

UNIVERSIDAD PERUANA UNION

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación



Una Institución Adventista

La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una universidad privada, 2019

Tesis presentada para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Autor

Eduardo Luis Aguirre Aranea

Asesor

Mtro. José Tarrillo Paredes

Lima, noviembre de 2020

DECLARACION JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

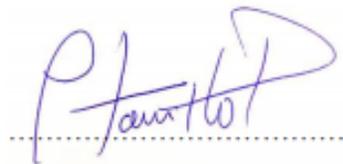
Yo, José Tarrillo Paredes, de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “*Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una universidad privada, 2019*”. Constituye la memoria que presenta el bachiller Eduardo Luis Aguirre Aranea, para aspirar el título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la Institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Ñaña, a los 27 días del mes de abril del año 2021.



Mg. José Tarrillo Paredes

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los veintisiete días(s) del mes de noviembre del año 2020 siendo las 9:30 horas, se reunieron en el modalidad virtual u online sincrónica, bajo la dirección del Presidente del jurado: Lic. José Víctor Cabrera Aquino, el secretario: Lic. Julián Usca Quispe, miembro: Mtro. José Calsin Molleapaza; y el asesor: Mg. José Tarrillo Paredes con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: **"La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una universidad privada, 2019"**, del bachiller Eduardo Luis Aguirre Aranea, *conducente a la obtención del título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.*

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a (la) (las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Eduardo Luis Aguirre Aranea

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy bueno	Sobresaliente

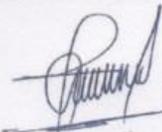
Candidato (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

 Presidente
 Lic. José Víctor Cabrera Aquino



 Secretario
 Lic. Julián Usca Quispe

 Asesor
 Mg. José Tarrillo Paredes

 Miembro Mtro. José Calsin Molleapaza

 Candidato/a

Dedicatoria

A nuestro creador y constante ayudador por mostrarme su anhelo de que logre los objetivos positivos e importantes en la vida y por las fuerzas que me brinda para culminar esta etapa de mi vida. A mis padres Eduardo Aguirre y Laura Narcisa por orar y animarme alcanzar cada vez más alturas.

A la Universidad Peruana Unión, por acogerme en sus aulas e inculcarme principios y valores cristianos a través de los diferentes cursos académicos desarrollados durante los cinco años de carrera profesional.

Al Mtro. José Tarrillo Paredes, por su paciencia, guía y orientación constante en el desarrollo del presente estudio de investigación.

A mis queridos profesores de la Facihed, por su pasión al enseñar y compartir sus conocimientos y por sus consejos que me inspiraban a seguir dando lo mejor.

A mis cinco hermanos, porque ellos son una fuente inagotable de inspiración y motivación a darles un buen ejemplo, y por esa alegría que al verla reflejada en ellos me lleno de valor para dar lo mejor.

Agradecimientos

A Dios, porque su compañía es determinante en mis días. A mi familia en general, porque creyeron en mí y me animaron en toda circunstancia a lograr hacer realidad este momento. A mi asesor por su paciencia y dedicación en el desarrollo de esta investigación. A mis compañeros de clases, por la amistad sincera y constructiva que me llevó junto a ustedes a llegar hasta este importante momento.

Tabla de contenido

DECLARACION JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS	iii
Dedicatoria	v
Agradecimientos	vi
Índice de tablas y figuras.....	ix
Resumen	x
Abstract	xi
CAPÍTULO I:	12
INTRODUCCIÓN	12
1.1. Descripción de la situación problemática	12
1.2. Justificación de la investigación	15
1.4. Objetivos de la investigación	16
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes nacionales.	20
2.2. Bases filosóficas de la investigación.....	22
CAPÍTULO III.....	33
3.1. Tipo de investigación	33
3.2. Diseño de investigación	33
3.3. Formulación de la hipótesis	34
3.8.3. Confiabilidad y validez de los instrumentos.....	38
CAPÍTULO IV	40
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
4.1. Resultados	40
4.2. Contrastación de hipótesis	49
4.2.1. Hipótesis General.....	49

4.2.2. Hipótesis específica 1	50
4.2.3. Hipótesis específica 2	51
4.2.4. Hipótesis específica 3	51
4.2.5. Hipótesis específica 4	52
4.3. Discusión.....	53
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
5.1. Conclusiones.....	54
5.2. Recomendaciones	55
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS.....	65
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	66
Anexo 2: Operacionalización de las variables	67
Anexo 3: Instrumentos	68
Anexo 4: Solicitud de permiso.....	75
Anexo 5: Carta de autorización por parte de la institución	76

Índice de tablas y figuras

Tabla 1.	Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	37
Tabla 2.	Confiabilidad de Alfa de Cronbach de los instrumentos	38
Tabla 3.	Validación de instrumentos	39
Tabla 4.	Descripción de datos sociodemográficos	40
Tabla 5.	Niveles de la comunicación interna y sus dimensiones	41
Tabla 6.	Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones	42
Tabla 7.	Niveles de comunicación interna y sus dimensiones según el sexo	44
Tabla 8.	Niveles de comunicación interna y sus dimensiones según el tiempo de trabajo	46
Tabla 9.	Niveles de desempeño laboral según el sexo	47
Tabla 10.	Niveles del desempeño laboral y sus dimensiones según el tiempo de trabajo	48
Tabla 11.	Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral	50
Tabla 12.	Relación entre la comunicación interna y la calidad de servicio	50
Tabla 13.	Relación entre la comunicación interna y la productividad	51
Tabla 14.	Relación entre la comunicación interna y la toma de decisiones	52
Tabla 15.	Relación entre la comunicación interna y el conocimiento	52

Índice de anexos

Anexo 1.	Matriz de consistencia	67
Anexo 2.	Operacionalización de las variables	68
Anexo 3.	Instrumentos	69

Anexo 4.	Solicitud de permiso	76
Anexo 5.	Carta de autorización por parte de la institución	77

Resumen

La presente investigación fue realizada con el objetivo de determinar si existe relación entre la comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de una universidad privada, 2019. El tipo de investigación fue descriptiva correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 100 colaboradores de la institución superior de estudios. Para medir la variable comunicación interna se utilizó el instrumento que está estructurado por tres dimensiones conformado por 27 ítems, y para la variable desempeño laboral se usó el instrumento está conformado por 36 ítems, para medir la confiabilidad de ambos instrumentos se utilizó el Alfa de Cronbach. Para determinar la relación existente entre ambas variables se utilizó el coeficiente de Pearson, el cual obtuvo un p-valor de 0,317 y una significancia de 0,001, lo que indica que si existe relación entre las variables. Lo que significa que si realizamos actividades que nos permitan mejorar la comunicación interna, el desempeño laboral de los colaboradores mejorará proporcionalmente.

Palabras clave: Comunicación interna; desempeño laboral; calidad de servicio; productividad; toma de decisiones, conocimiento

Abstract

The present research was carried out with the objective of determining if there is a relationship between internal communication and work performance of the collaborators of a private university, 2019. The type of research was descriptive correlational with a non-experimental cross-sectional design. The sample was made up of 100 collaborators from the higher educational institution. To measure the internal communication variable, the instrument that is structured by three dimensions made up of 27 items was used, and for the work performance variable the instrument was made up of 36 items, to measure the reliability of both instruments, Cronbach's Alpha was used. To determine the relationship between both variables, the Pearson coefficient was used, which obtained a p-value of 0.317 and a significance of 0.001, which indicates that there is a relationship between the variables. This means that if we carry out activities that allow us to improve internal communication, the work performance of employees will improve proportionally.

Keywords: Internal communication; work performance; quality of service; productivity; decision making; knowledge.

CAPÍTULO I:

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción de la situación problemática

1.1.1. Formulación del problema.

La comunicación forma parte intrínseca de la cotidianidad de las personas y de las instituciones, por lo tanto, dentro de las instituciones existe una forma de comunicación que se distingue y es la comunicación interna. La comunicación interna se convierte para los administradores en una herramienta estratégica y necesaria que permite identificar a los colaboradores dentro de una verdadera cultura corporativa, potenciar el sentimiento de pertenencia y el éxito de la institución (Oyarvide, H., Reyes, E. y Montaña, 2017).

De acuerdo con (Osorio, 2014) con la llegada de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) las estrategias de comunicación interna junto a las herramientas que se utilizan para el alcance de los objetivos dentro de una universidad, son de vital importancia para el armonioso desempeño laboral. Asimismo, existen muchos recursos para gestionar la comunicación interna dentro de las universidades. (Casa, María, Frade, y Lázaro, 2015) nos explican que la gestión adecuada de la comunicación interna dentro de una universidad, ocupa un lugar importante dentro de los planes estratégicos de la misma. Con respecto a esto (Oyarvide, H., Reyes, E. y Montaña, 2017) manifiestan que, la comunicación interna es para la administración una gran ventaja que favorece la productividad, la competitividad y el éxito de las instituciones, es por ello que los administradores necesitan conocer y dominar los conceptos relacionados a la comunicación interna y como ésta influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

Sin embargo, es una realidad que los administradores de las diferentes instituciones no prestan la importancia necesaria a este recurso, por lo tanto, existe un mayor riesgo de encontrar diferentes problemáticas al momento de lograr los objetivos planteados. Consecuentemente, es necesario mencionar que las múltiples investigaciones realizadas acerca de este tema, han demostrado que los administradores enfatizan más lo que quieren comunicar al público externo y muy poco a lo que se desea comunicar internamente.

Tomando en cuenta esto, (Formanchuk, 2016) afirma que, si no hay comunicación no hay actividad organizada, es por eso que la comunicación interna como un ejercicio fluido dentro de una universidad, aporta valor a las tareas a desarrollar y a los objetivos a alcanzar. Sin embargo, aunque los estudios han mostrado la eficacia de la comunicación interna y como esta se relaciona con el desempeño laboral, es evidente que las instituciones y entre estas las universidades privadas, manifiestan un mayor interés en la imagen que quieren mostrar y comunicar a su público externo, dando más énfasis a las relaciones públicas que en la comunicación interna.

(Laurenti, 2017) nos dice que en la actualidad la comunicación interna tiene un papel cada vez más significativo, ya que es una herramienta indispensable para obtener el éxito. En este sentido, es indispensable que se maneje correctamente para así cumplir con los objetivos no solo de la universidad, sino también de cada miembro, al hacerlo así se comienza a ver al ser humano como parte esencial de las actividades que la universidad realiza.

