



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS  
ECONÓMICAS

Comunicación Interna y Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa  
AGF Perú SA Lima, 2024.

**T E S I S**

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

**AUTOR**

Suarez Oliva, Jennyfer Xmenee  
<https://orcid.org/0000-0002-3453-1091>

**ASESOR**

Dr. Muñoz Muñoz, Ricardo  
<https://orcid.org/0000-0002-1768-0650>

Lima - Perú  
2024

# Inf\_similitud\_Suarez\_Oliva\_Jennyfer\_Xmenee

## INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a>	Fuente de Internet	7%
2	<a href="#">Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega</a>	Trabajo del estudiante	3%
3	<a href="#">Submitted to Universidad Privada del Norte</a>	Trabajo del estudiante	1%
4	<a href="https://recursosbiblio.url.edu.gt">recursosbiblio.url.edu.gt</a>	Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.umsa.bo">repositorio.umsa.bo</a>	Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a>	Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a>	Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://intra.uigv.edu.pe">intra.uigv.edu.pe</a>	Fuente de Internet	1%
9	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a>	Fuente de Internet	

**Dedicatoria**

A mis seres queridos por su indesmayable amor

### **Agradecimientos**

A mis familiares por su apoyo y por motivarme a seguir adelante  
y no claudicar en este desafío científico

## Índice de Contenido

Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos.....	iii
<b>Índice de Contenido.....</b>	<b>iv</b>
Índice de Tablas .....	v
Índice de Figuras .....	vi
Capítulo I: El Problema, Objetivos, Hipótesis.....	3
1.1 Planteamiento del problema .....	3
<b>1.1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.2 Definición del Problema.....</b>	<b>6</b>
1.2 Objetivos de la Investigación .....	6
<b>1.2.1 Objetivo general y objetivos específicos.....</b>	<b>6</b>
1.2.2 Delimitación del estudio.....	6
<b>1.2.3 Justificación e importancia del estudio.....</b>	<b>7</b>
1.3 Hipótesis.....	7
<b>Capítulo II: Fundamentos Teóricos de la Investigación.....</b>	<b>8</b>
2.1 Marco Teórico .....	8
2.2 Antecedentes de estudio .....	27
2.3 Marco Conceptual .....	30
Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos.....	31
3.1 Enfoque y Tipo y Diseño del Estudio.....	31
3.2 Población y Muestra.....	31
3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	31
3.4 Procesamiento de Datos.....	34
3.5 Ética de la investigación .....	35
Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados .....	36
4.1 Presentación de Resultados.....	36
4.2. Contrastación de Hipótesis .....	40
4.3 Discusión de Resultados.....	45
Conclusión y Recomendaciones .....	49
Conclusiones .....	49
Recomendaciones .....	50
REFERENCIAS .....	51
ANEXOS .....	58

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b>	Aspectos técnicos del instrumento: Comunicación Interna .....	32
<b>Tabla 2.</b>	Aspecto Técnicos del instrumento: Desempeño Laboral.....	33
<b>Tabla 3.</b>	Baremación del Cuestionario de Comunicación Interna.....	34
<b>Tabla 4.</b>	Baremación del Cuestionario de Desempeño Laboral.....	34
<b>Tabla 5.</b>	Factores Sociodemográficos en la muestra de estudio de trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024 .....	36
<b>Tabla 6.</b>	Factores Laborales en la muestra de estudio de trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024	37
<b>Tabla 7.</b>	Nivel de Comunicación Interna y sus factores en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024 .....	37
<b>Tabla 8.</b>	Nivel de Desempeño Laboral y sus factores en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024	39
<b>Tabla 9.</b>	Prueba de Normalidad para datos de Comunicación Interna y Desempeño Laboral y sus factores en la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024 .....	40
<b>Tabla 10.</b>	Relación de la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.....	41
<b>Tabla 11.</b>	Relación de la Comunicación Ascendente y el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.....	42
<b>Tabla 12.</b>	Relación de la Comunicación Descendente y el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024 .....	43
<b>Tabla 13.</b>	Relación de la Comunicación Horizontal y el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024 .....	45
<b>Tabla 14.</b>	Matriz de operacionalización de la V1: Comunicación interna .....	58
<b>Tabla 15.</b>	Matriz de operacionalización de la V2: Desempeño laboral .....	58

## Índice de Figuras

<b>Figuras 1.</b>	Procesos de la comunicación.....	14
<b>Figuras 2.</b>	Teoría de motivación-higiene: situaciones según el nivel de los factores .....	24
<b>Figuras 3.</b>	Modelo JD-R.....	25
<b>Figuras 4.</b>	Enfoque de equidad de Homans .....	26
<b>Figuras 5.</b>	Modelo de Montes y Llana.....	26

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación de la Comunicación Interna con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú S.A. Lima, 2024, investigación realizada de tipo descriptivo, correlacional bajo un diseño no experimental, transversal en una muestra de 36 trabajadores determinados de forma no probabilística en su tipo censal; los instrumentos utilizados fueron validados: cuestionario de comunicación interna con un KMO 0.658 y una sig 0,001 y una confiabilidad con alfa de Crombach 0.958 y para la escala de Desempeño Laboral una validez mediante KMO 0.757 y sig 0,001 y confiabilidad con alfa de Crombach 0.955. Los Resultados evidencian que la Comunicación Interna el 50% se visualiza en niveles de riesgoso a muy deficientes; y un 50% de bueno a excelente. y para el desempeño laboral un 22.2% se visualiza en niveles de mediocre a muy bajo; y un 77.8% de bueno a excelente. Concluyéndose que no se observa relación  $-0,050$  p valor sig.  $0,696 < 0,05$  entre la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral. Es decir que la comunicación interna en la empresa en estudio no es un factor que pueda estar incidiendo de forma significativa sobre el Desempeño laboral de los colaboradores.

**Palabras clave:** Comunicación interna, Desempeño laboral, Eficiencia, Productividad

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between Internal Communication and Work Performance in workers of the Company AGF Perú S.A. Lima, 2024, research carried out of a descriptive, correlational type under a non-experimental, transversal design in a sample of 36 workers determined in a non-probabilistic way in their census type; The instruments used were validated: internal communication questionnaire with a KMO 0.658 and sig 0.001 and a reliability with Crombach's alpha 0.958 and for the Work Performance scale a validity through KMO 0.757 and sig 0.001 and reliability with Crombach's alpha 0.955. The Results show that 50% of Internal Communication is seen at risky to very deficient levels; and 50% from good to excellent. and for job performance, 22.2% are seen at levels from mediocre to very low; and 77.8% from good to excellent. Concluding that no relationship is observed -0.050 p sig value.  $0.696 < 0.05$  between Internal Communication and Work Performance. That is to say, internal communication in the company under study is not a factor that could be significantly affecting the work performance of employees.

**Keywords:** Internal communication, work performance, efficiency, productivity

## **Introducción**

La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. En la comunicación Interna de las empresas los empleados se convierten en los clientes internos, porque cumplen un rol doble, como emisores y receptores de la misma institución.

La comunicación interna manejada acertadamente fomenta el trabajo asociado o cooperativo, potenciando el conocimiento de los empleados y su rendimiento, lo que se refleja en los resultados empresariales obtenidos.

Por otro lado, respecto al Desempeño Laboral se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

En este sentido, la presente investigación busca conocer la incidencia que posee la Comunicación Interna en una empresa operativa del rubro de la construcción sobre el desempeño de sus colaboradores. Para ello se ha estructurado el estudio en cinco capítulos siendo estos:

Capítulo I: Fundamentos teóricos de la investigación, en el cual se realiza el análisis teórico de la investigación para cada una de sus variables, desglosándose en su marco histórico, su marco teórico, sus antecedentes (nacionales e internacionales) y finaliza con su marco conceptual.

Capítulo II: El problema, objetivos, hipótesis y variables, en el cual se aborda la realidad problemática en estudio desde un contexto general hasta un contexto específico, se desarrollan los antecedentes teóricos, se plantean la finalidad y delimitación del estudio, se formulan las preguntas, los objetivos y las hipótesis de la investigación y se finaliza con la definición y operacionalización de las distintas variables.

Capítulo III: Método, técnica e instrumentos, en el cual se indica la población y muestra del estudio, el enfoque de investigación y su respectivo diseño, la técnica a utilizar y su respectivo instrumento, los principios éticos en los que se soporta el estudio y el procedimiento a seguir para el análisis de los datos.

Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados, en el cual se realiza el análisis descriptivo de cada uno de los ítems que conforman el instrumento empleado y las dimensiones

y variables en estudio, así mismo, se realiza el análisis inferencial en el cual se procede a comprobar cada una de las hipótesis planteadas en la investigación.

Conclusión y recomendaciones, formulándose las conclusiones a partir de los hallazgos encontrados en el desarrollo del estudio, y se formulan posteriormente las recomendaciones que son viables para la entidad en estudio.

## **Capítulo I: El Problema, Objetivos, Hipótesis**

### **1.1 Planteamiento del problema**

#### **1.1.1 Descripción de la Realidad Problemática.**

La comunicación interna se clasifica como un elemento importante de la organización, porque el procesamiento correcto de la información de la empresa puede transmitir valores basados en la identidad a los socios comerciales y crear una comprensión clara de la visión, misión y objetivos de la empresa. Sin embargo, la falta de práctica crea un ambiente de trabajo donde surgen problemas, pero si aún existe esta comunicación, los compañeros de trabajo son más productivos y se hacen los cambios organizacionales apropiados. Por lo tanto, estas dos variables van de la mano para que una organización tenga éxito.

Actualmente, hablar de comunicación interna no es nuevo, pues todavía es un tema que a algunas empresas no les importa. Analizando el problema desde una perspectiva global, una de las mayores excusas es la cantidad de personas que ya están en la empresa, pero en lugar de ver esto como una oportunidad para construir conexiones entre sus miembros, es más una desventaja y una falta de justificación. formación en esta área. De igual forma, los servicios que brindan las empresas de seguridad alrededor del mundo no siempre están realmente interesados en la comunicación interna, ya que muchas veces esta se enfoca en la comunicación externa, tratando de brindar un mejor servicio a los ciudadanos, al mismo tiempo que se reduce el ambiente laboral en el que se desempeñan los empleados.

Cabe mencionar que los empleados de las empresas de seguridad utilizan la comunicación como la herramienta más importante para lograr objetivos individuales o colectivos. Así, se puede argumentar que la comunicación confirma el nivel de efectividad de los procedimientos internos y externos de la organización (Sofaer & Friminger, 2017, citado en Medina & González, 2018).

A pesar del importante papel que desarrollan las áreas de comunicación interna, aún tienden a minimizar su importancia en las empresas, ya que hay muchas empresas que no cuentan con áreas de comunicación. Pero aparecen en redes sociales, sitios web, folletos de empresas, informes anuales e incluso campañas de relaciones públicas.

Igualmente, se afirma que el abandono de las áreas de comunicación puede generar problemas en la imagen de la empresa y, por ende, en su reputación, debido a que la falta de áreas de comunicación genera relaciones de comunicación débiles, un clima laboral negativo y baja productividad (Medina y Gonzáles, 2017). Asimismo, una mala comunicación interna puede llevar al incumplimiento de metas, acciones no solo por desconocimiento en esta

materia, sino también por parte del departamento del organigrama de la agencia, porque puede estar mal planificado y/o mal situado.

Otro investigador revela que: El problema que enfrenta la comunicación interna es dónde se ubica el organigrama y si es funcionalmente dependiente o independiente. Por ello, siempre se ha recomendado que el Servicio de Comunicaciones esté bajo gestión y no vinculado a ninguna otra área. De esa manera, sabrás el alcance y la libertad que necesitas para trabajar en ese campo (Castillo, 2018).

En España, se determinó a través de un diagnóstico a las empresas de seguridad que los líderes y los trabajadores subalternos ven la comunicación interna de manera diferente, ya que los primeros la valoran positivamente mientras que los otros lo ven negativamente. La dirección y sus colaboradores, así como los cargos intermedios, los responsables y el personal de base, parecen estar distanciados. Por lo tanto, se estima la comunicación interna de manera opuesta entre las diversas realidades (March et al., 2002).

Según él, la dirección de una empresa debe estar al tanto de los cambios que ocurren en una organización para tomar medidas adecuadas y aplicarlas a sus empleados, ya que deben estar motivados para brindar un buen servicio a sus clientes. (Medina, 2010). En Argentina, la mayoría de las empresas privadas en cada provincia no tendrían un departamento de comunicación especializado para llevar a cabo las funciones específicas del área, sino que serían reemplazados por comités o subcomités específicos, departamentos de educación e investigación, y otros departamentos encargados de la comunicación interna y externa de la institución. (Pelitti, 2016).

En la actualidad, es complicado tener un departamento de comunicaciones en una empresa, ya que estarían enfocándose en sus clientes en lugar de priorizar las relaciones entre sus empleados, lo que resultaría en una labor paupérrima y baja satisfacción, ya que las empresas estarían implementando las mismas estrategias tanto para su público externo como para su personal interno. Es fundamental comprender la importancia del clima laboral en una institución, ya que si es ideal, mejorará la calidad de vida de los empleados, reducirá el conflicto y aumentará la motivación. Por lo tanto, mejora el trabajo en equipo y la productividad.

