica de este estudio se basa en el uso de dos instrumentos que fueron validados por expertos en el tema y demostraron tener una alta confiabilidad, medida a través del coeficiente alfa de Cronbach. Esto significa que estos instrumentos pueden ser utilizados por otros estudios o incluso mejorados para construir nuevos instrumentos de investigación en el futuro.

Importancia

La investigación titulada "La Comunicación Interna y su Influencia en el Desempeño Laboral en los Colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023" se justifica en virtud de la importancia estratégica y proporciona información valiosa sobre la comunicación interna en el ámbito organizacional, particularmente en la institución Kolob Autismo Perú.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Establecer la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna 2023.
- b) Determinar la influencia de la comunicación interna en la autoestima en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna 2023.
- c) Determinar la influencia de la comunicación interna en el trabajo en equipo en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna 2023.

1.5. Antecedentes de estudio

1.5.1. Antecedentes internacionales

Barros (2023), en su tesis para optar el Título de Licenciada en administración de empresa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena de la ciudad de La Libertad, Ecuador, presentó su tesis titulada: *“Comunicación interna y desempeño laboral en la microempresa Alvi del Barrio Los Matías, Cantón Salinas, año 2022”*. El autor señaló que este estudio de investigación examinó la situación actual de la microempresa Alvi, que presentó deficiencias en la comunicación entre sus colaboradores. El objetivo de esta investigación fue proponer estrategias que mejoren la comunicación y el rendimiento laboral, permitiendo así llevar a cabo las actividades de manera efectiva y eficiente, ya que las deficiencias existentes generan insatisfacción entre los colaboradores. El objetivo general establecido fue proponer estrategias de comunicación para mejorar el rendimiento laboral de la microempresa Alvi ubicada en el barrio Los Matías, cantón Salinas, durante el año 2022. El tipo de investigación utilizado fue descriptivo y se aplicó una metodología de enfoque mixto, combinando enfoques cuantitativos y cualitativos. Se recolectó información a través de entrevistas y cuestionarios, y se utilizó el programa IBM SPSS para el procesamiento de los datos. Se evaluó la validez de los instrumentos utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. La población de estudio consistió en 24 trabajadores, 1 miembro del departamento de recursos humanos y 1 gerente. Los resultados revelaron deficiencias que requieren la implementación de estrategias que promuevan el compromiso organizativo y fortalezcan el desarrollo y éxito de la empresa. En conclusión, se evidenció la falta de habilidades de los trabajadores de la microempresa, lo cual se pudo comprobar a través de esta investigación. Se demostró que la falta de políticas adecuadas y una comunicación deficiente afectan negativamente el rendimiento laboral y los resultados eficientes y efectivos de la empresa.

Maldonado (2018) en su tesis para optar el Título de Magister en Gerencia Pública de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano en la ciudad Santiago de Chile, presentó su tesis titulada: *“Impacto de la comunicación interna en el clima*

laboral del Instituto de Salud Pública". El autor mencionó que el objetivo de este trabajo de investigación fue examinar la situación actual de la comunicación interna y el clima laboral en el Instituto de Salud Pública de Chile, con la intención de proponer mejoras en la forma de comunicarse y lograr un desempeño óptimo, agilizar los procesos y garantizar un ambiente laboral positivo. El estudio se basó en un enfoque descriptivo cualitativo, se fundamentó en una realidad laboral subjetiva y específica. Se utilizó la teoría y un cuestionario para obtener el máximo conocimiento posible. Se llevó a cabo una encuesta en línea para recopilar datos sobre la comunicación interna y el clima laboral. Para desarrollar propuestas de mejora y alcanzar los objetivos establecidos, se empleó una metodología participativa después de presentar los resultados a los directivos y empleados. De las respuestas recibidas, el 77% correspondió a profesionales, mientras que solo el 23% se atribuyó al grupo de técnicos, administrativos y auxiliares. Se observó que el 92% de los empleados del ISP conocen sus tareas y responsabilidades, y casi la mitad está de acuerdo en que el Instituto respalda el desarrollo y el progreso del personal. Es necesario realizar más estudios sobre este tema, con una mayor participación de los empleados "no profesionales".

Aragadvay (2022) en su tesis para optar el Título de Magister en Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en Ecuador, presentó su tesis titulada: "*Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba*" en el año 2022. La autora sostuvo que la comunicación interna y el rendimiento laboral son aspectos clave en la prestación de servicios de salud y en la imagen corporativa proyectada hacia la sociedad. El objetivo del estudio fue determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal del Hospital Básico Moderno de Riobamba y proponer estrategias para mejorar la productividad en los diferentes departamentos. Para ello, se utilizó una metodología cuantitativa, no experimental, de tipo transversal y descriptiva y correlacional. Se llevaron a cabo encuestas que abarcaban tres dimensiones distintas, dirigidas a todo el personal del hospital. Las dimensiones que mostraron influencia fueron: patrones de comunicación y clima organizacional

(62.1%), patrones de comunicación y motivación laboral (62.5%), patrones de comunicación y satisfacción laboral (67%), barreras de comunicación y satisfacción laboral (61.4%), retroalimentación y clima organizacional (56.3%), y retroalimentación y satisfacción laboral (56.3%). Sin embargo, no se encontró relación significativa entre las barreras de comunicación, el clima y la motivación laboral, ni entre la retroalimentación y la motivación laboral, ya que los valores de probabilidad fueron superiores al 5% de significancia. En resumen, se observó una correlación positiva y sólida entre las variables de comunicación interna y rendimiento laboral.

1.5.2. Antecedentes nacionales

Maza (2019) en su tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Lima Perú, presentó su tesis titulada: “*Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima -2018*”. El autor refirió que el propósito principal de esta investigación fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima, en el año 2018. Se utilizó un enfoque hipotético-deductivo, y el tipo de investigación fue básica, aplicada y descriptiva correlacional, con un enfoque cuantitativo. El diseño del estudio fue no experimental y de naturaleza transversal. La población estuvo compuesta por 78 trabajadores, incluyendo empleados nombrados y contratados bajo el régimen CAS y CAP, pertenecientes al área de Recursos Humanos de la UGEL 04. Por lo tanto, se trató de una población censal. La técnica utilizada para recopilar información fue la encuesta, y se emplearon cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. Estos cuestionarios fueron validados por expertos y su confiabilidad se determinó utilizando el estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach, KR-20). Las conclusiones del estudio fueron las siguientes: (a) se obtuvo un nivel de fiabilidad aceptable para la variable 1, Comunicación interna, con un valor de $r = 0.857$, y (b) se alcanzó un nivel de fiabilidad de los instrumentos satisfactorio para la variable 2, Desempeño laboral, con un valor de $r = 0.791$.

Rondán (2017) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Inca Garcilaso De La Vega de la ciudad de Lima en su tesis titulada: *“La Comunicación Interna y su Impacto en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de Infraestructura del Banco de Crédito del Perú”*, Las autoras expresaron que su investigación se centró en identificar el impacto de la comunicación interna en el desempeño laboral, con el objetivo de generar reflexiones en la gerencia del área de Infraestructura del Banco de Crédito del Perú sobre el ambiente laboral de sus colaboradores. Para lograr esto, se propuso determinar cómo la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los colaboradores de dicha área, empleando un enfoque descriptivo y un diseño de investigación no experimental y transversal. El análisis se realizó utilizando cuestionarios como instrumento de análisis. La población de estudio consistió en 200 colaboradores de la Gerencia de Infraestructura del Banco de Crédito del Perú. La muestra se seleccionó de manera probabilística, resultando en un total de 132 personas. Los resultados obtenidos se analizaron mediante la codificación y tabulación de la información, seguido de un análisis estadístico. Los resultados se presentaron a través de tablas y gráficos, y para contrastar la hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Se encontró que la comunicación interna influye de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores del área de infraestructura del Banco de Crédito del Perú. En base a este resultado, se recomendó implementar planes de mejora que fomenten una comunicación efectiva entre las diferentes áreas del banco, así como compartir los resultados obtenidos con los colaboradores y lograr una comunicación efectiva con los jefes inmediatos. Se sugiere realizar una evaluación anual para medir y comparar los resultados, identificando mejoras y puntos débiles que contribuyan a alcanzar una alta calidad en el plan.

Velarde (2023) en su tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de la ciudad de Huacho en su tesis titulada: *“La comunicación interna en los colaboradores administrativos del hospital de Chancay, 2022”*. Los autores señalaron en su estudio el objetivo de analizar el estado actual del diálogo con el personal

administrativo del hospital de Chancay. Para la investigación, se estudió una muestra de 68 colaboradores administrativos de diferentes áreas del hospital, se utilizó un enfoque probabilístico y se aplicó una encuesta como instrumento de recopilación de datos. En cuanto a los resultados, se contrastó con la primera hipótesis planteada y se encontró que la comunicación ascendente no es deficiente como se pensaba inicialmente, sino que es regular. Se observó que en el 77.6% de los casos, las quejas de los colaboradores hacia sus jefes por necesidades logísticas se atienden a veces de manera inmediata. Además, los jefes inmediatos siempre reconocen el compromiso laboral asumido por los colaboradores y toman en cuenta sus sugerencias y opiniones. En relación a la segunda hipótesis específica, se comprobó que la comunicación descendente se lleva a cabo de forma regular en un 53.7%. Ocasionalmente, la alta dirección informa a los colaboradores administrativos sobre su participación en actividades externas a la institución. Por otro lado, los jefes inmediatos siempre comunican de manera inmediata el cumplimiento de normativas y disposiciones laborales. En cuanto a la tercera hipótesis específica, se encontró que la comunicación horizontal entre los colaboradores administrativos se desarrolla de manera regular en un 83.6%. En ocasiones, se llevan a cabo reuniones de coordinación para la toma de decisiones equitativas, y las áreas de trabajo han brindado apoyo en campañas organizadas por el Ministerio de Salud y la Dirección Regional de Salud (DIRESA). En resumen, los resultados obtenidos indicaron que la comunicación en la oficina de imagen institucional del hospital de Chancay beneficia a los colaboradores, mostrando un trato apropiado y contribuyendo a un ambiente favorable en la institución.

1.5.3. Antecedentes locales

Páucar (2021) en su tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Comunicación Social de la Universidad Privada de Tacna, en su tesis titulada: *“Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del C.S. San Francisco durante el año 2021”*. La autora del estudio declaró que la principal meta de su investigación es analizar el impacto de la comunicación interna en el rendimiento laboral de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, ubicado en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa en la ciudad de Tacna. Se llevó a cabo una investigación básica con el propósito de comprender la realidad de manera rigurosa, organizada y sistemática, utilizando un enfoque explicativo que se basa en hechos reales, y se utilizó un diseño no experimental. La población del estudio consistió en 77 colaboradores que desempeñan su labor de forma presencial. Se utilizó la técnica de encuesta para recopilar información, se utilizó un cuestionario validado a través de juicios de expertos y se evaluó su confiabilidad mediante el coeficiente de fiabilidad (Alfa de Cronbach, KR-20). Tras analizar los datos recolectados, se llegaron a las siguientes conclusiones: el 47.8% de los colaboradores no se siente involucrado en la búsqueda de soluciones, lo cual afecta su desempeño; el 52.0% no siente que se les prepare para los cambios que ocurren en el Centro de Salud San Francisco; el 48.1% considera que su salario no está acorde con el trabajo que realizan; y el 46.8% percibe que la gerencia no está completamente comprometida en la implementación de mecanismos de mejora de la comunicación interna. Estos resultados fueron relevantes, ya que la comunicación interna es esencial para el buen funcionamiento de una organización. Depende de ello que los colaboradores se sientan comprometidos con los objetivos de la organización y puedan apoyarse mutuamente para alcanzarlos, así como mejorar su remuneración. La presentación de estos resultados fue útil para que la gerencia y los jefes, al conocerlos, para analizar e implementar un sistema de comunicación fluida y efectiva, de modo que todos los colaboradores se sientan parte de la organización y comprendan la importancia de su labor en el logro de los objetivos anuales.

Chara (2018) en su tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Comunicación Social en la especialidad de Periodismo y Relaciones Públicas de la Universidad Jorge Basadre Grohmann, presentó su tesis titulada: *“La comunicación interna y el clima organizacional en la Tienda D'MODA en la ciudad de Tacna – 2014*. El autor mencionó que se llevó a cabo un estudio de investigación en la Tienda D'MODA, en el cual participaron colaboradores con el fin de analizar la comunicación interna y su vínculo con el clima organizacional en la empresa. El objetivo principal consistió en determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores. Para ello, se examinaron y resumieron planteamientos teóricos relacionados con ambos temas, y posteriormente se describió la situación específica en la Tienda D'MODA. El enfoque del estudio se orientó principalmente hacia lo cuantitativo, interpretando las variables en términos numéricos. La realización del estudio se justificó debido a su valor teórico, metodológico y práctico. Se administró un cuestionario a 35 colaboradores, y los resultados obtenidos respaldan la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Tienda D'MODA.

Coronado (2021) en su tesis para optar el Título Profesional Licenciado en Comunicación Social de la Universidad Privada de Tacna, presentó su tesis titulada: *“Influencia del endomarketing en el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica La Luz Tacna S.A.C. 2021”*. La autora indicó que este estudio de investigación se enfocó en examinar la influencia del endomarketing en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica La Luz Tacna S.A.C en 2021. Se trató de un estudio no experimental que recopila datos directamente de la realidad objeto de estudio. Además, optó un enfoque descriptivo y correlacional con el objetivo de determinar la influencia del endomarketing en el rendimiento laboral del personal administrativo de la clínica. El estudio buscó evaluar varios aspectos relacionados con la ejecución del trabajo y la motivación del personal para cumplir con sus funciones, con el propósito de mejorar la gestión y alcanzar los objetivos de la empresa. La investigación se llevó a cabo con la totalidad del personal administrativo de la Clínica La Luz Tacna, y el departamento de marketing colaboró con recursos humanos en esta

tarea. Se utilizó la ejecución física como base para la toma de decisiones y la implementación de un plan de endomarketing. En cuanto a la muestra, se incluyó al 100% de la población, que consta de 40 trabajadores. La técnica de encuesta se utilizó y se aplicó un cuestionario como instrumento de recopilación de datos. Los resultados revelaron que el endomarketing influye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica La Luz Tacna en 2021. Sin embargo, se observó que hay poco interés en el consumidor interno y que el personal no se siente involucrado en los objetivos, visión y misión de la empresa, ya que en su mayoría desconocen cuáles son.

1.6. Definiciones operacionales:

1.6.1. Emisor

De la Fuente (2019), menciona que el emisor puede ser cualquier persona, tanto dentro como fuera de una organización o empresa. Se refiere a la persona que desea transmitir un pensamiento o idea a otra u otras personas.

1.6.2. Receptor:

De la Fuente (2019), refiere que el receptor es la persona a la que se dirige el mensaje. Sin embargo, antes de que esto suceda, el mensaje debe ser interpretado, lo cual implica que el receptor debe tener habilidades, actitudes y conocimientos previos, así como prestar atención.

1.6.3. Mensaje:

De la Fuente (2019), indica que el mensaje corresponde a toda la información transmitida y, si se logra una comunicación exitosa, también abarca todo lo que el receptor reciba. Es el resultado tangible de la fuente que ha sido codificada.

1.6.4. Contexto:

Machado (2020), revela que el contexto es el entorno en el que se desarrolla la comunicación. Puede ser de diversos tipos: físico, que incluye factores como el lugar, la hora, la fecha o la distancia entre el emisor y el receptor; social, que se refiere a las relaciones existentes entre el emisor y el receptor y cómo interactúan en función de su grupo social; histórico, que abarca los factores que han ocurrido previamente a la comunicación pero que influyen en la comunicación presente; psicológico, que se refiere al estado emocional o sentimientos de cada persona durante el proceso de comunicación; y cultural, que engloba las creencias, valores, costumbres o normas compartidas por un grupo determinado.

1.6.5. Canal:

De la Fuente (2019), refiere que el canal es el medio mediante el cual se envía el mensaje. El mensaje puede ser transmitido de manera oral o escrita.

1.6.6. Código:

De la Fuente (2019) manifiesta que el código es la manera en que se organiza el mensaje, considerando las habilidades, actitudes, conocimientos y el contexto sociocultural. El código debe ser compartido tanto por el emisor como por el receptor, ya que, si no es así, el mensaje no podrá ser decodificado y comprendido.

1.6.7. Ruido:

De la Fuente (2019), alude que el ruido se refiere a cualquier factor o barrera que dificulta u obstaculiza la comunicación.

1.6.8. Retroalimentación:

Van-Der Hofstadt (2022), el autor se refiere a la información que el receptor proporciona al emisor sobre su propia comunicación, incluyendo tanto el contenido del mensaje como la forma en que es interpretado y las consecuencias que tiene en el comportamiento de los interlocutores.

1.6.9. Comunicación organizacional

Según Ramos (2017), menciona que la comunicación organizacional se refiere al proceso mediante el cual los miembros de una organización recopilan información relevante sobre la misma y los cambios que ocurren dentro de ella. Según Carlos Ramón Padilla, la comunicación organizacional es la esencia, el núcleo central, el motor y la fuerza predominante dentro de una organización.

1.6.10. Comunicación:

Amo (2018), indica que la comunicación es un proceso en el que existe un intercambio de información, en el que un emisor transmite a un receptor un mensaje a través de un canal esperando que se produzca una respuesta.

1.6.11. Asertividad:

Castro (2015), señala que el asertividad desempeña un papel fundamental en el mantenimiento de relaciones humanas equilibradas. Ser asertivo implica afirmarse a uno mismo y reconocer el valor de la otra persona, así como expresar de manera clara y completa nuestros propios sentimientos y comprender los sentimientos del otro.

1.6.12. Evaluación del desempeño:

Clavijo (2022), manifiesta que la evaluación del desempeño es un procedimiento mediante el cual se evalúa la capacidad, competencia, destreza y eficacia de un empleado en relación con la realización de sus labores dentro de una empresa, durante un período específico.

1.6.13. Motivación:

Arrabal (2018), se refiere a la fuerza motivadora que impulsa la disposición hacia la acción con el propósito de lograr un objetivo o propósito, con el fin de adaptarse y asegurar la supervivencia.

1.6.14. Comunicación asertiva:

Ramos (2023), menciona que la comunicación asertiva es un estilo de comunicación que busca transmitir un mensaje de forma clara y directa, evitando causar daño o incomodidad al receptor. Sin embargo, hay obstáculos que pueden dificultar este tipo de comunicación. Son errores comunes que todos podemos cometer en algún momento y que impiden que la comunicación fluya de manera adecuada.

1.6.15. Comunicación interna:

Cuenca (2018), indica que la comunicación interna abarca todas las actividades de comunicación realizadas por una organización con el fin de establecer y mantener relaciones positivas entre sus miembros. Esto se logra mediante el uso de diversas técnicas e instrumentos de comunicación que mantienen a los empleados informados, cohesionados y motivados, al mismo tiempo que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la organización.

CAPÍTULO II:

COMUNICACIÓN INTERNA

2.1. Historia de la comunicación interna

Según Cuenca (2018), la comunicación interna en las organizaciones ha evolucionado a lo largo del tiempo. En sus inicios, la interacción entre empleados y la organización se realizaba de forma intuitiva, con un objetivo en mente. A partir del siglo IX, con la aparición de los gremios, se reconoció la importancia de la comunicación interna. Sin embargo, su comprensión actual se desarrolló en el siglo XX, junto con el surgimiento de las teorías de las relaciones humanas. El enfoque de las relaciones humanas destacó que las organizaciones están formadas por individuos que colaboran y están motivados por alcanzar un objetivo común. Cada individuo tiene tareas específicas, generando un sistema de relaciones y una visión particular de la empresa. Estos individuos conforman el público objetivo interno de la empresa, y es fundamental atender y canalizar sus necesidades a través de la comunicación interna.