Finalmente (Fiallos, 2012) realizó una investigación titulada: La comunicación interna y su efecto en el desempeño laboral de la Institución SECAP, cuyo propósito fue evaluar la CI y como esta afecta al DL, asimismo, desarrollar un plan de comunicación interna y que esta se base en la implementación de canales de comunicación formal que faciliten la interacción entre los colaboradores. El plan consistía en mejorar los canales de comunicación informal, tipos de

comunicación, trabajo en equipo e incentivos y capacitaciones para los colaboradores, dando como resultado una visible mejoría en el desempeño laboral de los colaboradores de la institución antes mencionada.

Por lo tanto, ya que existe esta problemática, este trabajo de investigación busca realizar una evaluación en la comunicación interna y como esta se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de una universidad privada, 2019.

1.1.1.1. Problema general.

En respuesta a la problemática ya planteada, el investigador generó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de una universidad privada, 2019?

1.1.1.2. Problemas específicos.

¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con la calidad del servicio de los colaboradores de una universidad privada, 2019?

¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con la productividad de los colaboradores de una universidad privada, 2019?

¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con la toma de decisiones de los colaboradores de una universidad privada, 2019?

¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el conocimiento de los colaboradores de una universidad privada, 2019?

1.2. Justificación de la investigación

Una universidad privada brinda generalmente un mayor desarrollo a los ambientes externos, mayormente a los competitivos y resta importancia a aquellos aspectos internos. Entre estos aspectos, de forma particular a la comunicación. Por lo tanto, la investigación tiene como objetivo analizar la relación de la comunicación interna con el desempeño laboral de los colaboradores de esta universidad privada, asimismo, que los resultados hallados en este análisis permitan reconocer esta relación y la importancia de la comunicación interna como una herramienta indispensable.

A través de una observación participativa pude percibir que los colaboradores de esta universidad privada, difícilmente se enteran de las noticias y comunicados que la dirección e institución difunde, es por ello, que se evidencian problemas de comunicación interna que condicionan el logro de objetivos planteados.

Por lo tanto, es importante realizar este trabajo, porque esta universidad privada tiene como objetivo ser un líder y referente de la educación superior en la ciudad donde ofrece su servicio, y a través de una comunicación interna adecuada y fluida puede lograrlo y diferenciarse entre sus demás competidores y consecuentemente ayudar también en el desarrollo laboral de sus colaboradores.

La comunicación interna como herramienta, influye en el desempeño laboral y ambos son elementos que se relacionan entre sí, es por esto, que el éxito o fracaso de la universidad privada depende los colaboradores de la misma y como estos se comunican, relaciona e identifican con la institución.

El estudio se justifica en la aplicación de teorías existentes, las cuales permiten entender la influencia e impacto de las variables en estudio, para lograr esto se hace uso de diversos autores que describen la comunicación interna y el desempeño laboral, uno de ellos es (Salazar Merchán, 2019) quien dice que la comunicación interna existe en todas las instituciones, pero es importante que existan un conocimiento desde los altos mandos.

(Gamboa y Torres, 2017) coinciden al afirmar, que el objetivo primordial de la comunicación interna es crear e incrementar involucramiento y compromiso de los colaboradores de las instituciones, junto a ellos fomentar una cultura de saber escuchar y evitar los malos entendidos, los rumores y la escasez de información.

Con respecto a desempeño laboral (Torres y Zegarra, 2015) afirman que es un conjunto de acciones concretas y cumplimiento de las funciones, tomando en cuenta esto (Pedraza, Amaya y Conde, 2015) mencionan que el desempeño laboral en los colaboradores siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una institución.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la una universidad privada, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos.

Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una universidad privada, 2019.

Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la productividad de los colaboradores de una universidad privada, 2019.

Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la toma de decisiones de los colaboradores de una universidad privada, 2019.

Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con el conocimiento de los colaboradores de una universidad privada, 2019.

CAPÍTULO II:

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

En la ciudad de Cuenca una provincia del Ecuador (León y Mejía, 2010) realizaron un trabajo cuyo titulado “Propuestas de Comunicación interna para la Unidad de Comunicación Social de la I. Municipalidad de Cuenca” y cuyo objetivo fue aplicar mejoras en la comunicación interna de la Municipalidad de dicha ciudad, ahí se evidenció que en la institución no se contaba con un plan establecido de comunicación interna donde se aporten con reglamentos, normas y directrices, asimismo, se notó que no había un encargado correctamente capacitado que gestione la dirección de comunicación, por lo tanto, información importante como la misión, visión, políticas y diversos anuncios institucionales no son comunicados a los colaboradores de la municipalidad. Para llevar a cabo el desarrollo de este estudio se hizo uso de una encuesta y de un análisis por medio de la observación, en el cual se evaluó a los colaboradores en la percepción que tienen acerca de la comunicación interna, evaluación que permitió conocer la propuesta de iniciar un área bien planteada de comunicación interna, donde estén definidas las funciones a desarrollar, crear grupos donde se utilice la video conferencia y mesas de discusión, asimismo, los autores de la investigación recomendaron el uso de un buzón de sugerencias dentro la Municipalidad de Cuenca, Ecuador.

(Peña, Caldevilla y Batalla, 2015) en su trabajo de revisión Tres casos de empresas internacionales con éxito: estudio de las estrategias de comunicación interna manifiesta el caso de General Motors, cuya compañía que en su estrategia de comunicación interna realiza encuestas de clima laboral, resultados que le permiten mantener un clima de confianza mutua,

cooperación y respeto. Adicionalmente General Motors tiene un sistema de sugerencias, el cual facilita el involucramiento de los colaboradores en áreas de seguridad, medio ambiente y todos los asuntos relacionados al trabajo corporativo, reciben información escrita sobre temas de recursos humanos, cuentan con un boletín informativo, asimismo, han incorporado una red social interna en la cual hacen grupo de trabajo e incluso pueden chatear con altos directivos. Todo esto con el fin de que cada trabajador tenga acceso a la información sobre las metas y objetivos institucionales y con esto se realiza un dialogo abierto con sus superiores, aportando significativamente a una mejora continua del desempeño laboral.

En Guatemala se realizó un estudio para conocer como aporta la comunicación interna en el clima organizacional, el autor de este trabajo fue (Armas, 2014) quien trabajó con una muestra de 115 colaboradores de un call center de la Ciudad de Quetzaltenango, también hizo uso de un cuestionario que consta de 42 preguntas que al aplicarlo y analizarlo, dio como resultado en que el 97% de los colaboradores consideran que sus superiores se comunican con ellos de manera clara y directa, por otro lado el 98% de los colaboradores mencionaron que aplican retroalimentación para corregir errores y mejorar constantemente y el 94% mencionó que la comunicación en sus lugares de trabajo es amena y que el ambiente es agradable.

En Montería Colombia (Bedoya, 2017) realizó un estudio de comunicación interna en instituciones educativas cuyo propósito fue analizar específicamente la comunicación interna de la Institución Educativa Cristóbal Colón, lo hizo a través de una herramienta de diagnóstico donde abordó un estudio de cinco categorías, asimismo, la institución cuenta con 125 colaboradores y se escogió una muestra de 40 entre los administrativos de las diferentes sedes. Uno de los aspectos más destacables en la investigación, es que el flujo de comunicación ascendente y descendente se direcciona a través del coordinador y que las relaciones entre

compañeros es buena, lo que permite un buen desempeño y clima laboral. Por lo tanto, el investigador dio como conclusión la importancia de la comunicación interna como un eje que ayuda a direccionar los procesos y el logro de objetivos.

Asimismo, (Fiallos, 2012) realizó el trabajo La comunicación interna y su efecto en el desempeño laboral de la Institución SECAP en la ciudad de Ambato, Ecuador; cuyo objetivo fue desarrollar un plan de comunicación interna basado en la implementación de canales de comunicación formal que faciliten la interacción entre los colaboradores, este plan consistía en dar mejoras en los canales de comunicación informal, trabajos en equipo y aportar al estímulo del personal a través de incentivos y capacitaciones, lo cual al finalizar el trabajo se pudo evidenciar una mejoría importante en el desempeño laboral y funcionamiento de los colaboradores de la institución antes mencionada.

Todos estos trabajos nos muestran que para que una institución tenga éxito con el desempeño laboral de sus colaboradores, es necesario que haya una eficiente comunicación interna y el compromiso de todos al momento de ejercer sus actividades.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Por otro lado, (Guerola, 2017) en su estudio Análisis de la comunicación interna en la Institución Educativa CEDEUNSA Arequipa, 2017; encontró que en la institución antes mencionada el canal de comunicación que más se utiliza es el escrito según el 36% de encuestados, así lo demuestra la tabla 11 de dicho estudio, por otro lado, el 61.36% de los encuestados mostró su preferencia por recibir la información a través de un canal electrónico como se puede observar en los resultados obtenidos.

Asimismo, (Olivos, 2014) en su estudio de investigación La comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Parroquia San Lorenzo del Distrito de Trujillo, para este estudio se usó la técnica de encuesta en formato digital dirigida a los colaboradores, asimismo, el diseño es descriptivo correlacional, el estudio mostró entre los resultados más importantes, que la comunicación interna muestra deficiencia en la comunicación de las funciones y métodos de trato en atención al cliente, por lo tanto, y basado en estas problemáticas; el autor realizó un plan de comunicación con énfasis en la comunicación interna.

(Montero, 2014) realizó un trabajo de investigación que analiza la comunicación interna en la Institución Educativa Micaela Bastidas de Iquitos, trabajo que la llevó a la conclusión de que la comunicación influye directamente en las gestiones de la organización, para determinar este resultado utilizó la prueba estadística no paramétrica chi-cuadrada cuyo resultado fue un valor de $T_t = 0.297$, $T_c = 28.32$, con una confiabilidad del 99%.

De la misma manera, (Roca González, 2012) realizó una investigación entre la Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho, la investigación se desarrolló en el método correlacional donde los encuestados fueron 100 colaboradores y una muestra de 240 estudiantes, el estudio dio como resultado la confirmación de la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional y como este influye en el desempeño de los colaboradores, asimismo, el 61.7% de estudiantes manifestó que la comunicación interna es ineficaz.

Finalmente (Charry, 2017) realiza una investigación correlacional con el propósito de identificar la significación en la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 03 de Lima metropolitana. El trabajo de investigación mostró la existencia de una relación significativa entre las variables en estudio

dando el valor de correlación de Pearson fue de 0,959 sin embargo, se pudo percibir un nivel muy bajo en la percepción de la comunicación interna en la institución. Por lo tanto, el investigador dio recomendaciones donde enfatiza la creación de diferentes canales comunicacionales internos, para poder obtener la atención y el compromiso de los colaboradores en la institución.

