



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

“COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESARROLLO DE TAREAS DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA HACOM – 2021”

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciado en Negocios Internacionales

Presentado por:

Sara Quispe Eslaba (0000-0002-4930-0413)

Pável Jesus Oria Peña (0000-0002-4147-8620)

Asesor:

Ana Cecilia Napán Yactayo (0000-0002-5754-8355)

Lima – Perú

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 23 de agosto de 2021 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	JULIO CÉSAR POBLETE BENITES
Miembro 1	ÁNGELA VERÓNICA DIAZ NOEL
Miembro 2	GIOVANNA GIANCARLA PINTO DIAZ

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

"COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESARROLLO DE TAREAS DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HACOM – 2021

Presentado por el(la) bachiller.

SARA QUISPE ESLABA
PÁVEL JESÚS ORIA PEÑA

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesorado(a) por:

ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **NEGOCIOS INTERNACIONALES** en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	SARA QUISPE ESLABA		
Nota (en letras):	DIECISIETE		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	PÁVEL JESÚS ORIA PEÑA		
Nota (en letras):	DIECISÉIS		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



JULIO CÉSAR POBLETE BENITES
Presidente(a) del Jurado



ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO
Asesor(a)



ÁNGELA VERÓNICA DIAZ NOEL
Miembro 1



GIOVANNA GIANCARLA PINTO DIAZ
Miembro 2

Comunicación interna en el desarrollo de tareas de los colaboradores de la empresa HACOM – 2021

Internal communication in the development of tasks of the collaborators of the company HACOM – 2021

Sara Quispe Eslaba
100006711@cientifica.edu.pe
Universidad Científica del Sur,
Lima Perú

<https://orcid.org/0000-0002-4930-0413>

Pável Jesus Oria Peña
100006596@cientifica.edu.pe
Universidad Científica del Sur,
Lima Perú

<https://orcid.org/0000-0002-4147-8620>

Ana C. Napán Yactayo
anapan@cientifica.edu.pe
Universidad Científica del Sur,
Lima Perú

<https://orcid.org/0000-0002-5754-8355>

RESUMEN

El objetivo del estudio fue analizar la relación de la comunicación interna con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM -2021. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 75 colaboradores de la empresa. Los instrumentos obtuvieron un alfa de Cronbach de (0.850) para la variable C.I y (0.890), para la variable D.T. Los resultados mostraron una relación, con un Rho de Spearman (0.501), siendo la prueba significativa con un pvalor =0.000 <0.05. Se concluyó que la comunicación interna tiene una relación con el desarrollo de tareas, por lo que, a mayor CI, mejor será el resultado en el DT.

Descriptores: comunicación; desarrollo de la capacidad; organizaciones.

ABSTRACT

The objective of the study was to analyze the relationship of internal communication with the development of tasks in the company HACOM -2021. This research had a quantitative approach, descriptive correlational type, of non-experimental design. The population and sample consisted of 75 employees of the company. The instruments obtained a Cronbach's alpha of (0.850) for the variable C.I and (0.890), for the variable D.T. The results showed an impact, with a Spearman Rho (0.501), the test being significant with a p-value = 0.000 <0.05. It was concluded that internal communication has a relationship with the development of tasks, therefore, the higher IQ, the better the result in DT.

Descriptors: communication; capacity development; organizations.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, muchas empresas en el mundo consideran que la comunicación interna

(C.I) es fundamental para lograr mayor eficiencia, dado que inciden directamente en el desarrollo de tareas (D.T) por parte de los empleados, por esta razón, Chiavenato (2019), indica que la comunicación adecuada es indispensable para el desempeño de las empresas.

También, Amaru (2009), señala que la comunicación es importante en las empresas debido a que los integrantes de un equipo necesitan coordinar tareas individuales o grupales para llevar a cabo un fin común. sin embargo, Koontz (2012) acentúa que no basta transmitir un mensaje, sino que el emisor debe considerar que el receptor procese y entienda el mensaje para que ejecute determinada tarea o acción.