En la actualidad, en Perú, las organizaciones empresariales buscan la forma de hacerse más competitivas dentro de su ramo, conllevando, necesariamente a que adopten estrategias eficaces a fin de que estas puedan garantizar el éxito esperado y el cumplimiento de sus metas. Técnicamente, se adoptan herramientas de mejoramiento, que están cimentadas en los nuevos enfoques que se establecen en el ámbito empresarial (gestión estratégica, gestión de recursos humanos, inducciones, aplicación de herramientas que permitan el cambio organizacional), a

fin de alcanzar el éxito a corto, mediano y largo plazo con la idea de establecer metas que conlleven el alcance de los planes estratégicos empresariales, todo ello enfocado al cumplimiento de la visión, misión, valores etc. de la empresa de Seguridad de Lima Metropolitana, elementos que aglutinados correctamente van a señalar el compromiso de los colaboradores a la identificación con la institución, a través de un sentimiento de compromiso para alcanzar los objetivos de la misma.

Ante este escenario, el incremento de la competencia en materia de la enseñanza de educación superior donde se involucra la empresa de Seguridad de Lima Metropolitana, hace que busquen la manera de poder ser más competitivas. Dentro de este deseo válido, se encuentra la aplicación de técnicas empresariales, lo cual a través de los resultados buscará mejorar las capacidades de los colaboradores.

La comunicación interna está presente en todas las organizaciones, ya sea de manera formal o informal. Por tal motivo, una buena comunicación interna no debe faltar para un excelente desarrollo organizacional, lo cual facilitará al personal de la empresa en estudio desarrolle herramientas necesarias para un buen desempeño en el trabajo, creando un clima laboral adecuado.

La importancia de esta investigación conlleva a conocer el diseño e implementación de una propuesta de comunicación interna orientada a alcanzar los objetivos planteados de la empresa de AGF S.A. Asimismo, demostrar que las estrategias utilizadas servirán para ayudar a la Oficina de Recursos Humanos de la empresa en estudio, a tener la certeza de poder elegir los mejores cursos, talleres, capacitaciones para el desarrollo del personal; de tal forma que ayude a la vez a la institución contar con una fuerza de recursos humanos donde las competencias sean su principal fortaleza. Asimismo, se mostrarán las estrategias de comunicación interna utilizadas que ayudarán en la gestión del talento del personal de la empresa AGF S.A.

Si bien es cierto, hoy en día existen muchas herramientas de soporte, como son los sistemas de información, es necesaria la capacitación adecuada, así como personal especializado para volver eficientes las actividades críticas. Es por ello, que se viene implementando en la empresa AGF S.A. La medición de competencias y habilidades.

En tal sentido, la importancia de la propuesta de comunicaciones cobra gran importancia en el impacto de los resultados que tenga dicha evaluación, ya que es una de las formas de transmitir abiertamente los propósitos de la evaluación y poder romper la mala impresión que tiene el trabajador sobre esta medición.

### **1.1.2 Definición del Problema**

¿En qué medida la Comunicación Interna se relaciona con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú S.A. Lima, 2024?

¿Cuál es el nivel de Comunicación Interna y sus factores en trabajadores de la Empresa AGF Perú S.A. Lima, 2024?

¿Cuál es el nivel de Desempeño Laboral y sus factores en trabajadores de la Empresa AGF Perú S.A. Lima, 2024?

¿En qué medida la Comunicación Interna se relaciona con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú S.A. Lima, 2024?

Problemas específicos

¿En qué medida la Comunicación ascendente se relaciona con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú S.A. Lima, 2024?

¿En qué medida la Comunicación descendente se relaciona con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú S.A. Lima, 2024?

¿En qué medida la Comunicación horizontal se relaciona con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú S.A. Lima, 2024?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo general y objetivos específicos**

Determinar la relación de la Comunicación Interna con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú S.A. Lima, 2024

Identificar el nivel de Comunicación Interna y sus factores en trabajadores de la Empresa AGF Perú S.A. Lima, 2024

¿Identificar el nivel de Desempeño Laboral y sus factores en trabajadores de la Empresa AGF Perú S.A. Lima, 2024?

Determinar la relación de la Comunicación ascendente se relaciona con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú S.A. Lima, 2024

Determinar la relación de la Comunicación descendente se relaciona con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú S.A. Lima, 2024

Determinar la relación de la Comunicación horizontal se relaciona con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú S.A. Lima, 2024

### **1.2.2 Delimitación del estudio**

El estudio se desarrolla en el año 2024, tomando en cuenta dos variables estrategias de comunicación interna y desempeño laboral, aplicado en la empresa AGF Perú S.A. de Lima.

### **1.2.3 Justificación e importancia del estudio.**

La presente investigación de enfoque administrativo con incidencia en los recursos humanos: estrategias de comunicación interna y el desempeño es de amplia importancia; desde el punto de vista práctico ya que conduce a la mejora de la comunicación en el talento humano, prevenir riesgos en el personal de la empresa en estudio y su posible impacto en la productividad de los recursos humanos; repotenciando los canales de comunicación de la empresa que se realiza la presente investigación.

Asimismo, en la justificación teórica, este estudio corrobora la importancia de estrategias de comunicación interna que tienen un efecto indirecto o directo en el desempeño laboral; considerando los cambios del área administrativa producto de la rotación de personal que se tiene en la empresa; con el presente estudio se corroborará o se aportará nuevos comportamientos de las variables de estudio.

Igualmente, en cuanto a la justificación metodológica, esta investigación es importante porque se aplicará el método correlacional en el cual se observarán los diversos cruces estadísticos que servirá para un proceso inferencial en la población que se aplicó el estudio; además del uso de estadísticos de prueba para corroborar y establecer los niveles de relación entre las variables y dimensiones.

Por otro lado, en cuanto a la justificación práctica mediante los resultados del estudio se podrá replantear un mejoramiento constante en el área administrativa que redundará en un efecto positivo para los colaboradores de la empresa AGF Perú S.A. de Lima; además, de constatar la comunicación asertiva entre los colaboradores. Aspecto que conlleva a nuevas decisiones y a un mejoramiento en los procesos comunicacionales que redundará en una gestión saludable para la empresa.

También, esta investigación es importante porque los datos contribuirán en establecer estrategias de mejora continua en la comunicación interna.

### **1.3 Hipótesis**

Existe relación directa y significativa de la Comunicación Interna con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú S.A. Lima, 2024

Existe relación directa y significativa de la Comunicación ascendente se relaciona con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú S.A. Lima, 2024

Existe relación directa y significativa de la Comunicación descendente se relaciona con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú S.A. Lima, 2024

Existe relación directa y significativa de la Comunicación horizontal se relaciona con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú S.A. Lima, 2024

## Capítulo II: Fundamentos Teóricos de la Investigación

### 2.1 Marco Teórico

#### Comunicación Interna

##### *Definición de comunicación interna*

La comunicación interna se enfoca en el público interno, que es el grupo de personas que están directamente relacionadas con una institución. La comunicación interna es un área de intervención de las relaciones públicas y de recursos humanos, y generalmente se asocia con el ámbito empresarial y privado. En el ámbito de la comunicación interna, es esencial fomentar y guiar las opciones de abordaje que ofrece esta disciplina, cuyo ámbito de acción es amplio. (García, 2020).

La comunicación juega un papel importante en la parte organizativa y el manejo adecuado de la información, según varias conceptualizaciones. (Balerezo, 2019); De acuerdo con otro autor, la comunicación es el componente fundamental de toda interacción, sin ella nada se logra ni se obtiene. La comunicación ocurre naturalmente entre las personas, lo que hace que haya una serie de factores en una relación que si se elimina uno de ellos, la relación ya no funcionaría. (Guardia, 2015).

Asimismo, otro autor sostiene que La organización también se conoce como un ente objeto de estudio de la ciencia donde influyen disciplinas como la economía, la comunicación y la psicología entre otras, y es el conjunto de estructuras administrativas encargadas de hacer que los objetivos y metas se cumplan con el apoyo mutuo de todos los integrantes de una empresa. (Charry, 2018). Desde otro punto de vista, la gestión es una empresa, organización o institución que trabaja siguiendo pautas que deben seguirse y respetarse. El objetivo es crecer y desarrollarse a lo largo de los años y para que siga siendo así, nuestros compañeros son: Personas abiertas al cambio, a contribuir e intercambiar buenas ideas en beneficio de la gestión. (Camarena, 2016).

Además, se define la comunicación interna como una prioridad que asegura que los valores corporativos sean difundidos y reflejados en toda la empresa y la sociedad. Es por tanto una herramienta estratégica que crea la cultura organizacional adecuada y contribuye a las buenas relaciones entre todos los miembros de la organización. (Sánchez .2019).

Por otro lado, otro investigador afirma que la comunicación interna se puede definir como "un conjunto de métodos, prácticas y procedimientos para facilitar la interacción y el intercambio de información entre compañeros y la empresa y su entorno". Existe una relación

estable entre el entorno interno y externo de la empresa, lo que facilita el logro de las metas y objetivos comerciales. (Villareal, 2019).

En el caso de una empresa, esto incluye accionistas, directores, empleados, contratistas, etc. En este comunicado se pueden escribir los siguientes términos:

**Formal:** Cuando el contenido sólo menciona términos de trabajo. Por lo general, la escritura se utiliza como lenguaje. Es lento porque hay que seguir todos los procedimientos.

**Informal:** Cuando a pesar de mencionar situaciones laborales, la comunicación utiliza canales informales (reuniones en salas fuera del área privada de trabajo, reunión en el pasillo, café, almuerzo o, etc.).

Asimismo, se indica que puede existir un desajuste entre los sistemas de información utilizados por la empresa para las comunicaciones externas y los utilizados para fines internos. En ocasiones, debido al desequilibrio de los dos tipos de información (externa e interna), los empleados se enteran de lo que sucede en la empresa a través de actividades externas como los medios de comunicación, los proveedores e incluso la competencia. (García, 2020).

El concepto más utilizado, tanto a nivel teórico como profesional, es el de comunicación interna que muestra cómo gestionar tus actividades. Este concepto de denuncia de irregularidades es sencillo porque tiene como objetivo informar a los empleados sobre lo que sucede en la empresa. No se pretende implicar a los miembros de la empresa, sino que la idea es informarles (preferiblemente en el departamento de comunicación interna). Este concepto de comunicación interna tiene un significado claro en aquella comunicación, es decir, comunicación, que se da sólo hacia abajo, desde la organización hacia los subordinados (Capriotti, 1998).

También explica que el objetivo de la comunicación interna en la empresa es organizar el trabajo de todos los miembros. La comunicación interna es uno de los factores más importantes que muestra la relación entre los diferentes departamentos de una organización empresarial. Por tanto, la gestión no puede sobrevivir sin comunicación. De lo contrario, los empleados no sabrán lo que están haciendo sus compañeros de trabajo, los gerentes no obtendrán información y los supervisores no podrán dar consejos. El trabajo no se puede programar. La cooperación se vuelve imposible porque las personas no pueden compartir sus necesidades y sentimientos con los demás. Se puede decir que todas las actividades de comunicación están influenciadas por la gestión de alguna manera (García, 2020)

El mismo autor, señala que cuando la comunicación es efectiva aumenta la eficiencia y aumenta la satisfacción laboral. Los empleados son más conscientes de sus obligaciones

laborales y están más comprometidos con ellas. De lo contrario, el impacto en la organización será muy negativo y conducirá a la clásica situación de mala o mala comunicación interna.

Una instrucción que viola si se sigue un método. ¿Siguen siendo eficaces o son ineficaces, interfiriendo entre sí, creando diferentes condiciones sobre las que no tienes control? Algunos departamentos analizarán o descartarán el trabajo realizado por otros e ignorarán sus propios objetivos y las formas de alcanzarlos. Algunas personas no confían en las autoridades e insisten en sus métodos nuevos o ineficaces.

#### *Evolución de la comunicación interna*

Con el surgimiento de la teoría de las relaciones humanas, comenzó a centrarse en la investigación en grupo. Su trabajo fue examinado y analizado, y los investigadores comenzaron a considerar las cuestiones de comunicación intergrupala como tema de investigación y a mejorar las habilidades de los gerentes a través de actividades humanas para crear una cultura que les permita abordar eficazmente los problemas de comunicación difíciles. Se realiza el primer paso, llamado comunicación interna o simplemente comunicación interna. Este seudónimo se utilizará más adelante en esta investigación. (Robbins, 2009).

Aunque la comunicación siempre ha existido en las organizaciones, no fue hasta la década de 1990 que comenzó a atraer la atención de estudiosos de la gestión, empresarios y directivos interesados en mejorar el desempeño en unos pocos años. No sólo en el ámbito laboral, sino también en todas las personas que realizan actividades cotidianas (García, 2017).

La necesidad de las organizaciones de comunicarse con sus miembros y gestionar la información que les llega ha hecho que la función de comunicación pase de un papel pequeño a una función dominante que ostenta en la actualidad. Esto se debe a que es una tarea comunicar múltiples objetivos relacionados con la satisfacción de las necesidades de los empleados o el logro de objetivos finales como la eficiencia y la productividad. (Robbins, 2009).