El autor Cuenca (2018), menciona que, en la década de 1970, la comunicación interna se estableció como una disciplina que buscaba establecer relaciones eficientes entre los diferentes colectivos de una organización, involucrando a todos los miembros, desde los niveles estratégicos hasta los operativos. Se identificaron múltiples raíces de la comunicación interna en disciplinas como la teoría de la comunicación, el comportamiento humano, la psicología social, la psicología de las organizaciones, la sociología y las relaciones humanas. En sus etapas iniciales, la gestión formal de la comunicación interna se centraba en difundir información verticalmente en áreas laborales, operativas y organizacionales. El objetivo principal era facilitar la circulación e intercambio de información. A mediados de los años noventa, la comunicación interna comenzó a separarse de los departamentos de recursos humanos para formar parte de las áreas de comunicación. En la actualidad, los equipos responsables de la comunicación interna suelen ubicarse en los departamentos de recursos humanos, comunicación, asuntos corporativos y, en menor medida, en la dirección general.

Asimismo, Cuenca (2018), considera que el reconocimiento creciente de los activos intangibles, como la marca, la imagen, la reputación y la cultura corporativa, el enfoque de la comunicación interna ha cambiado. Se ha puesto énfasis en la comunicación bidireccional, con un enfoque en el diálogo y la retroalimentación. Ya no se trata solo de informar a los empleados, sino de comunicarse activamente con un grupo que generará expectativas, percepciones y demandas positivas. La comunicación interna asume la responsabilidad de formar, mantener y difundir la identidad y cultura corporativa. En los últimos veinte años, con los avances tecnológicos, las organizaciones han adoptado canales digitales en la comunicación interna, como el correo electrónico, boletines informativos, blogs, intranets, videos y pantallas. Estos canales permiten una mayor colaboración, participación y capacidad de escucha por parte de los empleados. En la actualidad, la comunicación interna ha pasado de ser una función instrumental a convertirse en una variable estratégica altamente profesionalizada. Existen consultoras y agencias especializadas que ofrecen servicios teórico-prácticos competitivos en el campo de la comunicación interna.

2.2. Definiciones de comunicación interna

Según la definición de Cuenca (2018), señala que la comunicación interna engloba todas las actividades comunicativas que realiza una entidad con el fin de cultivar relaciones positivas entre sus integrantes. Se alcanza mediante la aplicación de diversas estrategias y herramientas comunicativas que mantienen a los trabajadores informados, cohesionados y motivados, al mismo tiempo que contribuyen al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Al respecto Brandolini (2019), menciona que la comunicación interna puede ser interpretada tanto como una herramienta de administración como una técnica, y también puede ser concebida como un medio para alcanzar un objetivo, donde la principal preocupación es asegurar la eficacia en la recepción y comprensión de los mensajes. Esta modalidad de comunicación se enfoca específicamente en el público interno de una empresa, es decir, en su personal, con la intención de establecer un entorno productivo que fomente la armonía y la participación.

Asimismo, al referirse a la comunicación interna, Andrade (2015), argumenta que comprende todas las acciones llevadas a cabo por una entidad con el propósito de instaurar y preservar relaciones positivas con sus integrantes. Esto se consigue mediante la utilización de diversos canales de comunicación que mantienen a los empleados actualizados, cohesionados y motivados, con el fin de colaborar en la consecución de los objetivos organizativos.

Al respecto el autor Diez (2016), indica que la comunicación interna implica una serie de iniciativas destinadas a forjar conexiones entre los miembros de una entidad. El propósito es involucrar y unir a los empleados en la concepción y ejecución de un proyecto compartido.

De manera semejante el autor Ramos (2017), sostiene que la comunicación interna engloba las diversas acciones emprendidas por una organización con el propósito de establecer y preservar relaciones positivas entre sus miembros. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de distintos canales de comunicación que mantienen a los empleados informados, cohesionados y motivados, aportando de esta manera al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Para el autor Trelles (2021), manifiesta que la importancia de la comunicación interna en una organización radica en su papel fundamental, ya que a través de estos procesos se coordinan las actividades clave que dan sentido a la entidad. Se ejecutan tareas, se implementan cambios, se orientan las interacciones entre las personas y se construyen los valores que conforman la cultura organizativa.

Castillo (2020), define a la comunicación interna como el conjunto de iniciativas llevadas a cabo por una organización para instaurar y preservar relaciones positivas entre sus miembros. Este objetivo se alcanza mediante la aplicación de varios canales de comunicación que mantienen a los empleados informados, unidos y motivados, colaborando así en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Al respecto Carretón (2017), señala que la comunicación interna engloba a todos los elementos de la empresa, desde la alta dirección hasta los mandos intermedios, directivos y empleados. Su finalidad consiste en proporcionar información a los públicos internos acerca de las actividades de la organización, fomentar un ambiente de compromiso e integración entre las personas dentro de sus respectivas empresas, y elevar la motivación y la productividad. Todo esto se realiza con el propósito de optimizar al máximo los recursos de las empresas e instituciones, ejecutando proyectos con la mayor eficacia y el menor costo posible.

2.3. Tipos de comunicación:

Según Silva (2021), afirma que hay diferentes formas de clasificar la comunicación, y en el ámbito laboral se pueden considerar los siguientes aspectos: la ubicación en la que ocurre la comunicación, ya sea dentro de la empresa o fuera de ella.

2.3.1. Comunicación formal

La comunicación formal según Carretón (2017), refiere que este tipo de comunicación implica la transmisión de mensajes explícitamente reconocidos por la organización, es decir, información oficial. Está claramente definida y sigue las líneas establecidas en el organigrama de la empresa, lo que permite conocer los canales de transmisión de información planificados para la organización. La estructura organizativa diseñada para el funcionamiento eficiente de la empresa es la que establece los canales de comunicación formales, los cuales son indispensables para coordinar y estructurar las actividades de las organizaciones, especialmente aquellas que se basan en una estructura jerárquica o piramidal.

2.3.2. Comunicación informal

La comunicación informal de acuerdo a Carretón (2017), indica que la existencia de flujos informales es crucial para enriquecer las comunicaciones dentro de las organizaciones. Estos flujos complementan la comunicación formal que la organización ha planificado y surgen debido a la curiosidad de los miembros de la organización, quienes son considerados públicos activos en busca de información para satisfacer sus necesidades comunicativas. Estos flujos informales desarrollan su propia estructura social, que puede manifestarse a través de asociaciones, grupos de amigos o relaciones familiares que existen dentro de la organización. Su razón de ser principal radica en la necesidad de información que los miembros internos tienen acerca de la organización y cómo las diversas acciones, actividades y cambios que ocurren en ella les afectan tanto en su ámbito profesional como en el personal. La comunicación informal ofrece una mayor oportunidad para recibir retroalimentación en comparación con los canales de comunicación formales, lo que reduce las distorsiones en la

información debido a la menor cantidad de barreras. Sin embargo, en términos de la autoría, no siempre se puede considerar al emisor informal como una fuente confiable, ya que a veces esta comunicación se basa en rumores y, por lo tanto, no se consolida en la organización hasta que se disponga de datos formales.

2.4. Según la direccionalidad de la comunicación interna

2.4.1. Comunicación vertical

Para Andrade (2015), menciona que la comunicación vertical es aquella que se produce entre los distintos niveles de jerarquía dentro de la organización.

Descendente Según Brandolini (2019), señala que la comunicación descendente se trata de la comunicación que se inicia en los niveles directivos de la empresa y se difunde a través de los canales oficiales. Su finalidad es asegurar que todos los miembros entiendan los principios y objetivos de la organización, establecer credibilidad y confianza, fomentar la participación, acelerar la transmisión de información, fortalecer las estructuras jerárquicas y facilitar la operatividad de la comunicación.

Ascendente: Sobre la comunicación ascendente, Brandolini (2019), menciona que se dirige de los niveles más bajos hacia arriba en el organigrama de la empresa, llegando a los sectores gerenciales, mandos intermedios, entre otros. Los empleados tienen la oportunidad de expresar sus opiniones sobre su trabajo o sus superiores, aunque esto pueda generar cierta tensión y dificultades, contribuye a mejorar las acciones. El propósito es que todos se perciban como actores principales en las actividades y objetivos de la empresa, fomentando la liberación de energías y habilidades, estimulando la generación de ideas y promoviendo el consenso.

2.4.2. Comunicación horizontal

Para Ramos (2017) manifiesta que se trata de la comunicación que se establece entre personas que tienen un nivel jerárquico similar. Esta definición es respaldada por Massie, citado por Goldhaber, quien la describe como "el intercambio lateral de

mensajes entre personas que comparten el mismo nivel de autoridad dentro de la organización".

2.4.3. Comunicación diagonal

De acuerdo a Andrade (2015), indica que, la comunicación diagonal hace referencia a la comunicación que tiene lugar entre individuos que ocupan distintos niveles jerárquicos y pertenecen a diversas áreas dentro de una organización. La notable transformación que las organizaciones han experimentado en las últimas dos décadas ha aumentado la relevancia de este tipo de comunicación, al igual que la comunicación horizontal. Esto se debe a la creciente necesidad de formar equipos de trabajo que incluyan a personas con diversas procedencias, tales como especialidades, áreas, niveles y funciones.

2.4.4. Comunicación circular

Según Silva (2021), refiere que este tipo de comunicación se presenta en las pequeñas empresas, donde la información fluye de manera indiscriminada entre todos los niveles de la estructura funcional de la organización.

2.5. Según el código que utilice el mensaje

Así también para la autora Silva (2021), menciona códigos: comunicación verbal, escrita y no verbal.

2.5.1. Comunicación verbal oral

Es necesario citar a Dasi (2018), expresa que la comunicación verbal oral consiste en la transmisión de mensajes mediante el uso de palabras. Las palabras constituyen los elementos fundamentales de un lenguaje. En su esencia, el lenguaje se describe como un "sistema de signos mediante el cual las personas expresan sus pensamientos y sentimientos a otros".

2.5.2. Comunicación escrita

Para Dasi (2018), refiere que la comunicación escrita se realiza a través de la escritura y posibilita la lectura del mensaje en múltiples ocasiones sin que su contenido se vea alterado.

2.5.3. Comunicación no verbal

Según Dasi (2018), menciona que la comunicación no verbal comprende todos los mensajes que transmitimos de manera simultánea e independiente al uso de palabras. Es fundamental que el emisor tenga esto en cuenta, ya que, de lo contrario, se podría producir una distorsión del mensaje. Los aspectos de la comunicación no verbal que debemos tener en cuenta en los procesos comunicativos.

- a) El paralenguaje: Se refiere a los aspectos contenidos en la palabra hablada, como: volumen, inflexiones, modismos, pausas, énfasis, velocidades, etc. Es uno de los principales medios de expresión y sin embargo poseemos menos control de lo que creemos de él.
- b) Las expresiones faciales: Son los movimientos y gestos que realizamos con el rostro, constituyendo otra forma de comunicación que nos permite expresar nuestras emociones y afectividad.
- c) Movimientos corporales: En complemento a lo mencionado anteriormente, se refiere a los movimientos que realizamos con nuestro cuerpo y la postura que adoptamos.
- d) La comunicación táctil: Aunque en ciertos momentos puede ser de menor relevancia, también puede tener un impacto decisivo en la comunicación.

- e) La comunicación visual: Es otro de los medios significativos que utilizamos para comunicarnos. Se relaciona con lo que podemos expresar a través de la intensidad de la mirada y los movimientos oculares.
- f) El espacio y objetos: El espacio también desempeña un papel fundamental en las relaciones interpersonales. La distancia entre el emisor y el receptor, ya sea acercándose o alejándose, tiene un impacto importante.

2.6. Dimensiones de la comunicación interna:

Para Andrade (2015), menciona que son tres dimensiones de la comunicación interna: la comunicación interpersonal, la comunicación intrapersonal y la comunicación institucional u organizacional.

2.6.1. Comunicación interpersonal

2.6.1.1. Principios básicos de la comunicación interpersonal

Para el autor Bolgeri (2018), manifiesta que, en la vida cotidiana, existen cuatro principios fundamentales que respaldan la comunicación interpersonal y que no deben pasarse por alto.

- a) La comunicación interpersonal es inevitable, no podemos evitar comunicarnos. Incluso el simple intento de no comunicar transmite algo. Constantemente nos comunicamos con quienes nos rodean, no solo a través de las palabras, sino también mediante la entonación de nuestra voz, gestos, postura corporal y expresiones faciales. A través de estos canales, emitimos señales e información de forma continua a los demás, incluso cuando estamos durmiendo. No es que las personas tengan la capacidad de leer las mentes de los demás, pero observando las pistas de la conducta manifiesta, pueden inferir cómo se siente una persona o lo que está ocurriendo en su interior.
- b) La comunicación interpersonal es irreversible, realmente no podemos volver atrás con algo una vez que ha sido dicho. El efecto de lo expresado permanece inevitablemente.

- c) La comunicación interpersonal es compleja, ninguna forma de comunicación es simple, porque hay una variedad de elementos implicados. Aún una simple petición es extremadamente compleja. Los teóricos de la comunicación sugieren que cada vez que nos comunicamos con alguien, en realidad, hay al menos seis personas involucradas:
- La persona que yo creo que soy.
 - La persona que yo creo que el interlocutor es.
 - La persona que yo creo que el interlocutor cree que soy.
 - La persona que el interlocutor piensa que yo creo que ella es.
- d) La comunicación interpersonal es contextual, la mayoría de las acciones que las personas llevan a cabo en sus interacciones con otros dependen, en términos de significado, de un sistema recursivo y complejo de contextos. Por lo tanto, los significados de las acciones de comunicación pueden variar según se interpreten desde diferentes contextos.

Al respecto Bolgeri (2018), indica que este proceso incluye:

- El acto comunicacional mismo, que emerge en la deriva de la conversación entre personas: los actos comunicacionales son muy diversos como, solicitar, prometer, declarar, enjuiciar, acordar, intercambiar, describir, interpelar, ordenar, explicar, negar, afirmar, etc.
- Contexto psicológico, quien es uno y que aportamos en una interacción con otro ser humano. Necesidades, deseos, valores, creencias, personalidad y el momento vital de los participantes son todos los elementos que conforman el contexto psicológico.
- Contexto relacional, se refiere a las mutuas reacciones que se entrelazan con los mensajes, conductas y actitudes provenientes de ambos interlocutores.
- Contexto situacional, corresponde al espacio social donde nos estamos comunicando, el que determina modos de interacción de diferentes.

Una interacción en la sala de clase sigue una deriva muy distinta respecto a otra interacción al interior de un pub.

- Contexto ambiental, se refiere al lugar físico donde ocurre la interacción. Elementos como el nivel de ruido, temperatura, mobiliario, luminosidad, estación del año, etc., son factores que afectan el proceso de la comunicación.
- Contexto cultural, incluye las conductas aprendida, las reglas y normas de interacción, de las que nos impregnamos en la cultura en que nacemos. Si una persona proviene de una cultura diferente, donde se considera de mala educación mantener un contacto visual directo y prolongado, será considerada inadecuada por evitar el contacto visual, en otra cultura donde si es apropiado mantenerlo. Así el contexto cultural donde nos hemos desarrollado puede ser origen de malos entendidos cuando interactuamos con personas provenientes de otras culturas.
- Contexto histórico, el momento histórico en que se encuentran los interactuantes también influye en los significados atribuidos a las palabras e intenciones que cada quien expresa. Por ejemplo, la palabra libertad significaba diferentes cosas antes del golpe militar y después del mismo.

2.6.1.2. Definición

Al referirse a la comunicación interpersonal, Aguilar (2021) menciona que la es una parte inherente de la vida de todas las personas. Nos comunicamos con nosotros mismos, con aquellos que comparten nuestro entorno, con vecinos, personas en la calle, en el supermercado, en el mercado y en el transporte público, así como en el entorno laboral. Esta comunicación puede ser tanto informal, en la vida cotidiana, como formal en el ámbito laboral, ya sea con compañeros o jefes. Una de las características más destacadas del ser humano es su naturaleza sociable, y la herramienta por excelencia que lo permite es la comunicación. Comunicación

interpersonal. se considera el acto social más fundamental, ya que establece una relación de reciprocidad entre los participantes.

Al respecto el autor Romeu (2015), señala que se trata de una forma de comunicación en la que se pone énfasis en la relación con el otro como individuo. En esta modalidad, lo primordial no es únicamente entender lo que se dice, sino comprender al ser humano con el que se está interactuando. Esta relación de persona a persona no puede concebirse sin la consideración de aspectos como la personalización, la intimidad, la empatía y la confianza. Por lo tanto, la comunicación interpersonal se forja a través de la cercanía emocional más que de la cercanía física.

2.6.1.3. Características de una comunicación interpersonal

Para Romeu (2015), plantea las siguientes características de una comunicación interpersonal:

- a) Implica la realización de actos expresivos por una o más personas.
- b) Se refiere a la percepción, ya sea consciente o inconsciente, de estas acciones expresivas por parte de otras personas.
- c) Involucra la observación de que dichas acciones expresivas han sido percibidas por los demás. La conciencia de que hemos sido percibidos es un aspecto que ejerce un profundo impacto y puede alterar la conducta humana.
- d) En líneas generales, se refiere a la comunicación que ocurre entre dos o más individuos dentro de la organización.

2.6.1.4.Requisitos básicos para una comunicación interpersonal

Para el autor Zayas (2016), precisa los siguientes requisitos fundamentales para una comunicación interpersonal. La transparencia, autenticidad, aceptación, coherencia, congruencia, consonancia y empatía son elementos esenciales de la comunicación interpersonal, constituyendo requisitos fundamentales para una comunicación efectiva.

Asimismo el autor Zayas (2016), argumenta los requisitos fundamentales:

- a) La transparencia es uno de los requisitos primordiales en la comunicación. Se manifiesta a través de un comportamiento comunicativo honesto y sin engaños. La transparencia asegura que no exista una desconexión entre el pensamiento, los sentimientos y las acciones.
- b) La autenticidad se refiere a la expresión consciente de uno mismo de manera genuina y personal. Uno de los aspectos clave de la autenticidad es la revelación, que tiene lugar en el ámbito de la propia subjetividad de la persona.
- c) La coherencia implica que exista una conexión lógica y una relación entre lo que uno piensa, comunica y realiza. Se refiere a la relación que se establece entre las acciones, objetos, fenómenos, signos y palabras, donde la lógica de la comunicación está presente.
- d) La congruencia lleva a un nivel de coherencia personal al establecer una correspondencia y relación lógica entre "lo que se piensa", "lo que se dice" y "lo que se hace".
- e) La aceptación implica la tolerancia hacia puntos de vista diferentes, aceptar la diversidad de las personas y reconocer la capacidad de cada individuo para pensar de manera distinta.
- f) La consonancia es uno de los requisitos de la comunicación. La comunicación puede ser armónica (consonante) o discordante (disonante).
- g) La comunicación resonante tiene como objetivo crear un entorno emocional positivo al inspirar emociones positivas en los demás y recibirlas a cambio. Varios estudios han demostrado que emociones positivas como la alegría, la

amabilidad y el buen estado de ánimo se transmiten rápidamente y tienen un impacto positivo en la eficacia laboral.

- h) La comunicación disonante se produce cuando las personas transmiten emociones negativas, propagando la irritabilidad, la molestia, la tristeza, el resentimiento, la incomodidad, la depresión y la ansiedad, lo que puede obstaculizar el trabajo y la concentración en los objetivos fundamentales.
- i) La empatía es evidente cuando una persona se esfuerza por comprender las experiencias, sentimientos, comportamientos y perspectivas de otra persona, incluso sin necesariamente compartir sus propias ideas y emociones con esa persona.

