



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A - SEDE JULIACA 2021

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. SHAKIRA MARIBY MAMANI FLORES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

SOCIAL

PUNO – PERÚ

2022



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.-SEDE JULIACA 2021

AUTOR

Shakira Mariby Mamani Flores



Firmado digitalmente por
PENARRIETA BEDOYA Liceli
Gabriela FAU 20145496170 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13.12.2023 12:22:42 -05:00

RECuento DE PALABRAS

21742 Words

RECuento DE CARACTERES

116224 Characters

RECuento DE PÁGINAS

95 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.9MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 19, 2023 4:20 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 19, 2023 4:22 PM GMT-5

● 18% de similitud general

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

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente



Firmado digitalmente por YUCRA
MAMANI Yudi Janeth FAU
20145496170 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13.12.2023 20:31:00 -05:00

Resumen



DEDICATORIA

A Dios por bendecirme siempre, a mi amada madre María Pilar Flores Lima porque sin su paciencia, su constancia y cariño no lo hubiera logrado, a mi padre Eliseo Mamani Lima, quien a lo largo de mi vida siempre fue el motor y sustento de mis proyectos, gracias, amados padres, son ustedes quienes siempre me han apoyado para poder llegar a esta etapa de mis estudios.

También la dedico a mi pequeña hermana Sheyji Mathiané Mamani Flores, ya que es mi mayor motivación para no rendirme nunca y poder ser un ejemplo para ella, a mi amado Darwin Bernardo Chahuara Peña, por sus palabras de aliento y su compañía, asimismo dedico esta investigación a mi ángel Mateo Flores Lima que desde el cielo me guía y de quien guardo cariñosamente gratos momentos y enseñanzas.

Dedico esta tesis a toda mi familia y amigos. ¡Gracias a todos!



AGRADECIMIENTO

A mi alma mater Universidad Nacional del Altiplano – Puno por haberme recibido para ser parte de su ciencia y haberme formado profesionalmente, agradezco también a mis docentes de la escuela profesional de Ciencias de la Comunicación quienes día a día me brindaron sus conocimientos y su apoyo, quien más que ello el sustento de cada aprendizaje y logro académico.

Agradezco también a mi asesora de tesis la Dra. Liceli Gabriela Peñarrieta Bedoya, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su amplio conocimiento científico y por haberme guiado durante todo el desarrollo de la tesis.

Asimismo, a la empresa Electro Puno S.A.A. a su línea gerencial por haberme permitido realizar esta tesis en esta importante empresa de servicio público de energía eléctrica.

Agradezco de corazón a mi familia motor principal de mis logros, a mis compañeros de la universidad con quienes compartimos gratos momentos de compañerismo y amistad y por ser el apoyo moral durante mi formación profesional.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 13

ABSTRACT..... 14

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 15

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 17

 1.2.1 Pregunta general 17

 1.2.2 Preguntas específicas 17

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 18

 1.3.1 Hipótesis general 18

 1.3.2 Hipótesis específico 18

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 18

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 20

 1.5.1 Objetivo general 20

 1.5.2 Objetivos específicos 21



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1.1 Nivel internacional	22
2.1.2 Nivel nacional.....	23
2.1.3 Nivel local	25
2.2 MARCO TEÓRICO	27
2.2.1 La comunicación.....	27
2.2.2 El proceso de comunicación	27
2.2.3 La comunicación en las organizaciones	28
2.2.4 La comunicación interna	29
2.2.5 Objetivos comunicación interna	30
2.2.6 Funciones de la comunicación interna.....	31
2.2.7 Comunicación interna formal	32
2.2.8 Comunicación interna informal	33
2.2.9 Tipos de la comunicación	34
2.2.10 Canales de comunicación.....	35
2.2.11 Barreras de la comunicación interna.....	36
2.2.12 Los flujos de comunicación	37
2.2.13 Teoría de desempeño laboral	38
2.2.14 La responsabilidad de la evaluación del desempeño laboral	39
2.2.15 Dimensiones del desempeño laboral.....	39



2.2.16	Evaluación del desempeño laboral	40
2.2.17	Personal que debe evaluar el desempeño.....	42
2.3	MARCO CONCEPTUAL	42
CAPÍTULO III		
MATERIALES Y MÉTODOS		
3.1	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	45
3.2	PERIODO Y DURACIÓN DE ESTUDIO	45
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	45
3.4	DISEÑO ESTADÍSTICO Y METODOLÓGICO.....	45
3.4.1	Tipo de investigación	45
3.4.2	Diseño de la investigación.....	46
3.4.3	Método.....	46
3.5	PROCEDIMIENTO	47
3.5.1	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.5.2	Validación del instrumento.....	48
3.5.3	Análisis de datos.....	48
3.5.4	Contraste de hipótesis.....	50
3.6	VARIABLES.....	50
3.6.1	Operacionalización de variables.....	51



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS	52
4.1.1 Relación de la comunicación interna formal con el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca-2021	52
4.1.2 Relación de la comunicación interna informal con el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca-2021	60
4.1.3 Relación del tipo de comunicación interna con el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca-2021	66
4.2 DISCUSIÓN	72
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS	85

Área : Relaciones públicas

Tema : Comunicación y Desempeño Laboral

Fecha de Sustentación: 11 de febrero del 2022



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evaluación del desempeño laboral en 360°	41
---	----



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción de instrumentos de recolección de datos	47
Tabla 2. Escala de valoración de Comunicación Interna	49
Tabla 3. Escala de valoración de desempeño laboral	49
Tabla 4. Escala de correlación de Spearman	50
Tabla 5. Tabla de operacionalización de variables	51
Tabla 6. Relación de la comunicación interna formal con la eficiencia del personal administrativo.....	52
Tabla 7. Prueba de correlación de Spearman para comunicación interna informal y eficiencia	54
Tabla 8. Relación de la comunicación interna formal con la eficacia del personal administrativo.....	54
Tabla 9. Prueba de correlación de Spearman para comunicación interna formal con la eficacia del personal administrativo	56
Tabla 10. Relación de la comunicación interna formal con la conducta del personal administrativo.....	57
Tabla 11. Prueba de correlación de Spearman para comunicación interna formal con la conducta del personal administrativo	59
Tabla 12. Relación de la comunicación interna informal con la eficiencia del personal administrativo.....	60
Tabla 13. Prueba de correlación de Spearman para comunicación interna informal con la eficiencia del personal administrativo	61
Tabla 14. Relación de la comunicación interna informal con la eficacia del personal administrativo.....	62



Tabla 15. Prueba de correlación de Spearman para comunicación interna informal con la eficacia del personal administrativo	63
Tabla 16. Relación de la comunicación interna informal con la conducta del personal administrativo.....	64
Tabla 17. Prueba de correlación de Spearman para comunicación interna informal con la conducta del personal administrativo	65
Tabla 18. Relación del tipo de comunicación con la eficiencia del personal administrativo.....	66
Tabla 19. Prueba de correlación de Spearman para tipo de comunicación con la eficiencia del personal administrativo.....	68
Tabla 20. Relación del tipo de comunicación con la eficacia del personal administrativo	68
Tabla 21. Prueba de correlación de Spearman para tipo de comunicación con la eficacia del personal administrativo	70
Tabla 22. Relación del tipo de comunicación con la conducta del personal administrativo.....	70
Tabla 23. Prueba de correlación de Spearman para tipo de comunicación con la conducta del personal administrativo	72



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

S.A.A.	: Sociedad Anónima Abierta
FONAFE	: Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado.
CAP	: Cuadro de Asignación de Personal
PACA	: Plan anual de capacitación
MOF	: Manual de Organización y Funciones
ROF	: Reglamento de Organización y Funciones
TIMA	: El Tope de Ingreso Máximo Anual



RESUMEN

La presente investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021. La metodología aplicada fue descriptivo - correlacional, con un diseño de investigación no experimental de corte transversal, con un método hipotético-deductivo, la población está constituida por el personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca cuya cantidad fue de 60 trabajadores administrativos. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario donde el procesamiento de datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS V26; la contrastación de hipótesis fue mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, llegando a demostrar en los resultados que la comunicación es escasa con 68% de forma descendente, 23,3% de forma horizontal y 8,3% de forma ascendente como comunicación formal y 43,3% practica comunicación rápida, 35% una comunicación fiable y 21,7% una comunicación diagonal como comunicación informal, llegando a la conclusión: La comunicación interna tiene una relación positiva ($p < 0,05$) con el desempeño laboral donde solo el 16,7% del personal administrativo tiene una eficiencia alta, un 28,3% tiene una eficacia alta, y un 26,7% tiene una conducta buena en la empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021

Palabras Clave: Comunicación interna, comunicación organizacional, comunicación formal, comunicación informal, desempeño laboral.



ABSTRACT

The investigation sets objective to determine the relationship between internal communication and the work performance of the administrative staff of the Company Electro Puno SAA - Juliaca headquarters- 2021, which is developed under the descriptive, correlational methodology, with a non-experimental cross-sectional research design, with a hypothetical deductive method, the population is made up of the administrative staff of the Electro Puno SAA Company - Juliaca headquarters whose number of 60 administrative workers. For data collection, the survey technique was used, the instrument of which is the questionnaire where data processing was carried out using the SPSS V26 statistical package; the contracting of hypotheses was through Spearman's Rho correlation coefficient, which measures the type of relationship and the level of relationship of the two variables under study, showing in the results that communication is scarce with 68% descending, 23.3% horizontally and 8.3% ascendingly as formal communication and 43.3% practice rapid communication, 35% reliable communication and 21.7% diagonal communication as informal communication, reaching the conclusion: Internal communication has a positive relationship ($p < 0.05$) with job performance, where only 16.7% of administrative personnel have high efficiency, 28.3% have high efficiency, and 26.7% have high efficiency. Good conduct in the Electro Puno SAA Company - Juliaca headquarters- 2021

Key Words: Internal communication, organizational communication, formal communication. Informal communication, job performance



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación hasta la actualidad tiene una evolución importante, debido que tiene un valor y poder en las instituciones u organizaciones que se encuentran desafiados ante los cambios que genera la globalización para alcanzar el desarrollo de forma exitosa. La comunicación Interna en este contexto de la globalización se ha convertido en una estrategia importante para las instituciones a nivel mundial, ya que ofrece grandes ventajas competitivas porque brinda el mejoramiento de la productividad y con ello el éxito empresarial, haciendo que las organizaciones adopten como una estrategia clave para mejorar el desempeño laboral, la competitividad entre otros aspectos, pese a ello persiste organizaciones que aún no le dan debida importancia a la comunicación interna, tal como Gamba (2019), en su estudio describe que la comunicación en las organizaciones se ha convertido en un icono importante que las organizaciones implementan tomando en cuenta que si existe una comunicación interna optima se logra ambientes laborales adecuados las cuales se relacionan con el desempeño laboral, de lo contrario si existe deficiencias en la comunicación interna en las organizaciones genera problemas en las empresas, creando ambientes laborales bajos, afectando la productividad de los trabajadores por tanto tiene resultados negativos en la empresa. Por otro lado, Benavides (2019), menciona que las instituciones deben contar con una comunicación interna óptima, que busque mejorar la gestión de talento humano partiendo de la interacción de los directivos y colaboradores, por tanto, se debe considerar como un aliado estratégico para mejorar el desempeño laboral.



En los países latinoamericanos, estudios demuestran que la comunicación interna es defectuosa por lo que se considera como un problema que afecta a las instituciones, conllevando a que el personal no participe en la toma de decisiones, existe la subestimación, la falta de credibilidad del personal, desconfianza, liderazgo débil, falta de compromiso, entre otros, que además de repercutir a la institución afecta a la población (Maza, 2019).

En el Perú, las organizaciones de igual manera tienen nuevos retos que enfrentar, como son los cambios que se vienen dando a nivel social, tecnológico y económico, especialmente han tenido que mejorar sus sistemas administrativos, organizaciones lo cual viene complejizando las actividades, siendo la comunicación interna una herramienta que juega un rol fundamental para el desempeño laboral del personal, debido que el éxito, eficiencia y eficacia de la empresa depende en gran medida de la forma de comunicación entre el directivo y el personal. Por otro lado, se ha visto que la comunicación interna en algunas instituciones se encuentra deteriorada teniendo repercusión negativa en el desempeño laboral, pese que se encuentra plasmada como una estrategia importante en los lineamientos institucionales esta no es aplicada como tal, haciendo que no sea considerada como una herramienta por lo que se visualiza trabajadores que desconocen las políticas, las funciones de cada área, existiendo muchas limitaciones en las comunicaciones.

Desde un panorama de análisis en la región Puno, de igual manera algunas instituciones y empresas se encuentran enfrentadas a esta realidad, debido que las instituciones se vieron con la necesidad de implementar la comunicación interna como una estrategia fundamental para el logro de los objetivos establecidos por lo que muchas de las mismas han superado este icono, sin embargo existe algunas Instituciones donde se constata deficiencias en cuanto a la comunicación interna, tal



como se observa en la empresa Electro Puno S.A.A. – sede Juliaca, donde se confirmó que la comunicación interna es una estrategia plasmada en la política institucional pero no es puesta en práctica como tal haciendo que sea considerada como una estrategia de poca importancia, ya que se observó que los directivos, la Oficina de Recursos Humanos, la Oficina de Imagen Institucional o de Relaciones Públicas, no desarrollan programas o planes de mejora de las relaciones internas del personal administrativo, conllevando a que el personal tenga desempeño deficiente, haciendo que los usuarios realicen quejas, mayor aún en la situación de pandemia por Covid-19, donde la comunicación interna debe considerarse como estrategia importante y necesaria para la empresa.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Pregunta general

¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S. A.A – sede Juliaca- 2021?

1.2.2 Preguntas específicas

¿En qué medida se relaciona la comunicación interna formal con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021?

¿En qué medida se relaciona la comunicación interna informal con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021?



¿En qué medida se relaciona el tipo de comunicación interna con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021

1.3.2 Hipótesis específico

La comunicación interna formal se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo ya que la comunicación es escasa en la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021

La comunicación interna informal se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo ya que la comunicación carece de fiabilidad de información en la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021

El tipo de comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo ya que carece de la motivación, mejora de actitud del trabajador en la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La comunicación es el proceso por medio del cual un emisor y un receptor establecen una conexión a través de un mensaje que les permite intercambiar o



compartir ideas e información. En un sentido más profundo, comunicar es transmitir información de nosotros hacia los demás. Por lo expuesto, determinamos que la comunicación es la clave del éxito prácticamente en todos los aspectos de la vida, pero ¿qué hace que esto sea así? En la actualidad la comunicación juega un papel fundamental en las actividades diarias que cada persona realiza ya sea verbal o no verbal, en cualquier ámbito que interactúa cruzando informaciones en un momento dado de igual modo se da dentro de las instituciones, empresas y organizaciones, otorgando el valor y poder que posee la comunicación.