En los últimos años el enfoque de la comunicación interna se ha visto obligado a adaptarse a numerosos cambios en el ámbito laboral. escribe sobre cambios en las organizaciones que afectaron el lugar de trabajo y, a su vez, a los empleados. Argumentó, que “el entorno general es competitivo, más global que en el pasado y más interdependiente de otras organizaciones. Estos cambios ejercieron presión sobre los empleados de hoy creando la necesidad de un enfoque más coordinado para las comunicaciones de los empleados ( Argenti, 2018).

Para hacer frente a estos cambios, un estudio realizado por *Conference Board*, una organización de investigación y membresía empresarial, preguntó a los gerentes de más de 200

empresas que consideraban una comunicación efectiva con los empleados. La junta creía que la comunicación efectiva debería: mejorar la moral, crear una relación positiva entre los empleados y la gerencia, informar a los empleados sobre los cambios internos, explicar los beneficios de los empleados y aumentar la comprensión sobre las metas y la cultura de la organización (Troy, 2019). Estos objetivos demostraron el comienzo de un cambio de la simple comunicación unidireccional hacia el desarrollo de planes estratégicos de comunicación.

Argenti identificó problemas en la comunicación de los empleados, la función de los jugadores clave y la comunicación bidireccional, pero aún no se había explorado la investigación sobre la relación entre los empleados y la comunicación interna. La función y la estructuración de la comunicación interna ha experimentado cambios menores en los últimos años y posiblemente esté experimentando lo que podría ser su mayor cambio hasta el momento con la introducción del compromiso de los empleados. Los cambios dinámicos que ocurren en la fuerza laboral que Argenti y el *Conference Board* señalan requieren un nuevo enfoque (Robbins, 2009).

Hasta la fecha, la riqueza de la investigación sobre el impacto de la comunicación interna ha estado dominada por su relación con la satisfacción laboral y la productividad. Estos estudios se han centrado en el acto de comunicar y los efectos que tiene sobre cómo se sienten los empleados hacia la organización para la que trabajan. Este estudio busca explorar si la comunicación interna, incluyendo tanto el acto de comunicar como los medios utilizados, afecta el compromiso de los empleados.

La investigación de examinó la implementación de un programa de intervención de comunicación organizacional en una planta de fabricación médica (Hunt & Ebeling, 2017). Dicho autor incluyó dos preguntas de investigación. Las preguntas evaluaron si los niveles de satisfacción mejorarían después de la implementación del programa de comunicación estructurada. También examinaron los niveles de productividad en relación con la implementación del programa de comunicación. El estudio longitudinal de diez semanas incluyó a 90 miembros de una unidad de trabajo.

Los investigadores observaron diez reuniones semanales en las que la gerencia daba conferencias a los empleados de primera línea. Estos empleados también completaron varios cuestionarios de actitud y satisfacción laboral. La intención del programa de intervención era “comunicar la gestión descendente a los miembros” e incluía información específica sobre el desempeño de la unidad, su papel en relación con la planta y la relación de la planta con la empresa en general (García, 2017)

Si bien los resultados de productividad fueron mixtos, encontraron una relación significativa entre el programa de comunicación y la satisfacción laboral. Sin embargo, también se observó que el programa de comunicación fue solo un factor que contribuyó a la satisfacción y que el nivel de satisfacción también es el resultado de que los empleados se sientan apreciados (Hunt & Ebeling, 2017).

Otros investigadores demostraron que la comunicación era central para muchas variables positivas, buscaron estudiar la relación aún más. Fundado en la teoría de la discrepancia, que planteó tres hipótesis que prueban la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral. El estudio administró cuestionarios a 184 estudiantes universitarios y se le pidió a cada uno que pensara en su trabajo actual o anterior al responder (King et al., 2018 Citado en Asif & Sargeant, 2020) con la esperanza de.

Los resultados del estudio mostraron que: existen relaciones consistentemente fuertes y positivas entre la comunicación que los empleados reportan recibir de sus supervisores y su satisfacción tanto con la supervisión como con el trabajo en general. Estos resultados eran esperados ya que investigaciones anteriores ya habían encontrado estas correlaciones (King et al., 2018).

buscaron definir procesos de comunicación efectiva y desarrollar un modelo para la comunicación interna. Aunque no proporcionaron preguntas de investigación ni hipótesis, afirmaron que el propósito de su estudio era explorar una variedad de problemas de comunicación interna en el contexto de dos importantes High Street Banks (Asif & Sargeant, 2020). Su enfoque cualitativo incluyó entrevistas personales con 31 empleados durante un período de seis meses. A través de estas entrevistas encontraron que la comunicación interna efectiva produjo seis resultados clave: visión compartida, satisfacción laboral, enfoque de servicio, empoderamiento, compromiso, y, lealtad.

Dichos autores, identificaron nuevas variables para la comunicación interna. Estas variables eran de naturaleza más compleja al ir más allá de las medidas de satisfacción laboral. El estudio introdujo nuevas relaciones entre la comunicación interna y los empleados y, por lo tanto, exigió el examen de estas variables adicionales. Sin embargo, el estudio no exploró si existía un vínculo entre estas nuevas variables y el compromiso de los empleados.

Por otro lado, otros investigadores comenzaron a descubrir que la comunicación no solo mejoraba la satisfacción de los empleados, sino que también generaba identificación con la organización, confianza, apoyo en las metas organizacionales, compromiso, reputación, credibilidad, retención y valor para los accionistas (DeRidder et al., 2004).

Por otro lado, otros investigadores realizaron un estudio sobre el impacto de la comunicación interna y la percepción externa de la empresa y cómo afectaba la identificación de un empleado con la organización. El estudio se basó en la teoría de la identidad social o la cognición de la pertenencia a un grupo y el valor y el significado emocional asociado a esta pertenencia. Presentaron cinco hipótesis centradas en el efecto de la comunicación de los empleados sobre el prestigio externo y la identificación organizacional. Se enviaron más de 5000 cuestionarios a tres organizaciones diversas con una tasa de respuesta de más del 40%. Los datos mostraron una relación significativa entre el clima positivo de comunicación interna y la identificación organizacional; se encontró que los empleados que tenían sentimientos positivos hacia la comunicación interna que recibieron a su vez se identificaron más estrechamente con la organización (Smidt et al.).

Se produjo un cambio en la comunicación interna con la introducción de la aplicación de estrategias de marketing a los empleados. escriben que: la noción de marketing interno, en la que las empresas se consideran mercados y los empleados como clientes internos, surgió durante la década de 1980 (Debussy et al. 2018).

De la misma manera, referido investigador explica que la lealtad de los clientes externos está impulsada por su satisfacción, también lo es un empleado con su satisfacción laboral. Ellos, realizaron un estudio sobre las dimensiones de la comunicación de marketing interno y el uso de nuevos medios en las organizaciones. Su marco teórico estaba compuesto por las teorías de las partes interesadas, la comunicación, las relaciones públicas y el marketing.

También pretendieron que la comunicación interna se componía de cuatro constructos, señalaría los constructos como, clima de trabajo ético, confianza mutua, actitud hacia la innovación y alineación de objetivos de empleado/organización. Señalaron que el marketing interno debe incluir un proceso de comunicación bidireccional entre la gerencia y los empleados y que su importancia radica en su capacidad para llegar y motivar a los empleados de nivel inferior dentro de las organizaciones. Su estudio incluyó cinco proposiciones con tres mostrando resultados significativos. La proposición uno mostró que el uso de nuevos medios en el lugar de trabajo se relaciona positivamente con la percepción de un clima de trabajo ético y confianza mutua dentro de la organización (Debussy et al. 2018).

La propuesta dos encontró una relación positiva entre los nuevos medios y las actitudes organizacionales hacia la innovación y la alineación de las metas de un empleado con las de la organización. Además, encontró que el uso de nuevos medios, en particular la Intranet, influyó positivamente en la comunicación de marketing interno. Las organizaciones descubiertas que se esfuerzan por comunicarse de manera efectiva se beneficiarían del uso de nuevos canales de

medios. También descubrió que las organizaciones que reconocían a sus empleados como partes interesadas clave eran más eficaces (Debussy et al. 2018).

En complemento, otros investigadores indicaron que: el marketing interno adopta las herramientas tradicionales del marketing para desarrollar y distribuir productos de trabajo a los empleados, (los) clientes internos. Definieron los productos del trabajo como: información, conocimiento, entorno físico y social, y las herramientas necesarias para que los empleados realicen con éxito su trabajo al mismo tiempo que alcanzan las metas organizacionales y personales (Keller et al., 2018)

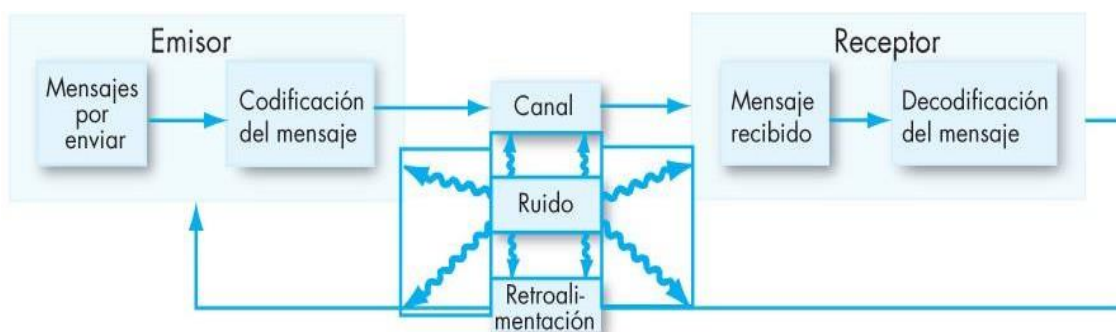
Dichos investigadores introdujeron la promoción interna como comunicación interna efectiva mediante el uso de interacciones cara a cara, reconocimiento y recompensas. Su estudio encontró que al tratar a los empleados con el mismo nivel de servicio al cliente que se brinda a los clientes externos y aplicar estrategias de marketing tradicionales, hubo un aumento en la satisfacción de los empleados (Keller et al., 2018).

### ***Funciones de la comunicación interna***

En cuanto a la comunicación interna, los investigadores sugieren los siguientes aspectos: Controlar el comportamiento de los miembros de la organización, motivarlos a hacer lo que tienen que hacer y brindarles una forma de expresar sus sentimientos y dar información sobre la decisión (Robbins & Judge, 2020).

Como puedes ver, la comunicación interna es el intercambio de mensajes dentro de la empresa. La comunicación interna es, por tanto, una interesante herramienta en la gestión del talento, integrada en la política de personal. El objetivo principal es establecer procesos de comunicación que permitan a la empresa y a sus empleados alcanzar sus objetivos.

**Figuras 1.** *Procesos de la comunicación*



FUENTE: Robbins y Judge (2020)

La figura 1 muestra En el proceso de comunicación, este es el paso entre la fuente y el receptor, donde se expresan el significado y el conocimiento

### Instrumentos de la comunicación interna

En el marco del presente estudio, se consideran las herramientas de comunicación interna como soporte físico del mensaje que el emisor quiere enviar al receptor. Se clasifican en dispositivos orales, escritos o electrónicos. Entonces, para enviar un mensaje, puedes utilizar los avisos en la pizarra o los círculos en la oficina. En este caso, se crea un dispositivo. También puedes utilizar herramientas verbales, como conferencias telefónicas o hablar con los empleados, o herramientas electrónicas, como enviar un correo electrónico a cada empleado.. (Aparecida & Franca, 2013).

En el marco de la teoría de la comunicación, los términos apoyo y herramienta pueden utilizarse como sinónimos de herramienta. Algunas de las herramientas más importantes utilizadas para enviar mensajes se describen a continuación. Aquí hay más información sobre herramientas de escritura:

Notas internas: escriba siempre con permisos claros. Cada memorando debe abordar un asunto de forma clara y concisa, desde órdenes de trabajo hasta conferencias telefónicas y una variedad de asuntos importantes y/o urgentes. Una de las ventajas de este soporte es que brinda consistencia en la información escrita, por lo que es bueno para aumentar tu credibilidad. También podrás gestionarlo más tarde y podrás delegar responsabilidades. (Robbins, 2009);

Un investigador resalta algunos aspectos esenciales como: Carta a los empleados: Mencionada utilizada para transmitir información importante como resultados, cambios de gestión, etc. Su ventaja radica en la rapidez de llegada y el efecto en el remitente, por lo que es necesario personalizarlos. Círculo: A menudo se utiliza para comunicar temas más pequeños relacionados con los aspectos sociales de una organización. (Bermejo, 2019).

Otro investigador resalta que se colocan en un lugar de tránsito seguro del personal, pueden contener información general, normativas institucionales e informaciones que intercambia el personal. Es necesario que su contenido este ordenado para que visualmente sea de rápida lectura y notorio el cambio periódico de su información Cartelera interna: Cuervo, 2018).