En ese sentido, Drucker (1911), enfatiza que el mayor porcentaje de problemas en las empresas se debe a una mala comunicación, lo cual quiere decir que, si las empresas tuvieran una mejor comunicación, los problemas se reducirían considerablemente, por consiguiente, se puede decir que la eficiencia alcanzada por las empresas en el desarrollo de tareas o desempeño laboral es en gran parte, consecuencia del nivel de comunicación que se maneja al interior de la empresa.

Ahora bien , Amaru (2009), refiere que, la comunicación es un requisito indispensable que todo líder debe tener para poder persuadir, motivar e inspirar a sus colaboradores, por ende, es necesario que los líderes, gerentes, o cabezas de empresa, puedan gozar de estas habilidades profesionales, interpretadas por Bunk (1994), como un conjunto de destrezas y conocimientos requeridos para ejercer una profesión, logrando así mayor efectividad, dado que las personas mejor retroalimentadas tienen mayor disposición al cambio y crecimiento.

Asimismo, Chiavenato (2009), precisa que la comunicación valorativa, es imprescindible para fortalecer el comportamiento empresarial ya que esta tiene como finalidad transmitir un mensaje con carga afectiva, de reconocimiento y empoderamiento, acompañado de un grado de emotividad, lo cual ayuda a que el mensaje quede interiorizado.

En líneas generales mantener una buena comunicación para las empresas se ha

convertido en un gran reto y la aplicación de estrategias comunicativas ayudaría a las empresas a lograr sus objetivos. Por ello, entendiendo el panorama, Santesmases (1996) recomienda a las empresas implementar estrategias que permitan ir a la vanguardia de las exigencias y necesidades de los trabajadores y clientes a fin de prevenir posibles escenarios desfavorables. De similar manera Iglesias, Guerrero, Iglesias (2017), indican que para mejorar la comunicación en la empresa es necesario implementar programas que ayuden a mejorar las habilidades del equipo de trabajo.

Por otro lado, Taylor (1911), enfatiza en la necesidad de lograr eficiencia en cada una de las tareas realizadas por los colaboradores, a fin de construir intereses en común a los de la empresa.

Por su parte, Robbins (2009) define que las empresas necesitan contratar trabajadores, calificados como buenos ciudadanos o Ciudadanos Organizacionales, que sepan trabajar en equipo, que respeten las reglas y que puedan hacer cosas diferentes a las descritas en el puesto sin protestar, dado que la evidencia de contar con este tipo de trabajadores ayudará a que el desempeño de la empresa sea más competitivo respecto a otra que no cuente con ello. Por tanto, cabe recalcar que el crecimiento de una empresa se debe en gran parte a una buena comunicación interna y contar con las estrategias para encontrar a las personas que van a formar parte del equipo, lo que daría como consecuencia un buen desempeño laboral o desarrollo de tareas.

Por su parte, Pinilla (1972), sugiere que los esfuerzos de la empresa en procesos comunicativos son de primordial importancia para su propio crecimiento, es por ello que hoy en día las empresas necesitan y deben invertir tiempo y recursos en salvaguardar un nivel adecuado de comunicación con sus colaboradores. De similar manera Robbins (2009) señala que las empresas deben trabajar en mejorar el nivel de comunicación con el objetivo de lograr que los colaboradores se motiven y generen excelentes resultados en su trabajo.

Como antecedentes existen estudios realizados sobre la comunicación interna asociada al desarrollo de tareas o desempeño laboral, uno de ellos es, la investigación de (Carrillo,

2014), donde indica que la comunicación interna es la base de transmisión de información y retroalimentación para distribuir eficientemente las tareas asignadas en la empresa.