2.6.2. Comunicación intrapersonal

Para Zamarreño (2020), menciona que la comunicación intrapersonal implica la interacción interna mediante la vocalización interna o el pensamiento reflexivo. Al igual que en otras formas de comunicación, este proceso comienza en respuesta a un estímulo, ya sea interno o externo. Utilizamos la comunicación intrapersonal o el diálogo interno para expresar emociones, procesar pensamientos, reflexionar sobre asuntos o practicar lo que planeamos decir o hacer en el futuro. Al igual que en otras formas de comunicación, la competencia en la comunicación intrapersonal contribuye a facilitar la interacción social y puede mejorar nuestro bienestar. En contraste, la interferencia en la habilidad de una persona para comunicarse intrapersonalmente está vinculada a trastornos de salud mental.

Asimismo, al referirse a la comunicación intrapersonal, García (2017), argumenta que es la habilidad de establecer un diálogo interno consigo mismo, permitiendo la claridad en nuestras ideas y emociones, que se reflejan en nuestras acciones. Es en este ámbito donde reside el potencial para lograr una comunicación efectiva. Dado que la codificación y decodificación del mensaje que transmitimos dependen del esquema mental de quien integra el modelo de comunicación, es esencial profundizar en este aspecto. Al comprender los aspectos clave de la comunicación intrapersonal, podemos incorporarlos en la organización, lo que contribuye al éxito en

el logro de sus objetivos. Asimismo, el autor refiere que esta dimensión está estrechamente relacionada con las condiciones, capacidades y potencialidades individuales que definen a la persona que se comunica. Estas características individuales entran en juego y se entrelazan durante el proceso de interacción, y al mismo tiempo lo influyen. Las variables de esta dimensión se componen del desarrollo del individuo, su historia personal, y su evolución como persona de acuerdo con su ciclo de vida y roles. Dentro de este modelo, esta dimensión se relaciona con aspectos biológicos, lingüísticos, psicolingüísticos, cognitivos y afectivos presentes en los actos de comunicación del individuo. Estas variables no deben ser estudiadas de forma aislada, ya que interactúan, son interdependientes y funcionan como un todo integral.

Por otro lado el autor Trujillo (2017), sostiene que la comunicación intrapersonal se enfoca en la forma en que las personas interpretan o descifran los mensajes que reciben, así como en cómo elaboran o codifican los mensajes que emiten. Este modelo es altamente relevante, y, de hecho, sus siglas sirven como el nombre para todo el sistema.

Asimismo, Romeu (2015), expresa que abordar el tema de la comunicación intrapersonal plantea desafíos significativos tanto en lo que respecta a su construcción conceptual como desde una perspectiva teórica y metodológica. Según este autor, la abundancia de definiciones que se han propuesto para la comunicación intrapersonal, en lugar de contribuir a una comprensión clara de esta forma de comunicación, la abordan de manera metafórica, lo que dificulta su conceptualización.

2.6.3. Comunicación institucional.

Para Zamarreño (2020), manifiesta que las organizaciones han experimentado una evolución hacia modelos de trabajo centrados en equipos, y, ya sea que nos guste o no, los grupos constituyen una parte fundamental de la vida de las personas. Por ende, el análisis de la comunicación grupal tiene un valor significativo en distintos entornos. La comunicación grupal tiende a ser más estructurada y formal en comparación con la comunicación interpersonal, y se distingue de las relaciones

interpersonales, que suelen ser de naturaleza voluntaria. Asimismo, la comunicación grupal suele concentrarse en tareas específicas, lo que implica que los integrantes del grupo colaboran con un objetivo explícito que impacta a cada uno de ellos. Algunos de los desafíos asociados a la comunicación grupal están relacionados con las interacciones centradas en las tareas, como la asignación de responsabilidades en el marco de un proyecto más extenso.

Asimismo, el autor Trujillo (2017), refiere la comunicación institucional como un proceso comunicativo organizado por una institución o sus representantes. Esta comunicación se dirige tanto a individuos como a grupos dentro del contexto social en el que la institución lleva a cabo sus actividades. Su objetivo primordial es forjar relaciones de alta calidad entre la organización y su audiencia.

2.6.3.1. La importancia de la comunicación institucional

Para Pizcueta (2023), la comunicación institucional se refiere a la manera en que una organización se comunica con sus diversos públicos. Su principal propósito es transmitir la identidad, los valores, los objetivos y las actividades de la organización. En este contexto, se considera que la comunicación institucional es una estrategia dirigida a construir, mantener y fortalecer una imagen positiva de la organización. Se lleva a cabo mediante diversos canales como el sitio web, redes sociales, medios de comunicación, eventos, relaciones públicas, boletines internos, entre otros. Es crucial destacar que la comunicación institucional no se limita a la transmisión de información, sino que también implica escuchar, atender y responder a las necesidades de los diversos públicos de la organización, contribuyendo así a una gestión más efectiva y mayor satisfacción de los mismos.

CAPÍTULO III

DESEMPEÑO LABORAL

3.1. Definición de desempeño laboral

De acuerdo a Queipo (2022), expresa que el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

Asimismo, al referirse al desempeño laboral, Bautista (2020), afirma que se refiere a las acciones y comportamientos destacados de un empleado que contribuyen al desarrollo de las empresas mediante el logro de los objetivos establecidos por las organizaciones. El éxito en el desempeño está vinculado a un conjunto de características manifestadas a través del comportamiento.

3.2. La importancia del desempeño laboral

Para Ortiz (2020), plantea que la importancia del desempeño laboral reside en que, con trabajadores más competentes que desempeñan sus funciones de manera efectiva, se obtienen mejores resultados, lo que se traduce en mayor productividad. Esto se reflejará en los logros alcanzados. La importancia se centra en el establecimiento de metas, promoviendo así un comportamiento positivo y una mejora en el rendimiento. Dado que implica un esfuerzo conjunto y colectivo, fortalece las relaciones. Su importancia radica en ser uno de los pilares fundamentales para lograr la eficacia y el éxito, motivo por el cual las empresas muestran un mayor interés en mejorar sus sistemas de gestión. Las tareas o comportamientos observados en los empleados son cruciales para alcanzar los objetivos organizativos; si esto se traduce en un rendimiento laboral positivo, los resultados serán óptimos para la empresa.

3.3. Factores del desempeño laboral

Para el Autor Quintero (2018), sostiene que las empresas de servicios deben tener en cuenta ciertos factores que están relacionados y tienen un impacto directo en el

rendimiento de los trabajadores, con el objetivo de proporcionar un servicio de calidad a sus clientes. Estos factores incluyen la satisfacción laboral, la autoestima y el trabajo en equipo, los cuales se consideran en esta investigación.

3.1.1. Satisfacción del trabajo

3.1.1.1. Definición

Para Robbins (2018), argumenta que la satisfacción laboral se refiere al conjunto de actitudes generales que un individuo tiene hacia su trabajo. Aquellos que se encuentran muy satisfechos con su posición tienden a tener actitudes positivas, mientras que quienes experimentan insatisfacción muestran actitudes negativas. Cuando se habla de las actitudes de los trabajadores, suele hacerse referencia principalmente a la satisfacción laboral, y es común utilizar ambas expresiones de manera intercambiable.

Asimismo, para Queipo (2022), hace referencia que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”.

Por otro lado, el autor Vallejos (2010), argumenta que la satisfacción laboral puede ser descrita como la disposición del empleado hacia su propio trabajo, influenciada por sus creencias y valores en relación con su labor. Estas actitudes son moldeadas por las características presentes en el puesto y la percepción que el trabajador tiene de cómo deberían ser las cosas. No obstante, hay tres elementos del empleado que influyen en esas percepciones de lo que "debería ser": sus necesidades, valores y rasgos personales. Además, existen tres aspectos en la situación laboral que también inciden en esas percepciones: las comparaciones sociales con otros colegas, las experiencias en empleos anteriores y los grupos de referencia.

3.1.1.2. Tipos o niveles de satisfacción laboral

Para Vallejo (2010), hace referencia que, si deseamos examinar la satisfacción laboral, es posible identificar dos enfoques o niveles de análisis con respecto a dicha satisfacción:

- a) Satisfacción general: un indicador promedio que refleja el nivel de satisfacción que el empleado puede experimentar en relación con diversas dimensiones de su trabajo.
- b) Satisfacción por facetas: el grado de satisfacción, ya sea mayor o menor, ante aspectos específicos de su empleo, como el reconocimiento, los beneficios, las condiciones laborales, la supervisión recibida, los compañeros de trabajo y las políticas de la empresa.

3.1.1.3. Factores que influyen en la satisfacción laboral

Para Flórez (2023), sostiene que existe múltiples que influyen en la satisfacción laboral y cada empresa debe analizar este aspecto en función de su equipo humano. Sin embargo, existen causas generales que contribuyen a alcanzar un nivel significativo de satisfacción en el trabajo:

- a) Estilos de liderazgo positivo. el tipo de liderazgo ejercido en una empresa tiene un impacto en el bienestar y la motivación de los empleados. Un líder asertivo, innovador y consciente puede aumentar la satisfacción laboral y la motivación del equipo.
- b) Cultura organizacional saludable, una cultura organizacional saludable implica que los valores, la visión y la misión de la empresa se alineen con el talento humano. Además, es importante que los empleados sientan que contribuyen a los objetivos de la organización y puedan establecer relaciones interpersonales positivas entre ellos.
- c) Comunicación efectiva, la comunicación efectiva es esencial para mejorar la satisfacción laboral. Los equipos de trabajo necesitan canales de comunicación directa, sesiones de retroalimentación periódicas, reuniones para discutir experiencias y preocupaciones, y actividades de integración para fomentar la confianza.
- d) Oportunidades de desarrollo de carrera, las personas necesitan desafíos que estén a la altura de sus capacidades. Involucrar a los empleados en proyectos

que les permitan aprender y valorar sus habilidades conduce a una mayor satisfacción laboral. La capacitación laboral y los planes de carrera ofrecidos por la empresa son elementos clave en este aspecto.

- e) Monitoreo y personalización del aprendizaje, para garantizar la satisfacción laboral, es importante monitorear la experiencia de aprendizaje del equipo y personalizarla de acuerdo con sus necesidades.

En resumen, mejorar la satisfacción laboral requiere una combinación de liderazgo positivo, una cultura organizacional saludable, comunicación efectiva, oportunidades de desarrollo de carrera y la posibilidad de personalizar el aprendizaje para el equipo.

3.1.2. Autoestima

3.1.2.1. Definición

Al respecto, Castro (2015), refiere que la autoestima es un conjunto de percepciones, sentimientos, autoevaluaciones y comportamientos individuales que implican un desarrollo personal equilibrado, sin exceso de autocrítica ni manipulación emocional hacia uno mismo o los demás. Representa una fuerza interna que dirige y organiza los procesos individuales, como el amor propio, la afinidad y el respeto hacia los demás. En términos sinónimos, la autoestima se puede entender como autovaloración, autoimagen y autoconfianza. Una comunicación basada en una sólida autoestima será coherente, es decir, implica la conciencia de nuestros valores, dimensiones y limitaciones, lo que permite ser honesto, primero con uno mismo y luego con los demás. La autoestima, vital para la personalidad, la construcción de la identidad y la adaptación social, se relaciona con el nivel de sentimientos positivos o negativos que los individuos tienen acerca de sí mismos y su propio valor.

Por otro lado, Vaena (2019), argumenta que la autoestima en relación a nuestros planes laborales y profesionales, la autoestima actúa como un filtro que influye en nuestra percepción del mundo. En cierto sentido, determina nuestra forma

de pensar y actuar, lo cual tiene un impacto significativo en nuestro éxito personal y profesional. La autoestima entra en conflicto con nuestra zona de confort, ya que nos impulsa a superarnos. Reconocemos nuestras habilidades y limitaciones, y asumimos la responsabilidad de nuestras acciones. Es importante tener en cuenta que una imagen positiva de uno mismo se va construyendo a lo largo de toda la vida, pero podemos comenzar a moldearla a partir de hoy. a lo largo de toda la vida, pero puedes comenzar a darle forma a partir de hoy.

3.1.2.2. Tipos de autoestima

Para Vaena (2019), afirma que la autoestima en las personas puede manifestarse de tres maneras:

- a) Autoestima Alta (Normal): La persona experimenta un amor propio saludable, se acepta y valora en su totalidad.
- b) Autoestima Baja: La persona carece de amor propio, no se acepta y no reconoce sus propias cualidades.
- c) Autoestima Inflada: La persona muestra un amor propio excesivo en comparación con los demás, sobrevalorando de manera exagerada sus propias cualidades.

3.1.3. Trabajo en equipo

3.1.3.1. Definición

Para Durán (2018), refiere que existe diversas interpretaciones del concepto de trabajo en equipo, pero resaltamos las siguientes definiciones, se trata de la labor desempeñada por un conjunto de personas, donde cada una asume una responsabilidad específica, pero todas comparten una perspectiva enfocada en el logro de un objetivo común. Va más allá de constituir simplemente un grupo de individuos. Se trata de un conjunto de personas con la capacidad de interactuar entre sí, siendo plenamente conscientes de las personalidades de los demás, tanto en sus aspectos positivos como negativos, y reconociéndose a sí mismos y a los demás como componentes de una

unidad. El trabajo que generan, en consecuencia, supera tanto en cantidad como en calidad a la simple suma de las labores individuales de sus miembros. Se compone de un reducido número de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con objetivos, desempeño y procesos compartidos, de los cuales se hacen responsables. Es un conjunto de individuos que se relacionan entre sí, experimentan una variedad de emociones, comparten metas que dirigen sus funciones y establecen de manera natural normas internas y roles. Asimismo, puede entenderse como la capacidad de asignar responsabilidad a otros. Esta última definición posee una connotación más negativa y se distancia del sentido de pertenencia a un equipo, pero resulta intrigante desde la perspectiva de los desafíos que pueden surgir en un grupo de personas que colaboran juntas.

Asimismo, al referirse a trabajo en equipo, Olaz (2017), argumenta que la colaboración en equipo implica equilibrar una diversidad de conocimientos, habilidades y capacidades, alineándolos con las expectativas y contribuciones individuales que el grupo anticipa. Las dificultades para ensamblar todas las piezas del rompecabezas resaltan la importancia de las personas. Esto conlleva a reconocer que lo más valioso son las personas, y que lo individual cede ante el espíritu de equipo. Se trata de considerar lo que cada uno puede aportar, colaborar para alcanzar resultados y practicar la generosidad sin restricciones. Bajo estos principios, es esencial identificar los perfiles psicológicos de los integrantes del equipo. Además, se destaca la importancia de desarrollar habilidades clave como la capacidad para comunicarse de manera efectiva, integrar la creatividad en las tareas cotidianas, fomentar la motivación, ejercer un liderazgo adecuado, dar relevancia a la negociación y planificar acciones con precisión. Estos elementos son cruciales para lograr un trabajo en equipo exitoso. Al combinarlos con políticas de recursos humanos adecuadas, especialmente en términos de desarrollo y formación, se puede potenciar la eficacia del trabajo en equipo. Desde este enfoque, se podría afirmar que el trabajo en equipo (TR) es el resultado de un conjunto de variables como la comunicación (CO), la motivación (MO), la creatividad (CR), la planificación (PL), la negociación (NE) y el liderazgo

(LI).

3.1.3.2. Características del trabajo en equipo

Para el autor Durán (2018), señala que cuando adoptamos la filosofía del trabajo en equipo, definimos una misión y visión compartidas, así como una sensación de responsabilidad que abarca a todos los miembros. Por lo tanto, podemos concluir que las características que identifican a un equipo son las siguientes:

- a) El liderazgo se distribuye según la tarea a realizar y las habilidades individuales de cada miembro.
- b) Existe tanto responsabilidad individual como responsabilidad compartida.
- c) El resultado se deriva del esfuerzo conjunto de todos los miembros.
- d) Los conflictos se solucionan mediante el diálogo y la toma de decisiones colectiva
- e) Las relaciones entre los integrantes generan sinergia, impactando positivamente en los resultados.
- f) La cultura y los valores del equipo establecen el contexto en el que se llevan a cabo las acciones.
- g) Se realiza una evaluación continua para identificar áreas de mejora tanto en las competencias del equipo como en la labor que se está llevando a cabo.

3.1.3.3. Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo.

Para Durán (2018), menciona las ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo. Entre los beneficios fundamentales del trabajo en equipo, es posible resaltar:

- a) Satisface la necesidad de pertenencia.
- b) Compartir conocimientos.
- c) Mayor flexibilidad.
- d) Permite el crecimiento individual mediante las aportaciones del equipo
- e) Incremento de la seguridad mediante el respaldo del equipo.
- f) Mejora en la comunicación.
- g) Aumento en los niveles de eficiencia y producción.
- h) Fomenta la creatividad y promueve la innovación.

Asimismo, Durán (2018), manifiesta que, entre los principales inconvenientes del trabajo en equipo, se pueden destacar:

- a) Mayor inversión de tiempo para una misma tarea.
- b) Aparición de egoísmo.
- c) Ambigüedad en la asignación de responsabilidades.
- d) Posibilidad de que surjan individuos que se beneficien a expensas del equipo.
- e) Desacuerdos entre personas.
- f) Carencia de atención a los detalles.
- g) Conformación de subgrupos más reducidos basados en intereses comunes.
- h) Rendimiento bajo.

3.1.3.4. Importancia del trabajo en equipo.

Para Pérez (2022), refiere que la importancia de los talentos individuales radica en su contribución al rendimiento, siendo aún más valiosos cuando se incorporan a grupos con metas específicas. A continuación, se detallan algunas razones que subrayan la relevancia del trabajo en equipo.

- Creación de sinergias, la influencia de los conocimientos individuales se potencia al integrarse con los de otros. Aunque un talento único pueda ser excepcional, no logra el mismo impacto que un equipo consolidado con dinámicas claras, metas definidas y roles bien establecidos.
- Organizaciones que optan por enfoques de trabajo en equipo muestran estructuras más adaptables y participativas. Estas empresas reducen su dependencia de jerarquías, ofreciendo a sus integrantes mayor libertad de acción. Además, promueven valores como la solidaridad, la colaboración recíproca y el sentido de pertenencia tanto al grupo como a la organización en su totalidad
- Empoderamiento y responsabilidad: Formar parte de un equipo no implica disminuir las responsabilidades, sino todo lo contrario: se fortalecen. Cada miembro desempeña un rol específico dentro del equipo y es responsable ante los demás por las tareas asignadas.
- Estímulo del desarrollo de habilidades sociales: Las interacciones presentes en los equipos de trabajo fomentan el desarrollo de habilidades sociales que podrían no manifestarse en entornos autoritarios y rígidos. La empatía, la comunicación efectiva y la resolución de conflictos son ejemplos de estas habilidades.
- Reforzamiento de la organización frente a la transformación: Las colaboraciones sólidas fortalecen a las empresas frente a cambios o amenazas que puedan interferir con sus metas. Los equipos cohesionados, unidos y con objetivos bien definidos son menos susceptibles en situaciones de crisis.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Enunciado de la hipótesis

4.1.1. Hipótesis general

La comunicación interna influye en el desempeño laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023.

4.1.2. Hipótesis específicas

- a) La comunicación interna influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023.
- b) La comunicación interna influye en la autoestima en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023.
- c) La comunicación interna influye en el trabajo en equipo en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023.