Igualmente, se explica otras formas como Carteles o Posters, Se utiliza para concienciar a los empleados, especialmente sobre aspectos estratégicos de la gestión (calidad, seguridad e higiene, entrega). Asimismo, tableros de anuncios/periódicos/publicaciones/revistas de oficina: este tipo de herramientas internas mantienen a los empleados informados, motivados y unidos. La clave es combinar información de múltiples fuentes. Así, existe comunicación ascendente,

descendente y lateral. Además, la identificación de la pertenencia y su contenido, por un lado, es la valoración como individuo, por el otro, la pertenencia. (Bermejo, 2019).

Cajas y programas inteligentes: permiten que las ideas y los conocimientos de los empleados junior se comuniquen a los gerentes basándose en la experiencia directa del puesto. Quien lleva a cabo la revisión es la comisión de licitación, que sólo puede hacerlo si sus actividades son aprobadas por la política económica correspondiente. (Charry, 2018);

Informes: Se utilizan para comunicar ideas e información, influir en decisiones, iniciar acciones específicas o persuadir a un objetivo específico.

Manual operativo: guía estructurada de procedimientos operativos para la recopilación de información técnica, operativa e histórica. Ayudar a planificar y coordinar actividades.

Folletos: para fines especiales, como la implementación de nuevos procedimientos, deben realizarse de manera simple y significativa en el contexto de un programa de notificación interno (Bermejo, 2019).

Los instrumentos de carácter oral son:

Reuniones con directivos y compañeros: El objetivo principal de la comunicación interna son las reuniones grupales que se realizan periódicamente a todos los niveles, en las que se organiza la transmisión de información básica. La información relevante se puede transmitir de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba en un nivel, comunicándose directamente en cada nivel.

Las reuniones pueden eliminar la sensación de aislamiento entre diferentes miembros de un departamento o grupo de trabajo especial. Afrontan problemas normales, fortalecen el espíritu del grupo y, como consecuencia directa, contribuyen a la motivación y la identificación de la persona con la institución. ii) Comisión: Plantear el problema y proponer una solución que se recoge teniendo en cuenta todos los detalles. (Aparecida & Franca, 2013).

Círculos de calidad y grupos de trabajo: importantes para la implementación de un programa de gestión de calidad total.

Charlas/reuniones frecuentes: las oportunidades para discusiones informales y una buena comunicación permiten a los colegas expresar sus inquietudes. Para facilitar la comunicación, es mejor que los gerentes escuchen y hagan preguntas sobre la naturaleza y el estado de la persona con la que están hablando. De esta manera podrás tomar una decisión clara. norte. (Bermejo, 2019).

Conversaciones telefónicas con colegas: argumentaron que esta es una forma conveniente de comunicarse rápidamente con colegas de oficina que tienen poco acceso a las comunicaciones internas. El remitente llama a uno o más destinatarios desde su oficina o casa

para obtener la información que necesitan y responder rápidamente a ese mensaje. No debe utilizarse como motivo para defender o controlar a los compañeros, sino como muestra de interés personal (Cuervo, 2018).

Las celebraciones, los viajes y los viajes conjuntos son excelentes oportunidades para reuniones relajantes. Los empleados aprecian la participación de la gerencia y estas reuniones improvisadas entre empleados a menudo toman más tiempo que las reuniones formales, independientemente del costo.

También se enumeran conversaciones y/o conversaciones informales. Al utilizar las salas de conferencias en diferentes momentos de la jornada laboral, se puede favorecer sistemáticamente el contacto natural. La regla es tomar café en intervalos cortos, como durante los descansos. Esto se debe a que es un lugar de contacto diario e intercambio informal de ideas. Si hay un buen lugar de reunión, los empleados no deben estar separados por clases. Porque en este caso se fomenta la comunicación en clases especiales (Fernández Collado, 2017).

Reuniones: Pueden ser informativas, formativas, reflexivas, etc. rápido Es importante asegurar el lugar correcto y llamar a los participantes antes de la mediación.

El equipo electrónico se describe a continuación. Chat y correo electrónico: estos programas le permiten comunicarse y enviar mensajes de texto a través de su computadora. Esto puede ocurrir externamente a través de Internet o internamente a través de su propia red o intranet. La principal ventaja es que es rápido, económico y puede usarse para enviar el mismo mensaje a muchas personas al mismo tiempo (Men, 2017).

La impresora también incluye una intranet. Asegura que utiliza tecnologías de Internet para crear, enviar y trabajar en conjunto en las redes locales de la organización. La Web como navegador de información se combina con el correo electrónico, los protocolos de transporte y los sistemas de información en tiempo real para crear un conjunto de herramientas que pueden crear una base sólida y confiable para satisfacer todas sus necesidades comerciales. También tiene la ventaja de ser una forma rápida y sencilla. Todo lo que necesitas es una computadora y una red.

Listas de correo de Internet y foros de discusión: estas herramientas pueden alentar a los miembros a utilizarlas y fomentar un sentido de propiedad. Es necesario gestionar los factores implicados. Sitio web administrativo: puede proporcionar un área restringida únicamente a miembros corporativos, para ingresar a un foro o repetir parte del contenido de la intranet. (Aparecida & Franca, 2013).

### ***Identifica tus herramientas de comunicación interna***

Por otro lado, se resalta que: ciertos mensajes son más adecuados para canales específicos; además que los cambios en los procesos internos pueden ser más adecuados para una actualización por correo electrónico, mientras que un anuncio rápido puede generar más tracción en una plataforma de mensajería interna. Igualmente se sostiene que Slack es un excelente servicio de chat y mensajería interna que puede integrarse con las herramientas que ya usa para una experiencia de trabajo más optimizada. Ya sea que esté compartiendo documentos internos o buscando planificar eventos específicos sin iniciar una cadena interminable de correos electrónicos, Slack puede ser su opción.

Dicho esto, las comunicaciones internas son más que actualizaciones y anuncios. Es cómo la información fluye a través de una empresa, ya sea que la información provenga del C-suite, un gerente de departamento o un gerente de proyecto (Aparecida & Franca, 2013).

Si no cuenta con una infraestructura tecnológica para respaldar sus iniciativas de comunicaciones internas, ahora es el momento de actuar. Un estudio reciente encontró que el 77% de los trabajadores remotos creen que reciben un trato justo en las empresas con las mejores soluciones tecnológicas de su clase. Por el contrario, solo el 32% de los trabajadores remotos creen que reciben un trato justo en empresas con soluciones tecnológicas insatisfactorias (Dolibeth & Saavedra, 2019).

La tecnología que utiliza puede ser la clave para crear experiencias más equitativas para los empleados remotos y en la oficina. Si desea ayudar a mantener la satisfacción de los empleados, deberá realizar la inversión.

### ***Evalúa tu progreso y optimiza***

Sus KPI no solo deben usarse para realizar un seguimiento del progreso. Aprenda de ellos y optimice constantemente lo que hace para lograr los mejores resultados posibles. Realiza evaluaciones trimestrales, o incluso mensuales, de tu estrategia de comunicación e incorpóralas a tu flujo de trabajo. Asimismo, confirma que el envío de encuestas de pulso de rutina puede ayudarlo a rastrear cómo se sienten los empleados con respecto al contenido y la cadencia de su comunicación. Asegúrese de dejar algunas preguntas para comentarios abiertos, para que tengan la oportunidad de compartir sus pensamientos con franqueza (Muriel, 2018).

A medida que reevalúe continuamente su estrategia de comunicaciones internas, hágales saber a las personas que está escuchando. Comparta lo que ha aprendido y cómo planea ajustar su estrategia para promover la transparencia y la confianza; las mejores prácticas para la comunicación en el lugar de trabajo. Hoy en día, cada vez más empresas empiezan a darse cuenta de que la comunicación unidireccional ya no es cosa del pasado. Los empleados que se

sienten escuchados tienen más probabilidades de permanecer en el empleador y contribuir al equipo.

Una estrategia de comunicación debe garantizar que todos los empleados estén educados, informados y motivados. Estas mejores prácticas le ayudarán a mejorar continuamente su estrategia y a utilizar sus canales de comunicación internos de forma eficaz.

#### *Manténgase al día con su audiencia*

En tiempos anteriores, es posible que haya oído hablar de iniciativas interesantes de la empresa en un espacio de almuerzo compartido o mientras se conectaba con compañeros de trabajo en otros departamentos. Ahora, estos puntos de contacto casuales son difíciles de conseguir.

#### *Haz de la comunicación una conversación*

La comunicación en el lugar de trabajo, ya sea interna o externa, nunca debe ser de un solo lado. Para crear un lugar de trabajo más inclusivo, es importante fomentar debates productivos y significativos entre los empleados. Los programas de participación de los empleados y las comunicaciones en el lugar de trabajo son dos cosas importantes en las que centrarse para hacer crecer su negocio. Para fomentar el progreso, debe animar a sus colegas a unirse a la conversación.

#### *Comunique a los gerentes*

Si tiene una pregunta sobre una decisión o iniciativa de la empresa, ¿a quién le pregunta?

Lo más probable es que su gerente sea su opción. Los gerentes son los primeros en responder las preguntas de los subordinados directos, lo que los convierte en actores clave en las fuerzas de trabajo distribuidas.

Al hacer un anuncio en toda la empresa o implementar un nuevo programa, siempre asegúrese de proporcionar a los gerentes los puntos de conversación con anticipación. Esto los ayudará a prepararse para cualquier pregunta potencial que puedan tener sus subordinados directos, lo que a su vez reduce el trabajo adicional para usted y su equipo de liderazgo.

#### *Crear un boletín de empresa*

Si tiene mucha información para compartir, puede beneficiarse de la publicación de un boletín interno de la empresa. Los boletines de los empleados pueden ayudar a unir a los equipos distribuidos con un centro todo en uno de información útil. Además, toman lo que podrían haber sido varios correos electrónicos y los condensan en un formato simple y fácil de leer (Charry, 2018).

Si está interesado en crear un boletín de empresa, aquí le mostramos cómo hacerlo en seis pasos:

Recopile comentarios de los empleados. Para asegurarse de que su equipo aproveche al máximo el boletín informativo, envíe una encuesta de preferencias de contenido. Por ejemplo, puede dar a sus equipos la opción de elegir cómo prefieren acceder al contenido disponible, lo que reduce el riesgo de empleados desinteresados o mal informados.

Proporcione las noticias y la información adecuadas. Sobrecargue a su equipo con demasiadas cosas demasiado rápido, y aumentará la posibilidad de que simplemente ignoren sus boletines. Considere cuidadosamente el tipo de información a la que sus empleados necesitan acceder al final de cada semana o mes. Recuerde, la información que comparta debe ser concisa y relevante para el equipo que la recibe (Bermejo, 2019).

Recuerda tus llamadas a la acción. Una llamada a la acción no se trata solo de impulsar a tus clientes a realizar compras. Los boletines de empleados también pueden usar llamadas a la acción para alentar a los empleados a dar el siguiente paso, como compartir información en las redes sociales, completar una encuesta de la empresa o inscribirse en capacitación o nuevas iniciativas.

Fortalece tus líneas de asunto. Así como no enviaría un correo electrónico a un cliente con un asunto insípido, asegúrese de que su boletín corporativo interno valga la pena en los horarios ocupados de los empleados.

Mantenga su boletín informativo claro y sin jerga. Asegúrese de que el contenido de su boletín informativo para empleados sea escaneable y fácil de consumir. Eso significa agregar viñetas, notas publicitarias, imágenes y mucho espacio en blanco. Involucre a su equipo. Piense en sus empleados como clientes. Ofrezcales las mismas experiencias inmersivas y profundas con los boletines informativos que les daría si estuviera tratando de convencerlos de que compren o recomienden a otro cliente. Esto podría incluir contenido social seleccionado para compartir, destacados departamentales y solicitudes de comentario (Charry, 2018).

Componentes de la comunicación interna.

Efectividad de los canales de comunicación interna.

Los canales de comunicación interna tienen efectividad en las empresas privadas debido a que su funcionalidad permite enviar y transmitir mensajes a los empleados, colaboradores o superiores de manera eficiente, confiable y rápida, además permite que los empleados descifren o decodifiquen los mensajes. Los canales de comunicación interna funcionan bien en las compañías privadas porque respetan la jerarquía y poseen

distintas direcciones para la transmisión de mensajes dependiendo de su importancia y para quién o para quién, dándoles relevancia e importancia (Robbins, 2009).

Por consiguiente, los canales informales de comunicación en las empresas privadas son efectivos solo si son cuantificables por la gerencia o el área encargada de definirlos, debido a que los mensajes pueden ser malinterpretados, provocando una desinformación del destinatario.

Sin embargo, cuando se emplean correctamente, pueden ser efectivos porque sus propiedades se propagan fácilmente. Además, que el soporte digital en los canales de comunicación interna de las empresas privadas es efectivo porque brinda un modelo bidireccional, brindando a los empleados la oportunidad de situarse de forma activa en las decisiones de la empresa. Una vez más, la plataforma que brinda estos beneficios y posee ventajas es la intranet, considerándose que dicho aspecto ayuda en la fluidez de la información y el intercambio de conocimientos entre los empleados (Robbins, 2009).