Al respecto Griffin & Moorhead (2010) fundamenta que la comunicación en las empresas y/o organizaciones es primordial porque alude a compartir información entre individuos o personas que laboran dentro de ella, para cumplir metas y objetivos puesto que la comunicación permite al personal que labora recibir información sobre los deberes de su puesto y cuáles no, además cada personal debe recibir información sobre los resultados de sus esfuerzos como en la evaluación del desempeño. En tal sentido, consideramos la comunicación como el pilar básico en la gestión empresarial, una herramienta principal para conseguir los objetivos, metas, la integración y motivación del personal que labora, es necesario que el personal de todas las áreas contribuya, resaltando la importancia de la comunicación interna ya que permite que los miembros conozcan sus funciones y puedan dar opiniones libremente sobre temas relacionados a la organización/empresa.

En la actualidad el Perú, afronta diferentes cambios, en todo los aspectos, las empresas, instituciones y organizaciones no están exentas a dichos cambios, por lo cual las empresas deben adoptarse a los nuevos cambios para poder liderarlo, en los últimos años la mayoría de las entidades están poniendo énfasis en la comunicación interna, donde buscan diferentes herramientas para llegar al éxito, esto implica que



deben cumplir con metas y objetivos, siendo importante que los colaboradores sean conocedores de sus funciones, la misión, visión de la empresa, no obstante el impulso e interés aun es deficiente en algunos entidades. La comunicación interna se ha convertido en una herramienta clave y primordial en todas las organizaciones, empresas y/o instituciones, puesto que está vinculada a las estrategias y objetivos de las organizaciones viéndose influenciado por el uso adecuado de los tipos de canales y herramientas de la comunicación interna, la cual permite una mayor eficiencia en la transmisión de información entre las personas o colaboradores de una empresa.

Según Fernández (2019), la comunicación interna alude al conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. En ese sentido la comunicación interna, debe ser comprendida como un proceso sistémico, multidimensional, eficiente y coherente, donde analice a los diversos públicos internos que tiene la organización. Por ello las empresas deben comenzar a poner atención en el uso adecuado de los tipos, herramientas, funciones de comunicación interna para que los colaboradores puedan expresarse de forma asertiva y así progresar el trabajo (Cruz, 2012).

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca-
2021



1.5.2 Objetivos específicos

Identificar la relación de comunicación interna formal con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021.

Establecer la relación de comunicación interna informal con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021.

Identificar la relación del tipo de comunicación interna con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Nivel internacional

Jibaja (2020), en su estudio titulado “Desempeño de los medios y comunicación interna en el Hospital Metropolitano de Quito: propuesta de un plan de medios de Comunicación Interna” de la Universidad de los Hemisferios, Quito-Ecuador, donde tuvo como objetivo “Plantear estrategias que permitan efectivizar los medios/canales de comunicación” desarrollado bajo la metodología de tipo mixto, llegaron a la conclusión siguiente: se determinó que la Comunicación Interna en el Hospital Metropolitano son favorables, debido que su personal tiene el conocimiento necesario de los medios para poder implementar una estrategia que permita potenciar los medios y focalizar los mensajes, contribuyendo a tener una comunicación interna adecuada por tanto aporta al cumplimiento de metas y objetivos establecidos.

Romero (2020), en su estudio denominado “Análisis de la comunicación organizacional interna en el área administrativa de Autoridad Portuaria de Esmeraldas” de la Pontificia Universidad del Ecuador sede Esmeraldas Ecuador, cuyo objetivo fue “analizar la comunicación organizacional interna en el área administrativa de dicha empresa, la cual está integrada por los siguientes departamentos: administrativo, planificación, talento humano, financiero, atención al cliente, comunicación social y unidad de compras públicas”, desarrollado bajo la metodología de tipo aplicada bibliográfica de enfoque cuantitativo, llegando a la conclusión siguiente: la comunicación interna en el área



administrativa es muy buena, dado que presenta una aceptación favorable por parte de los colaboradores del área. Sin embargo, no siempre la información transmitida es bien recibida o aceptada por los receptores, sean estos los jefes o subordinados. En ocasiones la comunicación se ve afectada por muros al momento de entender y comprender órdenes y asignaciones, esto debido en gran medida a las diferencias y malas interpretaciones de la información. Esto ocurre tanto en la comunicación vertical como en la horizontal.

Umiña (2015), en su estudio denominada “Comunicación interna y satisfacción laboral: Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet” de la Universidad Rafael Landívar, cuyo objetivo fue “determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal de Restaurante de comida Gourmet”, desarrollado bajo la metodología de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, llegando a la conclusión siguiente: La comunicación interna del personal de Restaurante de Comida Gourmet influye en la satisfacción laboral de los mismos, pues al recibir los colaboradores instrucciones claras y relevantes para la ejecución de las tareas, se desempeñan con mayor eficiencia y entusiasmo, siendo todo lo contrario cuando la comunicación no fluye adecuadamente conllevando a la insatisfacción de los colaboradores por lo cual esta se ve reflejada en su desempeño laboral donde se manifestara una carencia de comunicadores eficientes que contribuyan a una comunicación interna fluida y significativa para sus miembros.

2.1.2 Nivel nacional

Minaya (2020), en su tesis de grado titulado “La comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José



Faustino Sánchez Carrión- Huacho, 2019” de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, cuyo objetivo fue “Identificar cómo se desarrollan los tipos de comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019”, desarrollado bajo la metodología de tipo básico, nivel descriptivo, diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, llegaron a la conclusión siguiente: el 55,3 % de los trabajadores consideran que es muy importante la comunicación interna y el respeto que guardan entre ellos, el 57,3 % realizan el tipo de comunicación informal porque tienen mucha confianza y conversan en los pasillos entre compañeros de trabajo, demostrando que las formas de comunicación interna se desarrollan de tipo formal adecuadamente a la hora de relacionarse entre compañeros y jefes de trabajo, pero sin dejar de lado la comunicación informal porque también lo aplican con la amistad y la confianza entre colaboradores.

Fernández (2019), en su tesis de grado denominada “Comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz, 2015” de Ancash, cuyo objetivo fue “determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM)”, desarrollado bajo la metodología de tipo explicativo-descriptivo, no experimental y transeccional, llegando a la conclusión siguiente: Se demuestra que la comunicación interna incide en forma positiva en el desempeño laboral del personal administrativo. A través de la investigación y por medio de los resultados se pretende que las autoridades de la universidad comprendan lo que puede surgir al aplicar con efectividad la



comunicación interna en el personal administrativo y el verdadero poder que surge detrás la mejora de la comunicación, se analizó la comunicación interna y en base a los resultados obtenidos concluyeron lo siguiente: que influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la UNASAM. El personal no utiliza bien la comunicación interna y como resultado de esto el desempeño laboral de los mismos se ha visto afectado, encontrándose niveles de desempeños regulares y deficientes. Cabe indicar que una comunicación interna adecuada y óptima influiría en la considerable mejora del desempeño laboral.

Quequejana y Alipazaga (2018), en su estudio denominado “relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de Nefrología del Hospital Edgardo Rebaglia Martins, 2017” de la Universidad Norbert Wiener Lima, tuvo objetivo “determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Edgardo Rebagliati Martins”, desarrollado bajo la metodología de tipo correlacional diseño no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo, llegando a la conclusión siguiente: que existe correlación entre comunicación interna y satisfacción laboral, asimismo se determinó que la comunicación interna fue de nivel medio con 64%, alto 32% y bajo 4% en las enfermeras del servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Respecto a la satisfacción laboral esta fue de nivel medio con 66%, alto 30% y bajo 4%.

2.1.3 Nivel local

Quispe (2020), en su tesis de grado denominado “Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad



distrital de San Miguel 2019” de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, cuyo objetivo fue “Determinar de qué manera influye la comunicación interna formal e informal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel”, desarrollado bajo la metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental transversal con enfoque cuantitativo, llegaron a la conclusión siguiente: el 45,5% de los trabajadores consideran que no existe una buena comunicación interna por tanto es deficiente dentro del entorno institucional, se demuestra que la comunicación interna formal influye significativamente en el desempeño laboral, el 40,9% de administrativos señalan una comunicación deficiente reflejado en la falta de compromiso, esto presenta problemas en transmitir información en la institución y existe una comunicación interna informal que influye directamente en el desempeño laboral, esto debido al intercambio de las informaciones que no son fiables, conllevando a un proceso de desconfianza laboral de las conductas de los trabajadores de la organización

Manzano (2017), en su tesis de grado denominado “la comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Agencias Puno Y Juliaca-2016” de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, tuvieron como objetivo “Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador- Agencias Puno - Juliaca 2016”, desarrollado bajo la metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental transversal con enfoque cuantitativo, llegaron a la conclusión siguiente: el 36% de los encuestados afirman que la comunicación interna influye en su desempeño laboral, sustentado en el uso adecuado de los medios de comunicación interna, los tipos de comunicación y el uso de un canal que propicien iniciativas de mejora y



que aumenten el compromiso por parte de los colaboradores hacia la organización, las barreras de comunicación que interfieren en el flujo comunicación interna.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 La comunicación

La comunicación es esencial porque contribuye a que las personas intercambien información con relación al ambiente donde viven y habitan (Benavides, 2019).

Generalmente, la comunicación es un hecho o circunstancia donde una persona inicia contacto con otro, es decir es un proceso de intercambio de ideas, conocimientos mediante la interacción social ya sea verbal o no verbal (Del-Río & Medina, 2015)

De igual manera, Robbins y Judge (2013), refieren que la comunicación debe ser entendible y sencilla, el cual facilita a que lo miembros de la organización o grupo puedan comprender para mantener buenas interrelaciones, por lo tanto, es primordial en las organizaciones, asimismo la comunicación se puede evidenciar de diversos niveles como es alta, media y baja el cual dependerá de la forma de comunicación aplicada.

2.2.2 El proceso de comunicación

El proceso de comunicación de la organización debe operar tanto vertical como horizontalmente y debe estar adaptado a diferentes necesidades de sus destinatarios: la alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad (Manzano, 2017).



2.2.3 La comunicación en las organizaciones

La comunicación en las organizaciones es esencial porque involucra las interdependencia de ámbito interno y externo, teniendo en cuenta que la comunicación en las organizaciones implica toda actividad que se realiza para coordinar, reunir a todas las áreas y niveles de las organización para que puedan lograr los objetivo planificados, siendo la comunicación interna como una herramienta que ayuda a la interrelación de los diferentes áreas mediante las técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se produce en los integrantes de la organizaciones, donde cada integrante este informado, orientado de manera adecuada para su desempeño profesional (Oyarvide-Ramírez, Reyes-Sarria, y Montaña-Colorado, 2017).

Por otro lado, Chiavenato (2009), refiere que la comunicación es un medio de soporte para la integración de una organización, debido que las actividades que desarrolla la organización es fundamentado por la comunicación, las acciones de los integrantes se ejecutan cuando existe una comunicación integrada entre los integrantes; las redes de comunicación son necesarias ya que permite el funcionamiento adecuado de la organización, de igual manera permite la toma de decisiones de los directivos.

Por lo tanto, la comunicación en las organizaciones es la herramienta estratégica necesaria para el logro de sus objetivos, considerándose como un componente primordial, todas las actividades administrativas se efectúan en base a información, ya sea la dirección, planeación, la organización y el control todo funciona mediante la comunicación. De otro lado refiere, sobre los avances informáticos y las telecomunicaciones; la comunicación no depende de la



tecnología, depende del esfuerzo de las personas, al respecto Maza (2019), precisa que la comunicación cumple cuatro funciones básicas en la organización los que son: motivación, control, expresión de emociones e información

Por otro lado, es importante señalar que la comunicación organizacional también denominada gestión de comunicación se encarga de la interacción que existe entre la organización y las personas o grupos de personas denominadas “públicos”, dicha interacción es un proceso de comunicación que requiere de una gestión profesional, que es de lo que se encarga la comunicación organizacional (España, 2017).

2.2.4 La comunicación interna

La comunicación interna en los últimos años se ha convertido como una herramienta y a la vez una estrategia dentro de las organizaciones, que permite articular diferentes áreas que conforma la organización, de esta manera se promueve el desempeño de los integrantes a través de la coordinación, cooperación, satisfacción del trabajo y por ende el colaborador a través de la comunicación conoce sus funciones y estará mejor informado (Maza, 2019).

Según, Morales (2012), refiere que la comunicación interna es una herramienta de gestión donde las entidades consideran como un símbolo de calidad y de esta manera alcanzar el éxito, resaltando que la comunicación interna dentro de la organización es una herramienta importante ya que es considerado como uno de los modelos de mensajes compartidos entre los integrantes el cual debe ser fluida, motivadora y eficaz haciendo que los colaboradores tengan identidad y pueda estar mejor informados sobre su función el cual es evidenciado en la calidad de servicio y es por ello que la comunicación debe ser considerado



como uno de los pilares, objetivos al igual que las políticas estratégicas de la organización.

Tomando en cuenta a Fernández (2019), la comunicación interna es el conjunto de actividades realizadas por las organizaciones con el propósito de mantener y crear buenas relaciones entre los integrantes mediante el uso de diversos medios de comunicaciones para que se mantengan integrados, motivados e informados de esta forma pueda alcanzar el cumplimiento de metas u objetivos planteados por la organización.

Por otro lado, Oyarvide – Ramírez, *et al.* (2017), menciona que la comunicación interna es una de las principales actividades dentro de una organización, porque mediante dichos procesos se coordinan las acciones fundamentales que le dan sentido a la organización, se ejecutan tareas, se realizan cambios, se orientan las conductas interpersonales, y se construyen valores de la cultura organizacional.

2.2.5 Objetivos comunicación interna

Según Oyarvide – Ramírez, *et al.* (2017), menciona que la comunicación interna siempre debe estar alineada a la estrategia general de la organización y deben cumplir con los siguientes objetivos:

- Integrar a todos los miembros a los objetivos, normas, políticas y metas de la organización, logrando la motivación de los trabajadores e incrementando el sentido de pertenencia a la organización.
- Establecer un clima social y psicológico positivo en la organización, comunicándose de forma abierta a directivos, trabajadores y fomentando valores positivos en el colectivo laboral.



- Fomentar la participación de los trabajadores en las diversas tareas que se orienten para la realización de los objetivos institucionales.
- Favorecer la creación de una imagen positiva tanto en el público interno como en el externo que sea coherente con su identidad institucional y que conlleve a la obtención de óptimos resultados organizacionales

Por lo tanto, el propósito de la comunicación interna se basa en el intercambio planificado de mensajes dentro de la organización, además representa un medio e instrumento para la gestión del talento humano, con el objeto de establecer un conjunto de procesos de transmisión de información que se debe de complementar con los objetivos que puedan tener cada empresa.

La comunicación interna permite lo siguiente.

- La eficacia y eficiencia de la red comercial como vía de información, fomenta la motivación y control, también es necesario para adquirir información disponible sobre los procesos administrativos, campañas y reglamentos internos.