2.2. Bases filosóficas de la investigación

Este trabajo de investigación se basa en una filosofía humanista, ya que actualmente se vienen impulsando nuevas investigaciones y que han dado como resultado el desarrollo de varias teorías en el tema de la comunicación, estas han mostrado la importancia y la influencia que ella tiene en la conducta social del ser humano, por lo tanto, podríamos decir que la comunicación en términos básicos es el desarrollo de la capacidad social del ser humano e intercambiar información e ideas entre ellos.

Coincidiendo con esto (Ruiz, 2011) afirma que la comunicación anida en la misma naturaleza humana. No permitir que un recién nacido se exprese de algún modo es quitarle la posibilidad de vivir. Y así sucesivamente: reducir o anular la comunicación, merma y condiciona las maneras de insertarse en la vida. El ser humano es social por naturaleza y no hay sociabilidad posible sin que medie alguna forma de comunicación.

Asimismo, dentro de la cosmovisión cristiana sabemos que la biblia también toca el tema de la comunicación, por ejemplo en el libro de los Proverbios 15:23 cuyo autor fue el rey Salomón dice “El hombre se alegra con la respuesta de su boca; y la palabra a su tiempo cuan buen es” texto que nos indica que las palabras con que nos comunicamos y sociabilizamos tienen un efecto en nuestra conducta y que por lo tanto debemos usarlas correctamente para beneficiarnos de lo que implica tener una buena comunicación.

Teorías de la comunicación

Según (Díaz, 2012) las teorías de la comunicación desarrollaron modelos de estudio sobre las ciencias de la comunicación que a su vez se encargan del análisis de los procesos interactivos de expresión humana. Tomando en cuenta esto, entendemos que existen varias teorías de la comunicación que pretenden explicar la capacidad de la interacción humana al momento de comunicar alguna información entre varios individuos. Por ejemplo, uno de ellos fue el filósofo Aristóteles quien ya había entendido la comunicación como “el uso de todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance.

Basados en estos conceptos buscamos entre los estudiosos una o varias teorías que se adapten a nuestra investigación, uno de ellos y el que más se acerca a nuestros objetivos de estudio es (Marín, 2017), quien en su libro Teorías de la comunicación explica, que dentro de la comunicación interna una de las teorías que más se adapta a esta forma de comunicación es la Teoría Humanista de la Comunicación cuyo creador es Elton Mayo en 1930.

Según (Batista y Pérez, 2012) manifiesta que la teoría humanista de la comunicación se desarrolla desde una visión más completa de la naturaleza humana y su impacto e influencia en el desempeño y logro de objetivos de las instituciones, asimismo, esta teoría busca consolidar los aspectos más importantes sobre la comunicación, liderazgo y las motivaciones.

Por lo tanto, esta teoría es la que más se adapta a nuestra investigación ya que según los autores tomados en cuenta, ésta se basa principalmente en el intercambio de comunicación entre altos funcionarios y los más bajos niveles jerárquicos y la toma en cuenta de las necesidades e ideas de los colaboradores de la institución

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Comunicación interna

La comunicación interna ha sido materia de estudio por varios autores, por lo tanto, en esta oportunidad tomamos en cuenta la definición de (Chiavenato, 2011) quien dice que la comunicación es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra, con la finalidad de compartir sentimientos y conocimientos, que comprende transacciones entre ellas; por ello las organizaciones no existen ni operan sin comunicación interna, representa una red que integra y coordina todas sus partes.

Coincidiendo con esto (Bergeruelo, 2011) nos dice que la comunicación interna responde a la necesidad específica de las instituciones de motivar e integrar a sus colaboradores en un entorno institucional que a veces es cambiante. Desde este punto de vista, se trata de una herramienta que permite transmitir los objetivos a toda la institución, difundir sus políticas y construir una identidad y en un clima de confianza y de motivación. Es, además, un agente de cambio, ya que apoya y facilita la introducción de nuevos valores o pautas de gestión y la alineación de los colaboradores con los objetivos empresariales.

Por lo tanto, definimos la comunicación interna como todas las actividades realizadas por la institución para crear y mantener las relaciones entre sus miembros, a través del buen uso de los diferentes canales de comunicación que la institución tenga (Guerola, 2017).

En la región latinoamericana la comunicación como una ciencia tiene aproximadamente 50 años, basándonos en la publicación de (Buenaventura, 2007) en la Revista Latinoamericana de Comunicación Chasqui; donde la autora menciona que el Centro de Comunicación para América Latina (CIESPAL) em su anhelo de contribuir con tener un pensamiento comunicacional como

región, realizó encuentros académicos con todos los países de la región como participantes, donde se puedan compartir ideas y pensamientos en torno al ejercicio de las comunicaciones en las instituciones.

En este sentido (Oyarvide, Reyes y Montaña, 2017) en su trabajo de investigación: La comunicación interna como una herramienta indispensable de la administración de empresas; confirma como un error el pensar que la comunicación interna es un lujo o algo exclusivo de las grandes instituciones o empresas.

Por lo tanto, a través de la revisión de estas definiciones comentamos que la comunicación interna tiene como fin generar canales directos para el público interno o los colaboradores de una institución, canales que son debidamente establecidos y evaluados por los encargados y administradores de la institución.

2.3.2. Dimensiones de comunicación interna

Tomando en cuenta el organigrama de la institución, la comunicación interna se clasifica según la dirección: por lo tanto, esta puede ser descendente, ascendente y horizontal. Estas tres clasificaciones son muy importantes al momento de comunicarse internamente, por lo que debe ser organizada y basada en su estructura para el logro de los objetivos institucionales.

Comunicación descendente

Para (Montoya, 2014) la comunicación descendente es aquella predominante en el estilo de liderazgo, asimismo, que es la comunicación considerada como la forma más común y natural de transmitir información dentro de una institución. Es más fácil que el colaborador reciba atentamente la información que proviene de los niveles superiores de la administración, ya que la

función de la comunicación descendente es: informar, coordinar, motivar y estimular a los colaboradores al cumplimiento de las funciones y objetivos.

(Sanchis y Bonavia, 2017) concuerdan con lo mencionado, ya que para ellos la comunicación descendente es en la que los directivos de la institución comunican e influyen en sus colaboradores, es decir, transmiten la información dirigida de una posición jerárquica superior a una inferior.

Finalmente (Astete, 2018) nos dice que el tipo de comunicación descendente sirve para que el grupo de líderes y gerentes de una institución comuniquen a sus colaboradores las asignaciones, tareas, planes o algún problema que necesita ser resuelto inmediatamente.

Comunicación ascendente

Según distintos autores, este tipo de comunicación es aquella en que los colaboradores de una institución pueden dirigirse a sus superiores, algunos de los canales que se usan para ejercer esta comunicación son: las redes sociales, correos electrónicos, juntas y reuniones que se llevan a cabo cada cierto tiempo.

Con respecto a esto (Molina y Alba, 2017) coinciden al decir que la comunicación ascendente fluye hacia un nivel superior de la institución u organización, utilizándose para brindar retroalimentación a los jefes, informarles sobre el progreso hacia las metas y plantearles problemas actuales. Por lo tanto, entendemos que este tipo de comunicación establece un clima de confianza entre administradores y colaboradores, asimismo, permite que se puedan manifestar las aspiraciones, intenciones, satisfacciones y problemas. Sin ella no sería posible la participación entre los integrantes de los niveles de la institución.

Asimismo (Mayorga, 2016) afirma que la comunicación ascendente regula el clima organizacional de la institución, además el permitir la participación en las decisiones y los asuntos propios de la institución por parte de los colaboradores, son los resultados explícitos de la comunicación ascendente. Las acciones comunicativas que se desprenden de allí deben dar origen a una estructura sólida de mecanismos sostenibles que garanticen un clima favorable de la institución.

Comunicación horizontal

Según (Astete, 2018) la comunicación horizontal se realiza entre miembros de un mismo nivel jerárquico, por lo tanto, no existe presencia de autoridad y sirve para hacer más ágil la estructura organizacional de la institución.

(Charry, 2017) coincide al decir que la comunicación horizontal permite que la información se expanda rápidamente entre los colaboradores de una institución, permitiendo así que las decisiones sean compartidas y difundidas por toda la institución.

Tomando en cuenta estos conceptos, podemos decir que este tipo de comunicación es una herramienta útil cuando se requiere integración, trabajo en equipo y compromiso para lograr alcanzar los objetivos planteados.

Finalmente (Roncal, 2018) manifiesta que en este tipo de comunicación el emisor y los receptores se ubican jerárquicamente en el mismo nivel; no obstante, su mayor beneficio es que facilita la coordinación y el trabajo en equipo aligerando el tiempo y logrando las metas más rápido. La desventaja es que la gran mayoría de trabajadores gusta de ella por su informalidad, informalidad que muchas veces genera conflictos, rumores y confusiones en el mensaje.

2.3.3. Desempeño laboral

Tomando en cuenta las definiciones existentes acerca del desempeño laboral, sabemos que influye directamente para alcanzar los objetivos planeados en la institución, es por eso que veo la necesidad de realizar una revisión de sus principios fundamentales para realizar un correcto análisis de la variable.

Basándonos en (Chiavenato, 2011) sabemos que el desempeño laboral es la eficacia de los colaboradores que trabajan dentro de una institución u organización, lo cual es necesario. En este sentido, el desempeño de los colaboradores depende de su comportamiento y de los resultados que se obtenga, asimismo, se relaciona con las características de cada persona y la interacción entre ellos, siendo en sí, el desempeño laboral el resultado de todos los factores mencionados.

(Mondy, 2010) concuerda al decir que el desempeño laboral es el proceso orientado hacia el cumplimiento de los objetivos y procesos de la institución o empresa y que se relacionan precisamente para incrementar la productividad de los colaboradores, de los equipos y en general de todos los recursos de la institución.

A través de estas definiciones podemos comprender que el desempeño laboral no solo es importante sino también indispensable para la administración y los objetivos de la institución.

2.3.4. Evaluación del desempeño laboral

Como hemos podido ver, un buen desempeño laboral es necesario para el cumplimiento de los objetivos de la institución, no obstante, (Meza, 2018) afirma que es necesario que se evalúe el desempeño laboral de cada colaborador en base a los objetivos propuestos de una forma objetiva e integral.