La comunicación efectiva es elemental en una empresa considerándose que de esta depende la ejecución de acciones que se desean realizar y los resultados que se logran alcanzar. Muchas veces su ausencia dificulta el alcance de las metas y/o objetivos estratégicos, se inhibe el cambio. Asimismo, es indispensable tener de manera clara y considerar el propósito de la empresa, cómo se va a lograr, y nuevamente involucrar a los gerentes/directivos, y, además para que conozcan y entiendan el mensaje que pretendemos transmitir. Al respecto, se afirmó que una comunicación efectiva puede reducir la resistencia al cambio, por lo que es importante analizar las condiciones que provocan la resistencia antes de informar a la audiencia (Fernández, 2016).

#### Identidad

La sostenibilidad de la imagen en una empresa es cada vez más productiva en las empresas, es una ventaja y diferencia en el mundo empresarial. Diversas veces no es fácil tener una identidad clara y precisa, simplemente hay diversos componentes que nos deben separar. Esto incluye la percepción de los espectadores y/o clientes. Sostuvo que la identidad son caracteres, valores y creencias que una empresa emplea para identificarse y diferenciarse de otras instituciones competidoras en el mercado (Capriotti, 2013).

No hay duda de que saber quiénes somos y destacar es tan importante para el éxito en las organizaciones como la forma en que la audiencia piensa sobre la empresa e interactúa, porque cómo ven una parte del ambiente interno nos convertirá en parte de la organización.

El mercado, considera que la auto identidad como organización es en parte aquello en que la empresa se ha convertido y decide convertirse, e incluye no solo los aspectos visuales, sino también el contexto y la percepción en que se genera el producto entre los consumidores en ese contexto. En este caso, puede decirles a los socios qué hace la empresa o qué es la empresa (Scheinson, 2009).

Otro investigador, resalta que la identidad es el ADN de una empresa y debe quedar muy clara antes de empezar a comunicarse con los stakeholders. En otras palabras, la imagen es la percepción de la razón de ser de la empresa; se compone de los aspectos físicos y visuales de la organización, visibles, invisibles, historia, proyectos, relaciones, etc., que los afectan; lo que se quiere lograr y lo que agrega valor que la hace única; así se define la organización, logra buenos resultados, fortalece su identidad y sigue creciendo; por lo tanto, saber quiénes somos nos permite comunicar claramente nuestro mensaje y objetivos a nuestra audiencia (Aced, 2013).

#### Relacionamiento

Constituye el vínculo entre los empleados y la dirección de la organización, el cual se fortalece con la comunicación, dándole gran importancia a la participación de los empleados de la empresa. Por tanto, se trata de potenciar la información desde los niveles subordinados de la organización a la alta dirección para que los empleados expresen su posición, sentimientos y pensamientos, mejorando así el vínculo entre subordinados y superiores.

El relacionamiento en una organización fluye en diferentes direcciones para llegar a grupos objetivo internos; indica que hay 4 tipos de organización: horizontal, diagonal, descendente y ascendente (King, 2012).

#### Desempeño Laboral

##### Evaluación del Desempeño Laboral.

Respecto a dicho constructo se sostiene que la evaluación del desempeño laboral se refiere como la medición del cumplimiento de los empleados mediante una escala cuantitativa o estadística. La evaluación faculta a la empresa en la identificación de debilidades y fortalezas, con el objetivo de recoger datos que permitan la regulación de la estructura organizativa (despidos, transferencias y ascensos), así como, identificar las necesidades y plantear soluciones para los problemas encontrados. Dado que la evaluación del desempeño laboral determina decisiones tan importantes, existen principios básicos para su regulación: El desarrollo profesional del empleado y su evaluación están estrechamente interrelacionados. La evaluación del rendimiento debe basarse en estándares respaldados por información válida

relacionada con el ámbito laboral. Todos los empleados deben tener parte activa en el proceso. Se debe considerar las opiniones del supervisor o evaluador en la toma de decisiones post evaluación (Damian & Ochoa, 2021).

Para evaluar el desempeño laboral es necesario considerar algunos factores esenciales (Guartán et al., 2019).

#### Puntualidad

Representa la adopción de una disciplina positiva que se desarrolla con el tiempo, a medida que se aprende y se internaliza la capacidad para medir y gestionar aspectos como la hora de llegada o la finalización de una labor en el plazo establecido (Martínez, 2016).

#### Imagen personal.

Tanto la marca como la imagen han adquirido un papel fundamental como herramientas que añaden valor a los productos y servicios. Esto implica otorgar un valor similar al cliente, como si él mismo fuera una marca, con el propósito de construir una percepción específica y positiva acerca de la personalidad que las personas proyectan en sus actividades (García y Taboada, 2015). El panorama general no se limita a una idea y una acción. También incluye arquitectura y diseño ambiental, imágenes de productos o servicios, anuncios, etc., que brindan comunicación en función de la situación del cliente. Además de identificar a una empresa u organización, las imágenes se convierten en un símbolo de valor y confianza, se convierten en una poderosa herramienta estratégica que promueve la verdadera identidad de la misión de la empresa y se muestra de una manera apasionante. (Sánchez, 2011).

Actualmente, la imagen se presenta como un activo intangible en una entidad el cual se convierte en un recurso valioso en la competencia empresarial. Este estilo atrae el interés de clientes o clientes que son elementos claves para éxito de la empresa (García et al., 2013). En un ambiente de trabajo, es importante considerar la ropa y los accesorios. Porque estas características pueden dar lugar a muchas pruebas sencillas, incluyendo detalles como un olor suave, un aseo y, lo más importante, una sonrisa impecable. La ropa debe estar limpia y planchada, todo esto tendrá un buen efecto.

#### *Protocolo*

El protocolo consiste en un conjunto de pautas, reglas y normas a seguir en las acciones, que deben reflejarse en la comunicación intrapersonal; sin embargo, estas normas no se limitan únicamente al ámbito de la comunicación, ya que también engloban diversas reglas en el

ámbito social, como las normativas relacionadas con la vestimenta, el comportamiento, entre otras (Morales, 2017).

#### Capacidad de resolución de conflictos

Cuando un cliente presenta quejas o inconvenientes, es crucial brindar atención y abordar la causa del problema. Si bien no siempre es viable eliminar completamente la raíz del problema desde una perspectiva económica, abordar las quejas de los clientes es una táctica necesaria, mientras que identificar y priorizar los problemas para su resolución constituye un enfoque estratégico (Goodman, 2014).

Además, otro investigador afirmó que una gestión eficaz de las quejas disminuye la deserción de los clientes e incrementa de forma rentable la empresa. Porque cuesta menos mantener a los clientes existentes que adquirir otros nuevos. (Carrasco, 2013). El proceso de negociación en una organización resuelve conflictos individuales o grupales llegando a acuerdos que benefician mutuamente (Hernández, 2016).

#### Modelos Teóricos de Desempeño Laboral

Modelo Motivación-Higiene. Este modelo está basado en la Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg quien, postula que el desempeño laboral depende de la satisfacción laboral. Es así como los factores de Motivación (impresión de logro, reconocimiento, competencia, responsabilidad, promoción y desarrollo personal) promueven la satisfacción de los trabajadores y los factores de Higiene (ambientes limpios y acciones de prevención y cuidado de la salud) previenen la insatisfacción en el trabajo. Por lo tanto, a mayor fortalecimiento de la satisfacción laboral, mejor será el desempeño de los trabajadores.

**Figuras 2.** Teoría de motivación-higiene: situaciones según el nivel de los factores

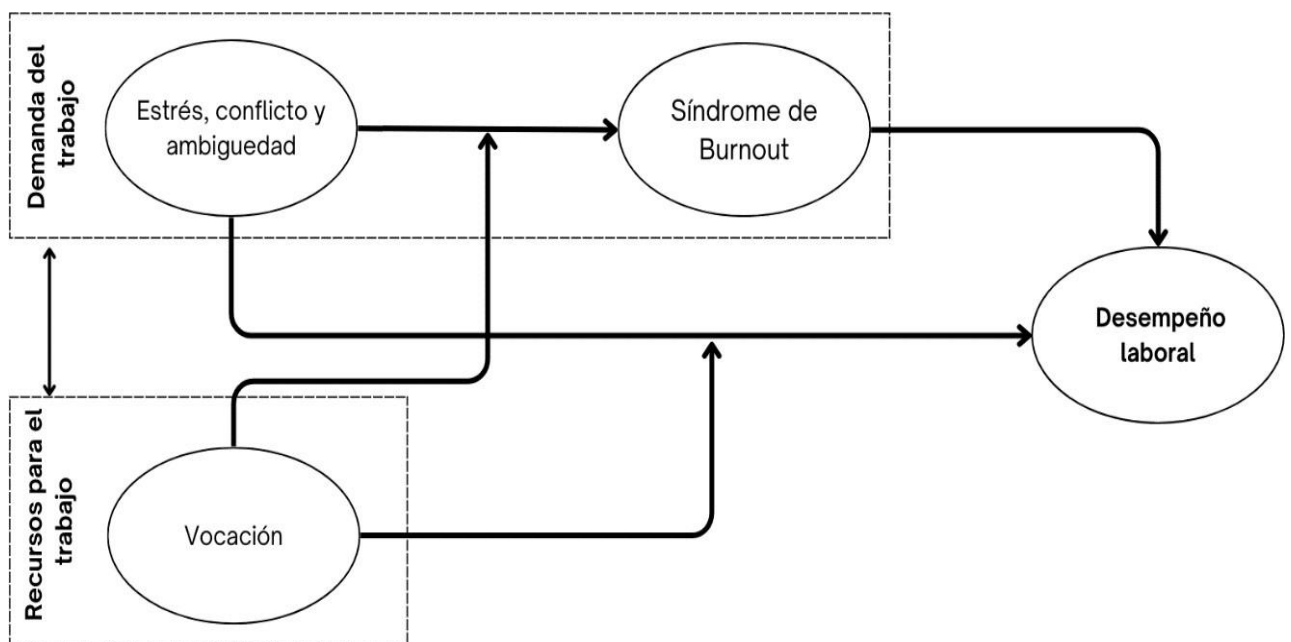
Teoría de motivación - higiene		Factores de motivación	
		Baja	Alta
Factores de higiene	Alta	<b>Situación subóptima</b> (No insatisfecho-No satisfecho)  Los colaboradores reportan bajas quejas, pero no están motivados	<b>Situación ideal</b> (No insatisfecho-Satisfecho)  Los colaboradores tienen mucha motivación y apenas reportan quejas
	Baja	<b>Situación peor</b> (Insatisfecho-No satisfecho)  Los colaboradores no están motivados y reportan quejas	<b>Situación subóptima</b> (Insatisfecho-Satisfecho)  Los colaboradores están motivados, pero reportan queja

FUENTE:(Pingo y Siancas, 2022).

La Figura 2 muestra un cuadro de doble entrada el contexto de la teoría de motivación e higiene como se entrecruza los factores de higiene con los factores de motivación.

Modelo JD-R. Este modelo plantea que el estrés laboral, el síndrome de burnout y la vocación para el trabajo influyen en el desempeño laboral como se ve en la figura. La ambigüedad, por ejemplo, produce incertidumbre e insatisfacción laboral. Todos estos síntomas pueden agravarse hasta crear el síndrome de burnout que seguramente afectará al desempeño laboral. Por su parte, la vocación profesional tiene un efecto positivo en el desempeño laboral, ya que este factor lleva a los trabajadores a buscar trabajos retadores, y a estar intrínseca y fuertemente motivados. Este hecho, contrarresta el estrés que puede existir en la demanda del trabajo (Wu et al., 2019).

**Figuras 3.** *Modelo JD-R*



FUENTE: Wu et al. (2019).

La Figura 3 muestra que el estrés, conflicto y ambigüedad condicionan experiencias negativas, como aumento de tensión, reducción de la confianza, conflictos internos, etc.

Modelo de equidad. Este modelo parte del enfoque de Homans (1958-1961), quién fundamenta que el desempeño laboral se da en función a la equidad entre las inversiones que realiza y las retribuciones.

**Figuras 4.** Enfoque de equidad de Homans

$$\frac{\text{Beneficios A}}{\text{Inversiones A}} = \frac{\text{Beneficios B}}{\text{Inversiones B}}$$

FUENTE: (Guzmán y Díaz, 2022).

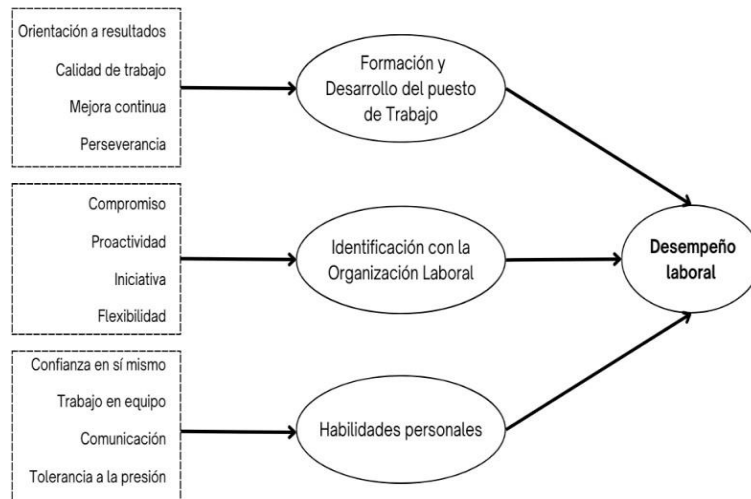
La Figura 3 muestra la equivalencia que debería haber entre los beneficios y las inversiones en el contexto del valor fundamental que constituye el colaborador en una empresa

Este modelo está basado fundamenta que los trabajadores planifican su desempeño de acuerdo a la retribución que reciben por este (Guzmán y Díaz, 2022). Ahora bien, tales retribuciones pueden ser materiales (dinero, bonos, etc.) o inmateriales (reconocimiento público, privilegios, etc.)