2.2.6 Funciones de la comunicación interna

La comunicación interna posee cuatro funciones esenciales dentro de una organización, el cual fue planteado por Robbins y Judge (2013), los cuales son:

- El control del comportamiento, la comunicación interna actúa de diversas formas para controlar el comportamiento y puede ser formal el cual emplea las jerarquías de autoridad y otro es de manera informal también controla el comportamiento de los grupos de trabajo, si son molestados o hostigados



algunos de sus miembros, se lo comunican entre ellos y se produce un autocontrol en el propio grupo.

- La motivación, la comunicación interna aporta a la motivación de los trabajadores de la organización si están desempeñando de manera adecuada sus funciones y por lo cual se debe generar reconocimiento, asimismo es importante realizar seguimiento a los trabajadores para que pueda mejorar su rendimiento, integrándoles y sobre todo demostrar confianza.
- La información, la comunicación se relaciona con su papel en la toma de decisiones, proporcionando la información para identificar y evaluar las alternativas.

2.2.7 Comunicación interna formal

La comunicación formal implica todos los mensajes que proviene de canales oficiales ordenados por la jerarquía y especificados en el organigrama de la organización. Por regla general, estos mensajes fluyen de manera descendente, ascendente u horizontal.

De acuerdo con Robbins citado por Durán (2020), la comunicación interna formal se divide en tres niveles las cuales son:

a) Comunicación interna formal ascendente

Este nivel de comunicación implica la relación que existe entre los integrantes de la organización de abajo hacia arriba, generalmente suele consistir en apreciaciones sobre un determinado hecho o quejas, donde el emisor se encuentra en el nivel inferior al receptor (Durán, 2020).



b) Comunicación interna formal Descendente

Este nivel implica la comunicación que tiene lugar de arriba hacia abajo, donde el principal objetivo es de cumplir con las tareas, es decir la comunicación se da mediante la jerarquía donde el emisor se encuentra en la parte superior de la jerarquía y el receptor se encuentra debajo de la jerarquía (Durán, 2020).

c) Comunicación interna formal Lateral, horizontal

Este nivel de comunicación implica el poner en contacto las diferentes áreas que conforma la jerarquía de la organización facilitando la idea de conjunto y unidad que debe dirigir cualquier empresa (Durán, 2020).

2.2.8 Comunicación interna informal

La comunicación informal se da en la organización, pero no se genera por los canales oficiales constituida por la organización, es decir es toda la información no oficial que concurre entre los grupos que conforman la organización (Fernández, 2019).

a) Comunicación informal diagonal

La comunicación diagonal comprende el proceso donde las personas se comunican de un nivel superior o inferior de otros departamentos, generalmente, se desarrolla desde el personal de línea hasta los principales representantes de la organización.

Asimismo, la comunicación diagonal normalmente permite la resolución de problemas y la coordinación de trabajo, la comunicación lateral se puede dar a través de canales formales, no obstante se presenta con mayor frecuencia la manera informal, ello implica el desarrollo de sistemas de trabajo donde se conservan



relaciones intrínsecas de interdependencia y entre organizaciones o departamentos donde se presentan un número considerable de relaciones funcionales (Guevara, 2011).

b) Comunicación informal rápida

La comunicación es rápida cuando ocurre en el momento de manera casual, imprevisto y no es oficial, debido a que no sigue ninguna estructura ni regla, es rápida por que se transmite con una velocidad alta, entre ellos se encuentra los chismes o rumores entre los integrantes de la organización (Benavides, 2019).

c) Fiabilidad de información

La comunicación informal es una comunicación que no es oficial, ni controlada que surge de las relaciones sociales en la institución, pero la información puede ser o no relacionado a la organización, se produce de manera espontánea es por el cual se define como información vaga y confusa, que generalmente procede de fuentes no identificadas, por lo tanto no existe la fiabilidad de información a diferencia de la comunicación formal, es por ello que cae en rumores o incluso chismes (Sierra, Ruiz, & Burbano, 2013).

2.2.9 Tipos de la comunicación

Según Pinto (2017), menciona que la comunicación interna debe tener en cuenta el objetivo principal, por lo tanto, se divide en los siguientes:

a) Relacional



Este tipo de comunicación busca establecer una relación fluida entre empleados y empleadores, por medio de canales adecuados entre todos los niveles de la compañía.

b) Operativo

Este tipo de comunicación tiene el objetivo de facilitar la circulación e intercambio de información entre todos los niveles de la empresa, permitiendo, así, un funcionamiento más ágil y dinámico de las diferentes áreas, y una mejor coordinación entre ellas.

c) Motivacional

Este tipo de comunicación tiene el propósito de motivar y dinamizar la labor de los integrantes de la organización, aportando a crear un clima de trabajo agradable, que resulte en una mejor calidad del trabajo, en la mejora de la productividad y competitividad de la compañía.

2.2.10 Canales de comunicación

Los canales son considerados como el vehículo que transporta los mensajes del emisor al receptor (Oyarvide-Ramírez, *et al.* 2017). De igual manera, Manzano (2017), menciona que los canales de comunicación son los medios mediante el cual circula el mensaje, haciendo que el emisor elija el canal por el cual va a transmitir el mensaje ya sea está escrita, oral y electrónica, haciendo que estos medios transportes el mensaje a los integrantes de la organización.

Por otro lado, Laffitte citado por Oyarvide – Ramírez, *et al.* (2017), menciona que los canales de comunicaciones existentes deben ser empleados de manera adecuada teniendo en cuenta al público al que se desea hacer llegar el



mensaje, asimismo es importante entender que los canales formales garantizan el buen funcionamiento de los procesos ya sea interno o externo logrando el cumplimiento de objetivos de las organizaciones, en cambio los mensajes informales son utilizados para fortalecer relaciones y generar ambiente de confianza entre los integrantes de la organización.

2.2.11 Barreras de la comunicación interna

Existen diversas barreras en la comunicación interna que obstaculizan y limitan la comunicación adecuada entre las personas, distorsionando el significado del mensaje, según Mendoza (2017), menciona los siguientes:

- **Temor al riesgo:** el riesgo muchas veces provoca temor el cual limita el desarrollo profesional de las personas y por ende no se desempeñan de manera adecuada en la organización
- **Barreras personales:** esta barrera obstaculiza la comunicación interna por las características del individuo, emociones, valores o malos hábitos de escucha u observación distorsionando el sentido del mensaje (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009).
- **Barreras físicas:** en este tipo de barreras se encuentra generalmente en el ruido, las instalaciones en la cual se desempeña el trabajador, donde la comunicación no es fluida debido a la distancia física, o existe una comunicación por medios tecnológicos, etc.

Según Chiavenato (2009), este tipo de barreras ocurren en el ambiente en la que se realiza el proceso de comunicación, el cual puede ser interferido por el ruido, distracción, distancia física entre otros.



- **Barreras semánticas:** implica el significado que cada persona atribuye a una palabra, que posee varios significados, ya que puede ocasionar confusión en el mensaje.

Al respecto Chiavenato (2009), menciona que las barreras semánticas son las limitaciones generadas por los símbolos mediante el cual se realiza la comunicación, es decir las palabras o gestos donde se emiten símbolos y gestos que puede generar confusión debido que las personas involucradas pueden otorgar significados distintos.

2.2.12 Los flujos de comunicación

Los flujos de comunicación no es más que la dirección que toman los procesos comunicativos en una organización, es decir el medio por la cual llegará el mensaje al receptor deseado en relación con el objetivo que persiga (Becerra, 2016).

De igual manera, Oyarvide – Ramírez, *et al.* (2017), menciona que los flujos refieren al sentido que toma la comunicación entre los diferentes áreas de la jerarquía organizacional, en la comunicación interna se menciona dos tipos de flujos y son las siguientes: ascendente que se realiza desde abajo hacia arriba en el organigrama de la empresa y son empleados para organizar y coordinar de manera eficiente los procesos de trabajos para generar identidad y fortalecimiento de las relaciones con los públicos y descendente, que tiene lugar desde arriba hacia abajo son utilizados como una retroalimentación después de generar vínculos entre los trabajadores y directivos (Becerra, 2016).



Por otro lado, Torres citado por Oyarvide – Ramírez, *et al.* (2017), menciona que la categoría de flujo se atribuye a la dirección del mensaje y generalmente se divide en los siguientes:

- Ascendentes: es cuando el mensaje se direcciona desde los superiores de la jerarquía hacia los subordinados.
- Descendentes: es cuando el mensaje se direcciona desde los subordinados hasta los superiores
- Horizontal: es cuando la dirección de mensajes es lateral entre individuos, es decir que encuentran en el mismo nivel de autoridad y participación en la empresa.

2.2.13 Teoría de desempeño laboral

Al respecto, Chiavenato (2009), define el desempeño laboral como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, resultando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

Así mismo, el desempeño funciona también por la búsqueda en conjunto de los objetivos trazados en la organización, la cual se logra de forma individual, ya que todos quieren llegar a cumplir estos objetivos, existen características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades,



necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados, hace mención a las características que posee el ser humano, habla acerca de que cada una de estas características que tenemos, permite producir comportamientos que pueden hacer que la empresa logre los resultados deseados (Chiavenato, 2009).

Por otro lado, Pérez (2009), define el desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa” (pág. 4).

2.2.14 La responsabilidad de la evaluación del desempeño laboral

Según Pozo (2015), la responsabilidad de la evaluación no depende de una sola persona, sino más bien de la política establecida previamente por el departamento de Talento Humano, en el cual los principales involucrados pueden ser la gerencia, el individuo evaluado, los supervisores y el propio personal de talento humano, los cuales deben ser analíticos, críticos y veraces en cada uno de los resultados obtenidos y un excelente nivel de confidencialidad en base a los resultados obtenidos.

2.2.15 Dimensiones del desempeño laboral

a) Eficiencia

Chiavenato citado por Pozo (2015), refiere que “la eficiencia es la utilización correcta de los recursos disponibles, en su libro *Introducción a la teoría general de la administración*” (pág. 24). En ese sentido la eficiencia se precisa como los recursos empleados y los resultados obtenidos, buscando alcanzar metas en las empresas u organizaciones, aunque esto implique posturas complejas y muy



competitivas. La eficiencia se enfoca principalmente en los medios para resolver problemas, ahorrar gastos, cumplir tareas y obligaciones, a través del enfoque reactivo capacitar a los subordinados para que cumplan con labores establecidas.

b) Eficacia

Se refiere hacer lo que está bien, es decir, obtener el efecto deseado o producir el resultado esperado. En ese sentido, la eficacia o efectividad se refiere a los resultados, en lograr los objetivos trazados y crear valores. En ese sentido, se busca el para qué se hacen las cosas, cuáles son los resultados que se persiguen. Finalmente, diremos que eficacia es hacer bien las cosas maximizando los esfuerzos y recursos orientados al cumplimiento de objetivos y metas bien definidas (Pozo, 2015).

c) Conducta

El primer significado de conducta es el de la acción que un individuo u organismo ejecuta. El segundo significado es el de la relación asociativa entre los elementos de una estructura funcional o campo psicológico. Estos dos sentidos han estado presentes en el lenguaje conductual o conductista desde sus inicios (Roca, 2007).

2.2.16 Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño ha cobrado importancia debido que da soporte a los resultados, metas y objetivos ya que es el proceso técnico de la administración responsable de medir sistemática y periódicamente la eficacia y eficiencia de los trabajadores en el cumplimiento de sus tareas y objetivos encargados (Vilas, 2017).

Al respecto, Sánchez y Calderón (2012), fundamentan que la evaluación del desempeño constituye el proceso mediante el cual se evalúa el rendimiento del

trabajador, ello implica su contribución total a la organización, siendo el factor que determinará su permanencia en la empresa.

La evaluación del desempeño permite identificar a los empleados que realizan sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, así como averiguar cuáles son las áreas de la empresa que requieren la atención inmediata de los responsables de la capacitación (Chiavenato, 2007). Por lo tanto, entendemos por evaluación como un concepto dinámico, donde la organización siempre evalúa a sus trabajadores ya sea de manera formal o informal, asimismo la evaluación es considerada como una técnica de administración imprescindible dentro de la actividad administrativa.

De igual manera es importante señalar que al realizar la evaluación del desempeño se refiere al contexto general que envuelve la persona, por lo tanto, Chiavenato (2007) plantea la evaluación de 360°.

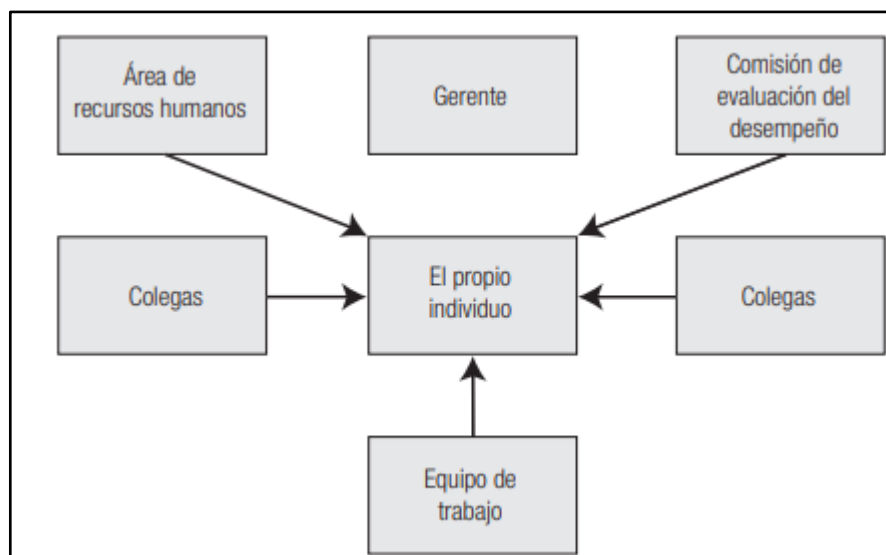


Figura 1. Evaluación del desempeño laboral en 360°
Fuente: Chiavenato (2007)

Además, es importante recalcar que el desempeño de cada uno de los actores involucrados se evalúa tanto los factores actitudinales y operativos.



2.2.17 Personal que debe evaluar el desempeño

El principal interesado en la evaluación de desempeño es el empleador, por tanto, las organizaciones implementan sistemas de evaluación que generalmente son centralizados en un único órgano, sin embargo, lo ideal es establecer un sistema sencillo de evaluación en que el propio cargo o puesto de trabajo proporcionase toda la información respecto del desempeño del ocupante, sin necesidad de intermediarios o de la intervención de terceros.

Las organizaciones utilizan diferentes alternativas para evaluar el desempeño del empleado, las más democráticas y participativas dan al empleado la responsabilidad de autoevaluar con libertad su desempeño; muchas encargan esta responsabilidad al gerente inmediato, para reforzar la jerarquía; otras buscan integrar al gerente y al subordinado en la evaluación, para reducir la diferencia jerárquica; algunas dejan la evaluación del desempeño a los equipos, en especial cuando son autosuficientes y auto gestionadas, y otras incluso optan un proceso circular de 360 en la evaluación.