Tomando esto es cuenta, (Urdaneta y Urdaneta, 2013) concuerdan al decir que realizar una evaluación de desempeño laboral debe ser un instrumento de vital importancia para las instituciones.

Estos autores nos muestran que la aplicación de una evaluación del desempeño laboral de los colaboradores es necesario e importante, es como realizar un análisis FODA de todos nuestros colaboradores y con los resultados obtenidos tomar, decisiones que ayuden a optimizar el trabajo y alcance de los objetivos.

2.3.5. Dimensiones de desempeño laboral

Calidad de servicio

Varios autores han realizado trabajos de investigación con respecto a la calidad de servicio, haciendo una revisión histórica sobre la calidad de servicio (Benites y Cordova, 2017) comentan que ésta tuvo una gran acogida en los años 80, de manera especial en Norteamérica y Europa y en las áreas de la salud.

(Espinoza, 2019) en su trabajo Calidad del servicio administrativo y satisfacción del cliente externo en tres filiales de una universidad privada de la región norte, 2018; afirma que la calidad de servicio de una institución es percibida por los clientes y si es buena, entonces se incrementará el interés por parte del cliente y aumentarán las ventas. Con respecto a esto (Velarde y Medina, 2016) añaden que la calidad de servicio es la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir, las expectativas que tiene y lo que finalmente recibe.

Tomando en cuenta esto, entendemos que la calidad de servicio es el objetivo final de toda institución o empresa, cumpliendo las expectativas y pretensiones que el cliente tiene con respecto a la oferta del servicio. Por tanto, según (Villalba, 2013) en su investigación La calidad

del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades; afirma que es evidente el por qué se ha manifestado el interés por parte de las universidades en medir la calidad de servicio percibida por sus clientes.

Es por eso que para (Gutierrez, 2005) la calidad de servicio en el ámbito educativo debe estar enfocada en generar una relación dinámica que aporte satisfacción y beneficios de valor entre el cliente y la institución, los actuales conceptos sobre calidad de servicio muestran que quien presta un servicio debe necesariamente satisfacer las expectativas de sus clientes.

Finalmente (García, 2013) afirma que cuando un cliente ha recibido un buen trato antes, durante y después de su primera interacción con la institución, será un cliente fiel y representará un incremento en las opciones de futuras compras o consumo, por lo tanto, la calidad de servicio no es lo que nosotros pensamos, sino lo que el cliente percibe.

Productividad

Al igual que la calidad de servicio, la productividad de los colaboradores de una institución es de suma importancia para los objetivos planteados, por lo tanto, la productividad es como saber cuánto hace el trabajador con el capital, tiempo y recursos que se le facilitan.

(Esquén, 2018) entiende la productividad como el coeficiente entre la cantidad producida y la cuantía de los recursos que se hayan empleado en la producción, estos recursos pueden ser: tierra, materiales, instalaciones, etc.

Por lo tanto, basados en (Vilcarromero, 2017) entendemos a la producción como el empleo óptimo de los recursos con la menor pérdida y merma de todos los factores de producción, no solo en la mano de obra que es la que normalmente sino también del servicio o producto que se ofrece.

Asimismo (Arévalo, 2018) nos dice que es claro que entre mayor sea la productividad de los colaboradores de la institución, mayor será la probabilidad de que sobreviva y prospere en el tiempo.

Finalmente, en todas las situaciones en que se analice la productividad, será siempre observada en comparación en contextos físicos o económicos; por lo tanto, se la considerará como una regla de eficacia en la institución.

Toma de decisiones

El acto de administrar o dirigir una institución está ligado a la toma de decisiones, decisiones cuyos resultados a menudo son irreversibles, por lo tanto, es necesario conocer lo importante que es esta dimensión.

Para (Álvarez y Obiols, 2009) la toma de decisiones debe entenderse como un proceso continuo de carácter cognitivo, emocional y social. Este proceso requiere de una constante revisión en función de las nuevas informaciones que el sujeto va adquiriendo a lo largo de su vida, por lo tanto, la decisión es la elección que sigue a la deliberación consiente y reflexiva.

Considerando este concepto, (Solano, 2003) nos dice que una característica común de los deberes de los administradores es la responsabilidad de la tomar decisiones grandes y pequeñas, las mismas que afectan para bien o para mal a la institución.

Asimismo, (Acevedo, 2012) afirma que, al momento de tomar una decisión por parte del administrativo, influyen sus preferencias, no obstante, a menudo estas decisiones varían según el contexto y circunstancias en que se encuentre. Por lo tanto, la toma de decisiones es muy importante para la vida institucional, ya que decisiones acertadas solucionan problemas y

generan oportunidad, mientras que unas erradas condicionarían considerablemente el logro de los objetivos.

Conocimiento

Según los diferentes textos que definen el conocimiento, entendemos que este es la recopilación de información que una persona u organización adquiere a través de la experiencia o por medio de la inversión de tiempo en un asunto o materia específica.

Basándonos en (Martínez, 2009) sabemos que el conocimiento no es algo ordenado o simple, sino una mezcla de distintos factores culturales, ambientales y personas con las que se relaciona y recibe información de todos.

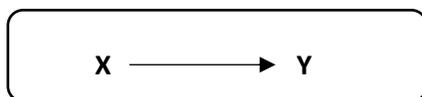
Por su parte (Torres y Lamenta, 2015) afirman que el conocimiento y la información son considerados recursos de vital importancia para las instituciones, por ellos algunas de ellas se han dado cuenta que la creación y transferencia del conocimiento es imprescindible para el éxito de la institución. Asimismo, (Rivera, Rivera y Valerio, 2013) menciona que el conocimiento es esencial en toda sociedad, ya que el ser humano a través de conocer y transmitir o que sabe ha logrado sobrevivir como especie. Gracias a esto, el conocimiento ha pasado a ser reconocido como uno de los activos más importante de las instituciones. Asimismo, para (Avendaño Pérez, Víctor; Flores Urbáez, 2016) el conocimiento deber ser una cultura organizacional y colaborativa que favorezca al logro de los objetivos e incrementar el patrimonio intelectual de las instituciones.

Finalmente, entendemos que el conocimiento es adueñarnos de la información, entender cómo funciona, discernirla y transmitirla.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

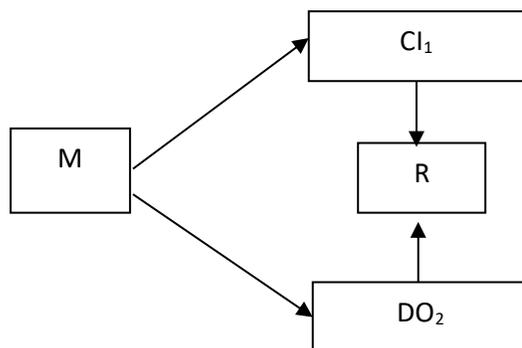
3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo correlacional, porque según (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010) afirman que describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, en términos correlacionales.



3.2. Diseño de investigación

Esta investigación es de un diseño no experimental según (Hernández, 2014) ya que se realiza sin manipular voluntariamente las variables, y de forma transversal porque se hizo la recolección de datos en un solo momento lo que nos permitió observar la conducta tal y como se da en su estado natural.



3.3. Formulación de la hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de una universidad privada, 2019.

3.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la comunicación interna con la calidad de servicio de los colaboradores de una universidad privada, 2019.

Existe relación significativa entre la comunicación interna con la productividad de los colaboradores de la una universidad privada, 2019.

Existe relación significativa entre la comunicación interna con la toma de decisiones de los colaboradores de una universidad privada, 2019.

Existe relación significativa entre la comunicación interna con el conocimiento de los colaboradores de una universidad privada, 2019.

3.4. Definición de variables

3.4.1. Comunicación interna

Es aquella comunicación que está dirigida al personal interno de una institución u organización.

3.4.2. Desempeño laboral

Es el comportamiento o actitud que se observa en el desarrollo de las responsabilidades por parte del trabajador de una institución, con el fin de lograr los objetivos fijados.

3.4.3 Delimitación espacial y temporal

El actual trabajo de investigación tiene como lugar de ejecución la Universidad Peruana Unión, campus Tarapoto, esta universidad se encuentra ubicada en el distrito de Morales, Jirón los Mártires 340, Tarapoto San Martín – Perú. Este campus universitario actualmente cuenta con 3 facultades divididas entre la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Facultad de Ciencias Empresariales y la Facultad de Ciencias de la Salud y distribuidas entre siete carreras profesionales.

3.5. Población

La población serán los 204 colaboradores no docentes de la Universidad Peruana Unión, campus Tarapoto.

3.6. Muestra

La unidad de estudio se delimitó por conveniencia a 100 colaboradores no docentes de la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, estos 100 colaboradores han sido elegidos porque son una muestra representativa ya que son los que más tiempo de trabajo tienen dentro de la institución y en su mayoría son parte de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, promotora de dicha casa superior de estudios.

3.7. Técnica de recolección de datos

Para obtener la recolección de datos, se hizo la solicitud formal hacia la institución para obtener la autorización y proceder a hacer la investigación, asimismo, siguiendo con la secuencia se escogió los instrumentos a aplicar a la muestra, uno es para medir la comunicación interna y el

otro para medir el desempeño laboral; los mismos que fueron debidamente validados por el juicio de cinco expertos y por el coeficiente del Alfa de Cronbach.

3.8. Descripción de la aplicación de instrumentos

Para el desarrollo de esta investigación se recurrió a dos instrumentos en la modalidad de encuestas, estas encuestas nos permiten reconocer y medir los niveles de las variables en estudio: comunicación interna y desempeño laboral.

La primera encuesta de comunicación interna está conformada por tres dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal. Las mismas que constaron de 27 ítems y la variable de desempeño laboral que consta de 36 preguntas y dividida en cuatro dimensiones: calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento. Ambos instrumentos estaban medidos por cinco niveles, el número 1(nunca) 2(casi nunca) 3(a veces) 4(casi siempre) 5(siempre).

Escala de encuesta

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

3.8.1. Técnica

La técnica a aplicar al momento de la recolección de datos es la de encuesta, esta técnica nos permite obtener información directa y de primera mano por parte de la muestra del trabajo de investigación.

3.8.2. Procedimiento de análisis de datos

Los datos obtenidos a través de las encuestas fueron ingresadas manualmente al software estadístico IBM SPSS Statistics versión 25. Las pruebas que se emplearán en el estudio son las siguientes:

A nivel comparativo: tablas estadísticas, tablas de análisis descriptivo, prueba de normalidad, pruebas de análisis correlacional, análisis de fiabilidad.