4.2. Definición y operacionalización de variables

4.2.1. Variable independiente: comunicación interna

Definición operacional según Cuenca (2018), refiere que la comunicación interna comprende todas las iniciativas comunicativas implementadas por una organización con la finalidad de construir y mantener relaciones sólidas entre sus miembros. Estas iniciativas se ejecutan a través de diversas técnicas e instrumentos de comunicación con el propósito de mantener a los empleados bien informados, integrados y motivados, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Dimensiones:

X1. Comunicación interpersonal

X2. Comunicación intrapersonal

X3. Comunicación institucional

Tabla 1*Operacionalización de la variable independiente comunicación interna*

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
X1. Comunicación Interpersonal	Ideas Valores Emociones	Escala de Likert 1= Muy en desacuerdo
X2. Comunicación Intrapersonal	Conductas interpersonales Cultura organizacional Comunicación eficiente	2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni desacuerdo 4=De acuerdo
X3. Comunicación Institucional	Comunicación formal Medios de comunicación Canales de comunicación	5=Muy de acuerdo

Nota: Elaboración Propia

4.2.2. Variable dependiente: desempeño laboral

Según Queipo (2022), manifiesta que el desempeño en el trabajo se relaciona con las acciones y conductas sobresalientes de un trabajador que ayudan al crecimiento de las empresas al alcanzar los objetivos establecidos por las organizaciones. El logro exitoso en el rendimiento laboral está asociado con una serie de rasgos que se manifiestan a través del comportamiento.

Dimensiones:

Y1 Satisfacción Laboral

Y2. Autoestima

Y3. Trabajo en equipo

Tabla 2*Operacionalización de la variable dependiente desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Y1. Satisfacción Laboral	Capacitación laboral Actitudes laborales	Escala de Likert 1= Muy en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni desacuerdo 4=De acuerdo 5=Muy de acuerdo
Y2. Autoestima	Motivación laboral Toma de decisiones	
Y3. Trabajo en Equipo	Ambiente laboral Cumplimiento de funciones.	

Nota: Elaboración propia

4.3. Tipo y diseño de la investigación

4.3.1. Tipo de investigación

La investigación fue básica de tipo descriptivo, según el autor López (2006), menciona que este tipo de investigación, se analizan situaciones, eventos, grupos humanos, procesos y características de un fenómeno o situación específica. Se describen rasgos, servicios, uso, predicciones, comprobaciones y descubrimientos, entre otros aspectos. La investigación descriptiva no busca verificar explicaciones. Un ejemplo de este tipo de investigación sería un censo de población o una monografía de una comunidad, donde se detallan aspectos demográficos, económicos, sociales, entre otros.

4.3.2. Diseño de investigación

Para efectos de contrastar la hipótesis, se utilizó el diseño de la investigación no experimental y correlacional. Según Bernal (2006), menciona el propósito de la investigación correlacional es examinar o mostrar la relación entre variables o los resultados de estas variables. Según el autor citado, es importante destacar que la investigación correlacional se centra en analizar las relaciones entre variables o sus resultados, sin implicar que una variable sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación busca identificar asociaciones entre variables, pero no establece relaciones causales donde un cambio en una variable cause directamente un cambio en otra.

Esta investigación responde al diseño no experimental, según el autor Gómez (2006), indica que la investigación no experimental se define como aquella que se realiza sin una manipulación intencional de variables. En este enfoque, se observan los fenómenos tal como suceden en un entorno natural y luego se analizan. En este tipo de investigación, no es factible asignar participantes o tratamientos de manera aleatoria, y, de hecho, no se somete a los sujetos del estudio a condiciones o estímulos específicos.

4.4. Ámbito de la investigación

El presente trabajo de investigación se realizó en la organización Kolob Autismo Perú, en el segundo semestre del año 2023.

4.5. Unidad de estudio, población y muestra

4.5.1. Unidad de estudio

Se consideró como unidad de estudio a los colaboradores que estuvieron laborando en la organización Kolob Autismo Perú, en el segundo semestre del año 2023.

4.5.2. Población

La población objeto de estudio, está constituida por 34 trabajadores de las diferentes Áreas administrativas de la organización Kolob Autismo Perú.

Tabla 3

Colaboradores de Kolob Autismo Perú

Filiales	Colaboradores	Total
Tacna	2 administrativos 1 asistente administrativo 10 terapeutas ocupacionales 6 psicólogas 1 tecnóloga médica 3 auxiliares 1 personal de servicio	24
Ilo	1 administrativo 2 terapeutas ocupacional 3 psicólogas	6
Cajamarca	1 administrativo 1 terapeuta ocupacional 2 psicólogos	4
Total		34

Fuente: Elaboración propia

4.5.3. Muestra de estudio

En el presente trabajo de investigación, la muestra se consideró el 100% de la población, por ser pequeña.

4.6. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Validez de instrumentos

Los datos fueron procesados de manera automatizada utilizando herramientas informáticas. Se utilizó el software SPSS versión 27 para Windows 10, el cual proporciona recursos para realizar análisis descriptivos de variables y calcular medidas inferenciales. Por otra parte, se utilizó Microsoft Office Excel 2010, una aplicación reconocida de Microsoft Office que sobresale por sus capacidades gráficas y funciones

específicas diseñadas para facilitar la organización de datos. En el caso de Microsoft Office Excel 2010, se empleó para registrar información utilizando formatos preestablecidos, lo que posibilitó la configuración de una matriz de sistematización de datos que se adjuntaría al informe. Además, se generaron tablas de frecuencia absoluta y porcentual mediante las funciones de conteo sistemático de datos proporcionadas por Excel, aplicando criterios previamente establecidos. De manera adicional, se crearon gráficos de barras que complementaron los cuadros descriptivos de las variables. Estos gráficos posibilitaron la visualización de la distribución de los datos en las categorías analizadas.

4.6.2. Técnicas de recolección de datos

La metodología empleada en este estudio de investigación fue la encuesta, mediante la cual se formularon un total de 15 preguntas para la variable independiente "Comunicación interna" y 15 preguntas para la variable dependiente "Desempeño Laboral". Esta encuesta fue dirigida a los colaboradores que trabajan en la organización Kolob Autismo Perú en el segundo semestre del año 2023. Es relevante mencionar que en el cuestionario se utilizó una escala de valoración tipo Likert. Según Díaz (2015), menciona la encuesta constituye un método sistemático para obtener información, en el cual el investigador plantea preguntas a los participantes con el fin de obtener los datos deseados. Luego, se recopilan estos datos individuales para su análisis en conjunto.

4.6.3. Instrumentos de recolección de datos

Se aplicó un cuestionario a los colaboradores de las diferentes áreas implicadas, para evaluar el desempeño laboral de la organización Kolob Autismo Perú. Para Neill (2017), manifiesta que es importante redactar los cuestionarios con cuidado para evitar preguntas ambiguas o sesgadas. Las preguntas deben ser comprensibles para todos los participantes de la muestra y deben abarcar todos los objetivos de la investigación, de manera que los datos puedan ser cuantificados y sometidos a análisis estadístico.

Tabla 4*Escala de valoración para las variables en estudio*

Categorías de Valoración	Escala de Medición
Escala de Likert	
1= Muy en desacuerdo	
2=En desacuerdo	Escala ordinal
3=Ni de acuerdo ni desacuerdo	Tipo Likert
4=De acuerdo	
5=Muy de acuerdo	

Nota: Elaboración Propia

CAPÍTULO V

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. El trabajo de campo

Para el trabajo de campo de la presente investigación, en primer lugar, se solicitó la colaboración de la población objeto de estudio, específicamente de 34 colaboradores de la organización Kolob Autismo Perú en el año 2023. Se envió una solicitud dirigida al director de la organización Kolob Autismo Perú, explicando el contenido y objetivo del instrumento.

Así mismo, se aplicó la técnica de la encuesta de manera virtual, se utilizó la plataforma web de Formularios de Google, la cual nos permitió realizar la formulación y digitalización de los ítems relacionados con las variables, comunicación interna y desempeño laboral.

Una vez finalizado el proceso de recopilación de datos a través de las encuestas en línea, se conformó una base de datos con la información obtenida, a través del programa IBM SPSS versión 27. En dicho programa, se realizó los análisis estadísticos descriptivos e inferenciales de acuerdo a los objetivos de la presente investigación.

5.2. Diseño e interpretación de los resultados

Para el diseño e interpretación de los resultados se realizó la aplicación de un instrumento de investigación, lo cual estuvo compuesto por 30 preguntas, para establecer la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023.

El instrumento estuvo dividido en dos partes:

Variable independiente – Comunicación interna, conformada por 15 preguntas según sus dimensiones e indicadores, las cuales fueron distribuidas por dimensiones de la siguiente manera:

- Comunicación intrapersonal (5 preguntas)
- Comunicación interpersonal (5 preguntas)
- Comunicación institucional (5 preguntas)

Variable dependiente – Desempeño laboral, conformada por 15 preguntas según sus dimensiones e indicadores, las cuales fueron distribuidas por dimensiones de la siguiente manera:

- Satisfacción laboral (5 preguntas)
- Autoestima (5 preguntas)
- Trabajo en equipo (5 preguntas)

5.3. Los resultados

5.3.1. Resultados de la variable comunicación interna

5.3.1.1. Comunicación intrapersonal

Ítem 1**Tabla 5***Se siente identificado para la organización que labora.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	20.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	55.9%
De acuerdo	8	23.5%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 1*Se siente identificado para la organización que labora.*

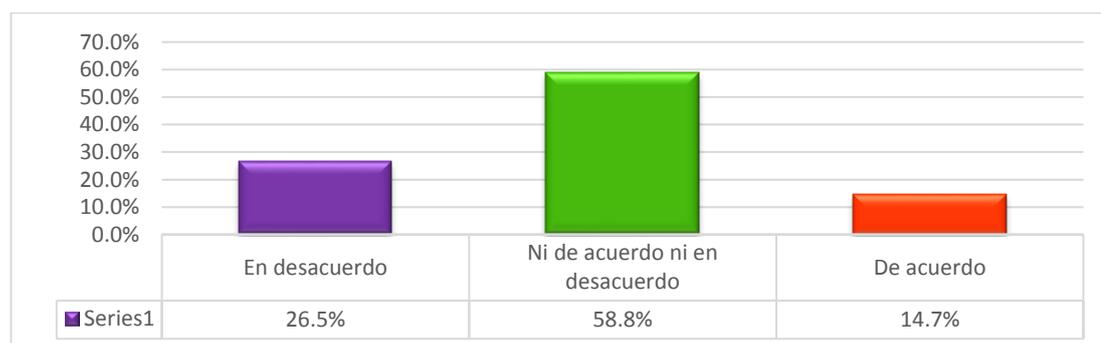
Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a si se siente identificado para la organización que labora; el 55.9% indican ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 23.5% manifiestan de acuerdo y el 20.6% contestó en desacuerdo. De los resultados obtenidos se infiere que los colaboradores no se sienten identificados, debiendo establecer los procedimientos necesarios que permitan una mayor identificación con la organización.

Ítem 2**Tabla 6***Se siente valorado en la organización que labora.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	9	26.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	58.8%
De acuerdo	5	14.7%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 2*Se siente valorado en la organización que labora.*

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Referente a la pregunta a, que, si se siente valorado en la organización que labora; el 58.8% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 26.5% indicó en desacuerdo y el 14.7% manifestó de acuerdo. Se puede apreciar que el personal necesita una mayor motivación a través de charlas inductivas que les permita sentirse valorados y a gusto en la organización.

Ítem 3

Tabla 7

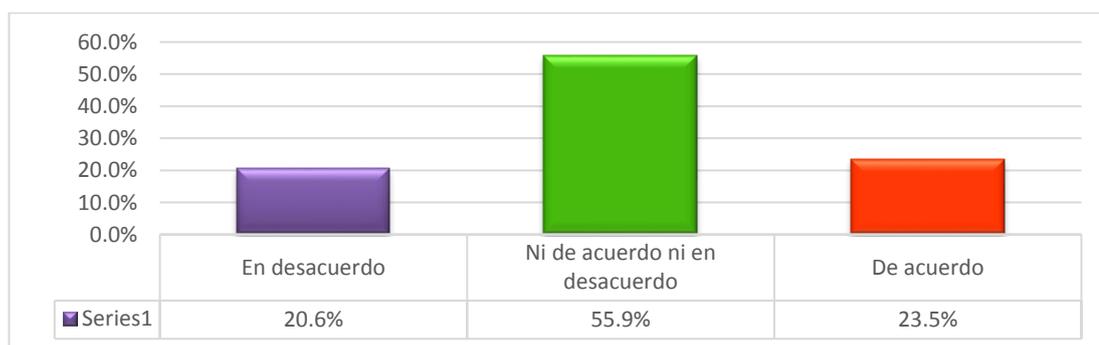
Analiza sus debilidades y fortalezas de manera regular.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	20.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	55.9%
De acuerdo	8	23.5%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 3

Analiza sus debilidades y fortalezas de manera regular.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a si analiza sus debilidades y fortalezas de manera regular; el 55.9% manifiestan ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 23.5% contestó de acuerdo y el 20.6% respondió en desacuerdo. De lo que se puede entender que la mayoría de trabajadores no viene analizando sus debilidades y fortalezas, debiendo aplicar autoevaluaciones constantes, para lograr una retroalimentación constructiva.

Ítem 4

Tabla 8

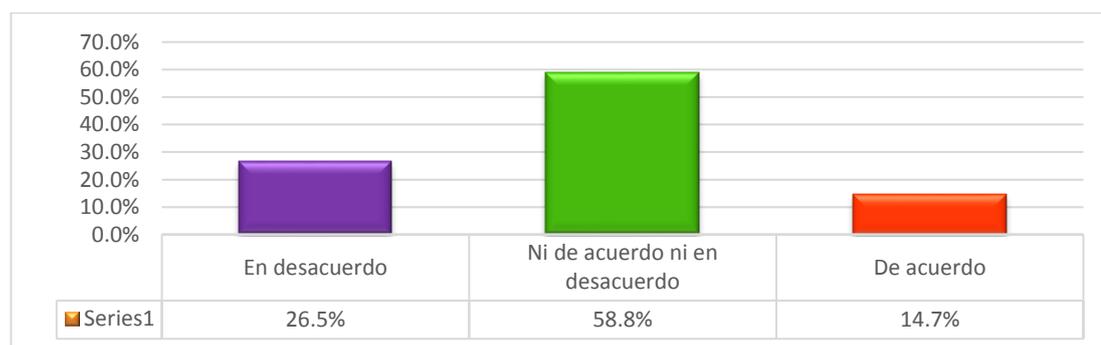
Se suele auto alentar cuando se enfrenta a situaciones adversas.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	9	26.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	58.8%
De acuerdo	5	14.7%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 4

Se suele auto alentar cuando se enfrenta a situaciones adversas.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si se suele auto alentar cuando se enfrenta a situaciones adversas el 58.8% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 26.5% manifiesta que en desacuerdo y el 14.7% respondió de acuerdo. De lo que se puede entender que falta mejorar su nivel de autoestima que le permita manejar las situaciones adversas fácilmente.

Ítem 5

Tabla 9

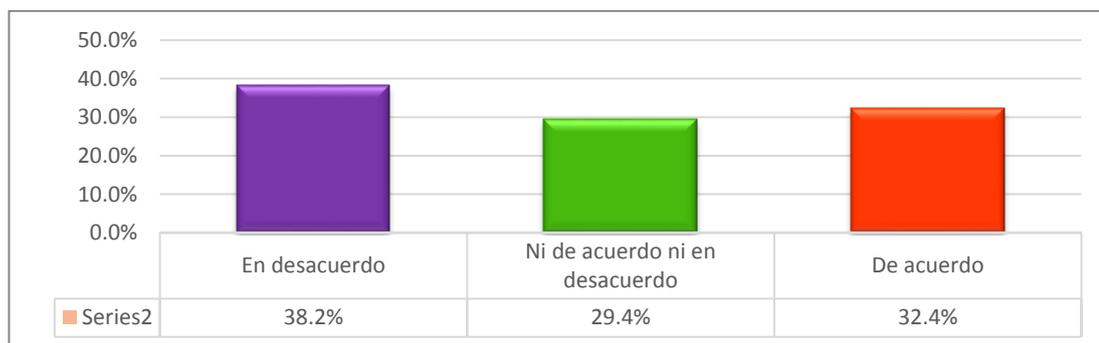
Siente que sus opiniones y sugerencias son consideradas por el director de la organización.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	13	38.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	29.4%
De acuerdo	11	32.4%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 5

Siente que sus opiniones y sugerencias son consideradas por el director de la organización.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a la pregunta que si siente que sus opiniones y sugerencias son consideradas por el director de la organización; el 38.2% contestó en desacuerdo, mientras el 32.4% manifestó de acuerdo y el 29.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Observándose que los trabajadores perciben que sus opiniones y sugerencias no vienen siendo consideradas adecuadamente.

5.3.1.2. Comunicación interpersonal

Ítem 6

Tabla 10

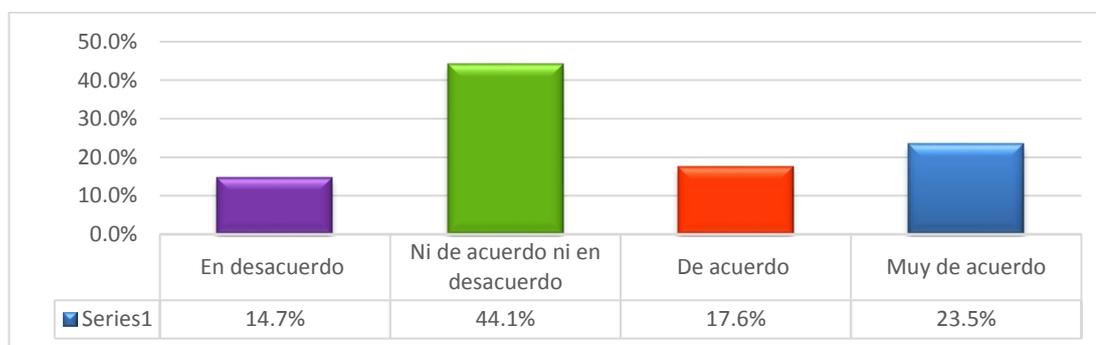
Cuando se relaciona con sus compañeros de trabajo reflexiona sobre las debilidades y fortalezas de comunicación de la organización.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	14.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	44.1%
De acuerdo	6	17.6%
Muy de acuerdo	8	23.5%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 6

Cuando se relaciona con sus compañeros de trabajo reflexiona sobre las debilidades y fortalezas de comunicación de la organización.



Nota: Elaboración Propia – Encuesta

Respecto a la pregunta cuando se relaciona con sus compañeros reflexiona sobre sus debilidades y fortalezas de comunicación; el 44.1% indicó ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 23.5% indicaron muy de acuerdo, el 17.6% indicó de acuerdo y el 14.7% indicó en desacuerdo. Se sugiere mejorar las herramientas y recursos existentes.

Ítem 7**Tabla 11**

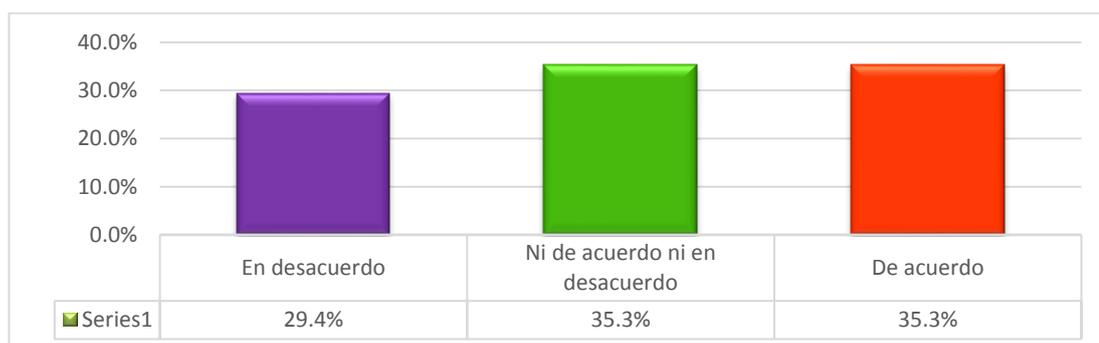
La comunicación es fluida y eficaz con el personal de las diferentes áreas.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	10	29.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	35.3%
De acuerdo	12	35.3%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 7

La comunicación es fluida y eficaz con el personal de las diferentes áreas.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

De lo formulado a si la comunicación es fluida y eficaz con el personal de las diferentes áreas; el 35.3% manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 35.3% indican de acuerdo, mientras el 29.4% indica en desacuerdo. De los resultados obtenidos se concluye que la comunicación es fluida y eficaz con el personal de las diferentes áreas, se sugiere reforzar y mejorar las herramientas tecnológicas y estrategias de comunicación implementadas en dichas áreas.