Por su parte, Pazmay (2017), analizó el proceso de comunicación de las empresas afiliadas a la Cámara Nacional del Calzado (CALTU), donde realizó una entrevista a profundidad a los gerentes/propietarios de las empresas de calzado, para conocer el nivel de comunicación que estas mantenían. como resultado observaron que existen factores que pueden impactar positiva o negativamente en la comunicación con el trabajador, como la educación, la economía y el nivel de liderazgo de los propietarios o gerentes. de similar manera, Perez (2019), Considera que la comunicación puede interferir en el desempeño laboral en los colaboradores de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), conociendo que los trabajadores pueden ejercer actitudes que pueden influir de manera positiva o negativa en el desempeño, por lo cual, recomiendan que es importante el estudio de las actitudes del personal que integra el equipo de trabajo, a fin de identificar a tiempo los indicadores del desempeño laboral o desarrollo de tareas, también Prieto (2014) y Moreno, Luzon (2020), señalan que la comunicación de aprendizaje debe considerarse como una estrategia de ayuda para que la empresa pueda potenciar las habilidades y competencias profesionales de los colaboradores.

En tanto, Solano (2018), realizó un estudio donde concluyó que las capacidades empresariales influenciaban positivamente en los aspectos de satisfacción, responsabilidad y desempeño laboral, toda vez que, la solidez de la cultura que la empresa refleje hacia sus trabajadores regresará a la empresa transformada en rendimiento y resultados. De similar forma, Lázaro y Albina (2019), determinaron en su investigación que el buen clima laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores.

Por otro lado, Serrano (2009) indica que la existencia de buenas o malas relaciones interpersonales tienen origen en su nivel de comunicación, en esa misma línea, Horacio (2005), indica que la comunicación no solo devela el resultado de una gestión, sino

también, la calidad de relación interpersonal que se mantiene entre las personas que integran la empresa.

En ese sentido, Sánchez (2019), señala que la comunicación se ha convertido en un elemento esencial dentro de la empresa, que ayuda a los empresarios a tener una tarea coordinada entre las diferentes áreas, proveedores y clientes. Sanchez (2019), también explicó que la comunicación en la empresa se entiende como la unión de todas las formas de comunicación, con la intención de fortalecer y promover su identidad, Lo cual, se contrasta con lo señalado por Ninosca (2018), quien determina en su investigación que la comunicación mejora la satisfacción laboral en los trabajadores y en consecuencia la identidad con la empresa.

En tanto, Parra (2019), en su trabajo de investigación, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de comunicación y actitud de los trabajadores ante los procesos de cambio empresarial, el cual se realizó con un diseño experimental y fue aplicado a los trabajadores de diferentes empresas y áreas. Los resultados concluyeron, que mientras la comunicación era de mayor calidad, la gente mostraba menos resistencia al cambio, pero los trabajadores que estuvieron expuestos a un bajo nivel de comunicación, se mostraban reacios al cambio.

Adicionalmente, Cabrera (2016) tuvo como objetivo, determinar si existe vínculo entre el desempeño laboral con la comunicación interna, esta investigación fue de tipo descriptiva correlacional, con diseño no experimental, donde se tomó como muestra a los colaboradores de la empresa SIC Lideres en Servicios. Los resultados mostraron que la C.I. tiene una relación directa y positiva con el D.T. de los colaboradores de la empresa SIC Lideres en Servicios.

También, Neyra (2020) cuyo objetivo fue, demostrar que la aplicación de estrategias de comunicación interna mejora el desempeño laboral, realizó una investigación de diseño no experimental, cuya recolección de datos fue mediante un test de 18 preguntas

tomadas a los empleados, la cual tuvo como resultado que las estrategias de comunicación interna mejora el desempeño laboral de la empresa KOREA MOTOS SRL.