En el ámbito de la empresa en personal que evalúa es el jefe inmediato del personal según jerarquía donde pertenece y esto se mide de acuerdo con la eficacia de cada empleado

2.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Comunicación**

Interrelación entre las personas debe ser amplia y suficiente, de tal manera que se pueda expresar las expectativas de cada una de las partes permitiendo así que se fortalezca el vínculo (Manzano, 2017).

- **Comunicación Interna formal**



La comunicación formal implica todos los mensajes que proviene de canales oficiales ordenados por la jerarquía y especificados en el organigrama de la organización. Por regla general, estos mensajes fluyen de manera descendente, ascendente u horizontal.

- **Comunicación Interna informal**

La comunicación informal se da en la organización, pero no se genera por los canales oficiales constituida por la organización, es decir es toda la información no oficial que concurre entre los grupos que conforman la organización. La comunicación informal incluye el rumor.

- **Desempeño laboral**

Comprende las acciones o comportamientos que se observan en los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones las cuales contribuyen en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

- **Empresa**

Organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela (Mendoza, 2017).

- **Personal Administrativo**

Es aquella persona que labora en una empresa o entidad, que generalmente se atribuye labores como organizar, ordenar y disponer tareas y asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad.

- **Sociedad anónima abierta**



La sociedad anónima abierta es aquella que recurre al ahorro del público en busca de financiamiento (emisión de obligaciones negociables) o para constituir su capital fundacional (constitución por suscripción pública) o para aumentarlo (emisión pública de acciones).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca se encuentra en Jr. Manuel Prado N° 416 de la ciudad de Juliaca que cuenta con 60 trabajadores administrativos que posteriormente fue la población de la presente investigación.

3.2 PERIODO Y DURACIÓN DE ESTUDIO

El periodo de duración de la investigación fue un estimado de 1 año con 3 meses empezando en octubre del 2020 con el análisis de problemas y población como parte de la realidad problemática, posteriormente con la redacción del proyecto de tesis y la ejecución de la investigación; donde se prevé la sustentación con dicho periodo estimado.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Fue conformado por 60 trabajadores administrativos distribuidos en diferentes oficinas que mantienen flujos de comunicación permanente en el proceso de atención, de los cuales siendo de una población pequeña no fue necesario obtener una muestra teniendo así que trabajar con toda la población para no perder repetitividad.

3.4 DISEÑO ESTADÍSTICO Y METODOLÓGICO

3.4.1 Tipo de investigación

El presente estudio fue de tipo descriptivo y correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que las investigaciones



descriptivas tienden a medir un fenómeno en un grupo o conjunto de personas y además se menciona que las investigaciones correlacionales definen o identifican el grado de relación existente entre dos variables.

Se entiende un estudio correlacional, a dos variables que se relacionan entre sí, que puede ser directa o inversa, significativa o nula y tomando el criterio de Arias (2012), que existen dos tipos de estudio correlacionales, donde la primera es un estudio correlacional causal que también es conocido causa – efecto con categorías no paramétricas, es decir que se mide la influencia de la variable independiente y la dependiente, para lo cual en diseño estadístico con cual medir es recomendable el Ji cuadrada o el exacto de Fisher. El segundo tipo es la correlacional pura que mide la relación de dos variables que se encuentra en un espacio de estudio y estos son medidos por una prueba de correlación, que podría ser R de Pearson cuando son variables continuas y Rho de Spearman cuando son variables categóricas; este último es nuestra investigación, un estudio de tipo correlacional pura con variables categóricas.

3.4.2 Diseño de la investigación

La presente investigación fue de diseño no experimental que consiste en no manipular variables en todo el proceso de investigación, además por su temporalidad fue de corte transeccional, ya que la recolección de datos fue en un único momento determinado. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

3.4.3 Método

El método de investigación fue de tipo hipotético deductivo

3.5 PROCEDIMIENTO

3.5.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1.1 Técnicas.

La encuesta: es la técnica que se utilizó en la presente investigación, para una adecuada investigación y profundización del tema, la técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz, es una técnica de observación directa de la realidad, cuyo principal objetivo es cuantificar los datos obtenidos. La encuesta permitió recoger los datos de las variables de comunicación y desempeño de los trabajadores.

3.5.1.2 Instrumentos.

Guía de cuestionario: Las primeras interrogantes que se obtuvieron son datos laborales como tipo de cargo, permanencia en el trabajo, tipo de trabajador.

Posteriormente, se realizó para la variable independiente un cuestionario de tipo Likert basado en las dimensiones de la investigación y para la variable dependiente se realizó un sistema de cuestionario tipo Likert para poder obtener el tipo desempeño que se tiene en los trabajadores como parte de la evaluación (tabla 1).

Tabla 1.

Descripción de instrumentos de recolección de datos

Instrumento	Alcances	Informante
Encuestas de Comunicación	Cuestionario	Colaboradores
Encuesta de Desempeño	Cuestionario	Jefe inmediato superior
Análisis documental	Fichas de Investigación	Marco Teórico



El cuestionario de comunicación fue llenado por los colaboradores de la empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca que estuvo estructurado por 18 preguntas distribuido en 3 dimensiones con 6 preguntas (Anexo B).

El cuestionario de desempeño laboral se tomó de la tesis de maestría titulada “Motivación y desempeño laboral de trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas – Lima, 2017” siendo la autoría de Pillaca pozo, Eulalio Luis (2017) donde se detalla en el anexo C en la presente investigación. Fue llenado por los jefes inmediatos de los trabajadores encuestados, cuyo cuestionario estuvo conformado por 20 preguntas distribuido en tres dimensiones como eficiencia, eficacia y conducta

3.5.2 Validación del instrumento

La validación de los instrumentos fue realizada por un juicio de expertos midiendo la coherencia, pertinencia y otros aspectos para alcanzar los objetivos de manera verídica a la presente investigación, los cuales fueron la Mg. Noelia J. Aguirre Fernández; Mg. Edgar Hugo Supo Típula; Mg. Lenin Hugo Neyra Churata que de igual manera agradecemos a dichos profesionales que apoyaron en la presente investigación.

3.5.3 Análisis de datos

Como los cuestionarios fueron de tipo Likert, el procesamiento de datos se facilita por diversas formas para poder determinar los tipos de comunicación interna según las preguntas por lo cual se utilizó la técnica de la escala de valoración mayor utilizando el criterio de Neill y Cortez (2018), donde menciona que en un cuestionario de tipo Likert la facilidad de determinar las escalas son por sumatoria mayor o por escalas Estaninas, llevando a comparar las sumatorias de los indicadores

que están representadas por preguntas, en ese entender, la respuestas reflejan la personalidad del encuestado.

Tabla 2.

Escala de valoración de Comunicación Interna

Comunicación formal	Comunicación informal	Tipo de Comunicación	Valores	Selección
Ascendente	Comunicación diagonal	Operativo	$\sum_{1}^{2} Items$	Sumatoria mayor a las otras escalas
Descendente	Comunicación rápida	Actitudinal	$\sum_{3}^{4} Items$	Sumatoria mayor a las otras escalas
Horizontal	Fiabilidad de información	Motivacional	$\sum_{5}^{6} Items$	Sumatoria mayor a las otras escalas

Para la variable desempeño laboral se respetó el orden de las sumatoria del cuestionario Likert, donde las alternativas son Nunca con un valor de 1, Casi Nunca =2, A veces = 3, Casi Siempre = 4, Siempre = 5 y mediante una escala de baremaciones se lleva a la tabla 3.

Tabla 3.

Escala de valoración de desempeño laboral

Dimensiones	Cantidad de Ítems	Niveles	Escalas
Eficiencia	9 ítems	Alto	34 – 45
		Regular	22 – 33
		Bajo	9 – 21
Eficacia	6 ítems	Alto	23 – 30
		Regular	15 – 22
		Bajo	6 – 14
Conducta	5 ítems	Alto	19 – 25
		Regular	12 – 18
		Bajo	5– 11

3.5.4 Contraste de hipótesis

Para el contraste de hipótesis se trabajó con el coeficiente de correlación Rho de Spearman: Las técnicas de análisis de datos mediante las hipótesis planteadas en la presente investigación, los cuales llegan a ser indispensables para trabajar la contrastación de hipótesis mediante la correlación de Spearman según la tabla 4.

Tabla 4.

Escala de correlación de Spearman

Escala de Correlación de Pearson	Significado
-1,00	Correlación negativa Perfecta
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación
+0,10	Correlación positiva muy débil
+0,25	Correlación positiva débil
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1,00	Correlación positiva Perfecta

3.6 VARIABLES

Variable X: comunicación interna

Variable Y: desempeño laboral



3.6.1 Operacionalización de variables

Tabla 5.

Tabla de operacionalización de variables

Variab	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Comunicación interna	Comunicación interna formal	Ascendente	Cuestionario
		Descendente	
		Horizontal	
	Comunicación interna informal	Comunicación diagonal	
Tipos de la comunicación	de la comunicación	Comunicación rápida	
		Comunicación fiable	
		Operativo	
Desempeño laboral	Nivel de desempeño laboral	Motivacional	Cuestionario
		Actitudinal	
		Eficiencia	
		Eficacia	Escala de Likert
		Conducta	

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

En este capítulo se presenta resultados hallados sobre la comunicación interna y desempeño laboral de personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A. – Sede Juliaca, en tablas y figuras acorde a los objetivos planteados.

4.1.1 Relación de la comunicación interna formal con el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca-2021

Tabla 6.

Relación de la comunicación interna formal con la eficiencia del personal administrativo

Comunicación formal	Eficiencia			Total	
	Bajo	Regular	Alto		
Ascendente	Fi	3	1	1	5
	%	5,0%	1,7%	1,7%	8,3%
Descendente	Fi	13	26	2	41
	%	21,7%	43,3%	3,3%	68,3%
Horizontal	Fi	1	6	7	14
	%	1,7%	10,0%	11,7%	23,3%
Total	Fi	17	33	10	60
	%	28,3%	55,0%	16,7%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021

En la tabla 6 se presenta los resultados acerca de la relación de la comunicación interna formal con la eficiencia del personal administrativo, del 100% de personal administrativo encuestado el 43,3% refieren que la comunicación interna formal es descendente y tienen eficiencia regular, teniendo en cuenta que la comunicación interna formal es cuando los mensajes siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía, los



directivos de la empresa Electro S.A.A. – Sede Juliaca 2021 comunican noticias y comunicados hacia el personal administrativos mediante documentos, además se evidencia que el directivo propone metas, ordena y determina responsabilidades “quien es el encargado, que debe hacer, cuando, donde, como y porque” haciendo que muchas veces el personal administrativo se encuentre limitado para demostrar sus competencias porque cumple lo que el alto mando ordena por lo que su eficiencia es regular, el cual repercute en el cumplimiento de metas y objetivos establecidos.

Asimismo, es importante recalcar que la eficiencia “comprende la aplicación de recursos de manera adecuado disponibles, es decir comprende a que la persona logre alcanzar las metas establecidas con menor recursos asignados” (Surco, 2018), el cual es un aspecto importante en el cumplimiento de objetivos que persigue la empresa.

Al respecto, Fernández (2019), menciona que la comunicación descendente se produce generalmente por los altos mandos y fluye hacia abajo, siendo el más usual en las organizaciones donde aún se mantienen jerarquías ya que la comunicación sirve para enviar mensajes de los directivos altos a los subordinados, por lo que es importante entender la comunicación descendente como tal, debido que aporta a plantear lineamientos oficiales de la institución y para que también los trabajadores sepan cómo deben de actuar o responder al momento que se giren órdenes y promuevan su iniciativa propia al poder organizarse y manejar su trabajo, de esta forma generar un ambiente propicio aportando al cumplimiento de metas y objetivos

Por otro lado, el 1,7% del personal administrativo refirieron que la comunicación interna formal es horizontal por lo que su eficiencia es bajo, evidenciando que a pesar que la comunicación es horizontal entre el personal administrativo donde se supone que existe el liderazgo y confianza que trabajan en equipo, afrontan problemas en conjunto donde



no importa mucho la posición jerárquica existe una eficiencia baja en el desempeño laboral, esto puede ser por la falta de claridad y reconocimiento de los esfuerzos.

Tabla 7.

Prueba de correlación de Spearman para comunicación interna informal y eficiencia

Medidas simétricas		Valor	Error estándar		Significación aproximada
			asintótico	T aproximada	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,421	,132	3,535	,001 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,426	,127	3,587	,001 ^c
N de casos válidos		60			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En la presente tabla se presenta la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = 0,426$, indicando que existe una correlación positiva débil entre la comunicación interna formal y la eficiencia del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca, en la cual el “p valor” es menor que 0,05 ($0,001 < 0,05$), existe significancia, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir la comunicación interna formal se relaciona significativamente con la eficiencia del personal administrativo de la Empresa Electro-Puno S.A.A. sede Juliaca.

Por tanto, concluimos, que mientras los directivos de la empresa Electro-Puno S.A.A. Sede Juliaca aplique con mayor frecuencia la comunicación interna formal a través de mensajes que siguen caminos oficiales la eficiencia del personal administrativo mejorara, pero de manera débil o poco confiable, esto puede darse porque la comunicación mediante documentos demora mientras el personal administrativo ya se informaron por rumores o comentarios esperando el comunicado oficial afectando su eficiencia en el desempeño laboral de sus funciones.

Tabla 8.

Relación de la comunicación interna formal con la eficacia del personal administrativo

Comunicación formal		Eficacia			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Ascendente	Fi	5	0	0	5
	%	8,3%	0,0%	0,0%	8,3%
Descendente	Fi	2	35	4	41
	%	3,3%	58,3%	6,7%	68,3%
Horizontal	Fi	0	1	13	14
	%	0,0%	1,7%	21,7%	23,3%
Total	Fi	7	36	17	60
	%	11,7%	60,0%	28,3%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021

En la tabla 8 se presenta los resultados acerca de la relación de la comunicación interna formal con la eficacia del personal administrativo, del 100% del personal administrativo encuestado el 58,3% mencionaron que tienen comunicación formal descendente y tienen eficacia regular, es decir que el personal administrativo se rige a realizar actividades establecidas por el alto mando, por lo que su eficacia es regular en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, teniendo en cuenta que la eficacia comprende la capacidad que la persona posee para lograr metas, tal como Chiavenato (2009), menciona que la eficacia es un indicador que mide el nivel de logro de resultados esperados por el personal. Teniendo en cuenta Oyarvide – Ramírez, *et al.* (2017), refieren que la comunicación interna permite lograr la eficacia y eficiencia de la red comercial como vía de información, fomenta la motivación y control, también es necesario para adquirir información disponible sobre los procesos administrativos, campañas y reglamentos internos por lo que es importante entender la importancia que posee la comunicación interna en la empresas y organizaciones.