Ítem 8**Tabla 12**

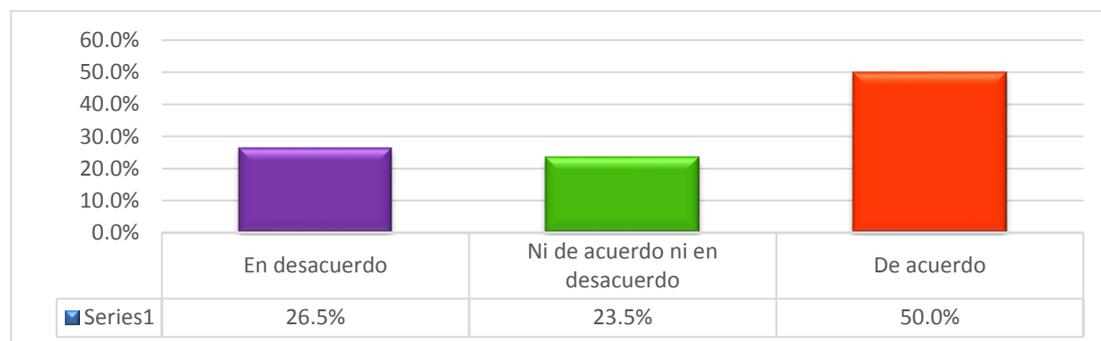
El trabajo en equipo me permite tener mejores resultados en el desarrollo de mis funciones.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	9	26.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	23.5%
De acuerdo	17	50.0%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 8

El trabajo en equipo me permite tener mejores resultados en el desarrollo de mis funciones.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si el trabajo en equipo le permite tener mejores resultados en el desarrollo de sus funciones; el 50% respondió de acuerdo; el 26,5% en desacuerdo y el 23.5% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo. De los resultados obtenidos se infiere que los colaboradores consideran que trabajar en equipo les permite tener mejores resultados en el desarrollo de sus funciones.

Ítem 9

Tabla 13

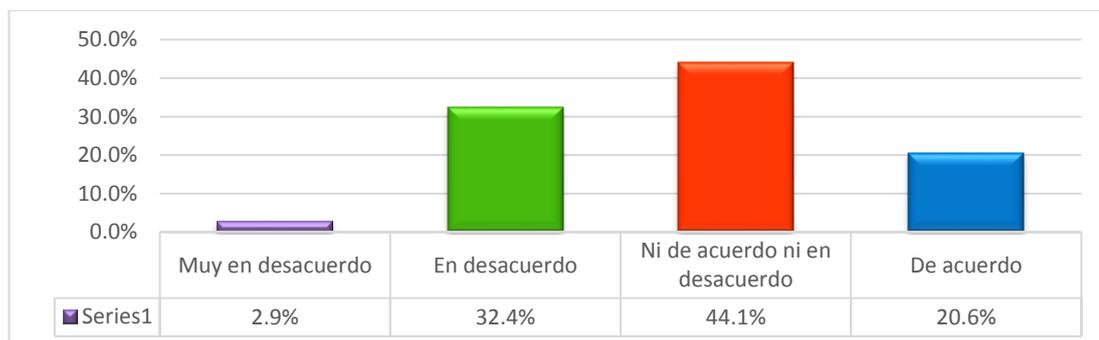
Considera que la comunicación con el director de la organización es clara y directa.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	2.9%
En desacuerdo	11	32.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	44.1%
De acuerdo	7	20.6%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 9

Considera que la comunicación con el director de la organización es clara y directa.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

De lo formulado a si la comunicación con el director es clara y directa; el 44.1% manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 32.4% manifiesta en desacuerdo; el 20.6% indican de acuerdo y el 2.9% manifiesta muy en desacuerdo. Se infiere que la mayoría de los colaboradores no considera que la comunicación con el director es clara y directa. La organización debe fomentar una comunicación abierta y transparente con el equipo.

Ítem 10**Tabla 14**

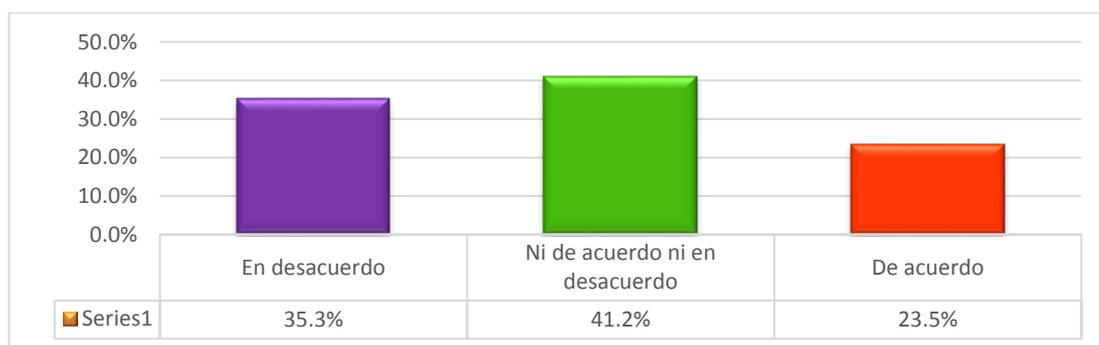
Existe un trato igualitario entre todos los colaboradores.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	12	35.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	41.2%
De acuerdo	8	23.5%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 10

Existe un trato igualitario entre todos los colaboradores.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que refiere a si existe un trato igualitario entre todos los colaboradores, el 41.2% indica ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 35.3% manifiesta en desacuerdo y 23.5% contestó de acuerdo. Se concluye que no existe un trato igualitario entre todos los colaboradores, por lo que se recomienda desarrollar políticas y prácticas que promuevan la igualdad de oportunidades y el trato justo para los colaboradores.

5.3.1.3. Comunicación institucional

Ítem 11

Tabla 15

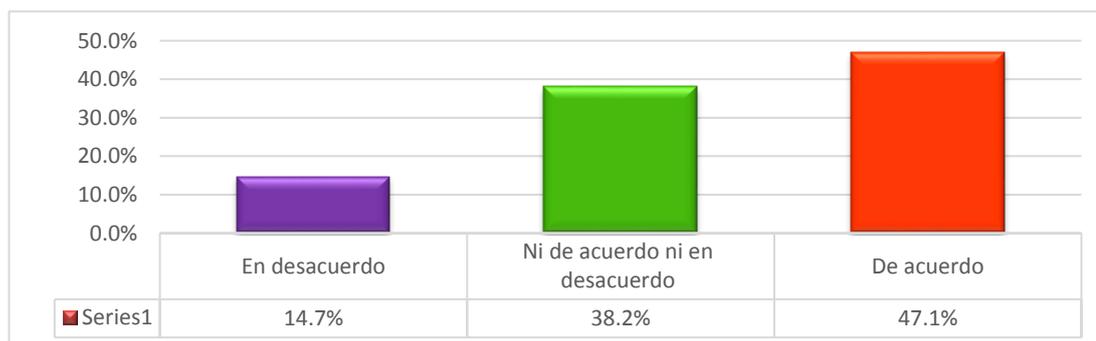
Cuentan con diferentes medios de comunicación para informar al personal.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	14.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	38.2%
De acuerdo	16	47.1%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 11

Cuentan con diferentes medios de comunicación para informar al personal.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a si cuentan con diferentes medios de comunicación para informar al personal; el 47.1% manifiesta de acuerdo; el 38.2% indica ni de acuerdo ni en desacuerdo; y el 14.7% manifiesta en desacuerdo. Se puede apreciar que en la organización si cuentan con diferentes medios de comunicación para informar al personal. Se recomienda fomentar y adaptar ideas innovadoras a los medios de comunicación de la organización.

Ítem 12**Tabla 16**

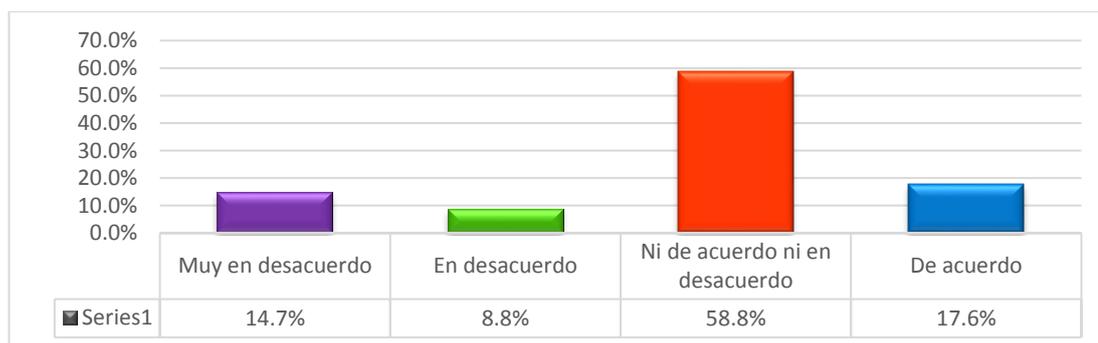
La organización fomenta un clima laboral positivo entre los colaboradores.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	5	14.7%
En desacuerdo	3	8.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	58.8%
De acuerdo	6	17.6%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 12

La organización fomenta un clima laboral positivo entre los colaboradores.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a la pregunta de que si la organización fomenta un clima laboral positivo entre los colaboradores; el 58.8% menciona ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 17.6% manifiesta de acuerdo, el 14.7% indica muy en desacuerdo y el 8.8% menciona en desacuerdo. De los resultados obtenidos se infiere que la organización parcialmente no fomenta un clima laboral positivo entre los colaboradores, por lo que se recomienda realizar encuestas de satisfacción laboral con el fin de ayudar a identificar los factores que influyen un clima laboral negativo.

Ítem 13**Tabla 17**

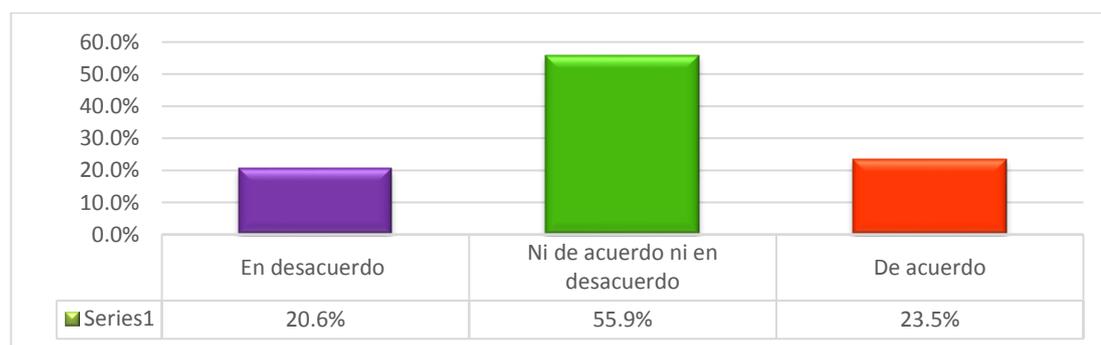
Los comunicados enviados por la organización son pertinentes y oportunos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	20.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	55.9%
De acuerdo	8	23.5%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 13

Los comunicados enviados por la organización son pertinentes y oportunos.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a que si los comunicados enviados por la organización son pertinentes y oportunos; el 55.9% manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.5% de acuerdo y el 20.6% indica en desacuerdo. Se puede concluir que la comunicación enviados por la organización son pertinentes y oportunos.

Ítem 14**Tabla 18**

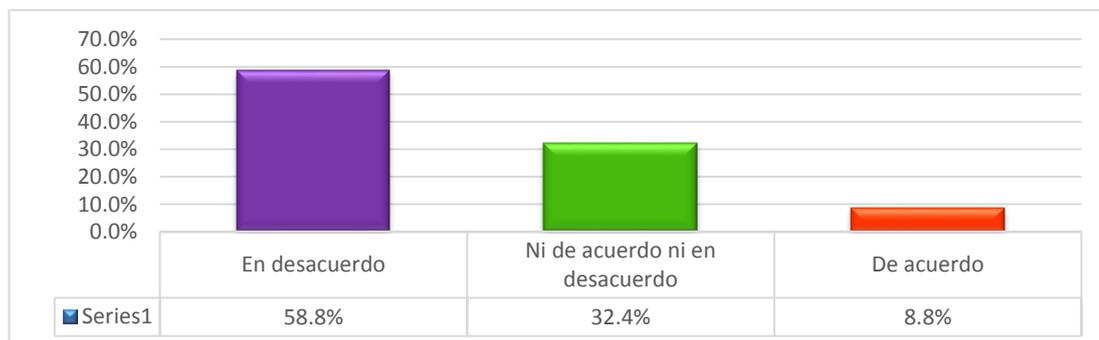
La organización realiza actividades para promover el diálogo entre los colaboradores.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	20	58.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	32.4%
De acuerdo	3	8.8%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 14

La organización realiza actividades para promover el diálogo entre los colaboradores.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

De la pregunta a que si la organización realiza actividades para promover el diálogo entre los colaboradores; el 58.8% indica en desacuerdo, el 32.4% menciona ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 8.8% manifiesta de acuerdo. Se observa que la organización tiene una falta de actividades que promuevan el diálogo entre los colaboradores. Se recomienda implementar estrategias de comunicación horizontal, como organizar y promover actividades que fomenten la interacción y el diálogo entre los compañeros de trabajo.

Ítem 15

Tabla 19

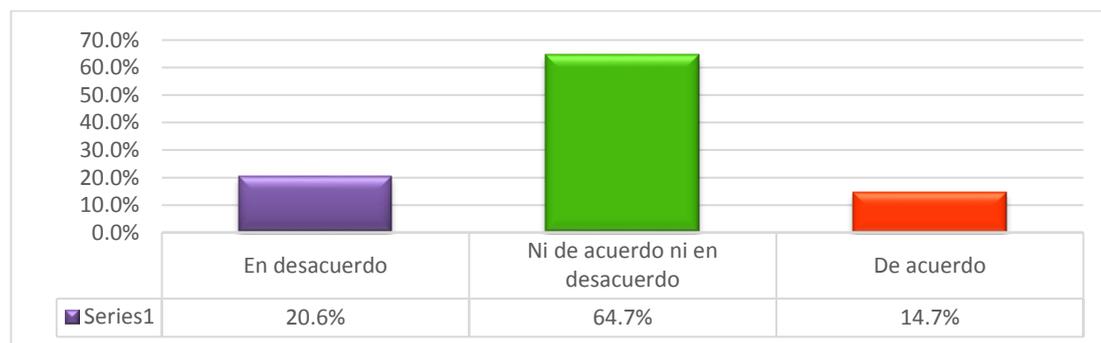
Los canales de comunicación formales, usados por la organización, son efectivos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	20.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	64.7%
De acuerdo	5	14.7%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 15

Los canales de comunicación formales, usados por la organización, son efectivos.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a si los canales de comunicación formales, usados por la organización son efectivos: el 64.7% indica ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 20.6% indica en desacuerdo y el 14.7% menciona de acuerdo. De lo que se puede observar, los colaboradores en su mayoría indican que los canales de comunicación formales, usados por la organización suelen ser sutilmente efectivos, por lo que se sugiere la mejora constante y optimización de los canales de comunicación formales.

5.3.2. Resultados de la variable desempeño laboral

5.3.2.1. Satisfacción laboral

Ítem 16

Tabla 20

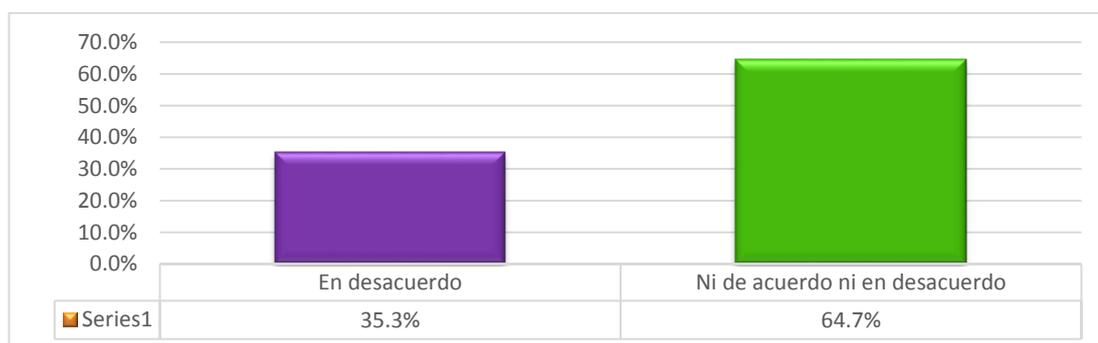
Se siente satisfecho con las oportunidades que le brinda la organización.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	12	35.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	64.7%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 16

Se siente satisfecho con las oportunidades que le brinda la organización.



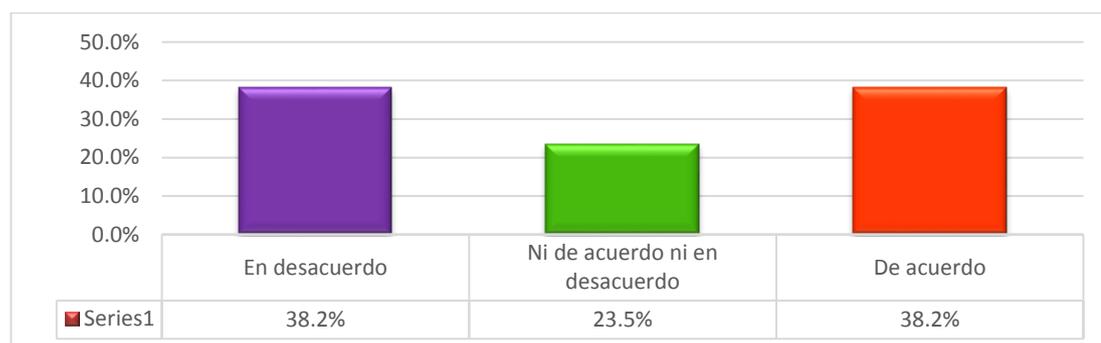
Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Referido a la pregunta de que si se siente satisfecho con las oportunidades que le brinda la organización; el 64.7% indica ni de acuerdo ni en desacuerdo mientras el 35.3% menciona en desacuerdo. En los resultados obtenidos la mayoría de los colaboradores indican que se sienten insatisfechos con las oportunidades que le brinda la organización, por lo que se sugiere realizar evaluaciones periódicas para medir el grado de satisfacción en cuanto a las oportunidades que brinda la organización, con el fin de promover un entorno de trabajo enriquecedor y fomentando el crecimiento y el compromiso de tus empleados.

Ítem 17**Tabla 21***Participa activamente de reuniones y/o capacitaciones.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	13	38.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	23.5%
De acuerdo	13	38.2%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 17*Participa activamente de reuniones y/o capacitaciones.*

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a la pregunta de que si participa activamente de reuniones y/o capacitaciones; el 38.2% menciona de acuerdo, el 38.2% en desacuerdo y el 23.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se puede observar que la mayoría de los colaboradores participan esporádicamente de reuniones y/o capacitaciones por lo que se sugiere implementar un plan de capacitaciones.