Modelo de Montes y Llana

Montes y Llana (2019) plantean que el desempeño laboral depende y se evalúa desde tres aspectos: Formación y desarrollo del puesto de trabajo, identificación con la organización laboral y habilidades personales.

**Figuras 5.** *Modelo de Montes y Llana*



FUENTE: Montes y Llana (2019)

La figura 5 muestra los factores que intervienen en cada aspecto del desempeño: elementos vitales para el desarrollo del trabajador, su identidad con la empresa y la consideración de sus habilidades.

## 2.2 Antecedentes de estudio

### Antecedentes Internacionales

Un estudio titulado “Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana”, el objetivo fue identificar la incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de esta universidad, en el año 2019. En cuanto a la metodología, el enfoque fue mixto (cualitativo - cuantitativo), este método integra tecnologías y análisis de la comunicación interna. Se emplearon entrevistas semiestructuradas. La prueba fue originalmente aplicada a 515 maestros en toda la sede de Quito, Guayaquil y Cuenca. Los resultados mostraron que los profesores estaban comprometidos con la cultura organizacional y sentían firmemente que la identidad de la escuela fomentaba la comunicación. Aunque también se encontraron algunas faltas de ortografía. Por tanto, este estudio complementa la gestión de la identidad y la comunicación corporativa en la investigación cuantitativa y cualitativa en el campo de la educación superior. El estudio brindó la oportunidad de consolidar modelos de formación en ventas (Jiménez et al., 2020).

Otro estudio titulado “Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018”, el propósito fue determinar la relación entre el nivel de la comunicación interna y la calidad de gestión administrativa. De tipo no experimental, y el diseño descriptivo y transversal, correlacional. Cuya población fue 150 y su muestra quedó en 75 profesores. Los resultados confirmaron que la comunicación interna está

relacionada con la calidad de la gestión en la Escola Técnica Superior Amelia Kurbisa. La principal conclusión luego de utilizar el estadístico de prueba R Ch2, los resultados de la relación muestran un coeficiente de 0.953 o 95.3% y 0.047 o 4.7%, eliminando así la hipótesis nula y la hipótesis a investigar. Hipótesis alternativa: la información interna afecta la calidad organizacional. (Dolibeth & Saavedra, 2019).

Una investigación titulada “Comunicación interna y formación profesional en una empresa de seguridad privada de Lima, 2021”, el propósito fue desarrollar un acopio bibliográfico de la comunicación interna en la empresa, en investigación y Los desarrollos relacionados con la importancia del programa académico abren nuevas opciones disponibles en la carrera de comunicación interna para los estudiantes de programas de relaciones públicas. La metodología de tipo descriptivo, básica y una población de 211 colaboradores operativos y administrativos. Los resultados indicaron la necesidad actual de actualizar e introducir nuevos métodos y herramientas de comunicación profesional para trabajar en el mundo real del campo. Esta conexión constante entre práctica y teoría es un incentivo para que los docentes no mantengan sus libros de texto actualizados e incluyan casos en sus planes de lecciones, sino que produzcan ensayos, ensayos o se interesen en alentarlos a permanecer. En resumen, esta propuesta llama a la reflexión profesional sobre la situación actual y los principales desafíos de la comunicación interna en las organizaciones, y a contemplar un futuro donde el mundo esté conectado y con avances tecnológicos. Los resultados descriptivos confirmaron que las estrategias de comunicación fueron fáciles de utilizar. (Cuervo, 2021).

#### Antecedentes Nacionales

En un estudio acerca de la “Gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público”, el objetivo fue determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional. La metodología de estudio ha sido de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, aplicado a un muestreo de 200 docentes, el tipo de muestreo fue aleatorio estratificado. Como resultado, se encontró una correlación positiva muy fuerte entre la gestión de la información interna y el clima de gestión (coeficiente de correlación de Pearson), con  $r = 0,959$ , y el margen de error en el nivel 0,01 es inferior al 5,0%. Como resultado del estudio, la correlación promedio con el clima organizacional es de 3.48 puntos, lo que indica que la percepción del clima organizacional no es buena. También debería haber vínculos importantes entre la información interna y externa: el grado de estructura y el impacto en los puestos, opiniones, motivación y apoyo, compensación y desarrollo profesional, y

situación posicional. Finalmente, el 56,5% de los encuestados afirmó que la falta de información interna fue el motivo principal (Charry, 2018).

Por otro lado, un estudio sobre “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”, investigación de tipo descriptivo, correlacional. En una muestra de 100 docentes y 240 estudiantes bajo un diseño muestral sistemática. Los resultados muestran que existe una correlación significativa entre la comunicación interna y los procesos organizacionales para docentes ( $r = 0,494$ ;  $p = 1,4 \times 10^{-8}$ ) y estudiantes ( $r = 0,444$ ;  $p = 1,6 \times 10^{-14}$ ). La encuesta encontró que el 59% de los docentes afirmó que la información en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga era ineficaz y que el sistema de gestión era malo (58%). Finalmente, existe una relación significativa entre los componentes de comunicación interna de docentes y estudiantes y la cultura organizacional en un nivel de confianza del 95% ( $1 - \alpha$ ) (Roca, 2020).

Se investigó sobre la “Comunicación interna como fuente de desarrollo”. Análisis realizado en la Universidad Peruana Unión. Cuyo propósito fue indagar en qué medida la comunicación interna es efectiva como herramienta estratégica de gestión para generar ventajas y cambios competitivos. Se concluyó que el desarrollo de una organización se puede encontrar en las personas, y la comunicación en una organización es una herramienta de gestión para lograr el desarrollo organizacional. Promueva la interacción y la comunicación entre superiores proporcionando comentarios honestos y eficaces a través de los canales de comunicación (Julca y Doroteo, 2020).

Otra investigación titulada: “La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño laboral del personal de Mibanco Agencia Centro Histórico – Lima, 2018”, realizado en un diseño no experimental, transaccional descriptivo, con una muestra de 72 individuos. La prueba chi-cuadrado de Pearson no estandarizada ( $p \leq 0,05$ ) alcanzó una correlación significativa de 0,207 entre desempeño laboral y seguridad laboral. Los autores concluyeron que la seguridad laboral puede determinar el desempeño laboral, pero es un factor que no influye en algunos empleados. Se ha descubierto que los trabajadores con contratos a tiempo parcial tienen más probabilidades de conservar sus puestos de trabajo y buscar mejoras en las condiciones laborales, mientras que los trabajadores con contratos permanentes pueden experimentar una disminución a largo plazo en su desempeño laboral. En este contexto, se determinó que la seguridad laboral tiene un impacto significativo en el desempeño del desarrollo de base en el edificio Centro Histórico de Mibanco (Lima, 2018), con una magnitud

de  $p = 0.016$ . Si  $<0,05$ , esta relación no guarda relación con la independencia o no de la duración del contrato. (Bobadilla & Torres, 2019).

Otro trabajo académico titulado sobre la “influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de útiles escolares 2021” Los objetivos generales del estudio, realizado sobre una muestra de 80 empleados, fueron de diseño no experimental y descriptivo, y se utilizaron las encuestas como métodos de recogida de datos y herramientas para recoger información. Se utilizaron cuestionarios y encuestas. Los autores concluyen que “los resultados muestran niveles negativos del 75% y 70% en los procesos de gestión y trabajo”. También se encontró un pequeño efecto positivo de la cultura organizacional en el desempeño laboral ( $r_s = 0,29 \leq 0,30$ ), la actitud ( $r_s = 0,30 \leq 0,30$ ) y los factores de eficacia ( $r_s = 0,29 \leq 0,30$ ). Empleados de empresas de distribución de útiles escolares, 2021. (Bromley & Diaz, 2022).

Otro estudio, sobre la: “Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cutervo – Cajamarca, 2021”. Un estudio descriptivo, transversal y correlacional, en 123 trabajadores. Los resultados confirmaron una relación significativa con las variables del estudio: clima organizacional y desempeño laboral, y se describió que el 23.6% de los trabajadores de la provincia de Cutervo - Cajamarca, 2021 piensa que el desempeño laboral es malo o moderado. . mejorar el ambiente de la organización que demuestra ineficiencia en el buen hacer para alcanzar las metas y objetivos fijados en el organismo municipal. En conclusión identificando la relación significativa de las variables estudiadas con los colaboradores de la municipalidad cantonal de Cutervo, concluyendo que mientras mejore el clima organizacional se lograrán mejores resultados laborales, luego la atención al público y otros factores. la recomendación del municipio fue “mejorar y mantener un ambiente organizacional saludable, como se refleja en los resultados laborales de los empleados del municipio (Herrera & Palomino, 2021).

### **2.3 Marco Conceptual**

**Comunicación Interna:** Es el medio de vinculación verbal dentro de una institución que constituye un elemento necesario para traspasar información y tomar decisiones.

**Desempeño laboral:** Dícese del conjunto de acciones, comportamientos, competencias y destrezas de un empleado que influyen en el éxito de la empresa en la que labora.

## **Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos**

### **3.1 Enfoque y Tipo y Diseño del Estudio**

El diseño del trabajo académico es no experimental en cuanto no se manipuló variable al contrario se tuvo el propósito es examinar los constructos en estudio (Carrasco, 2019). Igualmente, Así mismo, el estudio es de tipo básico, considerándose en que se procederá a indagar y ampliar la teoría presente proponiendo nuevas configuraciones. (Carrasco, 2019). También, es correlacional envista que observa el coeficiente producto de las interacciones relaciones entre constructos y factores(Palomino et al., 2015). Y de corte trasversal en vista que se aplica la herramienta en un solo instante.

### **3.2 Población y Muestra**

La población lo componen todos los elementos de un ámbito espacial, en el cual se aplica el estudio (Carrasco 2019); en el presente caso lo conforman los 40 colaboradores que integran las unidades de producción de la empresa referida.

En el presente, caso en consideración la reducida cantidad de personas se esta tomando toda la población, es decir los 40; como refiere Soto (2018), este tipo de muestra se conoce como muestra censal, porque todos los elementos de la población se utilizarán en el diseño a utilizar en el estudio.

### **3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Esta investigación utiliza encuestas como método principal para recolectar datos de la muestra, y por supuesto se puede utilizar de forma individual o grupal, lo cual es adecuado para esta investigación basada en la idea desarrollada como método cuantitativo. En ese sentido, Alan y Cortez (2018) Recuerde lo siguiente: Una encuesta es la recopilación sistemática de información de una muestra representativa de un grupo general a través de un cuestionario prediseñado que contiene preguntas estandarizadas que intentan medir la distribución de ese grupo.

La herramienta que se utilizará en este estudio puede verificar la muestra de reactivo de la variable en estudio a través de preguntas (Cabezas et al., 2018). Además, con la herramienta se recopilan datos a partir de un conjunto de preguntas que el entrevistador puede manejar por sí mismo o mediante el uso de las palabras abierto y cerrado, simple, claro, justo, preciso, es una palabra simple (Arispe et al., 2020).

El cuestionario de comunicación interna se creó mediante un proceso de gestión de variables y consta de 22 ítems que miden el constructo de comunicación interna desde la perspectiva del colaborador en la organización.

**Tabla 1.** *Aspectos técnicos del instrumento: Comunicación Interna*

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de la comunicación interna
Autor	Jonathan Gianfranco Arce Castillo
Objetivo	Verificar el comportamiento de constructo de comunicación interna acaecido en el área de producción
Ámbito de aplicación	Empresa AGF Perú SA
Informadores	Supervisores del ámbito de producción de la Empresa AGF Perú SA
Validación	Fueron Validados por mentores de la Casa Universitaria Autónoma del Perú
Duración	20 min.
Significación	Identifica los niveles del constructo de comunicación basado en sus factores comunicación ascendente, descendente y horizontal.
Finalidad	Analizar cuál es el desenlace de la comunicación interna desde el enfoque trabajador en la empresa.
Puntaje	escala bueno, malo y regular considerando la media, el rango y la desviación estándar.
Material	Formulario en físico
Dimensiones.	Comunicación Ascendente, Descendente, Horizontal
Numero de ítems:	1-22
Escala:	Likert. 4 puntuaciones
Confiabilidad	Alpha de Crombach por realizar

La consistencia interna está basada en la confiabilidad que según Hernández y Mendoza (2018) quienes refieren: que la confiabilidad de la herramienta esta basado en las interrelaciones entre sus ítems y el coeficiente de correlaciones que hay entre ellos. De igual forma dichos autores resaltan la necesidad de la validez considerando que ello es la medida de las variables a través de indicadores que se realiza mediante una prueba piloto.