Asimismo, Altamirano (2018), en su estudio reporta que la comunicación interna favorece en la eficacia de los trabajadores, es decir, la comunicación interna se basa en el

intercambio planificado de mensajes dentro de la organización, además representa un medio e instrumento para la gestión del talento humano, con el objeto de establecer un conjunto de procesos de transmisión, de información que se debe de complementar con los objetivos que puedan tener cada empresa; por lo tanto, la comunicación interna permite la eficacia y eficiencia de la red comercial como vía de información, fomenta la motivación y control.

Por otro lado, el 1,7% del personal administrativo mencionaron que la comunicación interna fue horizontal por lo que su eficacia fue regular, teniendo en cuenta que la comunicación horizontal implica el poner en contacto las diferentes áreas que conforma la jerarquía de la organización facilitando la idea de conjunto y unidad que debe dirigir cualquier empresa, pese a ello no logran alcanzar una eficacia alta

Tabla 9.

Prueba de correlación de Spearman para comunicación interna formal con la eficacia del personal administrativo

Medidas simétricas		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,831	,062	11,380	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,827	,064	11,186	,000 ^c
N de casos válidos		60			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En la presente tabla se presenta la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = 0,827$, indicando que existe una correlación positiva considerable entre la comunicación interna formal con la eficacia del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca, en la cual el “p valor” es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), existe significancia, por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir la comunicación interna formal se relaciona

significativamente con la eficacia del personal administrativo de la Empresa Electro-Puno S.A.A. sede Juliaca. Por tanto, concluimos, que mientras mayor se dé la comunicación interna formal por parte de los directivos de la empresa Electro-Puno S.A.A. Sede Juliaca la eficacia del personal administrativo será mejor de manera considerable.

Tabla 10.

Relación de la comunicación interna formal con la conducta del personal administrativo

Comunicación formal	Conducta			Total	
	Bajo	Regular	Alto		
Ascendente	Fi	2	3	0	5
	%	3,3%	5,0%	0,0%	8,3%
Descendente	Fi	3	31	7	41
	%	5,0%	51,7%	11,7%	68,3%
Horizontal	Fi	1	4	9	14
	%	1,7%	6,7%	15,0%	23,3%
Total	Fi	6	38	16	60
	%	10,0%	63,3%	26,7%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021

En la tabla 10 presenta resultados sobre la relación de la comunicación interna formal con la conducta del personal administrativo de la Empresa Electro S.A.A. Sede Juliaca, del 100% de personal administrativo encuestada el 51,7% refirieron que la comunicación formal fue descendente por lo que adoptan conductas laborales de manera regular, es decir el personal administrativo de la empresa al recibir mensajes de altos mandos se ven limitados el desarrollo de sus competencias afectando su conducta hacia su trabajo, lo que implica que no tienen compromiso total hacia su trabajo por lo que su dedicación a la empresa no es óptima, además solo se limitan a realizar sus actividades establecidas, donde muchas veces sus esfuerzos no son reconocidos, por lo que no se sienten motivados para desempeñar sus funciones generando muchas veces quejas y reclamos por los usuarios las cuales no son absueltas de manera rápida y eficaz. Al respecto, Fernández (2005) citado por Fernández (2019), señala que los mensajes



necesitan fluir rápidamente entre las diferentes áreas de la organización para conducirse de manera efectiva, de esta manera permitir a los integrantes sentirse parte de la organización e incrementar el compromiso con la organización, por tanto, la comunicación interna es el corazón de la coordinación de tareas y de la canalización de esfuerzos orientado a logro de objetivos y de esta manera alcanzar el éxito.

Por lo tanto, se resalta que la comunicación es clave en las organizaciones, debido que es una estrategia que persigue la integración, motivación del personal para el logro de objetivos planteadas, debido que la comunicación interna permite que los miembros conozcan sus funciones y puedan dar opiniones libremente sobre temas relacionados a la organización/empresa contribuyendo a logro de metas.

Por otro lado, el 1,7% del personal administrativo tiene comunicación de nivel horizontal pero tienen conductas laborales bajas, este cifra es menor pero evidencia que a pesar que la comunicación es lateral donde el personal administrativo y la dirección participan y realizan trabajos en equipo, las conductas laborales que demuestran los trabajadores es bajo ya que aún existe desmotivación en la atención al usuario lo cual se refleja en las quejas y molestias de los usuarios, puede ser porque se sienten desmotivados ya que por realizar trabajo en conjunto no reciben reconocimiento, asimismo no existe actividades de recreación e integración por lo que se dedican netamente a trabajar afectando al personal por lo que no asume compromiso en su trabajo ya que lo toma como obligación.

Al respecto Manzano (2017), refiere que el proceso de comunicación de la organización debería operar tanto vertical como horizontalmente y deberá estar adaptado a las distintas necesidades de sus destinatarios: la alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de

que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Tabla 11.

Prueba de correlación de Spearman para comunicación interna formal con la conducta del personal administrativo

Medidas simétricas		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,449	,125	3,824	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,458	,124	3,924	,000 ^c
N de casos válidos		60			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En la presente tabla se presenta la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = 0,458$, indicando que existe una correlación positiva débil entre la comunicación interna formal con la conducta del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca, en la cual el “p valor” es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), por lo tanto existe significancia, por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir la comunicación interna formal se relaciona significativamente con la conducta del personal administrativo de la Empresa Electro-Puno S.A.A. sede Juliaca. Concluimos que mientras mayor se dé la comunicación interna formal por parte de los directivos de la Empresa Electro – Puno, S.A.A. la conducta del personal administrativo frente a la empresa será mejor, pero de manera débil o poco confiable.

4.1.2 Relación de la comunicación interna informal con el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021

Tabla 12.

Relación de la comunicación interna informal con la eficiencia del personal administrativo

Comunicación informal		Eficiencia			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Diagonal	Fi	7	6	0	13
	%	11,7%	10,0%	0,0%	21,7%
Rápida	Fi	7	18	1	26
	%	11,7%	30,0%	1,7%	43,3%
Fiable	Fi	3	9	9	21
	%	5,0%	15,0%	15,0%	35,0%
Total	Fi	17	33	10	60
	%	28,3%	55,0%	16,7%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021

En la tabla 12 se presenta resultados sobre la relación de la comunicación interna informal con la eficiencia del personal administrativo, del 100% del personal administrativos encuestados el 30,0% mencionaron que la comunicación informal es rápida y su eficiencia es regular, es decir, el personal administrativo consideran que la comunicación es rápida de manera momentánea y que mayormente se enteran de esa forma las noticias y mensajes de la dirección, antes que se emita el mensaje oficial, evidenciando que trabajadores tienen limitaciones en la comunicaciones, puesto que en su mayoría se informa mediante la comunicación rápida como es el rumor, generando insatisfacción del trabajo, relaciones laborales negativas y el no cumplimiento eficiente de sus tareas diarias; repercutiendo en el cumplimiento de metas y objetivos establecidos, al respecto Benavides (2019), menciona que la comunicación es rápida cuando ocurre en

el momento de manera casual, imprevisto y no es oficial, debido que no sigue ninguna estructura ni regla, es rápida por que se transmite con una velocidad alta, entre ellos se encuentra los chismes o rumores entre los integrantes de la organización.

Por otro lado, el 1,7% del personal administrativo de la empresa Electro S.A.A. sede Juliaca refieren que la comunicación informal es rápida y su eficiencia es alto, para que los trabajadores tengan desempeño laboral con eficiencia es importante contar con personales motivados, informados e integrados constituyen el elemento fundamental las cuales se ven reflejadas en la atención al cliente, cumplimiento de metas, objetivos, además en las relaciones interpersonales adecuadas

Tabla 13.

Prueba de correlación de Spearman para comunicación interna informal con la eficiencia del personal administrativo

Medidas simétricas		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,474	,103	4,105	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,468	,109	4,033	,000 ^c
N de casos válidos		60			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En la presente tabla se presenta la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = 0,468$, indicando que existe una correlación positiva débil entre la comunicación interna informal con la eficiencia del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca, en la cual el “p valor” es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), por lo tanto existe significancia, por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir la comunicación interna informal se relaciona significativamente con la eficiencia del personal administrativo de la Empresa Electro-Puno S.A.A. sede Juliaca. Concluimos que mientras exista mayor comunicación interna

informal en la Empresa Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca la eficiencia del personal administrativo será mayor, pero de manera débil.

Tabla 14.

Relación de la comunicación interna informal con la eficacia del personal administrativo

Comunicación informal		Eficacia			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Diagonal	Fi	2	11	0	13
	%	3,3%	18,3%	0,0%	21,7%
Rápida	Fi	4	19	3	26
	%	6,7%	31,7%	5,0%	43,3%
Fiable	Fi	1	6	14	21
	%	1,7%	10,0%	23,3%	35,0%
Total	Fi	7	36	17	60
	%	11,7%	60,0%	28,3%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021

En la tabla 14 se observa los resultados sobre la relación de la comunicación interna informal con la eficiencia del personal administrativo, del 100% del personal administrativo encuestado el 31,7% de respondieron que la comunicación informal es rápida por lo que su eficacia es de nivel regular, lo que evidencia que los trabajadores regularmente logran cumplir su trabajo con eficacia por lo tanto es una contribución positiva para el cumplimiento de las metas y objetivos por parte de los trabajadores, no obstante para alcanzar el cumplimiento de objetivos a tiempo es importante mejorar la comunicación interna lo que conlleva a los trabajadores a mejorar eficientemente el nivel de resultados finales en el área de trabajo.

La eficacia contribuye a la medición de grado de cumplimiento de las metas y propósitos establecidos. En términos económicos, implica a que la empresa es capaz de poder alcanzar objetivos esperados mediante acciones adecuadas, estos objetivos

capacidad están considerados dentro de un plan de negocios. La eficacia no solamente se ve dentro de una organización, sino que también concierne a la capacidad que un individuo posee para poder lograr lo que se propone, y con esto se mide por los impactos logrados (Gil, Rico, & Manzanares, 2008).

Por otro lado, con porcentaje menor de 1,7% del personal administrativo refirieron que la comunicación informal es fiable y tienen eficiencia baja

Tabla 15.

Prueba de correlación de Spearman para comunicación interna informal con la eficacia del personal administrativo

Medidas simétricas		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,504	,093	4,443	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,538	,097	4,860	,000 ^c
N de casos válidos		60			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En la presente tabla se presenta la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = 0,538$, indicando que existe una correlación positiva media entre la comunicación interna informal y la eficacia del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca, en la cual el “p valor” es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), por lo tanto existe significancia, por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir la comunicación interna informal se relaciona significativamente con la eficacia del personal administrativo de la Empresa Electro-Puno S.A.A. sede Juliaca.

Tabla 16. Relación de la comunicación interna informal con la conducta del personal administrativo

Comunicación informal	Conducta			Total	
	Bajo	Regular	Alto		
Diagonal	Fi	0	11	2	13
	%	0,0%	18,3%	3,3%	21,7%
Rápida	Fi	5	16	5	26
	%	8,3%	26,7%	8,3%	43,3%
Fiable	Fi	1	11	9	21
	%	1,7%	18,3%	15,0%	35,0%
Total	Fi	6	38	16	60
	%	10,0%	63,3%	26,7%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021

En la tabla 16 se evidencia los resultados sobre la relación de la comunicación interna informal con la conducta del personal administrativo, del total del personal administrativo de la empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca, el 26,7% indicaron que la comunicación informal es rápida y tienen conducta laboral de nivel regular, es decir el personal administrativo entre ellos se conocen y guardan confianza por lo que se comunican con confianza entre los compañeros generando conductas de trabajo que regularmente cumplen con los propósitos de la empresa, es decir el comportamiento que cada personal adopta para realizar las actividades atribuidas.

Al respecto Benavides (2019), la comunicación es rápida cuando ocurre en el momento de manera casual, imprevisto y no es oficial, debido que no sigue ninguna estructura ni regla, es rápida por que se transmite con una velocidad alta, entre ellos se encuentra los chismes o rumores entre los integrantes de la organización.

Por otro lado, con porcentaje menor de 1,7% del personal administrativo mencionaron que la comunicación informal es fiable y tienen conducta laboral de nivel bajo, evidenciando que los trabajadores piensan que los rumores, chismes es una comunicación fiable, pero no es la oficial por lo que muchas veces afecta a su conducta

laboral, ya que dichos mensajes informales pueden ser desmotivadoras. Al respecto, Sierra, *et al.* (2013), señala que la comunicación informal es una comunicación que no es oficial, ni controlada que surge de las relaciones sociales en la institución, pero la información puede ser o no relacionado a la organización, se produce de manera espontánea es por el cual se define como información vaga y confusa, que generalmente procede de fuentes no identificadas, por lo tanto no existe la fiabilidad de información a diferencia de la comunicación formal, es por ello que cae en rumores o incluso chismes.

Tabla 17.

Prueba de correlación de Spearman para comunicación interna informal con la conducta del personal administrativo

Medidas simétricas		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,180	,108	1,396	,168 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,206	,116	1,604	,114 ^c
N de casos válidos		60			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En la presente tabla se presenta la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = 0,206$, indicando que existe una correlación positiva muy débil entre la comunicación interna informal y la conducta del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca, en la cual el “p valor” es mayor que 0,05 ($0,114 < 0,05$), por lo tanto no existe significancia, por lo tanto rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula, es decir la comunicación interna informal no se relaciona significativamente con la conducta del personal administrativo de la Empresa Electro-Puno S.A.A. sede Juliaca. Concluyendo que la mientras se dé la comunicación interna informal en la Empresa Electro-Puno S.A.A. sede Juliaca la conducta del personal administrativo será mayor hacia la empresa, pero de manera débil por falta de comunicación con las líneas gerenciales y por no tomar en consideración los

aportes de los trabajadores que se realizan de forma indirecta a través de la comunicación informal .

4.1.3 Relación del tipo de comunicación interna con el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021

Tabla 18.

Relación del tipo de comunicación con la eficiencia del personal administrativo

Tipo de comunicación		Eficiencia			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Operativo	Fi	13	5	0	18
	%	21,7%	8,3%	0,0%	30,0%
Actitudinal	Fi	4	18	1	23
	%	6,7%	30,0%	1,7%	38,3%
Motivacional	Fi	0	10	9	19
	%	0,0%	16,7%	15,0%	31,7%
Total	Fi	17	33	10	60
	%	28,3%	55,0%	16,7%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021

En la tabla 18 se observa los resultados de la relación del tipo de comunicación con la eficiencia del personal, del total de personal administrativo encuestado el 30,0% refieren que el tipo de comunicación que practican es el actitudinal y tienen eficiencia regular, es decir los trabajadores administrativos cumplen regularmente las actividades correspondientes con responsabilidad, conocimiento técnico, tiempo que se demora en desarrollar las actividades, ya que ser eficiente implica alcanzar resultados esperados con la utilización de recursos menores a lo habitual, al respecto Altamirano (2018), menciona que es importante la comunicación interna ya que busca alcanzar la eficiencia del trabajador en su desempeño el cual contribuye al logro de metas, de igual manera Oyarvide – Ramírez, *et al.* (2017), menciona que la comunicación interna permite lograr la eficacia de la red comercial como vía de información, fomenta la motivación y control, también es necesario para adquirir información disponible sobre los procesos



administrativos, campañas y reglamentos internos por lo que es importante entender la importancia que posee la comunicación interna en la empresas y organizaciones.