Para poder hacer posible la obtención y análisis de los datos solicitamos la autorización de la dirección general de la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, una vez obtenida la autorización procedimos a realizar la encuesta a los colaboradores de la institución.

Asimismo, se usó el análisis de estadística Prueba de Kolmogórov-Smirnov para determinar la normalidad de los datos, de los cuales tenemos los siguientes resultados.

Tabla 1

Prueba de normalidad de normalidad de Kolmogorov - Smirnov para una muestra

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0.401	100	0.000
Comunicación Descendente	0.319	100	0.000
Comunicación Ascendente	0.280	100	0.000
Comunicación Horizontal	0.393	100	0.000
Desempeño Laboral	0.447	100	0.000
Calidad de Servicio	0.377	100	0.000
Productividad	0.403	100	0.000
Toma de decisiones	0.399	100	0.000
Conocimiento	0.335	100	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: elaboración propia

La presente tabla nos muestra que P valor es menor a 0.05 por lo tanto, los datos son normales y nos permiten utilizar el estadístico Rho Spearman para las correlaciones.

3.8.3. Confiabilidad y validez de los instrumentos

Tabla 2

Confiabilidad de Alfa de Cronbach de los instrumentos

		Alfa de Cronbach	N. de Elementos
Variable 1	Comunicación Interna	0.879	27
Dimensiones	Comunicación Descendente	0.882	12
	Comunicación Ascendente	0.835	7
	Comunicación Horizontal	0.432	8
Variable 2	Desempeño Laboral	0.868	36
Dimensiones	Calidad de Servicio	0.765	11
	Productividad	0.803	10
	Toma de decisiones	0.622	7
	Conocimiento	0.708	8

Fuente: elaboración propia

En la presente tabla podemos comprobar que el análisis de fiabilidad de las variables (Comunicación interna = 0.879 y la variable Desempeño laboral = 0.868) supera los estándares de la norma, garantizando la confiabilidad para ambos instrumentos.

3.8.4. Validación de instrumentos

Para que los instrumentos sean validados recurrimos al juicio y opinión de expertos en el tema y variables que se están estudiando.

Tabla 3*Validez según Juicio de Expertos*

Nombre del experto	Grado académico	Año de experiencia	Rol actual	Título profesional	Institución que labora
Nidia Arellí Montalvo	Licenciada	12 años	Docente universitario	Lic. C. Comunicación	Universidad Peruana Unión
Elmer Cruzado Vásquez	Maestro	5 años	Coordinador y docente	Maestro	Universidad Peruana Unión
Uvencia de la Cruz Reyes	Magister	13 años	Docente universitario	Licenciada en Marketing	Universidad Peruana Unión
José Calsín	Licenciado	8 años	Docente universitario	Maestro	Universidad Peruana Unión
Eloy Colque Díaz	Magister	21 años	Docente universitario	Magister	Universidad Peruana Unión

Fuente: Elaboración propia

Cómo podemos ver en esta tabla, las validaciones de los instrumentos fueron analizados y revisados por cinco jueces expertos en el tema.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Los resultados que se describen en este capítulo, son los resultados de descripción sociodemográfica de la muestra, los niveles de las variables en estudio.

Tabla 4

Descripción de datos sociodemográficos

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	51	51.0%
	Femenino	49	49.9%
Edad	Menos de 22 años	5	5.0%
	22 a 30 años	60	60.0%
	31 a 39 años	17	17.0%
	40 a 48 años	8	8.0%
	40 a 50 años	10	10.0%
Estado civil	Casado	36	36.0%
	Soltero	63	63.0%
	Conviviente	1	1.0%
Lugar de procedencia	Costa	14	14.0%
	Sierra	29	29.0%
	Selva	57	57.0%
Tiempo de trabajo	Menos de un año	32	32.0%
	Más de un año	17	17.0%
	De 2 a 5 años	26	26.0%
	Más de 5 años	25	25.0%
Total		100	100.0%

Fuente: elaboración propia.

En la presente tabla se nos muestra claramente que, con respecto al sexo tenemos con un 51.0% está conformado por el masculino, seguido por el sexo femenino con un 49.0%. asimismo, con respecto a la edad, está conformado con un 60.0% en el rango de 22 a 30 años, seguido de 31 a 30 años con un 17.0%, según el estado civil, está conformado con un 63.0% en el rango de solteros, seguido por un 36.0% en el rango de casados. En cuanto al lugar de procedencia está distribuido con un 57.0% de la región selva, seguido por un 29.0% de la sierra, con respecto al tiempo de trabajo está distribuido con un 32.0% en el rango de menos de un año, seguido por un 25.0% en el rango de más de cinco años.

Tabla 5

Niveles de la Comunicación interna y sus dimensiones

		Recuento	%
Comunicación interna	Nunca	1	1.0%
	A veces	22	22.0%
	Casi siempre	71	71.0%
	Siempre	6	6.0%
Comunicación Descendente	A veces	9	9.0%
	Casi siempre	43	43.0%
	Siempre	46	46.0%
Comunicación Ascendente	Casi nunca	1	1.0%
	A veces	5	5.0%
	Casi siempre	43	43.0%
	Siempre	46	46.0%
Comunicación Horizontal	Casi nunca	4	4.0%
	A veces	70	70.0%
	Casi siempre	24	24.0%
	Siempre	2	2.0%
	Total	100	100.0%

Fuente: elaboración propia

En esta tabla se observan los niveles de la variable comunicación interna, niveles que se describen de la siguiente manera: el 1.0% casi nunca se comunica internamente, el 22.0% se comunica a veces, el 71.0% casi siempre y el 6.0% siempre se comunica internamente. En cuanto a las dimensiones de la variable comunicación interna son, comunicación descendente con 9.0% a veces, 43.0% casi siempre y el 46.0% siempre. La dimensión comunicación ascendente tiene un 1.0% casi nunca, 5.0% a veces, 43.0% casi siempre y 46.0% siempre. La dimensión comunicación horizontal presenta que el 4.0% casi nunca, 70.0% a veces, 24.0% casi siempre y el 2.0% siempre.

Tabla 6

Niveles del Desempeño laboral y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	A veces	15	15.0%
	Casi siempre	84	84.0%
	Siempre	1	1.0%
Calidad de servicio	Casi nunca	1	1.0%
	A veces	13	13.0%
	Casi siempre	84	84.0%
Productividad	Siempre	2	2.0%
	A veces	1	1.0%
	Casi siempre	36	36.0%
Toma de decisiones	Siempre	63	63.0%
	A VECES	15	15.0%
	CASI SIEMPRE	76	76.0%
	SIEMPRE	9	9.0%

	A veces	4	4.0%
Conocimiento	Casi nunca	55	55.0%
	Siempre	41	41.0%
	Total	100	100

Fuente: elaboración propia

En esta tabla podemos observar la variable desempeño laboral y sus dimensiones, las cuales se describen de la siguiente manera: 15.0% a veces, 84.0% casi siempre y el 1.0% siempre. En cuanto a las dimensiones de desempeño laboral, los datos son los siguientes: calidad de servicio con un 1.0% casi nunca, 13.0% a veces, 84.0% casi siempre y un 2.0% siempre. La dimensión productividad 1.0% a veces, el 36.0% casi siempre y el 63.0% siempre, asimismo, la dimensión toma de decisiones el 15.0% a veces, 76.0% casi siempre y el 9.0% siempre. Finalmente, la dimensión conocimiento con el 4.0% a veces, el 55.0% casi nunca y el 41.0% siempre.

Tabla 7*Niveles de la Comunicación interna y sus dimensiones según el sexo*

		Sexo			
		Masculino		Femenino	
		Recuento	%	Recuento	%
Comunicación interna	Nunca	0	0.0%	0	0.0%
	Casi	1	1.0%	0	0.0%
	Nunca				
	A veces	11	11.0%	11	11.0%
	Casi				
	siempre	35	35.0%	36	36.0%
Comunicación Descendente	Siempre	4	4.0%		
	Nunca	0	0.0%	0	0.0%
	Casi	0	0.0%	0	0.0%
	nunca				
	A veces	15	15.0%	7	7.0%
	Casi				
Comunicación Ascendente	siempre	28	28.0%	34	34.0%
	Siempre	8	8.0%	8	8.0%
	Nunca	1	1.0%	0	0.0%
	Casi				
	nunca	0	0.0%	1	1.0%
	A veces	9	9.0%	11	11.0%
Comunicación Horizontal	Casi				
	siempre	29.0	29.0%	24	24.0%
	Siempre	12	12.0%	13	13.0%
	Nunca	0	0.0%	0	0.0%
	Casi				
	nunca	1	1.0%	0	0.0%
Total	A veces	9	9.0%	17	17.0%
	Casi				
	siempre	37	37.0%	31	31.0%
	Siempre	4	4.0%	1	1.0%
	Total	51	51%	49	49%

Fuente: elaboración propia

La presente tabla nos muestra los niveles de comunicación interna según el sexo de los encuestados, y claramente observamos que el sexo femenino con un 36% se comunica internamente casi siempre, asimismo, en la comunicación descendente, observamos que el sexo femenino se comunica casi siempre con un 34%, en la comunicación ascendente el sexo masculino se comunica casi siempre con un 29% y finalmente en la comunicación horizontal, el sexo masculino se comunica casi siempre con un 37%.

Tabla 8*Niveles de la Comunicación interna y sus dimensiones según el tiempo de trabajo*

		Tiempo de experiencia							
		Menos de 1 año		Más de 1 año		De 2 a 5 años		Más de 5 años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Comunicación interna	Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%
	A veces	7	7.0%	2	2.0%	7	7.0%	6	6.0%
	Casi siempre	24	24.0%	12	12.0%	18	18.0%	17	17.0%
	Siempre	1	1.0%	3	3.0%	1	1.0%	1	1.0%
Comunicación descendente	Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	A veces	7	7.0%	3	3.0%	7	7.0%	5	5.0%
	Casi siempre	20	20.0%	9	9.0%	17	17.0%	16	16.0%
	Siempre	5	5.0%	5	5.0%	2	2.0%	4	4.0%
Comunicación ascendente	Nunca	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%
	A veces	7	7.0%	4	4.0%	3	3.0%	6	6.0%
	Casi siempre	16	16.0%	7	7.0%	18	18.0%	12	12.0%
	Siempre	8	8.0%	6	6.0%	5	5.0%	6	6.0%
Comunicación horizontal	Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%
	A veces	10	10.0%	2	2.0%	7	7.0%	7	7.0%
	Casi siempre	21	21.0%	14	14.0%	18	18.0%	15	15.0%
	Siempre	1	1.0%	1	1.0%	1	1.0%	2	2.0%
Total		32	32.0%	17	17.0%	26	26.0%	25	25.0%

Fuente: elaboración propia

Esta Tabla nos muestra los niveles de la Comunicación interna según el tiempo de trabajo de menos de un año se comunican casi siempre con un 24.0%, seguido de más de un año en casi siempre con un 12.0%, de 2 a 5 años con el 18.0% y más de 5 años con el 17.0%.