Por lo expuesto, es importante que las empresas adopten estrategias de comunicación para integrar a los colaboradores con las metas trazadas, con el objetivo que cada colaborador pueda conocer los resultados obtenidos, empleando medios de comunicación que permitan una retroalimentación constante y relegando los medios rígidos que generan un limitado valor; el no hacerlo, podría conllevar a la empresa a un futuro de baja productividad y rentabilidad; en ese sentido, se planteó el siguiente problema de investigación, conocer ¿ De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021, Para responder a la interrogante planteamos la hipótesis: La comunicación interna se relaciona significativamente con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021. Para contrastar la hipótesis científica se ha planteado alcanzar el siguiente objetivo: Determinar la relación que existe entre comunicación interna y el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021.

El presente estudio se justifica de manera práctica, para conocer la relación entre la C.I. con el D.T., así como también, identificar los niveles de comunicación dentro de la empresa, y poder recomendar la aplicación de estrategias que ayuden a optimizar los procesos comunicativos de la empresa HACOM.

Esta investigación contribuirá a que la empresa pueda ejecutar las oportunidades de mejora, y supere así los indicadores de incumplimiento de tareas, ya que contará con un capital humano, capacitado, retroalimentado y sensibilizado con la visión de la empresa; coadyuvando a una gestión eficiente de tareas y recursos.

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación será de diseño no experimental, de corte transversal, ya que las variables de estudio no serán sujetos de manipulación, así como también se realizará en

un tiempo definido. Esta información es de carácter empírico y no manipulable dado que el análisis de las variables se realiza sin influencia interna directa o indirecta y solo se toman en cuenta datos de un periodo de tiempo a fin de analizar la influencia o relación, (Hernández 2014).

La investigación corresponde al tipo correlacional-descriptivo ya que permite describir las variables tal y como se presentan sin modificación alguna.

Por ende, la investigación describirá las variables en el entorno de la empresa y presentará la relación de estas para explicar la hipótesis de estudio planteada.

La investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, donde se estudiará la realidad del problema que aconteciera sobre el objeto de estudio.

Para el desarrollo de la investigación se ha considerado a la empresa Hacom como la población de Estudio con un total de 75 colaboradores conformado por las áreas de proyectos, operaciones, administración, finanzas, comercial, post-venta, desarrollo TI.

La población y muestra serán las mismas, dado que la investigación, ha sido determinada de manera probabilística utilizando el 100% de las unidades de estudio.

La técnica de estudio que se empleará, será la encuesta, la misma que se concibe como un método efectivo de recopilación de información y se realizará por medio de cuestionarios normalizados, con una estructura de 16 preguntas para la variable independiente y 16 para la variable dependiente, según los criterios estándares.

Tabla 1 Validez del Instrumento

Juez Experto	Veredicto
01. Mg. Valverde Izarra, Carla María	Aprobado
02. Mg. Díaz Noel, Angela Verónica	Aprobado
03. Mg. Salas Rojas, Jean Merry	Aprobado

Tabla 2 Confiabilidad del Instrumento

Instrumento	Alfa de Cronbach
Comunicación Interna	(0.85)
Desarrollo de Tareas	(0.89)

La información cuantitativa fue procesada y analizada mediante estadísticos descriptivos, como frecuencias, porcentajes y tablas cruzadas. También se utilizaron pruebas no paramétricas, para realizar la prueba de normalidad o bondad de la muestra y determinar el coeficiente se usó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov por ser una muestra mayor a 50 elementos. Finalmente se analizó la información a través del Coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

RESULTADOS

Estadística inferencial

- a. Prueba de correlación:** Continuando con el proceso de la investigación se efectúa la prueba de correlación Rho de Spearman debido a que las variables son cuantitativas y para fines de operacionalización han sido trabajadas en escala Likert para frecuencias y puntajes. No se puede asumir la existencia de la distribución normal en el conjunto de los datos obtenidos.
- b. Prueba de normalidad:** En la tabla 03, se aprecia la prueba de normalidad para poder establecer el estadístico a usar en las pruebas de hipótesis de investigación, teniendo en consideración el tamaño de la muestra que es superior a 50, nos enfocaremos en el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, se han considerado los puntajes totales para las variables y dimensiones, obteniéndose todos los $p\text{-valor} = \text{sig} < 0.05$. Por lo tanto, todas las distribuciones de las variables y dimensiones no son normales, por ende, se aplicó las pruebas no paramétricas. En vista que el objetivo de la investigación es conocer la correlación entre las variables, por ende, se aplicará la prueba de correlación de Spearman.