El Cuestionario de Desempeño Laboral: herramienta que fue creada por la investigadora Karen Abigail González Carpio, con escala Likert se aplicará a jefes de departamento que quieran evaluar el desempeño de los empleados en sus funciones. El tiempo

de respuesta para esta pregunta es de unos 15 minutos y son 29 preguntas. La herramienta evaluó cinco áreas:

Responsabilidad compuesta por los ítems 1, 2, 3,4 y 5; Productividad: con los ítems: 6, 7, 8,9 y 10; Eficiencia: de ítems, 11, 12, 13,14 y 15; Motivación: de ítems: 16, 17, 18,19 y 20 y Trabajo en equipo: con ítems: 21, 22, 23, 24 y 25.

Los indicadores tendrán un punteo mínimo de 5 puntos y un máximo de 20 puntos. La puntuación total de los 5 indicadores es de 100 puntos. Cuya escala está basada en: Excelente 81-100 puntos; Bueno 61-80 puntos; Regular 41-60 puntos; Deficiente 20-40

**Tabla 2.** *Aspecto Técnicos del instrumento: Desempeño Laboral*

Características	Descripciones
	Desempeño Laboral
Autor de Instrumento:	Karen Abigail González Carpio
Objetivo del Instrumento:	Evalúa el desempeño del empleado en el logro de sus metas, deberes y responsabilidades en el puesto de trabajo para fortalecer sus debilidades y fortalecer sus fortalezas.
Para qué sirve:	Para poder identificar el nivel de Desempeño de los Trabajadores está estructurado en 5 aspectos: responsabilidad, productividad: motivación: eficiencia: trabajo en equipo.
Cómo se utiliza:	Se aplica al jefe inmediato preguntándose sobre el desempeño de sus trabajadores a través de cada indicar del cuestionario.
Cómo se califica:	Cada factor equivale a 20 puntos. En total son 5 factores que equivalen a 100 puntos generales.
Tiempo aprox.	15 min.
Factores de Ponderación:	Rangos
Excelente	81 - 100 El colaborador presenta un desempeño laboral excepcional. Sobresale por el cumplimiento de sus tareas y obligaciones.
Bueno	61 – 80 El colaborador cumple con las expectativas en cuanto a su desempeño laboral.

Regular	41 – 60 El colaborador necesita mejorar su desempeño laboral. Cumple con lo básico conforme al mínimo esperado.
Deficiente	20 - 40 Desempeño por debajo del nivel básico esperado
Juicio de expertos:	Se solicitó la opinión de 3 profesionales en el área para validar el instrumento.

Los baremos del cuestionario se encuentran detallados en la siguiente tabla considerando la escala de percentiles acorde a la propuesta teórica estadística

**Tabla 3.** *Baremación del Cuestionario de Comunicación Interna*

	Comunicación Interna		Comunicación Ascendente		Comunicación Descendente		Comunicación Horizontal	
Muy deficiente	61	70	19	22	17	21	12	15
Deficiente	71	80	23	27	22	26	16	19
Riesgosa	81	90	28	31	27	30	20	22
Buena	91	100	32	36	31	35	23	26
Excelente	101	110	37	40	36	40	27	30

**Tabla 4.** *Baremación del Cuestionario de Desempeño Laboral*

	Desempeño Laboral		Responsabilidad		Productividad		Eficiencia		Motivación		Trabajo en equipo	
Muy Bajo	72	80	14	15	13	15	16	17	15	16	13	14
Bajo	81	89	16	17	16	17	18	19	17	18	15	16
Mediocre	90	98	18	20	18	20	20	20	19	19	17	19
Bueno	99	107	21	22	21	22	21	22	20	21	20	21
Excelente	108	116	23	24	23	25	23	24	22	23	22	23

### 3.4 Procesamiento de Datos

En esta investigación, todos los datos se recopilarán, tabularán y escribirán en Microsoft Excel, y luego esta información se transferirá a un software estadístico profesional llamado SPSS V26. Se realizaron los análisis técnicos y lógicos pertinentes, los cuales condujeron al análisis del método de variables para determinar el tipo de prueba de hipótesis a utilizar. Si las variables se distribuyen en forma anormal, se utilizará la prueba de significancia del coeficiente

T b de Kendall al nivel de significancia del 5%, teniendo en cuenta la evaluación ordinal. Toda la información del análisis estadístico se presentará en forma de tablas y figuras.

### **3.5 Ética de la investigación**

La investigación estuvo sustentada en estándares aceptados en el campo científico y al mismo tiempo la recolección de información se realizó con el debido consentimiento de las instituciones, según criterios de anonimato. Considerando que los datos no son públicos ni privados, es útil para la ciencia y con intención informativa global sin conveniencias particulares. Se respeta los lineamientos del manual APA 7ma edición.

## Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados

### 4.1 Presentación de Resultados

En la tabla 5 se puede observar en cuanto a los factores sociodemográficos del personal en la muestra estudiada de trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024: el 94.4% son del sexo masculino y tan solo el 5.6% es femenino. También respecto al grupo etario casi la mitad el 47.2% son adultos y una buena proporción 38.9% jóvenes adultos; mientras que un 8.3% adultos maduros y 5.6% jóvenes. Respecto, al estado civil casi la mitad 44.4% son solteros, una tercera parte 30,6% son convivientes un 22,2% son casados y tan sólo 2.8% son divorciados.

**Tabla 5.** *Factores Sociodemográficos en la muestra de estudio de trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024*

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	34	94.4
	Femenino	2	5.6
	Total	36	100.0
Grupo etario	Jóvenes	2	5.6
	Jóvenes Adultos	14	38.9
	Adultos	17	47.2
	Adultos Maduros	3	8.3
	Total	36	100.0
Estado Civil	Soltero (a)	16	44.4
	Casado (a)	8	22.2
	Divorciado (a)	1	2.8
	Conviviente	11	30.6
	Total	36	100.0

En la Tabla 6 se observa respecto a los factores laborales del personal en la muestra estudiada de trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024: El factor grupo ocupacional El 63.9% mantiene un régimen de construcción civil y un 36.1% empleados. En cuanto a la situación laboral el 63.9% en modalidad contratado y un 36.1% en planilla. Por otro lado, respecto a la función que realizan las proporciones son un 52.8% se desempeñan en la función de Operador de Montaje, un 22.2% Operario de Maquina, un 8.3% Operador de Grúa respectivamente y un 2.8% par supervisor de Habilitado, Montaje, Calidad y Coordinador de Producción y un 5.6% como Supervisor de Ssoma. También respecto al tiempo de labores en la empresa se acredita que casi la mitad 44.4% de 1 año a menos; 33.3% de 6 a 10 años y 22.2% de 2 a 5 años

**Tabla 6.** *Factores Laborales en la muestra de estudio de trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024*

		Frecuencia	Porcentaje
Grupo Ocupacional	Empleado	13	36.1
	Régimen Construcción Civil	23	63.9
	Total	36	100.0
Situación Laboral	Planilla	13	36.1
	Contratado	23	63.9
	Total	36	100.0
Función que realiza	Operario de Maquina	8	22.2
	Operador de Montaje	19	52.8
	Operador de Grúa	3	8.3
	Supervisor de Habilitado	1	2.8
	Supervisor de Montaje	1	2.8
	Supervisor de Calidad	1	2.8
	Supervisor de Ssoma	2	5.6
	Coordinador de Producción	1	2.8
	Total	36	100.0
Labor en años	De 1 año a menos	16	44.4
	De 2 a 5 años	8	22.2
	De 6 a 10 años	12	33.3
	Total	36	100.0

En la Tabla 7 se puede observar respecto a los niveles de Comunicación Interna en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024: un 50% se visualiza en niveles de riesgoso a muy deficientes; y un 50% de bueno a excelente. Respecto al factor comunicación ascendente se muestra niveles 38.9% de riesgoso a muy deficientes; y un 61.1% de bueno a excelente. Respecto al factor comunicación descendente se muestra niveles de 33.3% riesgoso a muy deficientes; y un 66.6% de bueno a excelente. Respecto al factor comunicación horizontal se muestra niveles de 30.6% riesgoso a muy deficientes; y un 69.5% de bueno a excelente

**Tabla 7.** *Nivel de Comunicación Interna y sus factores en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Comunicación Interna	Muy Deficiente	9	25.0	25.0	25.0
	Deficiente	1	2.8	2.8	27.8
	Riesgosa	8	22.2	22.2	50.0
	Buena	5	13.9	13.9	63.9
	Excelente	13	36.1	36.1	100.0
	Total	36	100.0	100.0	
	Comunicación Ascendente	Muy Deficiente	4	11.1	11.1
Deficiente		7	19.4	19.4	30.6
Riesgosa		3	8.3	8.3	38.9
Buena		7	19.4	19.4	58.3
Excelente		15	41.7	41.7	100.0
Total		36	100.0	100.0	
Comunicación Descendente		Muy Deficiente	1	2.8	2.8
	Deficiente	8	22.2	22.2	25.0
	Riesgosa	3	8.3	8.3	33.3
	Buena	7	19.4	19.4	52.8
	Excelente	17	47.2	47.2	100.0
	Total	36	100.0	100.0	
	Comunicación Horizontal	Muy Deficiente	1	2.8	2.8
Deficiente		3	8.3	8.3	11.1
Riesgosa		7	19.4	19.4	30.6
Buena		14	38.9	38.9	69.4
Excelente		11	30.6	30.6	100.0
Total		36	100.0	100.0	

En la Tabla 8 se puede observar respecto a los niveles de Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024: un 22.2% se visualiza en niveles de mediocre a muy bajo; y un 77.8% de bueno a excelente. Asimismo, se evidencia respecto al componente responsabilidad que un 22.2% se visualiza en niveles de mediocre a muy bajo; y un 77.8% de bueno a excelente. Igualmente, en relación componente productividad que un 77.8% se visualiza en niveles de mediocre a muy bajo; y un 22.2% de bueno a excelente.

También, el componente eficiencia un 88.9% se visualiza en niveles de mediocre a muy bajo; y un 11.2% de bueno a excelente. De la misma forma, el componente motivación muestra que un 88.9% se visualiza en niveles de mediocre a muy bajo; y un 11.1% de bueno a excelente. Finalmente, el componente trabajo en equipo se evidencia que el 27.8% se visualiza en niveles de mediocre a muy bajo; y un 72.2% de bueno a excelente

**Tabla 8.** *Nivel de Desempeño Laboral y sus factores en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desempeño Laboral	Muy	1	2.8	2.8	2.8
	Bajo				
	Bajo	2	5.6	5.6	8.3
	Mediocre	5	13.9	13.9	22.2
	Bueno	23	63.9	63.9	86.1
	Excelente	5	13.9	13.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	
Responsabilidad	Muy	2	5.6	5.6	5.6
	Bajo				
	Bajo	2	5.6	5.6	11.1
	Mediocre	25	69.4	69.4	80.6
	Bueno	3	8.3	8.3	88.9
	Excelente	4	11.1	11.1	100.0
	Total	36	100.0	100.0	
Productividad	Muy	1	2.8	2.8	2.8
	Bajo				
	Mediocre	27	75.0	75.0	77.8
	Bueno	3	8.3	8.3	86.1
	Excelente	5	13.9	13.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	
Eficiencia	Muy	3	8.3	8.3	8.3
	Bajo				
	Bajo	5	13.9	13.9	22.2
	Mediocre	24	66.7	66.7	88.9
	Bueno	2	5.6	5.6	94.4
	Excelente	2	5.6	5.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	
Motivación	Muy	1	2.8	2.8	2.8
	Bajo				
	Bajo	4	11.1	11.1	13.9

	Mediocre	27	75.0	75.0	88.9
	Bueno	3	8.3	8.3	97.2
	Excelente	1	2.8	2.8	100.0
	Total	36	100.0	100.0	
Trabajo en Equipo	Muy	2	5.6	5.6	5.6
	Bajo				
	Mediocre	8	22.2	22.2	27.8
	Bueno	22	61.1	61.1	88.9
	Excelente	4	11.1	11.1	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

## 4.2. Contrastación de Hipótesis

La Prueba de Shapiro-Will es adecuado por la cantidad de la muestra menor a 50 planteándose:

$H_0$  = Las variables no poseen una distribución normal.

$H_a$  = Las variables poseen una distribución anormal.

### Regla de decisión:

Si el valor de p se ubica por debajo del 5%, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la Hipótesis alterna, pues la variable no posee una distribución normal.

Si el valor de p es superior al 5%, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la Hipótesis alterna, pues la variable posee una distribución normal.

En la tabla 9, se puede observar en cuanto a la Prueba de Shapiro-Will para datos menores a 50 se verifica: que los factores Comunicación Interna con un p valor  $0,003 < 0,05$  y Desempeño Laboral con un p valor  $0,001 < 0,05$ . Asimismo, Comunicación Ascendente con un p valor  $0,001 < 0,05$ ; Comunicación Descendente con un p valor  $0,001 < 0,05$ ; Comunicación Horizontal con un p valor  $0,024 < 0,05$ . Por lo tanto, rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_a$ : Las variables poseen una distribución anormal. Resultados que conllevan al uso del estadígrafo T-b-Kendall considerando la valoración ordinal de ambas encuestas

**Tabla 9.** Prueba de Normalidad para datos de Comunicación Interna y Desempeño Laboral y sus factores en la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.