Asimismo, Chiavenato (2009), refiere que la comunicación es un medio de soporte para la integración de una organización, debido que las actividades que realiza la organización es fundamentado en la comunicación, las acciones de los integrantes se ejecutan cuando existe una comunicación integrada entre todos los integrantes; las redes de comunicación son esenciales ya que permite el funcionamiento adecuado de la organización y los miembros estén adheridos o entrelazados, de igual manera permite la toma de decisiones de los directivos.

Por otro lado, con menor porcentaje de 1,7% de trabajadores administrativos indicaron que el tipo de comunicación que emplean en el trabajo es motivacional, evidenciando que la empresa realiza actividades de integración y reconocimientos de los esfuerzos y desempeño eficientes del personal, asimismo implica que la empresa realiza actividades recreativas y de integración generando motivación en el personal, por lo que se desempeña de forma óptima el cumplimiento de metas y objetivos.

Al respecto, Pinto (2017), menciona que el tipo de comunicación motivacional se caracteriza en generar motivación de los integrantes de una organización, debido que este tipo de comunicación tiene el propósito de motivar y dinamizar la labor de los integrantes de la organización, aportando a crear un clima de trabajo agradable, que redunde en una mejor calidad del trabajo y en la mejora de la productividad y competitividad de la compañía.

Tabla 19.

Prueba de correlación de Spearman para tipo de comunicación con la eficiencia del personal administrativo.

Medidas simétricas		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,711	,061	7,694	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,712	,061	7,731	,000^c
N de casos válidos		60			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En la presente tabla se presenta la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = 0,712$, indicando que existe una correlación positiva media entre el tipo de comunicación interna con la eficiencia del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca, en la cual el “p valor” es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), por lo tanto existe significancia, por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, concluimos que el tipo de comunicación interna se relaciona significativamente con la eficiencia del personal administrativo de la Empresa Electro-Puno S.A.A. sede Juliaca.

Tabla 20.

Relación del tipo de comunicación con la eficacia del personal administrativo

Tipo de comunicación		Eficacia			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Operativo	Fi	3	14	1	18
	%	5,0%	23,3%	1,7%	30,0%
Actitudinal	Fi	3	17	3	23
	%	5,0%	28,3%	5,0%	38,3%
Motivacional	Fi	1	5	13	19
	%	1,7%	8,3%	21,7%	31,7%
Total	Fi	7	36	17	60
	%	11,7%	60,0%	28,3%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021



En la tabla 20 se evidencia los resultados en relación al tipo de comunicación con la eficacia del personal administrativo de la empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca, el 28,3% de los trabajadores indicaron que el tipo de comunicación actitudinal y tienen eficacia de nivel regular, lo que evidencia que el personal administrativos tiene percepción de nivel de calidad de servicio que brinda, asimismo regularmente contribuyen en el logro de metas asignadas, cumpliendo de objetivos a tiempo y el desarrollo de las actividades atribuidas. Al respecto, Manzano (2017), menciona que es importante el tipo de comunicación en una organización, debido que es el pilar fundamental para que el personal aporte y desempeñe sus funciones aportando al cumplimiento de metas positivamente.

Por otro lado, Robbins y Judge (2013), menciona que la comunicación interna actúa sobre diversas formas para controlar el comportamiento y puede ser manera formal el cual emplea las jerarquías de autoridad y otro es de manera informal también controla el comportamiento de los grupos de trabajo, si son molestados o hostigados algunos de sus miembros, se lo comunican entre ellos y se produce un autocontrol en el propio grupo, asimismo permite realizar actividades motivadores, teniendo en cuenta que la motivación del trabajador es importante para que puedan desempeñar de manera eficaz sus funciones

Por otro lado, con porcentaje menor de 1,7% refieren que tienen la comunicación de tipo operativo este tipo de comunicación tiene el objetivo de facilitar la circulación e intercambio de información entre todos los niveles de la empresa, permitiendo, así, un funcionamiento más ágil y dinámico de las diferentes áreas, y una mejor coordinación entre ellas, por ello su eficiencia laboral es de nivel alta, sin embargo, esta cifra es mínima.

Tabla 21.

Prueba de correlación de Spearman para tipo de comunicación con la eficacia del personal administrativo

Medidas simétricas		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,481	,106	4,182	,000 ^e
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,502	,109	4,423	,000 ^e
N de casos válidos		60			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En la presente tabla se presenta la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = 0,458$, indicando que existe una correlación positiva débil entre el tipo de comunicación interna y la eficacia del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca, en la cual el “p valor” es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), existe significancia, por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, concluyendo que el tipo de comunicación interna se relaciona significativamente con la eficacia del personal administrativo de la Empresa Electro-Puno S.A.A. sede Juliaca.

Tabla 22.

Relación del tipo de comunicación con la conducta del personal administrativo

Tipo de comunicación		Conducta			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Operativo	Fi	3	11	4	18
	%	3,0%	18,3%	6,7%	30,0%
Actitudinal	Fi	3	18	2	23
	%	5,0%	30,0%	5,3%	38,3%
Motivacional	Fi	0	9	10	19
	%	0,0%	15,0%	16,7%	31,7%
Total	Fi	6	38	16	60
	%	8,0%	63,3%	28,7%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021



En la tabla 22 se observa los resultados de la relación de tipo de comunicación con la conducta del personal administrativo de la empresa Electro Puno, S.A.A., donde el 30% de trabajadores indicaron que el tipo de comunicación es actitudinal, es decir que la comunicación es momentánea y fluida en la convivencia, donde los trabajadores tienen respeto a sus compañeros y tienen una conducta de nivel regular, debido que la empresa no realiza actividades de integración donde pueda generar un ambiente de confianza, por lo que netamente se relacionan en el desarrollo de actividades atribuidas por la directiva.

Al respecto, Cadena (2019) menciona que la conducta laboral implica al conjunto de respuestas frente a su puesto laboral, en la cual asume compromiso e identidad hacia la empresa, comportamientos que favorezcan el óptimo desempeño de sus funciones y con ello contribuye al cumplimiento de metas y objetivos.

Por otro lado, el 3,3% de los trabajadores administrativos indicaron tener el tipo de comunicación operativo este tipo de comunicación tiene el objetivo de facilitar la circulación e intercambio de información entre todos los niveles de la empresa, permitiendo, así, un funcionamiento más ágil y dinámico de las diferentes áreas, y una mejor coordinación entre ellas, sin embargo el personal administrativo de la empresa tienen conducta laboral de nivel bajo, evidenciando que el comportamiento que tienen en el trabajo no son las adecuadas ya que caen en su mayoría en los rumores, que muchas veces genera malos entendidos por lo que repercute en el cumplimiento de metas y objetivos trazados.

Tabla 23.

Prueba de correlación de Spearman para tipo de comunicación con la conducta del personal administrativo

Medidas simétricas		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,322	,120	2,591	,012 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,323	,127	2,599	,012 ^c
N de casos válidos		60			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En la presente tabla se presenta la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = 0,323$, indicando que existe una correlación positiva débil entre el tipo de comunicación interna con la conducta del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca, en la cual el “p valor” es menor que 0,05 ($0,012 < 0,05$), por lo tanto existe significancia, por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, concluyendo que el tipo de comunicación interna se relaciona significativamente con la conducta del personal administrativo de la Empresa Electro-Puno S.A.A. sede Juliaca.

4.2 DISCUSIÓN

La comunicación interna en los últimos años se ha convertido en una herramienta fundamental y estratégica en las organizaciones, para articular diferentes áreas que conforma la organización, ya que busca promover el desempeño de los integrantes a través de la coordinación, cooperación y satisfacción del trabajo, haciendo que el colaborador mediante la comunicación va a conocer sus funciones y estará mejor informado (Maza, 2019).



Con los resultados encontrados en el presente estudio, se logró determinar que la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021, concordando con el estudio de Fernández (2019), quien determinó en su estudio que la comunicación interna en el personal administrativo es el verdadero poder que surge detrás la mejora de la comunicación, se analizó la comunicación interna y en base a los resultados obtenidos se concluye que influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unasam, ya que se encontró que el personal no utiliza bien la comunicación interna y como resultado de esto el desempeño laboral de los mismos se ha visto afectado, encontrándose niveles de desempeños regulares y deficientes, concordando con nuestro estudio donde la empresa no considera como importante a la comunicación interna, haciendo que el personal administrativo no conozca sus funciones adecuadamente por tanto se limitan a cumplir las tareas asignadas mas no a innovar, por lo que generan quejas en los usuarios, asimismo Jibaja (2020), en su estudio de igual manera señala que la comunicación Interna es favorable para el Hospital Metropolitano, por lo que se diseñó una estrategia y se evidencia claramente que se potencio los medios y focalización de mensajes, demostrando que es importante analizar la situación en la que se encuentran los medios, los canales disponibles, el tipo de comunicación que cada uno maneja, a quienes están dirigidos, la frecuencia y calidad con la que son emitidos en una organización, por otro lado Minaya (2020), encontró resultados donde el 55,3 % de los trabajadores encuestados creen que es muy importante la comunicación interna.

Con lo referido al primer objetivo específico, se logró determinar que la comunicación interna formal se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021, en sus dimensiones eficiencia donde el 43,3% refieren que la comunicación interna formal es



descendente y tienen eficiencia regular teniendo en cuenta que la comunicación interna formal es aquella en donde los mensajes siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía. la comunicación interna descendente, es decir los directivos de la empresa Electro S.A.A. – Sede Juliaca 2021 comunican noticias y comunicados hacia el personal administrativos, es decir el directivo propone metas, ordena y atribuye responsabilidades “quien es el encargado, que debe hacer, cuando, donde, como y porque” concordando con el estudio de Gavidia (2017), quien determino que el flujo de comunicación que se utiliza en la Municipalidad Distrital de Santa - 2016 es la comunicación descendente con 57%, siendo esta sólo aplicada de forma autoritaria y no con una intención integral, los trabajadores manifiestan que sus opiniones no son escuchadas por los altos directivos, asimismo cuando desean o requieren tener algún encuentro con los altos gerentes, estos no cuentan con tiempo para atender a los trabajadores, en cuanto a la dimensión de eficacia, donde el 58,3% mencionaron que tienen comunicación formal descendente y tienen eficacia regular, es decir que el personal administrativo se rigen a realizar actividades establecidas por el alto mando, por lo que su eficacia es regular, datos contrarios se reportaron en el estudio de Umiña (2015), quien determino que los trabajadores del restaurante tienen comunicación horizontal, donde el 54% reciben instrucciones claras y relevantes para la ejecución de las tareas, se desempeñan con mayor eficiencia y entusiasmo y los colaboradores se sienten insatisfechos en su puesto de trabajo cuando la comunicación no fluye adecuadamente, lo cual repercute en su desempeño laboral al mostrarse descontentos con esta situación y el restaurante de Comida Gourmet carece de comunicadores eficientes que contribuyan a una comunicación interna fluida y significativa para sus miembros en sentido descendente. Sin embargo, el personal posee una concepción positiva sobre la comunicación horizontal, es decir la manera en que cada uno se comunica con sus compañeros de



trabajo, Asimismo, Altamirano (2018) en su estudio reporta que la comunicación interna favorece en la eficacia de los trabajadores, ya que la comunicación interna debe ser tanto horizontal, como lateral ya que esta mejorara el desempeño del personal. Con relación a su dimensión de Conducta personal se encontró que el 51,7% refirieron que la comunicación formal fue descendente por lo que adoptan conductas laborales de manera regular.

Con lo referido al segundo objetivo específico, se logró establecer la relación de la comunicación interna informal con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021, en sus indicadores de comunicación informal rápida donde el 30,0% mencionaron que la comunicación informal es rápida y su eficiencia es regular, al respecto Benavides (2019), menciona que la comunicación es rápida cuando ocurre en el momento de manera casual, imprevisto y no es oficial, asimismo datos similares se reportaron en el estudio de Quispe (2020), quien determino que la comunicación interna informal se genera de manera rápida por lo que se relaciona en el desempeño laboral, donde se ha podido detectar que el 45,5% de los trabajadores en su mayoría demuestran que no existe una buena comunicación interna debido que existe mucho informalismo como son los chismes y rumores haciendo que su desempeño sea baja, asimismo en nuestro estudio se encontró que la comunicación informal es rápida donde el 31,7% de respondieron que la comunicación informal es rápida por lo que su eficacia es de nivel regular, lo que evidencia que los trabajadores regularmente logran cumplir su trabajo con eficacia por lo tanto es una contribución positiva para el cumplimiento de las metas y objetivos, concordando con el estudio de Romero (2020) donde se encuentro que la comunicación interna es muy buena, sin embargo la mayoría se encuentra inserta en una comunicación informal ya que esta es rápida por lo que la comunicación se ve afectada por muros al momento de entender y



comprender órdenes y asignaciones, esto debido en gran medida a las diferencias y malas interpretaciones de la información. Esto ocurre tanto en la comunicación vertical como en la horizontal. Asimismo, el 26,7% indicaron que la comunicación informal es rápida y tienen conducta laboral de nivel regular, es decir el personal administrativo entre ellos se conocen y guardan confianza por lo que se comunican con confianza entre los compañeros generando conductas de trabajo que regularmente cumplen con los propósitos de la empresa, es decir el comportamiento que cada personal adopta para realizar las actividades atribuidas, datos contrarios se reportaron en el estudio de Sierra, Ruiz y Burbano (2013), señala que la comunicación informal es una comunicación que no es oficial, ni controlada que surge de las relaciones sociales en la institución, pero la información puede ser o no relacionado a la organización, de igual manera Manzano (2017), en su estudio reportó que el 45% del personal adoptan conductas laborales que afecta el desempeño laboral, producto de la comunicación informal como son los rumores.

Finalmente en el tercer objetivo específico se logró identificar la relación del tipo de comunicación interna con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021, donde predominó el tipo de comunicación actitudinal el 30,0% y tienen nivel eficiente regular, el 28,3% de los trabajadores indicaron que el tipo de comunicación actitudinal y tienen eficacia de nivel regular, al respecto Manzano (2017), menciona que el 36% de los encuestados afirman que la comunicación interna influye en su desempeño laboral, esto sustentado en el uso adecuado de los medios de comunicación interna, los tipos de comunicación y el uso de un canal que propicien iniciativas de mejora y que aumenten el compromiso por parte de los colaboradores hacia la organización, las barreras de comunicación que interfieren en el flujo comunicación interna como las barreras personales.