Tabla 3: Prueba de normalidad

Variable / dimensión	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Estratégica	.177	75	.000
Comunicación Valorativa	.149	75	.000
Comunicación de Aprendizaje	.141	75	.001
Desarrollo de tareas	.077	75	.200*
Comunicación Interna	.113	75	.020

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente(s): Tomado del SPSS v25

c. Prueba de correlación de hipótesis general: A continuación, se presentan los resultados para el objetivo general que es determinar la relación que existe entre la C.I. y D.T. de los trabajadores, lo cual nos va a permitir dar respuesta a la hipótesis general planteada:

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021

Hipótesis general: La comunicación interna se relaciona significativamente con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021

En la tabla 4, se observa los resultados para el objetivo general, de acuerdo con la prueba de hipótesis en la tabla de correlación, la comunicación interna y su relación con el desarrollo de tareas, se obtuvo que el coeficiente de Spearman es de 0.501 que corresponde a una correlación positiva moderada y el p-valor es 0.000 inferior al 0.05. en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna (H1), afirmando que la comunicación interna se relaciona con el desarrollo de tareas de los colaboradores de la empresa.

Tabla 4: Prueba de correlación de hipótesis general (Comunicación interna y Desarrollo de tareas)

		COMUNICACIÓN INTERNA	DESARROLLO DE TAREAS	
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN INTERNA	Coefficiente de correlación	1.000	,501**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	75	75
	DESARROLLO DE TAREAS	Coefficiente de correlación	,501**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	75	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente(s): *Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.*

Objetivo específico 1:

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna estratégica y el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021.

Hipótesis específica 1:

La comunicación interna estratégica se relaciona significativamente con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021.

En la tabla 5, se observa los resultados para el objetivo específico 1, de acuerdo con la prueba de hipótesis en la tabla de correlación, la dimensión comunicación estratégica y su relación con el desarrollo de tareas. El coeficiente de Spearman es de 0.242 que corresponde a una correlación positiva baja y el p-valor es 0.036 menor al 0.05. en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna (H1), afirmando que la comunicación estratégica se relaciona con el desarrollo de tareas de los trabajadores. Lo cual corrobora que a mayor nivel de comunicación aplicada en la empresa, mejores serán los resultados del desarrollo de tareas de los colaboradores de la empresa Hacom.

Tabla 5: Prueba de correlación de hipótesis general (Comunicación estratégica y Desarrollo de tareas)

		COMUNICACIÓN ESTRATEGICA	DESARROLLO DE TAREAS
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN ESTRATEGICA	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,242*
	DESARROLLO DE TAREAS	N	75
		Coefficiente de correlación	,242*
		Sig. (bilateral)	0.036
		N	75

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).
 Fuente(s): *Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.*

Objetivo específico 2:

Determinar la relación que existe entre comunicación interna valorativa y el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021

Hipótesis específica 2:

La comunicación interna valorativa se relaciona significativamente con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021

En la tabla 6, se observa los resultados para el objetivo específico 2, de acuerdo con la prueba de hipótesis en la tabla de correlación, la dimensión comunicación valorativa y su relación con el desarrollo de tareas. El coeficiente de Spearman es de 0.466 que corresponde a una correlación positiva baja y el p-valor es 0.000 menor al 0.05. en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna (H1), afirmando que la comunicación valorativa se relaciona con el desarrollo de tareas de los trabajadores.