Tabla 9*Niveles del Desempeño Laboral y sus dimensiones según el sexo*

		Sexo			
		Masculino		Femenino	
		Recuento	%	Recuento	%
Desempeño Laboral	Nunca	0	0.0%	0	0.0%
	Casi	0	0.0%	0	0.0%
	Nunca				
	A veces	1	1.0%	0	0.0%
	Casi				
	siempre	37	37.0%	36	36.0%
	Siempre	13	13.0%	13	13.0%
Calidad de Servicio	Nunca	0	0.0%	0	0.0%
	Casi	0	0.0%	0	0.0%
	nunca				
	A veces	3	3.0%	0	0.0%
	Casi				
	siempre	28	28.0%	34	34.0%
	Siempre	20	20.0%	15	15.0%
Productividad	Nunca	0	0.0%	0	0.0%
	Casi				
	nunca	0	0.0%	0	0.0%
	A veces	1	1.0%	0	0.0%
	Casi				
	siempre	17	17.0%	19	19.0%
	Siempre	33	33.0%	30	30.0%
Toma de decisiones	Nunca	0	0.0%	0	0.0%
	Casi				
	nunca	0	0.0%	0	0.0%
	A veces	9	9.0%	6	6.0%
	Casi				
	siempre	36	36.0%	40	40.0%
	Siempre	6	6.0%	3	3.0%
Conocimiento	Nunca	0	0.0%	0	0.0%
	Casi	0	0.0%	0	0.0%
	Nunca				

	A veces	3	3.0%	1	1.0%
	Casi siempre	28	28.0%	27	27.0%
	siempre	20	20.0%	21	21.0%
Total		51	51.0%	49	49.0%

Fuente: elaboración propia

En esta tabla observamos los niveles de Desempeño laboral según el sexo de los encuestados, y claramente notamos que el sexo masculino casi siempre tiene un mejor desempeño laboral con un 37%, asimismo, en la calidad de servicio casi siempre el sexo femenino tiene un 34%, seguido de productividad, el sexo masculino siempre con un 33%, asimismo la toma de decisiones casi siempre se da en el sexo femenino con un 40%, finalmente el sexo masculino casi siempre tiene conocimiento con un 28%.

Tabla 10

Niveles del Desempeño laboral y sus dimensiones según el tiempo de trabajo

		Tiempo de experiencia							
		Menos de 1 año		Más de 1 año		De 2 a 5 años		Más de 5 años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Desempeño laboral	Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	A veces	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%
	Casi siempre	25	25.0%	13	13.0%	20	20.0%	15	15.0%
	Siempre	7	7.0%	4	4.0%	6	6.0%	9	9.0%
Calidad de servicio	Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	A veces	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.0%
	Casi siempre	21	21.0%	12	12.0%	17	17.0%	12	12.0%
	Siempre	10	10.0%	5	5.0%	8	8.0%	12	12.0%
Productividad	Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	A veces	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%

Toma de decisiones	Casi siempre	15	15.0%	5	5.0%	6	6.0%	10	10.0%
	Siempre	17	17.0%	12	12.0%	20	20.0%	14	14.0%
	Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	A veces	6	6.0%	4	4.0%	1	1.0%	4	4.0%
	Casi siempre	21	21.0%	12	12.0%	25	25.0%	18	18.0%
	Siempre	5	5.0%	1	1.0%	0	0.0%	3	3.0%
	Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	A veces	1	1.0%	1	1.0%	1	1.0%	1	1.0%
Conocimiento	Casi siempre	15	15.0%	11	11.0%	17	17.0%	12	12.0%
	Siempre	16	16.0%	5	5.0%	8	8.0%	12	12.0%
	Total	32	32.0%	17	17.0%	26	26.0%	25	25.0%

Fuente: elaboración propia

Esta Tabla nos muestra los niveles del Desempeño laboral según el tiempo de trabajo de menos de un año se comunican casi siempre con un 25.0%, seguido de más de un año en casi siempre con un 13.0%, de 2 a 5 años casi siempre con el 20.0% y más de 5 años casi siempre con el 15.0%.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

H0: La Comunicación interna no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la una universidad privada, 2019.

H1: La Comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la una universidad privada, 2019.

Regla de decisión

-Si el p valor es > 0.05 se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna

Tabla 11

Nivel de relación entre la Comunicación interna y el desempeño laboral

Comunicación interna	Desempeño laboral		
	<i>Pearson</i>	<i>p-valor</i>	<i>N</i>
	,317*	.001	100

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

La Tabla 11 muestra que la sig. (Pearson =0,317**; p-valor =0,001) es positiva y moderada, lo que significa que ambas variables se relacionan; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.2. Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación Interna con la calidad de servicio de los colaboradores de una universidad privada, 2019.

H₁: Si existe relación significativa entre la comunicación Interna con la calidad de servicio de los colaboradores de una universidad privada, 2019.

Tabla 12

Relación entre Comunicación interna y la calidad de servicio

Comunicación Interna	Calidad de servicio		
	<i>Pearson</i>	<i>p-valor</i>	<i>N</i>
	,269**	.007	100

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 12 muestra que la sig. (Pearson =0, 269**; p-valor =0,007) es positiva baja, lo que significa que ambas variables se relacionan; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.3. Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación interna y la productividad de los colaboradores de una universidad privada, 2019.

H₁: Si existe relación significativa entre la comunicación interna y la productividad de los colaboradores de una universidad privada, 2019.

Tabla 13

Relación entre la Comunicación interna y la productividad

Comunicación Interna	Productividad		
	Pearson	p-valor	N
	,175**	.081	100

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 13 muestra que la sig. (Pearson =0,175**; p-valor =0,081) es positiva y moderada, lo que significa que ambas variables no se relacionan; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

4.2.4. Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación interna y la toma de decisiones de los colaboradores de una universidad privada, 2019.

H₁: Si existe relación significativa entre la comunicación interna y la toma de decisiones de los colaboradores de una universidad privada, 2019.

Tabla 14*Relación entre la Comunicación interna y la toma decisiones*

Comunicación Interna	Toma de decisiones		
	<i>Pearson</i>	<i>p-valor</i>	<i>N</i>
	,463**	.000	100

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 14 muestra que la sig. (Pearson =0,463**; p-valor =0,000) es positiva y moderada, lo que significa que ambas variables se relacionan; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.5. Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el conocimiento de los colaboradores de una universidad privada, 2019.

H₁: Si existe relación significativa entre la comunicación interna y el conocimiento y el conocimiento de los colaboradores de una universidad privada, 2019.

Tabla 15*Relación entre la Comunicación interna y el conocimiento*

Comunicación Interna	Conocimiento		
	<i>Pearson</i>	<i>p-valor</i>	<i>N</i>
	,339**	.001	100

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

La Tabla 15 muestra que la sig. (Pearson =0,339**; p-valor =0,001) es positiva y moderada, lo que significa que ambas variables se relacionan; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.3. Discusión

El principal objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de una universidad privada, 2019 y se hizo a través de dos instrumentos que nos permitió evaluar las variables en estudio. Asimismo, los resultados aquí encontrados nos muestran que hay una relación entre la variable comunicación interna y la variable desempeño laboral, por lo tanto, podemos rechazar la hipótesis nula.

Estos resultados son corroborados por (Peña, Caldevilla y Batalla, 2015) en su investigación titulada Tres casos de empresas internacionales con éxito: estudio de las estrategias de comunicación interna cuyo objetivo fue generar y mantener un flujo constante de comunicación interna y que determinó que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral, por ende corrobora el resultado hallado en nuestra investigación.

De la misma manera, (Linares, 2015) en su investigación titulada Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Fito Pan SRL de la ciudad de Trujillo, 2014 nos demuestra en sus resultados que la comunicación interna se relaciona directamente con el desempeño laboral y que, por lo tanto, se debe dar mayor atención a esta variable ya que influye de forma directa en el logro de los objetivos planteados por la institución. En el mismo sentido (Uchupe y Vásquez, 2019) en su estudio La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Lamas en la región San Martín, 2019 corrobora nuestros resultados ya que ellos hallaron en su estudio que existe una relación significativa alta en las variables estudiadas y determinan que a mejor y mayor comunicación interna mejor será el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de Lamas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Concluimos esta investigación mencionando que, si existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de Universidad privada, 1029. Los datos nos muestran que se relacionan de forma directa y moderada (p -valor= 0,001; Pearson: 0,317), donde se nos indica que a mayor comunicación interna mayor será el desempeño laboral. Por lo tanto, podemos interpretar que la comunicación interna facilita el cumplimiento de las funciones y el logro de los objetivos en cada área de la institución, generando así un buen desempeño laboral en los colaboradores y consecuentemente un buen clima laboral.

Con respecto al primer objetivo específico, se concluye que la comunicación interna y la calidad de servicio se relacionan significativamente y de forma positiva y baja (p -valor= 0,007; Pearson: 0,269), lo cual indica que, a mayor comunicación interna, los colaboradores experimentarán mayor calidad de servicio.

En el segundo objetivo específico, se concluye que la comunicación interna y la productividad no se relacionan (p -valor= 0,081; Pearson: 0,175).

Asimismo, el tercer objetivo específico, la comunicación interna y la toma de decisiones se relacionan significativamente y de forma positiva y moderada (p -valor= 0,000; Pearson: 0,463), lo cual indica que, a mayor comunicación interna, mayor será la toma de decisiones de los colaboradores.

De la misma manera, para el cuarto objetivo específico, la comunicación interna y el conocimiento se relacionan significativamente y de forma positiva y moderada (p -valor= 0,001;

Pearson: 0,339), lo cual indica que, a mayor comunicación interna, mayor será el conocimiento de los colaboradores.