CONCLUSIONES

PRIMERA: La comunicación interna se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con el desempeño laboral, donde 16,7% del personal administrativo tiene una eficiencia alta, un 28,3% eficacia alta y el 26,7% tiene una conducta buena. Significa que mientras mejor sea la comunicación interna, mejor será el desempeño laboral del personal administrativo en la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021.

SEGUNDA: La comunicación interna formal se relaciona positivamente ($p < 0,05$) con el desempeño laboral bajo las dimensiones de eficiencia (0,426), eficacia (0,827) y conducta (0,458) donde el 68% del personal administrativo practica una comunicación escasa de forma descendente, asimismo, el 23,3% de forma horizontal y 8,3% de forma ascendente, en la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021

TERCERA: La comunicación interna informal se relaciona positivamente ($p < 0,05$) con el desempeño laboral bajo las dimensiones de eficiencia (0,468), eficacia (0,538) y conducta (0,206); donde el 43,3% practica comunicación rápida, 35% una comunicación fiable y 21,7% una comunicación diagonal en la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca – 2021.

CUARTA: El tipo de comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo bajo las dimensiones de eficiencia (0,711), eficacia (0,502) y conducta (0,323); donde el 38,3% del personal reciben un tipo de comunicación actitudinal, 31,7% un tipo de comunicación motivacional y 30% un tipo de comunicación operativa en la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: A la empresa Electro Puno S.A.A. a mejorar y fortalecer los mecanismos de comunicación que permitan mejorar el desempeño laboral del personal administrativo, integrar como una estrategia a la comunicación interna en las acciones de la empresa, además se sugiere la implementación de programas de capacitación acerca de la comunicación interna tomando en cuenta el contexto actual de pandemia por Covid-19 en la cual se integre al personal administrativo como también al directivo.

SEGUNDA: A la comunidad científica de la escuela profesional de ciencias de la comunicación a investigar sobre la comunicación interna y desempeño académico laboral bajo un diseño experimental, teniendo en consideración el contexto actual de la pandemia por Covid-19 debido que la comunicación interna es la base para el cumplimiento de los objetivos en cualquier organización o emprendimiento laboral o académico, por lo que se requiere investigaciones y nuevas metodologías para plantear estrategias y acciones de comunicación interna en esta realidad que venimos atravesando a consecuencia de la pandemia.

TERCERA: A la empresa Electro Puno S.A.A. a considerar la contratación de personal especialista en comunicación en la oficina de comunicación y responsabilidad social en vista de que el personal que labora en mencionada oficina es mínima.

CUARTA: A la empresa Electro Puno S.A.A. plantear estrategias para mejorar el desempeño laboral instaurando un programa de reconocimiento y recompensas a la buena labor, donde se reconozca al personal que demuestra eficiencia, eficacia y actitudes favorables a la empresa con la finalidad de generar motivación y compromiso hacia la empresa en el cumplimiento de sus funciones, apostando por la comunicación



motivacional. Además, se sugiere que el directivo de la Empresa Electro – Puno S.A.A. sede Juliaca plantee acciones y estrategias donde se incorporen a todo el personal que laboran en todos sus niveles.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano. (2018). La comunicación interna en el fortalecimiento del clima laboral en la escuela de infantería aérea en Guayaquil, periodo 2018. (*Tesis de pregrado*). Universidad de Guayaquil, Colombia.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A. doi:ISBN: 980-07-8529-9
- Becerra, L. (2016). *Propuesta de Manual de Gestión de la Comunicación para la Empresa Productos Lácteos Escambray*. Santa Clara: Universidad Central "Martha Abreu" de las Villas.
- Benavides, L. (2019). *La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL - Chepén, 2019*. Chepén: Tesis de la Universidad César Vallejo.
- Cadena, E. (2019). La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha. (*Tesis de pregrado*). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del desempeño, en administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* . México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Cruz, Y. (2012). *Posiciones teóricas en torno a la comunicación organizacional*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/ccss/20/cbfp.html>



- Del-Río, J., & Medina, P. (2015). Comunicación interna hospitalaria: una aproximación desde la creatividad. *Revista Mediterránea*, 6(2), 215 - 227.
doi:10.14198/MEDCOM2015.6.2.12
- Durán, M. (2020). *Comunicación interna: Clave para el logro de objetivos estratégicos de Icorp*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- España, R. (2017). *Manual de la Comunicación interna*. Quito - Ecuador.
- Fernández, W. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz, 2015*. Huaraz: Tesis de grado de la Universidad Nacional "Santiago Antunez de Mayolo".
- Gamba, L. (2019). La gestión de la comunicación interna para mejorar la calidad del servicio en una organización. (*Trabajo de Especialización*). Universidad Militar Nueva Granada.
- Gavidia, J., & Gómez, M. (2017). *Diagnóstico de la comunicación interna en el Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa - 2016*. Perú: Universidad Nacional de Santa.
- Gil, R., Rico, R., & Manzanares, M. (2008). Eficacia de equipos de trabajo. *Papeles del psicólogo*, 25-31.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional: gestión de personas y organizaciones*. México: Argraph.
- Guevara, M. (2011). *Plan estratégica de comunicación interna para organización eclesial: iglesia evangelica de Iñaquito*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.



- Hernandez, R., Fernandez, H., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion* (6ta Edicion ed.). Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Jibaja, M. (2020). *Desempeño de los medio y comunicación interna en el Hospital Metropolitano de Quito: propuesta de un plan de medios de Comunicación Interna*. Quito - Ecuador: Tesis de la Universidad de los Hemisferios.
- Manzano, H. (2017). *la comunicacion interna y el desempeño laboral del talento Humano de la Cooperativa de ahorro y credito San Salvador Agencias Puno y Juliaca- 2016*. Puno: tesis de la Universidad Nacional del Altiplano .
- 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. (Tesis de pregrado)*. Universiad César Vallejo, Lima.
- Mendoza, E. (2017). *Análisis para el mejoramiento de la comunicación interna de la empresa consulexpress S.A. de la ciudad de Guayaquil en el año 2017*. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Minaya, S. (2020). *La comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho, 2019*. Huacho: tesis de la Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion.
- Morales, F. (2012). *La comunicación Interna. Herramienta de gestión para las empresas excelentes. Revista de los recursos humanos y de e-learning*, 46 - 51.
- Neill, D. A., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica* (Primera ed.). Machala - Ecuador: UTMACH, 2018.



- Oyarvide-Ramírez, H., Reyes-Sarría, E., & Montaña-Colorado, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista científica dominio de las ciencias*, 3(4), 296 - 309. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>
- Perez, A. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral*. UPIICSA. Recuperado el 22 de octubre de 2019, de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvaluacion_del_Desempeno_Laboral.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F
- Pinto, A. (2017). La comunicación interna-externa como estrategia motivacional de las organizaciones. *Didáctica y Educación* , 179 - 186.
- Pozo, C. (2015). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa Carrocera*. Ambato, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador .
- Quequejana, C., & Alipazaga, R. (2018). *Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de Nefrología del Hospital Edgardo Rebaglia Martins, 2017*. Lima: tesis de la Universidad Norbert Wiener.
- Quispe, M. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de San Miguel 2019*. Puno: tesis de la Universidad Nacional del Altiplano.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (DECIMOQUINTA ed.). México: Pearson Educación de México, S A . de C.V. Obtenido de



https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf

Roca, J. (2007). Conducta y conducta. *Pepsic*, 15. doi:0188-8145

Romero, G. (2020). *Análisis de la comunicación organizacional interna en el área administrativa de Autoridad Portuaria de Esmeraldas*. Ecuador: tesis de la Pontificia Universidad del Ecuador sede Esmeraldas.

Sánchez, J., & Calderón, V. (Julio de 2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pnesamiento & Gestión*, 1(32). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100004

Sierra, L., Ruiz, M., & Burbano, J. (2013). *Las voces de la comunicaciones informales en el mundo organizacional*. Pontificia universidad javeriana.

Surco, D. (2018). Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sociedad de beneficencia Pública de Puno-2017. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

Umaña, A. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral: Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet*. Guatemala: tesis de la Universidad Rafael Landívar.

Vilas, F. (2017). *Capacitación y evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016*. Lima: Tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.



ANEXOS

ANEXO A. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Pregunta General ¿De qué medida la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021?</p> <p>Pregunta Especifica ¿En qué medida se relaciona la comunicación interna formal con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021?</p> <p>¿En qué medida se relaciona la comunicación interna informal con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021?</p>	<p>Objetivo general. Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021</p> <p>Objetivos específicos. Identificar la relación de la comunicación interna formal con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021</p> <p>Establecer la relación de la comunicación interna informal con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021</p> <p>Identificar la relación del tipo de comunicación interna con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021</p>	<p>Hipótesis general. Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021</p> <p>Hipótesis específicas. La comunicación interna formal se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo tiene que la comunicación es escasa en la empresa sea ascendente, lateral, horizontal y vertical en la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021</p> <p>La comunicación interna informal se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo puesto que la comunicación carece de friabilidad de información en la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021</p> <p>El tipo de comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo puesto que carece de la motivación, mejora de actitud del trabajador en la Empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca- 2021.</p>	<p>Variable Independiente Comunicación interna</p> <p>Variable dependiente: Desempeño laboral</p>	<p>Comunicación interna formal Comunicación interna informal Tipos de la comunicación</p> <p>Nivel de desempeño laboral</p>	<p>Ascendente Descendente Horizontal Diagonal Rápida Fiable Operativo Motivacional Actitudinal</p> <p>Eficiencia Eficacia Conducta</p>	<p>Tipo: descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 60 trabajadores</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Procesamiento: SPSS V26</p> <p>Contraste. Rho de Spearman</p>



ANEXO B. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A.

(DIRIGIDA AL TRABAJADOR)

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento tiene como fin, conocer la comunicación de los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A. En donde se le pide que conteste de manera verídica, marcando con una (X) en el recuadro que crea correspondiente.

Teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Indique a que gerencia pertenece su jefatura de división (o su gerencia a cargo)

Escribe con una X en el casillero que crea conveniente. Tenga en cuenta los siguientes valores:

1	2	3	4	5
DEFICIENTE	BAJO	REGULAR	BUENA	EXCELENTE

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN FORMAL						
1	Como es la comunicación con mis jefes					
2	Como es la comunicación desde el gerente hasta el último trabajador					
3	Como es la comunicación con otras áreas de la Empresa					
4	Como es la comunicación con mis asistentes o personas de cargo más bajo que el mío					
5	Como es la comunicación con mis amigos de confianza					
6	Como es la comunicación con mis compañeros de trabajo					
COMUNICACIÓN INFORMAL						
1	Como es la comunicación con los jefes de otras áreas					
2	Como es la relación en los trabajadores de diferentes áreas					
3	Como es la comunicación con el personal operativo con los técnicos					
4	Como es la comunicación de los jefes con el personal operativo					



5	Como es la comunicación en el ámbito técnico como tramites o capacitaciones					
6	Como es la comunicación en el ámbito motivacional o ambiente emocional					
TIPO DE COMUNICACIÓN						
1	Como son las capacitaciones motivacionales					
2	Como son las confraternizaciones entre trabajadores					
3	Como es la comunicación cuando hay algún problema o cuando los jefes están renegando					
4	Como es la comunicación en el ámbito de emergencias					
5	Como es la comunicación cuando tus compañeros tiene problemas familiares					
6	Como calificas en general en ambiente laboral en ámbito de comunicaciones afectiva y respetuosa					



**FICHA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL A LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A.**

(DIRIGIDA AL JEFE INMEDIATO DEL TRABAJADOR)

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento tiene como fin, conocer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A. En donde se le pide que conteste de manera verídica, marcando con una (X) en el recuadro que crea correspondiente.

Teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Indique a que gerencia pertenece su jefatura de división (o su gerencia a cargo)

Gerencia General	
Gerencia de Planeamiento	
Gerencia de Administración	
Gerencia Comercial	
Gerencia de Operaciones	
Gerencia Técnica	

Escribe con una X en el casillero que crea conveniente. Tenga en cuenta los siguientes valores:

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
EFICIENCIA						
1	La labor de sus trabajadores refleja calidad en los resultados que obtiene					
2	La labor de sus trabajadores se caracteriza por que reúne niveles de competitividad					
3	El trabajador toma decisiones convenientes en su trabajo en el momento oportuno					
4	El trabajador cumple con responsabilidad los indicadores de competitividad					
5	El trabajador realiza con eficiencia su responsabilidad					
6	El trabajador desarrolla su responsabilidad con talento					
7	El trabajador planifica su trabajo de manera productiva					



8	El trabajador planifica en equipo los objetivos trazados					
9	El trabajador desarrolla el plan estratégico con desempeño					
EFICACIA						
10	Los trabajadores buscan oportunidades para expresar los resultados y metas cumplidas					
11	Las oportunidades que reciben los trabajadores corresponden a su óptimo desempeño					
12	La iniciativa de los trabajadores refleja convicción por desempeñar un buen trabajo					
13	Los trabajadores se suman a las iniciativas de sus compañeros por cumplir un mejor trabajo					
14	Los trabajadores cumplen con las normas de la organización añadiéndole un valor personal a su trabajo					
15	Las normas para usted significan acciones de mejora y crecimiento a largo plazo					
CONDUCTA						
16	Considera a sus trabajadores como personas confiables para la organización					
17	Considera que sus trabajadores son discretos y coherentes con sus actos laborales					
18	Las relaciones interpersonales con sus compañeros fomentan un entorno competitivo					
19	Las relaciones con los compañeros de trabajo desarrollan una comunicación eficaz					
20	Sus trabajadores inspiran un trabajo colaborativo con su compañera y la alta dirección					

GRACIAS.



ANEXO C. Consentimiento Informado



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Puno, 15 de agosto de 2021

CARTA N° 005-2021-ELPU/GA- GT

Señor:
Jesus Hernandez Martinez
Gerente de Comercialización

Ciudad.-

Asunto : Facilidades para aplicación de cuestionarios para trabajo de Investigación "La Comunicación Interna y el desempeño del personal Administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A.- Sede Juliaca 2021"

Referencia: Solicitud S/N- Shakira Mariby Mamani Flores

De nuestra mayor consideración.

Es muy grato dirigirme a Ud. Por medio de la presente, en mérito al asunto de la referencia. Se le remite solicitud de la Bach. Shakira Mariby Mamani Flores, quien pide realizar la aplicación de cuestionarios en la Empresa Electro Puno S.A.A. para su trabajo de investigación "La Comunicación Interna y el desempeño del personal Administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A.- Sede Juliaca 2021", por lo que; en cumplimiento a lo dispuesto por la Gerencia General se solicita se le brinde todas las facilidades en la ejecución de la misma en el mes de agosto del 2021 en las oficinas de Electro Puno- Sede Juliaca.

Atentamente,


CPE Yuber Torres Romero
Jefe de la División de Gestión del Talento Humano
ELECTRO PUNO S.A.A.