Tabla 6: Prueba de correlación de hipótesis general (Comunicación valorativa y Desarrollo de tareas)

			COMUNICACIÓN VALORATIVA	DESARROLLO DE TAREAS
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN VALORATIVA	Coefficiente de correlación	1.000	,466**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	75	75
	DESARROLLO DE TAREAS	Coefficiente de correlación	,466**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	75	75

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

Fuente(s): *Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.*

Objetivo específico 3:

Determinar la relación que existe entre comunicación interna de aprendizaje y el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021

Hipótesis específica 3:

La comunicación interna de aprendizaje se relaciona significativamente con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021

En la tabla 7, se observa los resultados para el objetivo específico 3, de acuerdo con la prueba de hipótesis en la tabla de correlación, la dimensión comunicación de aprendizaje y su relación con el desarrollo de tareas. El coeficiente de Spearman es de 0.450 que corresponde a una correlación positiva moderada y el p-valor es 0.000 menor al 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna (H1), afirmando que la comunicación de aprendizaje se relaciona con el desarrollo de tareas.

Tabla 7
: Prueba de correlación de hipótesis general (Comunicación de aprendizaje y Desarrollo de tareas)

		COMUNICACIÓN DE APRENDIZAJE	DESARROLLO DE TAREAS
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN DE APRENDIZAJE	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,450**
		N	75
	DESARROLLO DE TAREAS	Coeficiente de correlación	,450**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	75

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

Fuente(s): *Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.*

DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que la comunicación interna se relaciona con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Chiavenato (2019) quien precisa que, la comunicación es indispensable para el desempeño de las empresas, cuyo resultado se relaciona directamente con un buen desempeño. Siendo además, esencial para obtener la alineación en la conducta de los individuos. Este autor hace hincapié en la importancia de la comunicación con el desempeño de las organizaciones, la misma que se encuentra acorde con que se haya en el presente estudio.

En el mismo sentido, (Robbins. 2009) enfatiza que una deficiente comunicación es el punto de inicio con mayor incidencia de disputas en la organización, en coherencia con ello el autor señala que una comunicación carente de eficacia influye directamente en el éxito del desempeño de un grupo.

Lo que concierne a la Hipótesis Específica 01, La comunicación interna estratégica tiene una relación con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021, cuyo producto del

procesamiento de datos, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman, de $rs=0,242$, clasificada como correlación baja, en ese sentido, Neyra (2020) refiere que, la comunicación interna estratégica mejora el desarrollo de tareas de parte de los trabajadores de la empresa.

Ahora bien, la Hipótesis Especifica 02, La comunicación interna valorativa tiene una relación con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021, obtuvo un coeficiente Rho de Spearman, de $rs=0,466$, la misma que se encuentra en una correlación moderada. Esto es validado con lo señalado por Sanchez. (2019), quien concluye que, una acertada comunicación es esencial para obtener altos indicadores de desempeño y rentabilidad en la empresa; de similar manera, Ninozca (2018) indicó que, a mayor comunicación, mayor es la satisfacción de los empleados, en consecuencia, mejor es el desarrollo de tareas.

Asimismo, respecto a la Hipótesis Especifica 03, La comunicación interna de aprendizaje tiene una relación con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman, de $rs=0,450$, la misma que se encuentra en una correlación moderada. En ese sentido, Parra (2019), precisó que mientras los trabajadores estaban expuestos a un mayor nivel de comunicación, estos mostraban menos resistencia al cambio, a diferencia de los trabajadores que estuvieron expuestos a un bajo nivel de comunicación.

CONCLUSIONES

Se puede apreciar cuán importante es fomentar la comunicación interna en las empresas para poder lograr junto con los colaboradores un resultado favorable a los objetivos trazados por la empresa; En base a los resultados del presente estudio, se ha logrado determinar que la comunicación interna se relaciona con el desarrollo de tareas de los colaboradores de la empresa HACOM 2021, situación que es advertida como parte de los resultados obtenidos, en consecuencia se evidencia una latente necesidad por obtener una retroalimentación desde ambos ángulos, no obstante, después de los resultados, se aprecia una baja relación entre las variables, lo cual puede significar otras causales externas a las variables de estudio que estén influyendo en la productividad.