Ítem 18**Tabla 22**

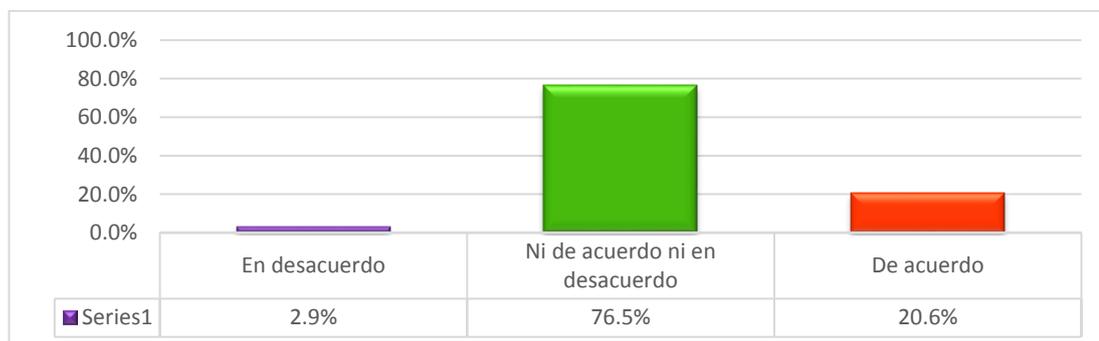
Considera que su esfuerzo contribuye a la consolidación y/o crecimiento de la organización.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	2.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	76.5%
De acuerdo	7	20.6%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 18

Considera que su esfuerzo contribuye a la consolidación y/o crecimiento de la organización.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto de la pregunta que si considera que su esfuerzo contribuye a la consolidación y/o crecimiento de la organización; el 76.5% indica ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 20.6% manifiesta de acuerdo el 2.9% menciona en desacuerdo. Se puede observar que los colaboradores consideran que su esfuerzo si contribuye a la consolidación y/o crecimiento de la organización de manera parcial, debiendo mejorar sus procedimientos.

Ítem 19**Tabla 23**

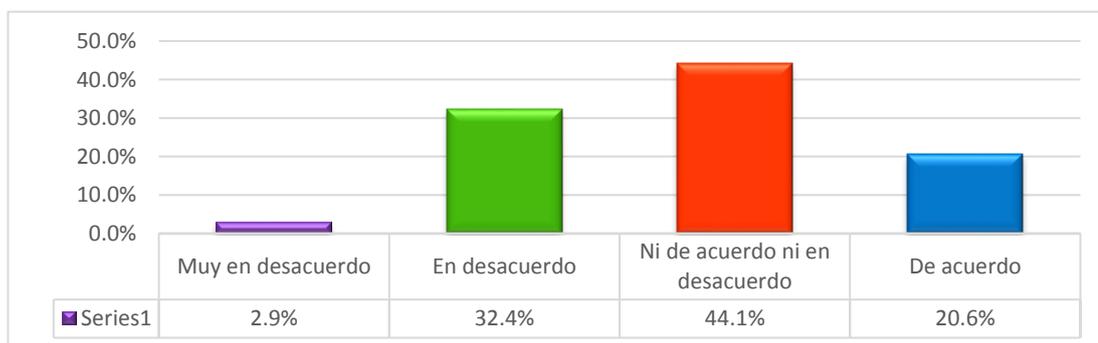
La organización cuenta con un plan de capacitaciones para los colaboradores.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	2.9%
En desacuerdo	11	32.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	44.1%
De acuerdo	7	20.6%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 19

La organización cuenta con un plan de capacitaciones para los colaboradores.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Referente a la pregunta de que si la organización cuenta con un plan de capacitaciones para los colaboradores; el 44.1% indica que ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 32.4% menciona en desacuerdo; el 20.6% manifiesta de acuerdo y el 2.9% refiere muy en desacuerdo. Se puede concluir que la organización si cuenta con un plan de capacitaciones, pero falta socializar con los colaboradores para su cumplimiento.

Ítem 20

Tabla 24

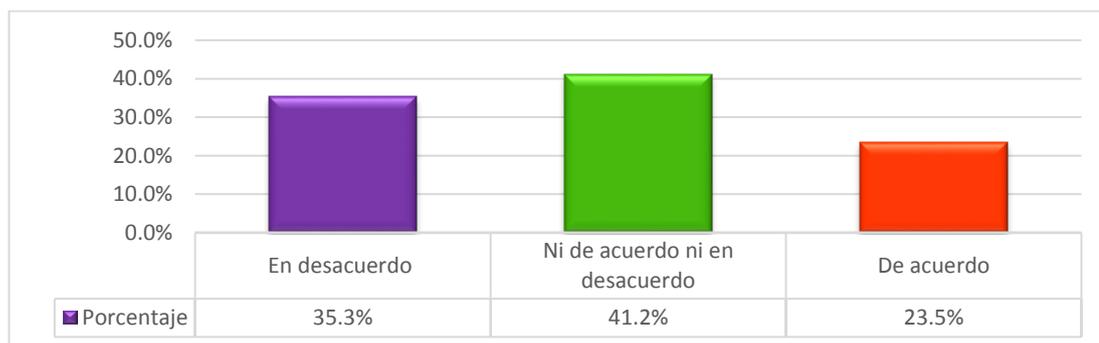
La organización define claramente la línea de carrera para los colaboradores.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	12	35.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	41.2%
De acuerdo	8	23.5%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 20

La organización define claramente la línea de carrera para los colaboradores.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que respecta a la pregunta de que si la organización define claramente la línea de carrera de los colaboradores el 41.2% menciona ni de acuerdo ni en desacuerdo: el 35.3% manifiesta en desacuerdo y el 23.5% indica de acuerdo. Se puede apreciar que parcialmente se encuentra definida la línea de carrera de los colaboradores debiendo establecer procedimientos de mejoras.

5.3.2.2.Autoestima

Ítem 21

Tabla 25

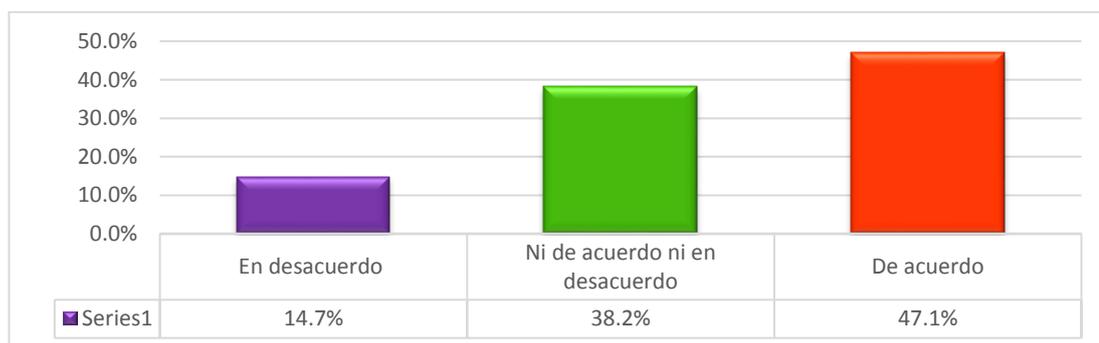
Se siente bien al expresar su opinión en la organización.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	14.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	38.2%
De acuerdo	16	47.1%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 21

Se siente bien al expresar su opinión en la organización.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere de que si se siente bien al expresar su opinión en la organización; el 47.1% indica de acuerdo; el 38.2% menciona ni de acuerdo ni en desacuerdo mientras el 14.7% manifiesta en desacuerdo. Se puede entender que los colaboradores parcialmente se sienten bien al poder expresar su opinión en la organización, debiéndose a motivar a una mayor participación.

Ítem 22

Tabla 26

Se siente capaz de adaptarse a cambios laborales.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	5	14.7%
En desacuerdo	3	8.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	58.8%
De acuerdo	6	17.6%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 22

Se siente capaz de adaptarse a cambios laborales.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a la pregunta de que si se siente capaz de adaptarse a cambios laborales; el 58.8% indica ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 17.6% menciona de acuerdo; el 14.7% considera muy en desacuerdo mientras el 8.8% indica en desacuerdo. Se puede apreciar que los colaboradores en su mayoría si se sienten en la capacidad de adaptarse a cambios laborales.

Ítem 23**Tabla 27**

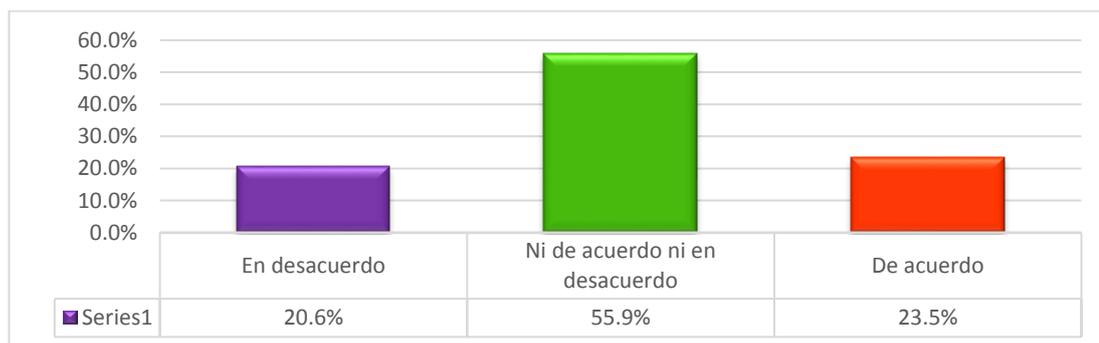
Siente que lo tratan con aprecio y valoran su trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	20.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	55.9%
De acuerdo	8	23.5%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 23

Siente que lo tratan con aprecio y valoran su trabajo.



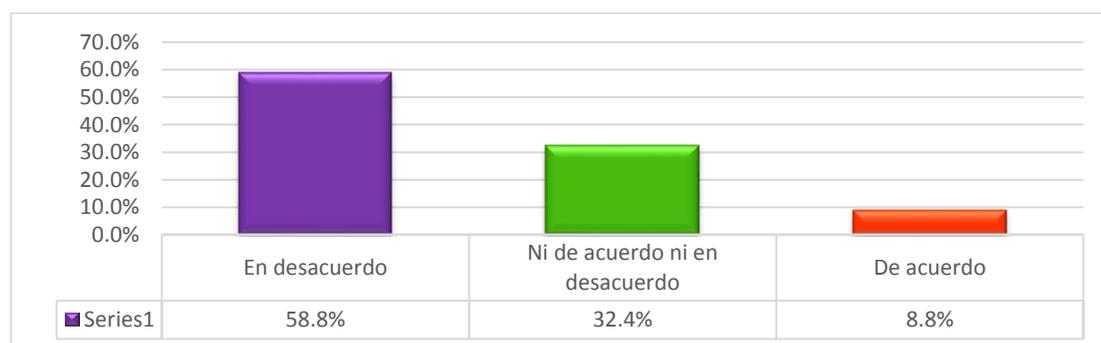
Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a la pregunta de que si siente que lo tratan con aprecio y valoran su trabajo. El 55.9% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.5% respondió de acuerdo y el 20.6% manifestó en desacuerdo. Se puede entender que los colaboradores medianamente sienten que lo tratan con aprecio y valoran su trabajo.

Ítem 24**Tabla 28***Tiene libertad para la toma de decisiones.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	20	58.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	32.4%
De acuerdo	3	8.8%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 24*Tiene libertad para la toma de decisiones.*

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a la pregunta de que si tiene la libertad para la toma de decisiones; el 58.8% contestaron en desacuerdo; el 32.4% respondieron ni de acuerdo ni desacuerdo mientras que el 8.8% menciona de acuerdo. Observándose que los colaboradores no cuentan con la libertad necesaria para poder tomar sus propias decisiones en la organización.

Ítem 25

Tabla 29

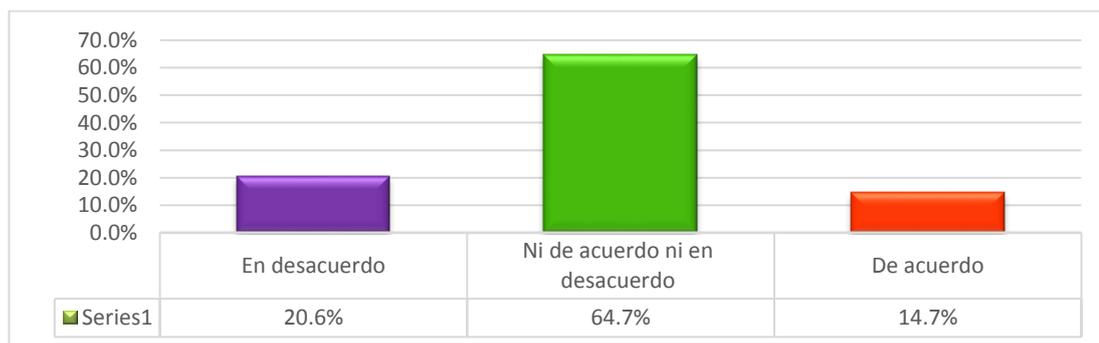
Considera que el empleador entiende que todo colaborador es igual de importante.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	20.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	64.7%
De acuerdo	5	14.7%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 25

Considera que el empleador entiende que todo colaborador es igual de importante



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a la pregunta de que si se considera que el empleador entiende que todo colaborador es igual de importante; el 64.7% menciona ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 20.6% indica en desacuerdo y el 14.7% refiere de acuerdo. Apreciándose que los colaboradores indican en su mayoría que si se entiende que cada colaborador es importante en la organización.

5.3.2.3.Trabajo en equipo

Ítem 26

Tabla 30

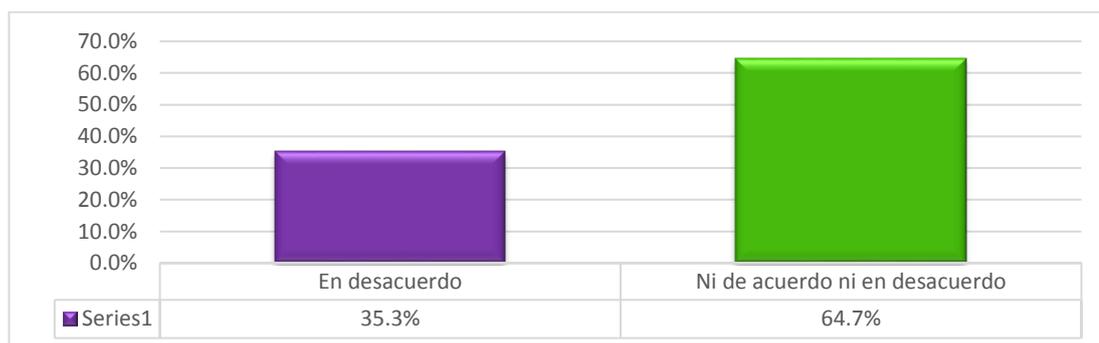
Existe un ambiente de colaboración de todo el equipo Kolob.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	12	35.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	64.7%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 26

Existe un ambiente de colaboración de todo el equipo Kolob.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a la pregunta de que si existe un ambiente de colaboración de todo el equipo Kolob adecuadamente; el 64.7% indica ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 35.3% menciona en desacuerdo. Observándose que falta mejorar el trabajo en equipo, debiendo efectuar las charlas inductivas necesarias.

Ítem 27

Tabla 31

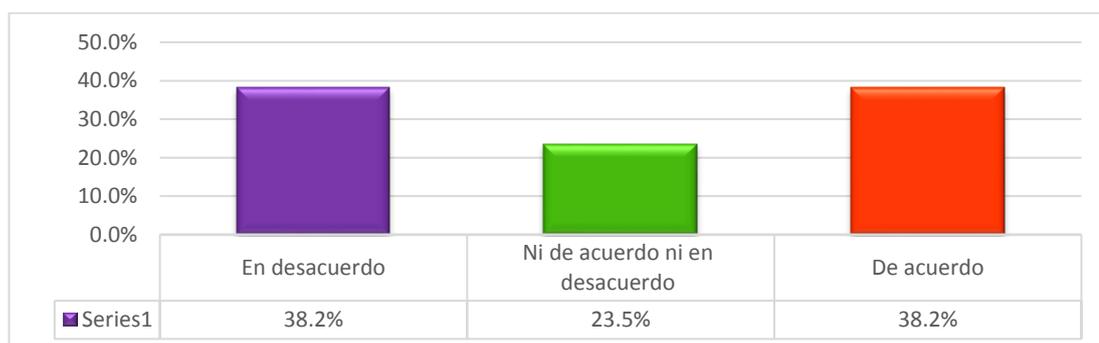
Existe una coordinación pertinente entre las diferentes áreas de la organización.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	13	38.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	23.5%
De acuerdo	13	38.2%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 27

Existe una coordinación pertinente entre las diferentes áreas de la organización.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a la pregunta de que si existe una coordinación pertinente entre las diferentes áreas de la organización; el 38.2% menciona en desacuerdo; el 38.2% indican en de acuerdo mientras que el 23.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se puede apreciar que parcialmente existe una coordinación pertinente entre las diferentes áreas de la organización debiendo mejorar los procedimientos para una mejor coordinación.

Ítem 28**Tabla 32**

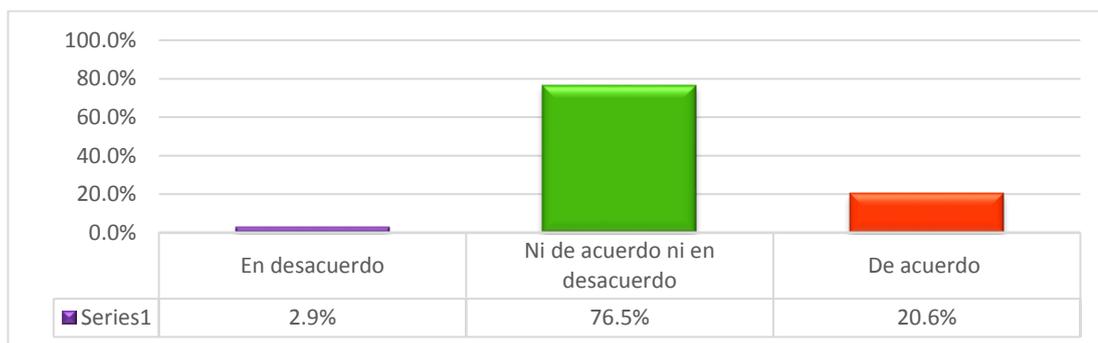
Cree que el entorno es apropiado para llevar a cabo el trabajo en equipo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	2.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	76.5%
De acuerdo	7	20.6%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 28

Cree que el entorno es apropiado para llevar a cabo el trabajo en equipo.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a la pregunta de que si cree que el entorno es apropiado para llevar a cabo el trabajo en equipo; el 76.5% indica ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 20.6% menciona de acuerdo y el 2.9% manifiesta en desacuerdo. Se puede concluir que falta mejorar el entorno de los colaboradores para un mejor trabajo en equipo.