ANEXO D. Validación de cuestionarios

ANEXO D.1.: Validación de cuestionario: Mg. Noelia J. Aguirre Fernández

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"La comunicación Interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Electro Puno S.A.A.- cede Juliaca 2021"

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del experto:

I.2. Grado, título, cargo e institución donde labora:

I.3. Motivo de la investigación: obtención del grado académico de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Autor del instrumento: Shakira Mariby Mamani Flores.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: (x)

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
		0 - 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	81 - 100
		0 5 10 15 20	21 25 30 35 40	41 45 50 55 60	61 65 70 75 80	81 85 90 95 100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4. Organización	Existe una organización lógica entre variables e indicadores					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar el objeto de estudio y relación con la calidad académica					X
7. Consistencia	Establece una relación pertinente entre la formulación del problema, los objetivos y las hipótesis.					X
8. Coherencia	Existe relación entre indicadores y las dimensiones					X
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD DEL EXPERTO:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Puno, 27 de Julio 2021
 Experto: M.Sc. Noelia Jacqueline Aguirre Cernadez
 DNI: 01344266 Teléfono: 951073449

Firma del Experto

Lic. Noelia Jacqueline Aguirre Cernadez
 RELACIONISTA PUBLICO
 COMUNICADORA SOCIAL



ANEXO D.2.: Validación de cuestionario: Mg. Edgar Hugo Supo Típula

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"La comunicación Interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Electro Puno S.A.A.- cede Juliaca 2021"

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del experto:
- I.2. Grado, título, cargo e institución donde labora:
- I.3. Motivo de la investigación: obtención del grado académico de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Autor del instrumento: Shakira Mariby Mamani Flores.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: (x)

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE				
		0 - 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	81 - 100				
		0	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado		40							
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables		45							
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología			60						
4. Organización	Existe una organización lógica entre variables e indicadores				61					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			45						
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar el objeto de estudio y relación con la calidad académica		40							
7. Consistencia	Establece una relación pertinente entre la formulación del problema, los objetivos y las hipótesis				61					
8. Coherencia	Existe relación entre indicadores y las dimensiones				61					
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación				61					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL EXPERTO:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Puno, 03/08/21
 Experto: Edgar Hugo Supo Típula
 DNI: 40889827 Teléfono: 951291221

Firma del Experto

ANEXO D.3.: Validación de cuestionario: Mg. Lenin Hugo Neyra Churata

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“La comunicación Interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Electro Puno S.A.A.- cede Juliaca 2021”

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del experto: Neyra Churata Lenin Hugo
- I.2. Grado, título, cargo e institución donde labora: Magister en Investigación y Docencia Universitaria
- I.3. Motivo de la investigación: obtención del grado académico de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.
Autor del instrumento: Shakira Mariby Mamani Flores.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: (x)

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE													
		0 - 20		21 - 40		41 - 60	61 - 80	81 - 100											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables									X									
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología									X									
4. Organización	Existe una organización lógica entre variables e indicadores										X								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad									X									
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar el objeto de estudio y relación con la calidad académica										X								
7. Consistencia	Establece una relación pertinente entre la formulación del problema, los objetivos y las hipótesis.										X								
8. Coherencia	Existe relación entre indicadores y las dimensiones											X							
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación.													X					

III. OPINION DE APPLICABILIDAD DEL EXPERTO: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42,77

Lugar y fecha: 05/08/21

Firma del Experto

Experto: En Estadística Aplicada a Investigación científica
DNI: 70610517 Teléfono: 051-931651024

Lenin Hugo
Neyra
Churata





ANEXO E. Matriz de Sistematización de datos

CODIGO	COMUNICACIÓN FORMAL						Total
	CF6	CF1	CF3	CF4	CF5	CF2	
1	4	3	4	4	4	4	2
2	4	3	5	5	3	4	2
3	3	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	3	4	2
5	3	3	4	4	3	4	2
6	3	4	4	4	4	4	3
7	3	3	4	3	3	3	2
8	3	4	5	4	3	5	2
9	3	3	5	5	4	5	2
10	2	4	4	4	2	3	2
11	4	4	4	4	4	4	1
12	4	4	4	4	4	4	2
13	3	4	4	4	4	4	3
14	3	4	4	4	4	4	2
15	3	4	4	4	3	3	2
16	4	5	4	4	4	4	1
17	4	4	4	5	4	4	2
18	2	4	5	4	3	4	2
19	3	4	5	4	4	4	2
20	3	4	5	4	3	4	2
21	3	4	4	4	4	4	3
22	1	4	5	4	3	4	2
23	1	4	4	4	4	3	2
24	3	4	5	4	4	3	2
25	2	2	4	3	3	4	3
26	1	4	4	4	1	1	2
27	1	3	2	3	1	3	2
28	1	3	4	4	4	4	2
29	1	4	2	2	4	3	3
30	4	4	4	4	3	4	1
31	4	4	4	5	4	4	2
32	3	4	5	4	4	3	2
33	1	5	4	5	1	5	2
34	3	3	5	5	3	3	2
35	4	5	5	5	4		2
36	3	3	5	5	4	5	2
37	2	4	5	5	3		2
38	4	5	5	5	3	4	2
39	4	4	4	4	4	4	2
40	2	4	3	4	2	3	2
41	1	4	4	5	1	2	2
42	3	4		3	4	4	3



43	3	4	4	4	3	4	2
44	4	4	5	4	3	4	2
45	3	4	4	4	4	4	2
46	4	4	4	5	4	4	2
47	3	1	5	4	5	4	2
48	4	5	4	4	4	5	1
49	4	5	5	4	4	4	2
50	4	4	5	4	4	4	2
51	5	5	5	5	4	5	1
52	3	4	4	4	4	4	3
53	2	3	3	3	2	2	2
54	4	4	5	4	3	4	2
55	2	4	4	4	2	4	2
56	4	4	4	4	4	4	2
57	4	3	4	4	3	4	2
58	1	4	3	4	3	5	3
59	3	4	4	4	3	4	2
60	3	4	4	3	3		1

COMUNICACIÓN INFORMAL								
CODIGO	CI1	CI2	CI3	CI4	CI5	CI6	TOTAL	
1	4	4	3	3		4	3	1
2	3	3	2	3		3	3	3
3	4	3	3	4		2	3	2
4	3	3	2	2		3	3	1
5	4	3	4	3		4	3	2
6	4	4	4	3		3	3	1
7	3	4	3	3		3	4	3
8	2	3	3	3		4	3	3
9	4	4	4	4		4	4	1
10	2	2	2	2		3	3	3
11	4	4	4	4		4	3	2
12	4	4	4	4		4	4	2
13	3	3	3	2		2	2	1
14	3	3	3	2		2	2	1
15	3	3	3	3		4	3	1
16	4	4	4	4		4	4	2
17	4	4	4	4		3	3	2
18	2	2	3	4		3	2	2
19	4	4	4	4		5	4	2
20	3	3	3	3		3	4	3
21	4	4	4	4		3	3	2
22	3	1	1	1		1	1	1
23	1	2	2	2		3	4	3



24	3	2	2	3	3	3	3
25	2	2	3	3	3	3	2
26	1	4	1	4	4	1	3
27	1	1	1	1	1	1	1
28	5	4	4	4	3	1	1
29	2	2	3	3	3	3	2
30	2	3	2	2	3	2	3
31	3	4	3	4	3	4	2
32	4	4	4	4	4	4	2
33	1	1	5	1	1	1	2
34	1	2	5	5	5	5	2
35	4	4	4	5	3	3	2
36	4	4	5	3	3	3	2
37	3	4	5	4	1	1	2
38	4	4	5	4	3	2	2
39	4	4	4	4	4	4	2
40	2	2	2	3	2	2	2
41	3	1	2	1	2	2	1
42	4	4	4	4	1	4	2
43	4	2	4	3	2	3	2
44	4	3	3	4	3	4	1
45	3	4	3	4	3	3	2
46	4	4	4	4	4	4	2
47	3	4	3	4	1	1	2
48	5	5	5	4	4	4	1
49	4	4	4	4	4	4	2
50	4	4	5	3	3	4	2
51	4	4	5		4	4	1
52	4	4	4	4	4	4	2
53	3	2	2	2	3	3	3
54	3	3	3	4	4	4	3
55	3	3	3	3	3	3	2
56	4	4	4	3	3	3	1
57	4	4	4	4	4	3	1
58	3	4	2	3	1	2	1
59	2	3	3	3	2	3	2
60	3	3	3	3	3	3	2

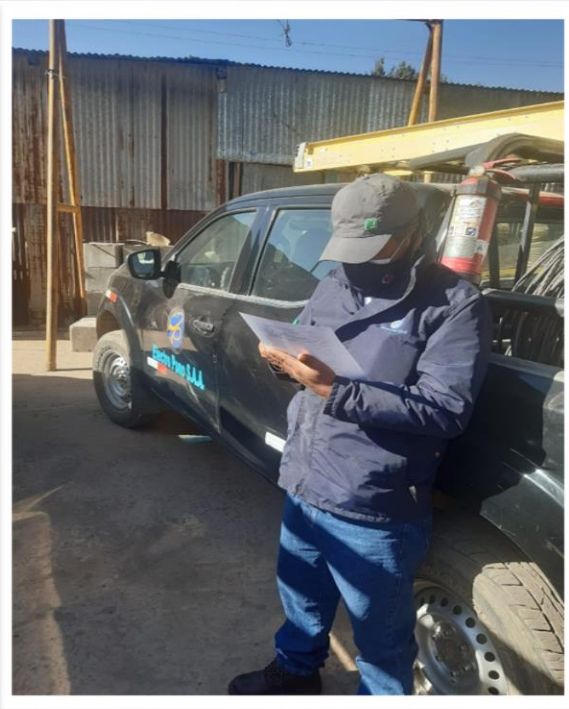


CODIGO	TIPOS DE COMUNICACION						total
	TC1	TC2	TC3	TC4	TC5	TC6	
1	1	3	3	4	2	4	2
2	2	1	3	3	4	4	3
3	1	2	3	4	2	4	2
4	3	2	2	2	2	2	1
5	4	4	3	4	4	3	1
6	2	3	3	3	4	4	3
7	3	2	3	3	3	3	3
8	3	3	2	4	4	3	3
9	3	4	3	3	3	4	3
10	3	1	3	2	2	2	2
11	3	3	4	4	4	4	2
12	4	4	3	4	3	4	1
13	2	4	3	3	3	4	3
14	2	2	2	4	3	2	2
15	3	3	3	4	3	3	2
16	3	5	4	4	4	4	2
17	3	3	4	5	5	4	2
18	1	2		4	3	4	3
19	4	4	4	4	3	4	2
20	4	3	4	4	4	4	2
21	3	4	4	4	3	4	2
22	4	2	5	2	4	3	2
23	3	3	3	2	1	2	1
24	2	1	3	3	3	3	2
25	1	3	1	3	3	3	3
26	1	1	4	4	4	4	2
27	1	3	3	3	3	3	3
28	2	2	2	2	4	3	3
29	3	3	3	3	4	3	3
30	1	1	4	3	1	4	2
31	4	4	3	4	3	4	1
32	3	3	4	4	5	4	3
33	3	3	4	5	4	3	2
34	1	5	3	5	3	3	2
35	2	4	4	4	4	4	2
36	3	3	2	4	5	4	3
37	1	3	3	4	5	4	3
38	4	4	4	5	4	4	2
39	4	4	4	4	4	4	2
40	2	2	3	4	2	2	2
41	1	4	1	5	4	3	2
42	1	4	4	3	4	4	3
43	4	4	3	4	3	4	1
44	5	4	3	3	4	4	1

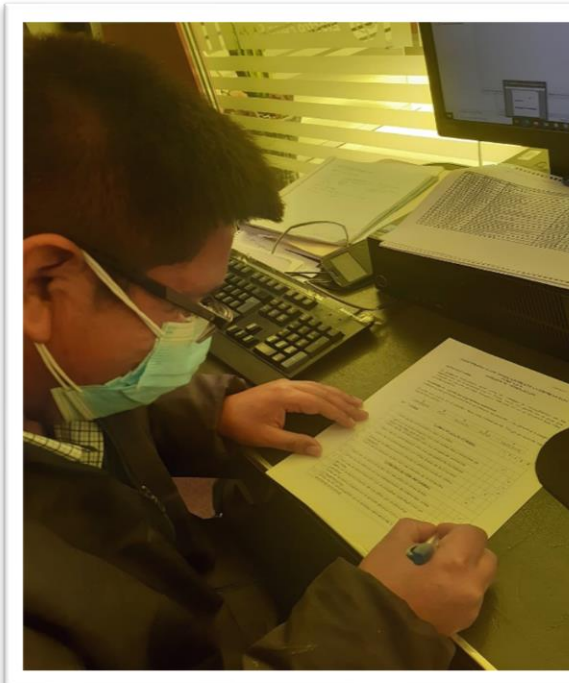
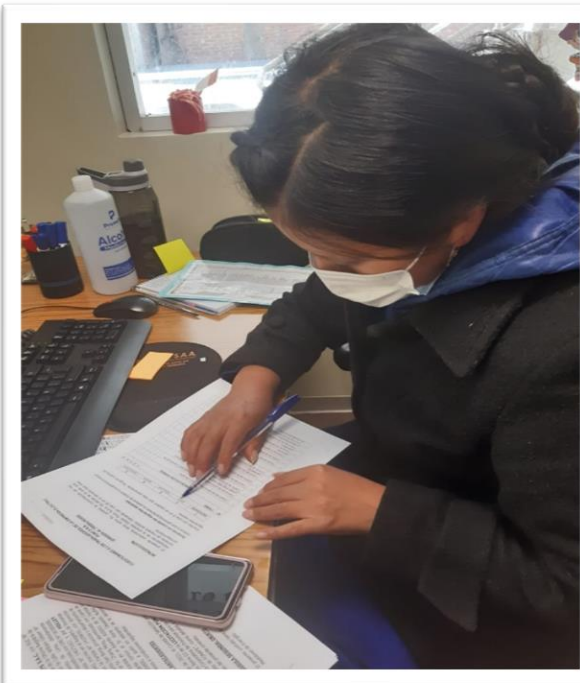


45	3	3	3	3	4	4	3
46	4	4	3	4	3	4	1
47	1	1	1	2	2	3	3
48	4	4	4	5	3	4	2
49	3	3	4	4	4	5	3
50	3	3	3	3	3	4	3
51	4	3	4	4	4	3	2
52	1	4	2	3	3	4	3
53	3	3	3	3	2	4	2
54	4	3	4	3	4	4	3
55	3	2	4	4	3	4	2
56	3	3	3	4	3	4	3
57	3	3	3	4	4	4	3
58	3	3	4	5	4	4	2
59	2	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	2

ANEXO F. Evidencias fotográficas



Proceso de aplicación de cuestionario a los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A.



Proceso de aplicación de cuestionario a jefe inmediato del trabajador de la empresa Electro Puno S.A.A.