Por otro lado, se ha logrado determinar que, la comunicación estratégica se relaciona con el desarrollo de tareas de los colaboradores de la empresa HACOM 2021. En este sentido, se concluye que una adecuada implementación de programas de sensibilización de habilidades comunicativas mejoraría el desarrollo de tareas.

En esa misma línea, se concluye que la comunicación valorativa se relaciona con el desarrollo de tareas, en ese sentido, al lograr una óptima comunicación valorativa en la empresa, se construirá una identidad empresarial y en consecuencia óptimos resultados en el desarrollo de tareas

Asimismo, la comunicación de aprendizaje se relaciona con el desarrollo de tareas de los colaboradores de la empresa HACOM 2021, por tanto, es necesario continuar con el fortalecimiento de la comunicación de aprendizaje a efectos de obtener mejores resultados en el desarrollo de las tareas.

Por lo expuesto, en atención a las conclusiones obtenidas materia del presente trabajo, resultaría necesario que la empresa HACOM, revise sus políticas de comunicación interna y pueda generar un plan de acción que fortalezca la comunicación hacia sus colaboradores, así como la difusión de sus canales comunicativos, que permitan una retroalimentación constante respecto a las tareas y/o funciones asignadas y a su vez, un mapeo de puestos para revalorizar las competencias individuales y grupales de cada uno de los colaboradores.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de la Administración*. [management fundamentals]. Pearson Education.
- Alvarez, R. (1995). *Estadística multivariante y no paramétrica con SPSS*. [Multivariate and nonparametric statistics with SPSS]. *Díaz de Santos*.
- Bunk, G. (1994). «La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales. [The transmission of competences in professional training and improvement] *Revista europea*. 1, 8–14.
- Cabrera, y Denisse. (2016). *Comunicación organizacional interna y desempeño laboral en la empresa SIC Líderes de servicios*. [Internal organizational communication and work performance in the SIC company Service leaders].
- Castañeda, M, Cabrera. A, Navarro.Y., De Vries.Wietse. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS*. [Data processing and statistical analysis using SPSS] Editora universitaria de PUCRS.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría de la Administración*. [Introduction to Management Theory] McGRAW-HILL.,
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. [Organizational Behavior] McGRAW-HILL.,
- Chiavenato. I. (2004). *Comportamiento organizacional*. [Organizational behavior] . Thomson.
- Drucker, P. F. (2002). *La Gerencia en la sociedad futura*. [Managing for the Next Society]
- Drucker, P. F. (1967). *El Ejecutivo Eficaz*. [The Effective Executive] .
- Guisande, C. Vaamonde, A. Barreiro, A. (2013). *Tratamiento de Datos con R, estadística y SPSS*. [Data Processing with R, estadística and SPSS] Díaz de Santos.
- Horacio, A. (2005). *Comunicación organizacional interna: procesos, disciplina y técnica*. [Internal organizational communication: processes, discipline and technique] Gesbiblo.