Ítem 29**Tabla 33**

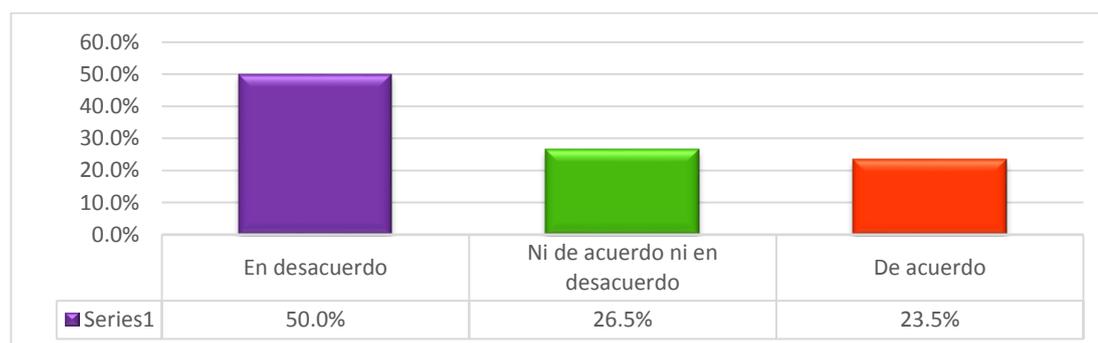
Los conflictos se enfocan sobre las ideas y los métodos y no sobre las personas.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	17	50.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	26.5%
De acuerdo	8	23.5%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 29

Los conflictos se enfocan sobre las ideas y los métodos y no sobre las personas.



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a la pregunta de que si los conflictos se enfocan sobre las ideas y los métodos y no sobre las personas; el 50% manifiesta en desacuerdo; el 26.5% menciona ni de acuerdo ni desacuerdo y el 23.5% indica de acuerdo. Se puede concluir que los conflictos se enfocan medianamente sobre las ideas y métodos, debiendo efectuar capacitaciones necesarias para un mejor entendimiento.

Ítem 30**Tabla 34**

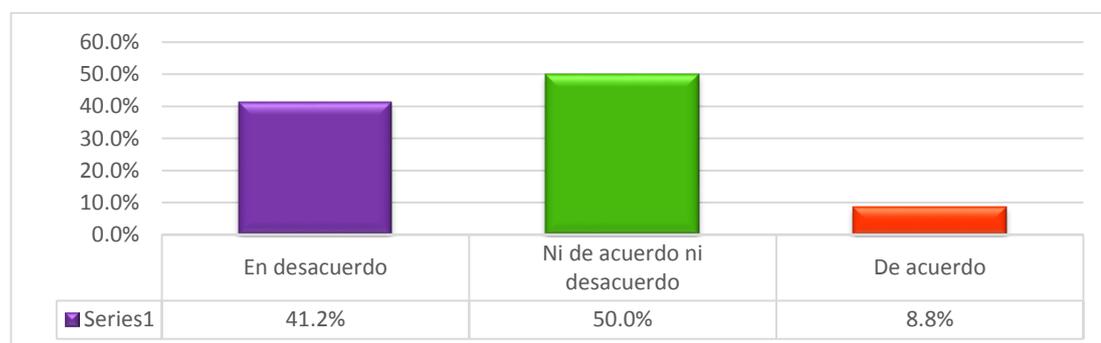
Cada integrante del equipo ofrece y acepta la crítica constructiva y la retroalimentación.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	14	41.2%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	17	50.0%
De acuerdo	3	8.8%
Total	34	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Figura 30

Cada integrante del equipo ofrece y acepta la crítica constructiva y la retroalimentación.



Nota: Elaboración Propia – Encuesta

Respecto a la pregunta de que si cada integrante del equipo ofrece y acepta la crítica constructiva y la retroalimentación; el 50% menciona ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 41.2% indica en desacuerdo y el 8.8% respondió de acuerdo. Se puede entender que en su mayoría los integrantes del equipo no ofrecen y acepta la crítica constructiva y la retroalimentación, debiendo fomentar la participación de los colaboradores de la organización.

5.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

5.4.1. Validez de instrumentos

Fue necesario realizar una valoración de las preguntas por parte de tres expertos con el fin de evaluar cada ítem de ambas variables y obtener recomendaciones para mejorar el formulario de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados, dos expertos otorgaron una calificación de 27 para ambas variables y el tercer experto dio una calificación de 29 para la variable independiente y 26 para el desempeño laboral. Estos resultados fueron considerados favorables según el formato de validación por expertos de la Universidad Privada de Tacna. Para la evaluación fueron considerados los siguientes indicadores de evaluación del instrumento.

- a) Claridad: Están redactados con un lenguaje adecuado que facilita su comprensión.
- b) Objetividad: Se expresan en términos de conductas observables y medibles.
- c) Consistencia: Hay una organización lógica en los contenidos y una conexión con la teoría.
- d) Coherencia: Existe relación entre los contenidos y los indicadores de la variable.
- e) Pertinencia: Las categorías de respuestas y sus valores son adecuados.
- f) Suficiente: La cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento son adecuadas.

5.4.2. Confiabilidad de instrumentos

El propósito de evaluar la confiabilidad de los instrumentos en este estudio de investigación fue determinar el grado de fiabilidad del cuestionario. Los resultados obtenidos fueron analizados mediante el software estadístico SPSS, como se detalla en la Tabla 35.

Tabla 35*Estadísticos de fiabilidad comunicación interna y desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	30

Nota: Elaboración propia según informe SPSS 27.

En la evaluación de la confiabilidad, se aplicó el método Alfa de Cronbach, logrando un resultado de 0.926. Este valor se considera estadísticamente aceptable dado su acercamiento a la unidad, señalando una consistencia interna elevada entre los ítems del instrumento empleado.

Tabla 36*Estadísticos de fiabilidad de cada variable*

Variable	Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Variable Independiente	Comunicación Interna	0,895	15
Variable Dependiente	Desempeño Laboral	0,784	15

Nota: Elaboración propia según informe SPSS 27.

Para analizar la confiabilidad de cada variable, se aplicó el método Alfa de Cronbach, resultando en un coeficiente de 0.895 para la variable independiente y 0.784 para la variable dependiente. Ambos valores se consideran estadísticamente aceptables debido a su proximidad a la unidad, indicando una alta coherencia interna entre los ítems del instrumento utilizado.

5.5. Prueba de normalidad.

Tabla 37

Pruebas de normalidad – comunicación interna y desempeño laboral

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Comunicación interna	,262	34	,000	,787	34	,000
Desempeño laboral	,429	34	,000	,591	34	,000

Nota: Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 37 muestra, a través de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, que el nivel de significancia para la variable "Comunicación interna" es 0.000 y para la variable dependiente "Desempeño Laboral" es 0.000. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Esto sugiere que la muestra no sigue una distribución normal, por lo que se empleó el método estadístico de Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis.

5.6. Comprobación de la hipótesis

Considerando tanto la hipótesis general como las específicas planteadas en la investigación acerca de la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de Kolob Autismo Perú en Tacna durante el segundo semestre del año 2023, se llevó a cabo la tabulación de los ítems según sus indicadores y se aplicó un análisis estadístico a las respuestas del cuestionario. Los resultados obtenidos respaldan la afirmación de que la comunicación interna ejerce una influencia efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores de Kolob Autismo Perú en la ciudad de Tacna en el año 2023.

5.6.1 Hipótesis general

Para evaluar la hipótesis general, se aplicó un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$. Además, se utilizaron pruebas paramétricas, específicamente la prueba de correlación de Rho de Spearman.

5.6.1.1. Ho hipótesis nula:

La comunicación interna no influye en el desempeño laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023.

5.6.1.2. H1 hipótesis de la investigación

La comunicación interna influye en el desempeño laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023.

Nivel de significancia

$$A = 0,05$$

Tabla 38*Correlación – hipótesis general*

		Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,768**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34

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

Conclusión:

A partir de los resultados, se observa que el valor de p (0.000) es inferior al nivel de significancia de 0.05. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula, y se llega a la conclusión, con un nivel de confianza del 95%, de que hay una influencia significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna.

5.6.2 Hipótesis específica

5.6.2.1. Hipótesis específica 1:

a) Ho hipótesis nula:

La comunicación interna no influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023.

b) H1 hipótesis de la investigación:

La comunicación interna influye de manera significativa en la satisfacción laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023.

Nivel de significancia

A = 0,05

Tabla 39

Correlación – hipótesis específica 1

			Comunicación interna	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,566**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Conclusión:

Se deduce que, considerando un valor de p menor que 0.05 (0.000) y un coeficiente Rho de Spearman de 0.566, se descarta la hipótesis nula. Por lo tanto, con un nivel de confianza del 95%, se llega a la conclusión de que la comunicación interna influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Kolob Autismo Perú, en Tacna, en el año 2023.

5.6.2.2. Hipótesis específica 2:

a) Ho hipótesis nula:

La comunicación interna no influye significativamente en la autoestima de los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023.

b) H1 hipótesis de investigación:

La comunicación interna influye significativamente en la autoestima de los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023.

Nivel de significancia

A = 0,05

Tabla 40

Correlación – hipótesis específica 2

			Comunicación interna	Autoestima
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,928**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Autoestima	Coefficiente de correlación	,928**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Conclusión:

Considerando que el valor de p es inferior a 0.05 (0.000), se descarta la hipótesis nula. Con un nivel de confianza del 95%, se concluye que la comunicación interna influye de manera significativa en la autoestima de los colaboradores de Kolob Autismo Perú.

5.6.2.3. Hipótesis específica 3:

a) Ho hipótesis nula:

La comunicación interna no influye significativamente en el trabajo en equipo de los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023.

b) H1 hipótesis de la investigación:

La comunicación interna influye significativamente en el trabajo en equipo de los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

Tabla 41

Correlación – hipótesis específica 3

			Comunicación interna	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,667**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Conclusión:

Al considerar que el valor de p es inferior a 0.05 (0.000), se rechaza la hipótesis nula. Con un nivel de confianza del 95%, se concluye que la comunicación interna ejerce una influencia significativa en el trabajo en equipo de los colaboradores de Kolob Autismo Perú en Tacna, durante el año 2023.

5.7. Discusión de resultados

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, en 2023. Según los resultados obtenidos, en cuanto a la identificación con la organización en la que trabajan, el 56% de los encuestados indicó que ni está de acuerdo ni en desacuerdo, el 24% manifestó estar de acuerdo y el 21% respondió en desacuerdo. Estos resultados sugieren que los colaboradores no se sienten identificados, por lo tanto, se deben implementar procedimientos que promuevan una mayor identificación con la organización. En relación a si los colaboradores reflexionan sobre sus debilidades y fortalezas de comunicación al interactuar con sus compañeros de trabajo, el 44% indicó estar en desacuerdo, el 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 15% muy de acuerdo. Se concluyó que la mayoría de los encuestados no reflexionan sobre sus habilidades y deficiencias en la comunicación al relacionarse con sus compañeros de trabajo. Por lo tanto, se recomendó que la organización brinde el apoyo y las herramientas necesarias para que los colaboradores desarrollen un mayor autoconocimiento en este aspecto. En cuanto a si la organización fomenta un clima laboral positivo entre los colaboradores, el 59% mencionó ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18% estuvo de acuerdo, el 15% indicó estar muy en desacuerdo y el 9% mencionó estar en desacuerdo. Los resultados sugieren que la organización no fomenta completamente un clima laboral positivo entre los colaboradores, por lo que se recomendó realizar encuestas de satisfacción laboral con el fin de identificar los factores que contribuyen a un ambiente laboral negativo.

En relación a la participación activa en reuniones y capacitaciones, el 38% de los colaboradores indicó estar de acuerdo, el 38% en desacuerdo y el 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observó que la mayoría de los colaboradores participa ocasionalmente en estas actividades, por lo que se sugirió implementar un plan de capacitación más estructurado. En cuanto a la libertad para tomar decisiones, el 59% de los encuestados respondió en desacuerdo, el 32% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 9% mencionó estar de acuerdo. Esto indicó que los colaboradores no tienen la

libertad necesaria para tomar decisiones en la organización. En relación al ambiente de colaboración en el equipo de Kolob, el 65% indicó ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 35% mencionó estar en desacuerdo. Esto reveló la necesidad de mejorar el trabajo en equipo y llevar a cabo charlas inductivas para promover una mayor colaboración. Además, al aplicar el estadístico del Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.566 con un nivel de significancia de 0.00, considerando que el valor de p es menor a 0.05. Como resultado, se concluye que la comunicación interna tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Kolob Autismo Perú en Tacna en 2023.

También Maza (2019) En su trabajo de tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión del Talento Humano en la Universidad César Vallejo de Lima, Perú, el autor presentó una tesis titulada "*Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima - 2018*". El autor llegó a las siguientes conclusiones. Para la variable de Comunicación interna, se obtuvo un nivel de confiabilidad de $r = 0.857$, lo cual se considera aceptable y para la variable de Desempeño laboral, se obtuvo un nivel de confiabilidad de $r = 0.791$, indicando una buena fiabilidad de los instrumentos utilizados.

Así también Páucar (2021) en su tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Comunicación Social de la Universidad Privada de Tacna, en su tesis titulada: "*Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del C.S. San Francisco durante el año 2021*". La autora de la investigación mencionó que un 47.8% de los colaboradores encuestados manifestaron no sentirse involucrados en la búsqueda de soluciones, lo cual afecta negativamente su desempeño laboral. Un 52.0% de los colaboradores indicaron que no sienten que se les prepara adecuadamente para los cambios que ocurren en el Centro de Salud San Francisco. Un 48.1% de los colaboradores consideran que su remuneración no está acorde con el trabajo que realizan. Un 46.8% de los colaboradores perciben que la gerencia no está totalmente comprometida en la implementación de mecanismos

innovadores para mejorar la comunicación interna. La autora destacó la importancia de la comunicación interna en una organización, ya que influye en el compromiso de los colaboradores con los objetivos de la institución, en su capacidad para colaborar entre sí y en la posibilidad de mejorar su remuneración.

Y por último Chara (2018) En su tesis para obtener el título de Licenciado en Comunicación Social con especialización en Periodismo y Relaciones Públicas de la Universidad Jorge Basadre Grohmann, el autor presentó un trabajo titulado *"La comunicación interna y el clima organizacional en la Tienda D'MODA en la ciudad de Tacna - 2014"*. En esta investigación, el autor indicó que identificó y resumió planteamientos teóricos relacionados con ambas temáticas. Posteriormente, describió la situación específica en la Tienda D'MODA e interpretó sus variables, principalmente desde un enfoque cuantitativo. La elección de esta metodología se justifica por su valor teórico, metodológico y práctico. Se administró un cuestionario a 35 colaboradores, y los resultados evidenciaron la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y la situación en la Tienda D'MODA.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y SUGERENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN

6.1. Conclusiones

Primera

La comunicación interna tiene un impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de Kolob Autismo Perú en Tacna en 2023. Además, se observó que la organización carece de un plan estratégico en el área de administración, lo que resulta en una falta de identificación por parte de la mayoría de los encuestados hacia la organización en la que trabajan. También se observa una correlación alta de 0.768 entre las variables, lo que confirma la hipótesis general.

Segunda

La satisfacción laboral de los colaboradores de Kolob Autismo Perú en Tacna en 2023 se ve afectada por la comunicación interna. Además, se observó que las capacitaciones programadas por la organización no se están llevando a cabo según lo planeado. También se destacó una correlación significativa de 0.566 entre las variables, confirmando así la primera hipótesis específica.

Tercera

La autoestima de los colaboradores de Kolob Autismo Perú en Tacna en 2023 se ve afectada por la comunicación interna. Se observó que los colaboradores no tienen la autonomía necesaria para tomar decisiones propias dentro de la organización. Además, se destacó una correlación significativa de 0.928 entre las variables, lo que confirma la segunda hipótesis específica.

Cuarta

La comunicación interna tiene un impacto en el trabajo en equipo de los colaboradores de Kolob Autismo Perú en Tacna en 2023. Se observó que la mayoría de los encuestados indica la presencia de dificultades que afectan la eficacia y la productividad del trabajo en equipo. Además, se destacó una correlación significativa de 0.667 entre las variables, confirmando así la tercera hipótesis específica.

6.2.Sugerencias

Primera

A través del área de Administración se deberá implementar un planeamiento estratégico con la finalidad establecer una guía para la toma de decisiones, la asignación de recursos y la ejecución de acciones que permitan a la organización alcanzar un éxito sostenible.

Segunda

A través del área de Administración implementar un plan estratégico para las capacitaciones, ejecutar una planificación adecuada, diseñar contenidos relevantes, promover una participación activa y realizar una evaluación para un mejor desempeño laboral a cada uno de los colaboradores, la cual deberá ser de manera continua para el desarrollo y crecimiento profesional de los mismos.

Tercera

A través del área de administración, realizar un plan de reconocimiento laboral que sea equitativo, transparente y basado en criterios claros y objetivos. Además, debe adaptarse a la cultura y las necesidades específicas de la empresa y la de sus colaboradores, el plan de reconocimiento efectivo fortalecerá la moral, el compromiso y la autoestima de los empleados, generando un ambiente de trabajo positivo y motivador.

Cuarta

A través el área de administración se deberá enfocar en crear y brindar las herramientas necesarias para favorecer un adecuado trabajo en equipo, deberán proporcionar recursos apoyos necesarios para que los equipos puedan colaborar de manera efectiva y lograr resultados exitosos, lo cual contribuye a mejorar la productividad, la innovación y el clima laboral en la organización

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, S. (2021). *Comunicacion Interpersonal*. España: Freedom.
- Amo Arutro, A. (2018). *Habilidades comunicativas*. España: Elearning S.L.
- Andrade, H. (2015). *Comunicacion Organizacional Interna*. España: Netbiblo.
- Aragadvay, M. (2022). *Influencia de la comunicacion interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba*. Guayaquil, Ecuador: (Grado Académico Magister en Gerencia en Servicios de Salud).
- Arrabal Martín, E. (2018). *Motivación*. Elearning S.L.
- Ausin, S. (3 de enero de 2023). *Perú Retail*. Obtenido de <https://www.peru-retail.com/el-75-de-peruanos-valora-su-lugar-de-trabajo-por-el-balance-de-vida-laboral-y-personal/>
- Barros, A. (2023). *Comunicación interna y desempeño laboral en la microempresa Alvi del Barrio Los Matías, Cantón Salinas, año 2022*. (Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena).
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, E. J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teorica. *Valor Agregado*, 109-121.
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: Pearson Educación de Mexico.
- Bolgeri, P. (2018). *Comunicacion Interpersonal*. La Serena: Universidad de La Serena.
- Brandolini. Alejandra & Gonzáles, M. (2019). *Comunicacion Interna*. Buenos Aires, Argentina: DIRCOM.

- Carretón Ballester, C. (2017). *Las Relaciones Públicas en la Comunicación Interna de la Banca Española*. La Coruña España: Netbiblo.
- Castillo, A. (2020). *Introducción a las Relaciones Públicas*. España: Instituto de Investigación en Relaciones Públicas.
- Catro, A. (2015). *Manual Práctico de Comunicación Organizacional*. Barranquilla Colombia: Universidad del Norte.
- Chara, D. (2018). *La comunicación interna y el clima organizacional en la tienda D'Moda en la ciudad de Tacna 2014*. Tacna: (tesis de grado, Universidad Jorge Basadre Grohmann).
- Clavijo, C. (12 de julio de 2022). *Blog de HubSpot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-evaluacion-desempeno>
- Coronado, A. (2021). *Influencia del endomarketing en el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica La Luz, Tacna S.A.C. 2021*. Tacna, Perú: (tesis de grado, Universidad Privada de Tacna).
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2018). *Guía Fundamental de la Comunicación Interna*. Barcelona: Oberta UOC Publishing.
- Dasi, F. y. (2018). *Comunicación y negociación comercial*. Madrid: ESIC.
- De la Fuente Chico, C. (2019). *Marketing interno y comunicación*. Elearning S.L.
- Díaz de Rada, V. (2015). *Manual de trabajo de campo en la encuesta*. Madrid: Cuadernos Metodológicos.
- Diez, S. (2016). *Técnicas de Comunicación, Comunicación en la empresa*. España: Ideaspropias.
- Durán Asencio, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Madrid España: Elearning S.L. .