5.2. Recomendaciones

Después de realizar el trabajo de investigación y haber concluido hallando que los resultados nos demuestran que existe una relación directa entre las variables en estudio planteamos las siguientes recomendaciones:

1. Por medio de la gerencia de recursos humanos realizar la elaboración de un boletín informativo digital, el cual permitirá acceder a los colaboradores de forma directa con la información y requerimientos de la alta gerencia y jefes de áreas.
2. Capacitar a los colaboradores en la adopción y uso de las tecnologías que se adapten a las necesidades de la institución y donde la eficacia forme parte del proceso y ejecución del flujo de trabajo, logrando así aumentar la productividad y la realización de labores en la jornada de trabajo.
3. Realizar capacitaciones para actualizar en las funciones a ejecutar por parte de los colaboradores, asimismo, elaborar un plan de incentivos, bonos y reconocimientos para incrementar la productividad y construir una identidad con la institución en función de los objetivos.
4. La realización de talleres trimestrales entre los colaboradores de las diferentes áreas para realizar feedback, fortalecer el compañerismo y el trabajo en equipo para generar un mejor clima laboral e inteligencia emocional.
5. A través de los jefes de área generar una interacción social entre sus los colaboradores, mejorando así los canales de comunicación, el clima de confianza, motivación y mejorar las relaciones interpersonales.

REFERENCIAS

- Acevedo Borrego, A. O. (2012). Perspectiva y circunstancia en la toma de decisiones: el modelo de las 4D del mundo de la empresa. *Revista De La Facultad de Ingeniería Industrial, 14*(2), 13. <https://doi.org/10.15381/idata.v14i2.6230>
- Álvarez González, M., & Obiols Soler, M. (2009). El proceso de toma de decisiones profesionales a través del coaching. *Electronic Journal of Research in Education Psychology, 7*(18), 877–900. <https://doi.org/10.25115/ejrep.v7i18.1323>
- Arévalo. (2018). *Universidad peruana union* (Universidad Peruana Unión). Retrieved from <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1591>
- Armas, J. (2014). Comunicación Interna Y Clima Laboral (Estudio Realizado) Comunicación Interna Y Clima Laboral Ciudad De Quetzaltenango). Universidad Rafael Landívar.
- Astete, F. (2018). Comunicación interna y su relación con la identidad laboral en una empresa retail, Tarapoto – San Martín. (Universidad Peruana Unión). Retrieved from <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1567>
- Avendaño Pérez, Víctor; Flores Urbáez, M. (2016). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, co1. Avendaño Pérez VFUM. Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Entreciencias diálogos en la Soc del Conoc [Internet]. 2016 [cited 2018 Dec 6. Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento, 4*(10). Retrieved from <https://www.redalyc.org/html/4576/457646537004/>

- Batista, Y., & Pérez, A. (2012). Posiciones Teóricas En Torno a La Comunicación Organizacional. *Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, (2012–05).
- Bedoya. (2017). *Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería, Colombia: El caso de la Institución Educativa Cristóbal Colón*. 13.
<https://doi.org/10.4185/cac116edicion2>
- Benites, J., & Cordova, J. L. (2017). *Asociación entre la calidad del servicio y la familiaridad con la marca en el market Circolo del distrito de Chaclacayo, Lima 2017* (Universidad Peruana Unión). Retrieved from
http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/735/Josué_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berceruelo. (2011). Comunicación interna en la Empresa Claves y Desafios. In Wolters Kluwer España (Ed.), *Comunicación interna en la Empresa Claves y Desafios* (Vol. 53).
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Buenaventura. (2007). CIESPAL, pionero en la comunicación organizacional. *CIESPAL, Pionero En La Comunicación Organizacional*.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Casa, H. De, María, J., Frade, T., & Lázaro, V. (2015). *La comunicación interna en la universidad . Investigar para conocer a nuestros públicos Redalyc Sistema de Información Científica Laboratorio de Tecnologías de la Información y Nuevos Análisis de Comunicación Social España*. (January 2009).
- Charry, H. (2017). Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional (UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS). Retrieved from

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6743>

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones. In *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones* (Vol. 1). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Espinoza Jiménez, J. (2019). Calidad Del Servicio Administrativo Y Satisfacción Del Cliente Externo En Tres Filiales De Una Universidad Privada De La Región Norte, 2018 (Universidad César Vallejo). Retrieved from http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/31336/espinoza_jj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Esquén, & V. (2018). Clima organizacional y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la Misión Nor Oriental de la ciudad de Tarapoto, 2018. (Universidad Peruana Unión). Retrieved from <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1706>

Fiallos, L. (2012). *La Comunicación Interna y su efecto en el Desempeño Laboral de la Institución SECAP de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato.

Formanchuk, A. (2016). 50 preguntas sobre Comunicación Interna (y 50 respuestas). Retrieved April 19, 2019, from <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/preguntas-sobre-comunicacion-interna/>

Gamboa, E. & Torres, Z. (2017). *Comunicación Interna y su influencia en al identidad corporativa del servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2017* (Universidad Privada Antenor Orrego). Retrieved from http://www.gonzalezcabeza.com/documentos/CRECIMIENTO_MICROBIANO.pdf

- García, B. (2013). *Calidad en el servicio como ventaja competitiva para las MIP yMES* (Universidad Autónoma del estado de México). Retrieved from <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/21856/Calidad+en+el+Servicio+como+Ventaja+Competitiva+para+las+MIP.pdf?sequence=1>
- Gueroles, M. (2017). *Análisis de la comunicación interna en la Institución Educativa CEDEUNSA, 2017* (Universidad Católica de Santa María). Retrieved from <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6833/A5.0781.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez. (2005). *Calidad en los servicios educativos* (D. de Santos, Ed.). Retrieved from <http://www.estadisticaparalainvestigacion.com/wp-content/uploads/2017/12/Calidad-en-Los-Servicios-Educativos-Senlle-AndrA-c-s-Author.pdf>
- Hernández, F. y B. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. In *Metodología de la investigación*. Retrieved from <http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>
- Laurenti, V. A. (2017). *Gestión de la comunicación interna en la municipalidad de Ulapes la Rioja*.
- León Alvarado, A.G., & Mejía Guayllas, S. S. (2010). *Universidad de Cuenca Escuela de Comunicación Social*. Universidad de Cuenca Escuela de Comunicación Social.

- Linares, N. (2015). *Relación entre la Comunicación Interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fitopan SRL de la ciudad de Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Lorena, D. (2012). Teorías de la comunicación. In *Red Tercer Milenio* (Primera ed).
[https://doi.org/10.1016/0378-4363\(77\)90372-2](https://doi.org/10.1016/0378-4363(77)90372-2)
- Martínez Caro, E. (2009). La gestión del conocimiento a través del e-learning. Un enfoque basado en escenarios. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 15(1), 29–44. [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60076-8](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60076-8)
- Mayorga, E. (2016). “Diagnóstico de Comunicación Interna en el área Administrativa y Personal de Oficina de la Asociación Peruana Central 2016. Universidad Peruana Unión.
- Meza, Y. (2018). *Comunicación Interna y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Surco, Huarochirí 2018* (Universidad César Vallejo). Retrieved from <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19609>
- Molina, R. I. R., & Alba, A. M. H. (2017). Modelo de comunicación productiva para las organizaciones de salud pública en Venezuela. *Opcion*, 33(83), 305–335. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/310/31053772011.pdf>
- Mondy. (2010). *Administración de recursos humanos* (Eleven edi; Pearson, Ed.). Retrieved from <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>
- Montero, & R. (2014). *Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2013*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Montoya, y G. (2014). Flujos de comunicación en organizaciones privadas de Tijuana. *Razón y Palabra*, 87, 25. Retrieved from

http://www.razonypalabra.org.mx/N/N87/M87/09_DeLaRosa_M87.pdf

Olivos. (2014). *La comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo del Distrito de Trujillo* (Universidad Privada Antenor Orrego). Retrieved from

http://www.gonzalezcabeza.com/documentos/CRECIMIENTO_MICROBIANO.pdf

Osorio, F. E. (2014). Comunicación interna en el entorno digital de la Universidad de Ibagué. *Comunicación*, 0(31), 55–66.

Oyarvide, H., Reyes, E. y Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 3, 296–309. Retrieved from

<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>

URL:<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index%0ACiencias>

Pablo, M. (2017). *Teorías de la comunicación* (Primera ed). Retrieved from

[https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1399/Teorías de la comunicación.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1399/Teorías%20de%20la%20comunicación.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pedraza, E., Amaya, G. Y Conde, M. (2015). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista Ciencias Sociales*, I(147), 73–83. Retrieved from

<http://www.redalyc.org/html/280/28016320010/%0Ahttp://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15341140006>

- Peña, B., Caldevilla, D. y Batalla, P. (2015, March). Tres casos de empresas internacionales con éxito: estudio de las estrategias de comunicación interna. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*, 2017(124), 315–330. <https://doi.org/10.16921/chasqui.v0i124.2286>
- Rivera, G. Rivera, A y Valerio, G. (2013). Administración del conocimiento en las organizaciones: conceptos, modelos y beneficios. *Análisis Organizacional, VOLUMEN I (NUMERO 5)*, 33. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/270898725_Administracion_del_conocimiento_en_las_organizaciones_conceptos_modelos_y_beneficios
- Roca González, S. V. (2012). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-ii*. (Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Retrieved from http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1689/1/roca_gs.pdf
- Roncal. (2018). *La comunicación interna y la gestión educativa en la I. E. N ° 88227 “ Pedro Pablo Atusparia ”* (Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Retrieved from https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/9703/Roncal_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, F. A. (2011). *Fundamentación filosófica y teórica de la comunicación como derecho humano* *Communication 's philosophical and theoretical basis as a*. 51–59.
- Sanchis, P. I., & Bonavia, T. (2017). Análisis del Sistema de Comunicación Interna de una Pequeña Empresa. *Análisis Del Sistema de Comunicación Interna de Una Pequeña Empresa*, 8(1), 9. <https://doi.org/10.4995/wpom.v8i1.7390>