- Iglesias, Guerrero, Iglesias. (2017). *Modelo de gestión como herramienta para la competitividad de empresas familiares*. [Management model as a tool for the competitiveness of family-owned companies]. CompAs.
- Koontz, e. a. (2012). «Administración una perspectiva global empresarial. [Management a global business perspective] *Karen Estrada Arriaga*. p. 31.
- Maday, y. Cruz. (2019). *El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área de transportes de la empresa Doil International SAC de Chimbote 2018*. [The Organizational Climate and its influence on the work performance of employees in the transport area of the company Doil International SAC of Chimbote 2018.] Chimbote,
- Martín Serrano, M. (2009). « La comunicación en la existencia de la humanidad y de sus sociedades. [Communication in the existence of humankind and its societies]. *Revista MATRIZes*, 3 (1). pp. 1-8.» *Revista MATRIZes*. 3 (1). pp. 1-8.
- Martinez, C. (2016). *Estadística*. [Statistics]. ECOE Ediciones.
- Moreno-Luzón, M.D., Balbastre, F., Escribá, M. A., Lloria, M. B., Martínez, J.F., Méndez, M., Oltra, V. y Peris, F.J. (2000). «Los niveles de aprendizaje individual, grupal, organizativo y sus interacciones. [The levels of individual, group, organizational learning and their interactions]. *Obtenido de Un modelo de generación del conocimiento*. []. *Trabajo presentado en X Congreso de ACEDE*. Setiembre, Oviedo.
- Matos, F, Contreras, F. Olaya. J. (2020). *Estadística Descriptiva y probabilidad para la ciencias de la información con el uso del SPSS*. [Descriptive Statistics and Probability for Data Science with the use of SPSS]. Asociacion de Bibliotecologos del Perú,.
- Neyra. (2020). «Estrategias De Comunicación Interna Para Mejorar EL Desempeño Laboral En La Empresa Korea MOTOS SRL 2020. [Internal Communication Strategies To Improve Workplace Performance At Korea MOTOS SRL 2020]

- Ninozca, L. C. (2018). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa Sour Lima 2018*. [Organizational communication and job satisfaction in the company Sour Lima 2018] Comunicaciones SAC Lima-2016.
- Parra, Visbal, Ethel y Badde. (2019). *Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional*. [Quality of communication and employee attitude towards organizational change processes]. Universidad de la Costa.
- Pazmay, P. y. (2017). *Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación*. [Characteristics of communication in Ecuadorian companies: a first approximation]
- Pérez, R. y. (2019). «Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las PYMES. [Organizational culture and work performance of PYMES employees].» *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Pinilla, .A. (1972). *Relaciones humanas y laborales en la empresa*. Técnicos asociados S.A. [Human and labor relations in the company. Associated Technicians S.A.],
- Prieto, M. I. (2004). «La naturaleza dual de gestión del conocimiento: Implicaciones para la capacidad de aprendizaje y los resultados organizativos. [The dual nature of knowledge management: Implications for learning capacity and organizational performance] .» *Latinoamericana De Administración*.
- Quezada, N. (2017). *Estadística con SPSS 22*. [Statistics with SPSS 22]. Macro.
- Robbins, S. (1998). *La administración en el mundo de hoy*. [Management in today's world]. Pearson Educación.
- Robbins. (2009). *Comportamiento Organizacional*. [Organizational Behavior] Pearson Educación.
- Sanchez., Jotan y. (2019). *La comunicación en las Organizaciones Empresariales*. [Communication in Business Organizations].

- Santesmases Mestre, M. (1996). *Términos de marketing*. [Marketing terms] *Diccionario-Base de datos*. Pirámide.,
- Solano, Perugini . (2018). *Influencia de las virtudes organizacionales en la satisfacción, el compromiso y el desempeño laboral en las organizaciones argentinas*. [Influence of organizational virtues on job satisfaction, commitment and performance in Argentinas organizations]. *Centro Interamericano de Investigaciones Psicológicas y Ciencias Afines*.
- Taylor.T. (1981). *Los Principios de la Administración Científica*. [Los Principios de la Administración Científica]. Ateneo.,
- Visauta, B, Martori. J. (2003). *Análisis estadístico con SPSS para windows*. [Statistical analysis with SPSS for windows] . McGraw-hill.,
- Zumaran, Gutierrez, Calero, Villanueva, Ramirez, Maguiña, Guillen, Vega, Vilcapoma, Jimenez, Principe, Valverde, Valderrama. (2017). *Estadística para la Investigación*. [Statistics for Research]. Universidad Cesar Vallejo.,