- Flores, A. (09 de Agosto de 2023). *¿Cómo mejorar la satisfacción laboral en grandes entornos laborales?* . Obtenido de Future of people: <https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion/satisfaccion-laboral/>
- García, E. (2017). *Comunicación Organizacional como factor de éxito en las empresas*. Mexico: Instituto Tecnológico de Mexico.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de investigación científica*. Córdoba, Argentina: Brujas.
- Juárez, B. (Jueves 28 de julio de 2022). *El Economista*. Obtenido de <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- López Román , L., Montenegro de Timarán, M. I., & Tapia Fierro, R. M. (2006). *La investigación, eje fundamental en la enseñanza del derecho*. Bogotá, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Machado Mateos, A., & Rodríguez Sanchez, O. (2020). *Comunicación oral y escrita en la empresa*. La Rioja: Tutor Formación.
- Maldonado, A. (2018). *Impacto de la comunicación interna en el clima laboral del Instituto de Salud Pública*. Santiago de Chile: (Título de Magister, Universidad Academia de Humanismo Cristiano). Obtenido de <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/4407/TMGPU%2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maza, V. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos humanos de la UGEL N°04 Comas, Lima - 2018*. Lima: (tesis de Grado de Maestría, Universidad César Vallejo).
- Neill, D. A. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica* . Ecuador: UTMACH.

- Olaz Capitán, Á. J. (2017). *Como trabajar en equipo a través de las competencias*. Madrid : Narcea Ediciones .
- Ortiz Cuisano, P. S., Reyna Crespín, J., & Villaruel Salirrosas, G. (2020). *Desempeño Laboral: Una revisión sistemática de su desarrollo en el sector hotelero, en Latinoamérica*. Lima: (Grado de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales).
- Paucar, J. (2021). *Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del C.S. San Francisco durante el año 2021*. Tacna: (tesis de grado, Universidad Privada de Tacna).
- Pérez, A. (25 de octubre de 2022). *Importancia del trabajo en equipo en las empresas*. Obtenido de OBS Business School: <https://www.obsbusiness.school/blog/importancia-del-trabajo-en-equipo-en-las-empresas>
- Pizcueta, P. (2023). *La Comunicación interna y su importancia*. . Obtenido de <https://www.nexteducacion.com/noticias/la-comunicacion-institucional-y-su-importancia/>
- Queipo, B. &. (2022). el desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, 486-496.
- Quintero, N., & Africano Nelly, F. E. (2018). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Revista Negotium*, 51.
- Ramos, J. (2023). *Manual práctico de comunicación asertiva*. Berlin: XinXii.
- Ramos, W., Paredes, M., Terán, P., & Luis, L. (2017). *Comunicación Organizacional*. Guayaquil-Ecuador: Ediciones Grupo Compás.
- Robbins, S. (2018). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

- Romeu Aldaya, V. L. (2015). Hacia una teoría personalista, comunicación interpersonal. *Questión*, 188-198.
- Rondán, R., & Ramirez, M. (2017). *La Comunicación interna y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de infraestructura del banco de crédito del Perú*. Lima: (tesis de grado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega).
- Silva Murillo, S. (2021). *La Intracomunicación*. Bolivia: PERSPECTIVA.
- Trelles, I. (2021). *Comunicación Organizacional*. La Habana, Cuba: Feliz Varela.
- Trujillo Mariño, L. K. (2017). *Influencia de la Comunicación Interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energías y minas: 2017*. Lima Perú: (tesis de título profesional licenciada en administración de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega).
- Vaena, M. J. (2019). *Este es el momento: Cómo enfrentar tiempos de crisis*. Argentina: Penguin Random House .
- Vallejos Calle, O. E. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad* . Barranquilla Colombia: EDUCOSTA.
- Van-Der Hofstadt, C. (2022). *El libro de las Habilidades de la Comunicación* . España : Ediciones Diaz de Santos S.A., Madrid .
- Velarde, J., & Jhon, T. (2023). *La comunicación interna en los colaboradores administrativos del hospital de chancay*. Huacho, Perú: (tesis de grado, Universidad Nacional, José Faustino Sánchez Carrión).
- Vivian, R. N. (2015). El concepto de comunicación estética. *Revistas Nuevas Propuestas*.
- Zamarreño Aramendía, G. (2020). *Fundamentos de Comunicación y Publicidad*. España: Elearning S.L.

Zayas Agüero, P. M. (2016). *La Comunicación Interpersonal*. España: Académica Española.

ANEXOS

ANEXO N°1 - Matriz de consistencia

COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE KOLOB AUTISMO PERÚ, TACNA, 2023

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cómo la comunicación interna influye en el desempeño laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023?	Establecer la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023.	La comunicación interna influye en el desempeño laboral de los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna 2023.	1.Variable Independiente Comunicación interna	Comunicación Intrapersonal Comunicación Interpersonal Comunicación Institucional	Tipo de investigación: Descriptiva Diseño de investigación: No experimental Población: La población del presente trabajo de investigación estará constituida por 34 colaboradores en la organización Kolob Autismo Perú. Muestra: La muestra se considera el 100% de la población por ser pequeña
PREGUNTA ESPECÍFICA	OBJETIVO ESPECÍFICA	HIPÓTESIS ESPECÍFICA			
a) ¿Cómo la comunicación interna influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023?	a) Determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna 2023.	a) La comunicación interna influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023.			
b) ¿Cómo la comunicación interna influye en la autoestima de los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna 2023?	b) Determinar la influencia de la comunicación interna en la autoestima de los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna 2023.	b) La comunicación interna influye en la autoestima en los colaboradores de Kolob Autismo Perú	2.Variable dependiente Desempeño laboral	Satisfacción laboral Autoestima Trabajo en Equipo	Técnica: Encuesta
c) ¿Cómo la comunicación interna influye en el trabajo en equipo de los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna 2023?	c) Determinar la influencia de la comunicación interna en el trabajo en equipo de los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna 2023.	c) La comunicación interna influye en el trabajo en equipo en los colaboradores de Kolob Autismo Perú			Instrumento: Cuestionario

ANEXO N°2 - Operacionalización de variables

COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE KOLOB AUTISMO PERÚ, TACNA, 2023

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Dependiente: Comunicación Interna	<p>Andrade (2015) La comunicación interna se refiere a las acciones realizadas por una organización para establecer y mantener relaciones positivas entre sus miembros. Esto se logra a través del uso de diversos medios de comunicación con el propósito de mantener a los colaboradores informados, integrados y motivados para contribuir a los objetivos de la organización mediante su trabajo.</p>	<p>La comunicación interna ocurre entre los miembros administrativos, colaboradores y cualquier persona que forme parte de una organización, lo que facilita trabajar de manera conjunta. Cuando existe una comunicación interna efectiva, se puede aprovechar el talento, las capacidades y los recursos de cada colaborador para lograr los objetivos de la organización.</p>	Comunicación Intrapersonal	Ideas valores Emociones	Escala de Likert
			Comunicación Interpersonal	Conductas interpersonales Cultura organizacional Comunicación eficiente	
			Comunicación Institucional	Comunicación formal Medios de comunicación Canales de comunicación	
Independiente: Desempeño Laboral	<p>Según Queipo (2022), manifiesta que el desempeño en el trabajo se relaciona con las acciones y conductas sobresalientes de un trabajador que ayudan al crecimiento de las empresas al alcanzar los objetivos establecidos por las organizaciones. El logro exitoso en el rendimiento laboral está asociado con una serie de rasgos que se manifiestan a través del comportamiento.</p>	<p>El desempeño laboral se refiere a las acciones o conductas que los colaboradores de una organización o empresa demuestran al realizar sus actividades. Es un aspecto fundamental que tiene un impacto directo en el éxito y desarrollo de la organización. De acuerdo con Chiavenato, existen cuatro factores clave que influyen en el desempeño laboral: satisfacción en el trabajo, autoestima, trabajo en equipo y capacitación del trabajador.</p>	Satisfacción laboral	Capacitación laboral Línea de Carrera	Escala de Likert
			Autoestima	Autoevaluaciones Toma de decisiones	
			Trabajo en equipo	Ambiente laboral Cumplimiento de funciones Liderazgo	

ANEXO N°3 - Cuestionario

Cuestionario variable independiente

Instrucción:

A continuación, se presenta 15 ítems sobre Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023, Cada una de las proposiciones tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de su organización.

Escala de valoración

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

ITEMS	1	2	3	4	5
a) Variable Independiente: Comunicación interna					
Comunicación Intrapersonal					
1. Se siente identificado para la organización que labora.					
2. Se siente valorado en la organización que labora.					
3. Analiza sus debilidades y fortalezas de manera regular.					
4. Se suele auto alentar cuando se enfrenta a situaciones adversas.					
5. Siente que sus opiniones y sugerencias son consideradas por el director de la organización.					
Comunicación interpersonal					
6. Cuando se relaciona con sus compañeros de trabajo reflexiona sobre las debilidades y fortalezas de comunicación.					
7. La comunicación es fluida y eficaz con el personal de las diferentes áreas.					
8. El trabajo en equipo me permite tener mejores resultados en el desarrollo de mis funciones.					
9. La comunicación con el director de la organización es clara y sencilla.					
10. Existe un trato igualitario entre todos los colaboradores.					
Comunicación Institucional					
11. Cuentan con diferentes medios de comunicación para informar al personal.					
12. La organización fomenta un clima laboral positivo entre los colaboradores.					
13. Los comunicados enviados por la organización son pertinentes y oportunos.					
14. La organización realiza actividades para promover el diálogo entre los colaboradores.					
15. Los canales de comunicación formales, usados por la organización son efectivos.					

Gracias por su colaboración.

Cuestionario variable dependiente

Instrucción:

A continuación, se presenta 15 ítems sobre Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna, 2023, Cada una de las proposiciones tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de su organización.

Escala de valoración

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

ITEMS	1	2	3	4	5
a) Variable dependiente: Desempeño Laboral					
Satisfacción Laboral					
1. Se siente satisfecho con las oportunidades que le brinda la organización.					
2. Participa activamente de reuniones y/o capacitaciones.					
3. Considera que su esfuerzo contribuye a la consolidación y/o crecimiento de la organización.					
4. La organización cuenta con un plan de capacitaciones para los colaboradores.					
5. La organización define claramente la línea de carrera para los colaboradores.					
Autoestima					
6. Se siente bien al expresar su opinión en la organización.					
7. Se siente capaz de adaptarse a cambios laborales.					
8. Siente que lo tratan con aprecio y valoran su trabajo.					
9. Tiene libertad para la toma de decisiones.					
10. Considera que el empleador entiende que todo colaborador es igual de importante.					
Trabajo en equipo					
11. Existe un ambiente de colaboración de todo el equipo Kolob.					
12. Existe una coordinación pertinente entre las diferentes áreas de la organización.					
13. Cree que el entorno es apropiado para llevar a cabo el trabajo en equipo.					
14. Los conflictos se enfocan sobre las ideas y los métodos y no sobre las personas.					
15. Cada integrante del equipo ofrece y acepta la crítica constructiva y la retroalimentación.					

Gracias por su colaboración

ANEXO N°4 - Validación de expertos

Validación de experto (1)

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Educación Ciencias de la Comunicación y Humanidades Carrera Profesional de Ciencias de la Comunicación	Formato de Validación por expertos
---	--	--

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Edgardo Ramirez Fernández
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Relacionista Público e Industrial
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento: Validación del Cuestionario
- 1.7. Autor del Instrumento: Fiorella Milagros Choque Vicente

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del Instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					12	33
SUMATORIA TOTAL		27				

1

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Educación Ciencias de la Comunicación y Humanidades Carrera Profesional de Ciencias de la Comunicación	Formato de Validación por expertos
---	--	--

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 27
- 3.2. Opinión: FAVORABLE ___X___ DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _ Ninguna _____

2

Tacna, 30-10-2023



Firma

Validación de experto (2)

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Educación Ciencias de la Comunicación y Humanidades Carrera Profesional de Ciencias de la Comunicación	Formato de Validación por expertos
---	---	------------------------------------

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Muñante Melgar, Debbie Peter
 1.2. Grado Académico: Magíster
 1.3. Profesión: Comunicador Social
 1.4. Institución donde labora: UPT
 1.5. Cargo que desempeña: Docente
 1.6. Denominación del instrumento:

 1.7. Autor del instrumento: Floreña Milagros Choque Vicente

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	May	Malo	Regular	Buena	May	
		1	2	3	4	5	
	Sobre los ítems del instrumento						
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X		
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X		
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X		
SUMATORIA PARCIAL						12	15
SUMATORIA TOTAL							27

1

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Educación Ciencias de la Comunicación y Humanidades Carrera Profesional de Ciencias de la Comunicación	Formato de Validación por expertos
---	---	------------------------------------

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 27
 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
 NO FAVORABLE _____
 3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, 7 de noviembre de 2023



Firma

Validación de experto (3)

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Formato de Validación por expertos	
Coficiación FAEDCOH EPCC -	Versión 00	Vigencia 2023
		Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto) : **YABAR VEGA BEN YUSEF PAUL**
- 1.2. Grado académico : Doctor
- 1.3. Profesión : Comunicador Social
- 1.4. Institución donde labora : Universidad Privada de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña : Coordinador de la Unidad de Investigación - Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento : Comunicación Interna
- 1.7. Autor del instrumento : Bach. Fionella Milagros Choque Vicente
- 1.8. Programa de Tests : Taller de Tests

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	Muy Buena				
		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
Sobre los ítems del instrumento		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					5
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				4	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					5
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					5
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiadas					5
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					5
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL						29

1

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Formato de Validación por expertos	
Coficiación FAEDCOH EPCC - 001	Versión 00	Vigencia 2023
		Páginas 02

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 29
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
NO FAVORABLE
- 3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, 25 de octubre de 2025



Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Formato de Validación por expertos	
Coficiación FAEDCOH EPCC -	Versión 00	Vigencia 2023
		Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto) : **YABAR VEGA BEN YUSEF PAUL**
- 1.2. Grado académico : Doctor
- 1.3. Profesión : Comunicador Social
- 1.4. Institución donde labora : Universidad Privada de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña : Coordinador de la Unidad de Investigación - Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento : Desempeño Laboral
- 1.7. Autor del instrumento : Bach. Fionella Milagros Choque Vicente
- 1.8. Programa de Tests : Taller de Tests

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	Muy Buena				
		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
Sobre los ítems del instrumento		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					5
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				4	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				4	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				4	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiadas					5
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				4	
SUMATORIA PARCIAL						16
SUMATORIA TOTAL						26

1

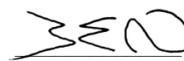
	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Formato de Validación por expertos	
Coficiación FAEDCOH EPCC - 001	Versión 00	Vigencia 2023
		Páginas 02

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 26
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
NO FAVORABLE
- 3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, 25 de octubre de 2025



Firma

ANEXO N°5 – Informes

Matriz de datos

ENCUESTA	VARIABLE INDEPENDIENTE: Comunicación Interna (X)													VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral (Y)																	
	Comunicación Intrepersonal				Comunicación Intrapersonal				Comunicación Institucional					Desempeño Laboral					Autoestima				Trabajo en equipo								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
01	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	
02	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	
03	3	2	3	2	3	2	4	2	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	
04	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	
05	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
06	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	
07	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	
08	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	
09	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
10	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
11	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
12	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	
13	3	2	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	
14	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
15	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	
16	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	
17	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	
18	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
19	2	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	
20	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
21	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
22	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	
23	3	2	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	
24	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
25	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	
26	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	
27	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	
28	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
29	2	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	
30	3	2	3	2	3	2	4	2	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	
31	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	2	3	2	4	3	4	3	3	2	4	2	3	2	4	3	2	3	
32	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	
33	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	
34	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	

Encuestas Google Form

Cuestionario "Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú"			
<p>A continuación, se presenta 30 ítems sobre Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Lima, 2022. Cada uno de los proposiciones tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lee detenidamente cada ítem y marque con un X (X) sólo una alternativa, que mejor cree conveniente, correspondiente a la realidad de su organización.</p> <p>fnhsoqwevte@gmail.com Correo electrónico</p> <p>* ítem que la empresa es obligatoria</p> <p>Correo electrónico *</p> <p>Tu dirección de correo electrónico _____</p>			
<p>1. Se siente identificado para la organización que labora.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>4. Se suele auto alentarse cuando se enfrenta a situaciones adversas.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>9. Considera que la comunicación con el director de la organización es clara y directa.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>14. La organización realiza actividades para promover el diálogo entre los colaboradores.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>
<p>2. Se siente valorado en la organización que labora.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>5. Siente que sus opiniones y sugerencias son consideradas por el director de la organización.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>10. Existe un trato igualitario entre todos los colaboradores.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>15. Los canales de comunicación formales, usados por la organización, son efectivos.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>
<p>3. Analiza sus debilidades y fortalezas de manera regular.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>6. Cuando se relaciona con sus compañeros de trabajo reflexiona sobre las debilidades y fortalezas de comunicación de la organización.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>11. Cuenta con diferentes medios de comunicación para informar al personal.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>16. Se siente satisfecho con las oportunidades que le brinda la organización.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>
<p>19. La organización cuenta con un plan de capacitaciones para los colaboradores.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>7. La comunicación es fluida y eficaz con el personal de las diferentes áreas.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>12. La organización fomenta un clima laboral positivo entre los colaboradores.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>17. Participa activamente de reuniones y/o capacitaciones.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>
<p>20. La organización define claramente la línea de carrera para los colaboradores.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>8. El trabajo en equipo me permite tener mejores resultados en el desarrollo de mis funciones.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p>	<p>13. Los comunicados enviados por la organización son pertinentes y oportunos.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p>	<p>18. Considera que su esfuerzo contribuye a la consolidación y/o crecimiento de la organización.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p>
<p>21. Se siente bien al expresar su opinión en la organización.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>24. Tiene libertad para la toma de decisiones.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>27. Existe una coordinación pertinente entre las diferentes áreas de la organización.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>28. Cree que el entorno es apropiado para llevar a cabo el trabajo en equipo.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>
<p>22. Se siente capaz de adaptarse a cambios laborales.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>25. El empleador piensa que todo trabajador es igual de importante.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>28. Cree que el entorno es apropiado para llevar a cabo el trabajo en equipo.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>30. Cada integrante del equipo ofrece y acepta la crítica constructiva y la retroalimentación.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>
<p>23. Siente que lo tratan con aprecio y valoran su trabajo.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p>	<p>26. Existe un ambiente de colaboración de todo el equipo Kolob</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>29. Considera que el empleador entiende que todo colaborador es igual de importante.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Muy de acuerdo</p>	<p>31. Existe una coordinación pertinente entre las diferentes áreas de la organización.</p> <p><input type="radio"/> Muy en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p>
<p>Finalizar Borrar formulario</p> <p><small>Google no está afiliado a esta encuesta. Descubrir más encuestas Ver estadísticas de encuestas Política de Privacidad</small></p> <p style="text-align: center;">Google Formularios</p>			

Solicitud para aplicación de instrumento

Tacna, 17 de Julio de 2023

SEÑOR

MAURICIO VARGAS SANCHEZ

DIRECTOR DE KOLOB AUTISMO PERÚ

PRESENTE.

Solicitud: Aplicación de instrumentos.

Por medio de la presente es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y hacer de su conocimiento que, en vista de realizar la elaboración de Investigación de Tesis en efecto de obtener el Grado de Título Profesional en Ciencias de la Comunicación de la Universidad Privada de Tacna, requiero el apoyo de Kolob Autismo Perú para la aplicación de mi instrumento que será útil en el desarrollo de mi tesis titulado "*Comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de Kolob Autismo Perú, Tacna 2023*", el cual será aplicado a todo el equipo de trabajo de su organización.

Sin otro en particular, agradezco su colaboración.

Atentamente.





FIORELLA MILAGROS CHOQUE VICENTE

DNI: 45355172