- Solano, A. I. (2003). *Toma de decisiones gerenciales*. 16, 8. Retrieved from https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/view/1467
- Torres, K., & Lamenta, P. (2015). La Gestion Del Conocimiento Y Los Sistemas De Informacion En Las Organizaciones. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-Journal of Management Sciences*, 19. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78246590001>
- Torres Pacheco, Edward. y Zegarra Ugarte, S. (2015). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Las Instituciones Educativas Bolivarianas De La Ciudad Puno -2014. *Comunic@Ccioncion*, 6(2), 5–14. Retrieved from <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v6n2/a01v6n2.pdf>
- Urdaneta Quintero, O. R., & Urdaneta Quintero, M. del V. (2013). Evaluación del desempeño y motivación del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIX(4), 12. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474006>
- Vásquez, U. y. (2019). *La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Lamas en la región San Martín, 2019*. (Universidad Peruana Unión). Retrieved from <papers2://publication/uuid/45D7E632-B571-4218-9E47-8B4457FEA9D3>
- Velarde, C., & Medina, D. (2016). Calidad de servicio y la realción con la satisfacción del los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016 (Universidad Peruana Unión). Retrieved from <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/373>

Vilcarromero Ruiz, R. (2017). *La Gestión de la producción*. (F. U. A. I. G. para Eumed.net & Derechos, Eds.). Retrieved from <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/index.htm>

Villalba Sánchez, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto De Vista*, 4(7).
<https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>

ANEXOS

Anexo 2: Operacionalización de las variables

TITULO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTO	VALORACIÓN ESTADÍSTICA	
La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Peruana Unión-Tarapoto, 2019	Comunicación interna (X)	son todas las actividades realizadas por la institución, para crear y mantener las relaciones entre sus miembros, a través del buen uso de los diferentes medios de comunicación que tenga la institución (M. Guerola, 2016)	Comunicación descendente	Clima organizacional	Colaboradores de la una Universidad privada, 2019	Cuestionario/encuesta	Prueba del índice de fiabilidad Alpha de Cronbach y correlación de Rho sperman	
				Toma de decisiones				
				Apertura a propuestas de desarrollo				
				Presentación de trabajo				
			Comunicación ascendente	Ambiente de trabajo				
				Designación de tareas y roles				
				Difusión de políticas de la organización				
				Gestión del conocimiento				
			Comunicación horizontal	Trato hacia los demás				
				Administración del conocimiento				
				Participación				
				Intercambio de información				
	Trabajo en equipo							
	Desempeño Laboral (Y)	Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Chavenato (2002).		Calidad				Calidad de servicio
								Satisfacción al usuario
								Reconocimiento
			Trabajo en equipo					
	Productividad	Buena atención						
		Responsabilidad						
		Cumplimiento de objetivos						
		Base de datos estratégicos						
	Toma de decisiones	Retroalimentación						
		Compromiso						
		Alternativas de solución						
Decisiones y responsabilidades								
Conocimiento	Programación de recursos							
	Conocimiento del puesto							
	Conocimiento de la entidad							
	Conocimiento del área de trabajo							
				Conocimiento del usuario				

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información sobre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Peruana Unión – Tarapoto 2019. La información es de carácter confidencial y será utilizado únicamente para fines de investigación, por tal motivo se solicita su amable colaboración al contestar honestamente. Muchas gracias por su colaboración.

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrará un conjunto de preguntas relacionadas a la Comunicación interna y productividad laboral. Marque con una “X” la alternativa según considere conveniente.

1. Género

(1) Masculino (2) Femenino

2. Edad del encuestado

(1) Menos de 22 años (2) De 22 – 30años (3) De 31 – 39años

(4) De 40- 48 años (5) De 48-55 años

4. Estado civil

(1) Casado (2) Soltero (3) Divorciado (4) Conviviente

5. Procedencia del encuestado

(1) Costa (2) Sierra (3) Selva

6. Tiempo laborando en la empresa

(1) Menos de un año (2) Más de un año (3) De 2 a 5 años (4) Más de 5 años

II. A continuación se presentan las preguntas de Comunicación Interna (CM) y Desempeño Laboral (DL). Marque con una “X” según la siguiente escala:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

COMUNICACIÓN INTERNA						
N°	Comunicación descendente	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Estoy satisfecho con la información que recibo respecto a los valores, objetivos, políticas, normas y otros de la institución.					
2	Recibo información continua respecto a las funciones y responsabilidades de mi puesto y mi trabajo.					
3	Recibo información de las noticias del personal (llegada de un nuevo compañero, programación anual o reuniones importantes como cumpleaños)					
4	Recibo información respecto a los planes de los proyectos y acciones de la institución.					
5	Conozco la información de la gerencia y mis jefes acerca de las actividades, resultados u otros temas de interés de la organización.					
6	Recibo información a través de diversos canales de comunicación digitales y electrónicos: página web, correo electrónico, blogs, redes sociales u otros para informarme.					
7	Recibo información a través de medios adecuados como: boletín interno, periódico mural, revista interna, buzón de sugerencias u otros para informarme.					

8	La gerencia y mis jefes me entregan a tiempo la información necesaria para realizar mis responsabilidades y deberes.					
9	Soy orientado por la gerencia y mis jefes para resolver problemas en el trabajo.					
10	Recibo informes de la gerencia y mis jefes de forma clara y concisa que me ayuda realizar un trabajo eficiente.					
11	Mi jefe(a) hace reconocimientos en público sobre mi trabajo					
12	La gerencia incentiva una comunicación interna que influya en mi compromiso con la organización.					
Comunicación ascendente		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	Puedo expresar con facilidad mis pensamientos, sentimientos y opiniones a mis jefes.					
14	En la organización existe un buen clima para que la transmisión de información sea fluida y útil.					
15	Mis ideas, opiniones y sugerencias son atendidas por mi jefe					
16	Puedo comunicar mis opiniones y sugerencias a los responsables de mi departamento					
17	Puedo comunicar mis opiniones y sugerencias utilizando canales de comunicación físicos: periódico mural, buzón de sugerencias u otros.					
18	Puedo comunicar mi opinión en las reuniones y en otros escenarios de manera pública					
19	Comunico mis opiniones y sugerencias utilizando canales de comunicación digitales: página web, correo electrónico, blogs, redes sociales u otros.					

Comunicación horizontal		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
20	La comunicación con mis compañeros de trabajo es cordial y fluida.					
21	Existen canales de comunicación como: carta, memorando, informe u otros y que ayuden a una mejor comunicación.					
22	Utilizo con frecuencia el teléfono y el correo electrónico para comunicarme con mis compañeros de trabajo					
23	Me comunico con frecuencia con mis compañeros en persona					
24	Existen rumores, celo profesional, infidencia y otros que generan una barrera de comunicación y que dificulten mis relaciones laborales.					
25	Cedo cuando estoy equivocado o al momento de un conflicto en la institución.					
26	Hay malas actitudes entre compañeros de trabajo					
27	Busco resolver las desavenencias con mi jefe.					

N°	DESEMPEÑO LABORAL	PUNTAJES				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Calidad del servicio						
1	Considero eficiente la calidad de servicio que brindo al usuario.					
2	Fomento la comunicación para recoger la opinión sobre la calidad del servicio.					
3	Brindo al usuario una atención rápida y eficiente.					
4	Atiendo respetuosa y diligentemente a los usuarios de los servicios de la entidad.					
5	Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí.					
6	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.					
7	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral.					
8	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización.					
9	Respondo las dudas de los clientes y/o usuarios.					
10	Cumplo con las promesas realizadas al usuario.					
11	Justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención.					
Productividad						
12	Cumplo con mis horarios de trabajo.					
13	Promuevo el cuidado de la infraestructura y equipos materiales de mi área de trabajo.					
14	Alcanzo los objetivos de mi área de trabajo.					
15	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución.					

16	Cumplo con las tareas asignadas para lograr los objetivos planteados.					
17	Demuestro resultados eficientes acorde a los estándares de la institución.					
18	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.					
19	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la institución.					
20	Me involucro en las metas y planes de la institución.					
21	Trabajo en equipo para lograr resultados favorables a la institución					
Toma de decisiones		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
22	Reporto a un trabajador que no cumple con sus tareas.					
23	corrijo mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.					
24	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.					
25	Analizo los resultados cuando no son positivos.					
26	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.					
27	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.					
28	Mis jefes toman en cuenta las decisiones tomadas bajo mi sugerencia					
Conocimiento						
29	Estoy informado sobre mis responsabilidades dentro de la institución.					
30	Estoy informado sobre las funciones específicas de mi puesto de trabajo					
31	Conozco la misión, visión de la institución.					
32	Tengo conocimiento de las normas de la institución.					

33	Estoy informado sobre la distribución de los recursos económicos de la institución.					
34	Estoy informado del reglamento interno de mi área de trabajo.					
35	Sé el nombre de los trabajadores de mi área de trabajo.					
36	Estoy informado de las necesidades y expectativas de los usuarios.					

Anexo 4: Solicitud de permiso

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Morales, 1 de abril del 2019

Dr. César Gálvez Vivanco
Director de la Universidad Peruana Unión - Filial Tarapoto
Universidad Peruana Unión - Tarapoto
Presente

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle y deseándole éxito en la gestión que tan bien viene administrando.

Sirva el presente para solicitar se me autorice realizar una investigación en la Universidad Peruana Unión. Dicha investigación tiene por propósito diagnosticar la comunicación interna y su influencia en la labor del personal de la Universidad Peruana Unión - Filial Tarapoto. A su vez, luego del diagnóstico se realizará un plan de recomendaciones y aplicaciones para fortalecer o mejorar la comunicación interna, según muestre la investigación a realizar, por ser parte de curso de Tesis.

Sin otro particular, me despido de usted.

Cordialmente,


Eddardo Luis Aguero Aranea
Relacionista Público
Universidad Peruana Unión – Filial Tarapoto

Investigación


Anexo 5: Carta de autorización por parte de la institución

INFORME 049 - 2019/CI

DE: Secretario de la Comisión Interna
PARA: EDUARDO LUIS AGUIRRE ARANEA
Asunto: EDUARDO LUIS AGUIRRE ARANEA - PERMISO ESTUDIOS DE INVESTIGACIÓN
Fecha: Miércoles 15 de mayo de 2019

A continuación, le detallo la transcripción de lo acordado en el Acta de la Comisión de la Filial Tarapoto de la Universidad Peruana Unión del 03 de abril de 2019.

2019-0093 EDUARDO LUIS AGUIRRE ARANEA - PERMISO ESTUDIOS DE INVESTIGACIÓN

SE PROPONE, autorizar al Bach. Eduardo Luis Aguirre Aranea, realizar una investigación de tesis en la UPeU Filial Tarapoto para realizar una diagnosticación sobre la Comunicación interna y su influencia en la labor del personal.

Atentamente,



Mtro. Grimaldo Rojas Gonzales
Secretario – Comisión Interna de la
UPeU Filial Tarapoto