Comunicación Interna	.190	36	.002	.896	36	.003
Desempeño Laboral	.285	36	<.001	.818	36	<.001
Comunicación Ascendente	.167	36	.013	.883	36	.001
Comunicación Descendente	.186	36	.003	.869	36	<.001
Comunicación Horizontal	.153	36	.033	.930	36	.024

Corrección de significación de Lilliefors

### Hipótesis General

H<sub>0</sub>: Comunicación Interna no se relaciona directa significativamente con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

H<sub>a</sub>: Comunicación Interna se relaciona directa significativamente con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

### Parámetros estadísticos

Nivel de significancia = 5% (0.05).

Si  $p < 0.05$ , se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>a</sub>

Si  $p > 0.05$ , se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza la H<sub>a</sub>

Después de observar la prueba de normalidad y hacer uso del tratamiento de relaciones para datos con distribución anormal siendo T b Kendal usada para escalas ordinales de las variables; Observándose en la tabla 10 no se observa relación -0,050 significativa 0,696 entre la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral. Por lo tanto, se rechaza H<sub>a</sub> y se acepta la H<sub>0</sub> Comunicación Interna no se relaciona directa significativamente con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

Dicho de otro modo, la Comunicación Interna no incide positivamente sobre el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

**Tabla 10.** *Relación de la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024*

			Desempeño Laboral
Tau_b de Kendall	Comunicación	Coefficiente de correlación	-.050

Interna	Sig. (bilateral)	.696
	N	36

### Hipótesis Específica 1

H<sub>0</sub>: Comunicación Ascendente no se relaciona directa significativamente con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

H<sub>a</sub>: Comunicación Ascendente se relaciona directa significativamente con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

### Parámetros estadísticos

Nivel de significancia = 5% (0.05).

Si  $p < 0.05$ , se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>a</sub>

Si  $p > 0.05$ , se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza la H<sub>a</sub>

Después de observar la prueba de normalidad y hacer uso del tratamiento de relaciones para datos con distribución anormal siendo T b Kendal usada para escalas ordinales de las variables; Observándose en la tabla 11 no se observa relación -0,093 significativa 0,477 entre la Comunicación Ascendente y el Desempeño Laboral. Por lo tanto, se rechaza H<sub>a</sub> y se acepta la H<sub>0</sub> Comunicación Ascendente no se relaciona directa significativamente con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

Dicho de otro modo, la Comunicación Ascendente no incide positivamente sobre el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

**Tabla 11.** *Relación de la Comunicación Ascendente y el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024*

			Desempeño Laboral
Tau_b de Kendall	Comunicación Ascendente	Coefficiente de correlación	-.093
		Sig. (bilateral)	.477
		N	36

### Hipótesis Específica 2

H<sub>0</sub>: Comunicación Descendente no se relaciona directa significativamente con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

H<sub>a</sub>: Comunicación Descendente se relaciona directa significativamente con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

### Parámetros estadísticos

Nivel de significancia = 5% (0.05).

Si  $p < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se acepta la  $H_a$

Si  $p > 0.05$ , se acepta  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

Después de observar la prueba de normalidad y hacer uso del tratamiento de relaciones para datos con distribución anormal siendo T b Kendal usada para escalas ordinales de las variables; Observándose en la tabla 12 no se observa relación  $-0,069$  significativa  $0,598$  entre la Comunicación Descendente y el Desempeño Laboral. Por lo tanto, se rechaza  $H_a$  y se acepta la  $H_0$  Comunicación Descendente no se relaciona directa significativamente con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

Dicho de otro modo, la Comunicación Descendente no incide positivamente sobre el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

**Tabla 12.** *Relación de la Comunicación Descendente y el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024*

			Desempeño Laboral
Tau_b de Kendall	Comunicación Descendente	Coefficiente de correlación	-.069
		Sig. (bilateral)	.598
		N	36

### Hipótesis Específica 3

$H_0$ : Comunicación Horizontal no se relaciona directa significativamente con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

$H_a$ : Comunicación Horizontal se relaciona directa significativamente con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

### Parámetros estadísticos

Nivel de significancia = 5% (0.05).

Si  $p < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se acepta la  $H_a$

Si  $p > 0.05$ , se acepta  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

Después de observar la prueba de normalidad y hacer uso del tratamiento de relaciones para datos con distribución anormal siendo T b Kendal usada para escalas ordinales de las variables; Observándose en la tabla 13 no se observa relación  $0,008$

significativa 0,952 entre la Comunicación Horizontal y el Desempeño Laboral. Por lo tanto, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$  Comunicación Descendente no se relaciona directamente significativamente con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

Dicho de otro modo, la Comunicación Horizontal no incide positivamente sobre el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

**Tabla 13.** *Relación de la Comunicación Horizontal y el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024*

			Desempeño Laboral
Tau_b de Kendall	Comunicación Horizontal	Coefficiente de correlación	.008
		Sig. (bilateral)	.952
		N	36

### 4.3 Discusión de Resultados

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre la Comunicación Interna con el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, Los resultados evidencian que no se observa relación  $-0,050$  significativa  $0,696$  entre la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral. Dicho de otro modo, la Comunicación Interna no incide positivamente sobre el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa.

Cuyo resultados contrastan con lo hallado por Espinoza Carbajal & Suxe Mendoza (2023) quienes también mostraron que la Comunicación Interna y Desempeño Laboral alcanzaron una correlación moderada pero no significativa lo cual conlleva a que dicha organización proponga cuatro propuestas mejorar el Manual corporativo de bienvenida, implementar correos corporativos, desarrollar talleres para mejorar los constructos y difusión de talentos.

Otra investigación demostró que si hay correlación entre comunicación interna y desempeño laboral sin embargo es positiva y muy débil pero significativa ( $r_s = 0.238$ ,  $p = 0.018$ ) como refiere Durand et al., (2023) la importancia de la comunicación entre el líder y colaborador sugiriendo que las compañías de call center deberían introducir medios más versátiles e implementen un programa de capacitación y desarrollo centrado en la comunicación, con el objetivo de guiar a los miembros de la organización hacia una comunicación eficiente entre los líderes y sus colaboradores.

Se puede observar que en diferentes tipos de empresas la comunicación juega un papel importante en la organización; sin embargo también se muestra que los niveles observables en lo descriptivos en la institución analizada: el 50% visualiza niveles de riesgoso a muy deficientes; y un 50% de bueno a excelente. Tener la mitad del personal que perciba de forma no tan saludable la comunicación interna pone en riesgo los procesos en la organización. Sin embargo, analizando los diferentes componentes se muestra que una tercera parte del factor

comunicación ascendente de abajo hacia arriba como responde el jefe a las consultas del colaborador se muestran niveles 61.1% de bueno a excelente un destacable 38.9% de trabajadores expresan de riesgoso a muy deficientes respecto a cómo el jefe mantiene un trato no tan amable con el personal, así como, frente a las consultas, preguntas o información solicitadas a su jefe inmediato no son respondidas de forma amable ni con el respeto esperado ni respondidas de forma adecuada ni oportuna. Destacándose la poca frecuencia de la comunicación del jefe hacia el personal y percibiendo la baja importancia de la opinión del personal ni siquiera considerando sus niveles.

El estudio también reveló respecto al factor comunicación descendente de arriba hacia abajo del jefe hacia los trabajadores, aunque un 66.6% valoriza en niveles de bueno a excelente. una tercera parte revela niveles preocupantes un 33.3% riesgoso a muy deficientes; es decir los colaboradores responden el proceso de comunicación mirándolo por el otro “bando” o mejor dicho el otro extremo de arriba hacia abajo destacan que las formas de comunicación recibida por su jefe no motivan que se sientan comprometido con la empresa. Considerándose que la poca información brindada no es tan clara y entendible y la delegación de responsabilidades no se indica de manera oportuna y adecuada. Y no se brinda capacitación oportuna frente a los nuevos procedimientos sin valorar las necesidades del colaborador para un mejor desempeño laboral. Y que repercuta en el mejoramiento de los productos de su trabajo.

De la misma manera, el estudio también reveló respecto a la comunicación horizontal es decir entre colaboradores, aunque muestra niveles en un 69.5% de bueno a excelente revela un 30.6% de riesgoso a muy deficientes; dicha proporción considera que no tiene un buen grupo de compañeros de trabajo no teniendo un buen ambiente en el área y aquellos no colaboran en la resolución de dudas destacando que es difícil la integración de alguna persona nueva al grupo; así mismo la comunicación hay un grupo que no lo hace por los medios oficiales como correo institucional. Además, que no se aceptan fácilmente las recomendaciones a tu trabajo.

Romero, (2023) realizó un análisis de la Comunicación Interna y diseñó un modelo de comunicación estratégica que permitió mejorar el trabajo en equipo en la empresa. Mejoró aspectos de sociabilización, motivación, los tipos de comunicación, canales de comunicación, el trabajo en equipo cuyos aspectos conllevaron a un desenvolvimiento mejor y con mayor interés; sin individualismo elementos que contribuyeron en la calidad del servicio referido por los mismos clientes externos. Las estrategias usadas refieren que fueron: manual del empleado, reuniones, boletines informativos, comunicaciones escritas, comunicación electrónica, estudios de actitud del empleado, premios de reconocimiento, resaltando que fueron estas

estrategias encaminadas a facilitar la comunicación interna de la forma esperada por la dirección y empleados de esta manera mejoró el trabajo en equipo de los mismos.

Iturralde & Cisneros, ( 2017) destaca que a pesar que actualmente la tecnología nos brinda diversas formas de comunicarnos pero realice una diferencia entre informar y comunicarnos cuyo aspecto se considera relevante visto que algunas empresas no están visualizando la diferencia tan vital aunque es esencial que las organizaciones sepan cómo administrar la información lo cual debería plasmarse en un plan de comunicación interna y de manera particular en compañías constructoras antes de iniciar cualquier proyecto del rubro refiere.

Después de identificar el valor de la comunicación interna en la meta de optimizar los procesos organizacionales en una empresa constructora; el presente estudio reveló la realidad respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima en el año 2024: la evaluación referida por los jefes inmediatos identifica que el 22.2% del personal presenta niveles mediocre a muy bajo en su desempeño; y un 77.8% de bueno a excelente. Y respecto a los componente responsabilidad, productividad, eficiencia, motivación y trabajo en equipo factores del desempeño laboral en dicha empresa se muestra que entre el 11% al 27% muestran niveles mediocres a muy bajo; aunque se destaque que el buen desempeño fluctúa por el 80% en promedio; dicho porcentaje del 20% no debería desescatimarse considerando que impactaría directamente a la productividad de la empresa un aspecto que ninguna empresa quisiera tener en “rojo”.

Varios estudios hacen referencia a una realidad dentro de las empresas dedicadas al rubro de la construcción como lo referido en la investigación realizada por Abad, ( 2022) los resultados evidenciaron un nivel bajo de motivación, con un 50% en desacuerdo con el salario, sin embargo, el 100 % está de acuerdo con la higiene, el orden laboral se detecta en un nivel promedio, y el 62.5 % no coinciden con el riesgo y el 100 % corresponden al acuerdo de cumplir a cabalidad en las funciones. Concluyéndose, que no existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa constructora estudiada lo cual evidencia que la motivación muestra una situación digna de tomar en cuenta, aunque los colaboradores acrediten el 100% de su compromiso laboral esta no está incidiendo en tener una evidencia de un buen desempeño y mucho menos que la labor que realicen lo hagan por que estén comprometidos con la empresa. Un aspecto que se desea resaltar en el presente estudio porque podría ser una realidad similar, aunque los índices de desempeño muestren niveles superiores a la media éstos podrían estar reflejando un trabajo por mero cumplimiento mas no por un

compromiso empresarial, considerándose que la comunicación interna como elemento importante muestra niveles preocupantes. Los resultados correlacionales corroboran la premisa mencionada al no observarse correlaciones positivas entre los factores de comunicación interna con el desempeño laboral en la empresa Empresa AGF Perú SA Lima en el año 2024.

Un estudio realizado por Oblitas, (2017) sobre Situación actual del Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Caso Pertinax SRL mostraron que la contribución conjunta de las competencias de cada empleado, frente a las responsabilidades adquiridas y frente al logro de las metas de la empresa, muestra un resultado medio, no existe un esfuerzo por llegar a lo óptimo pero tampoco se realiza de manera deficiente. Si bien estos resultados muestran los lineamientos y ajustes a seguir para conseguir un mejor desempeño laboral en la empresa. Es necesario tomar en cuenta la cosmovisión de cada región. Esta forma de relacionarse y el cómo actuar frente al trabajo, puede ser el resultado de esta cosmovisión. Dicho resultado muestra una realidad similar al estudio realizado y que podría estar reflejando una situación de varias organizaciones dedicadas a este rubro. Dicho aspecto conlleva a replicar el estudio en las diferentes áreas de toda la empresa y realizar los ajustes pertinentes en caso se muestran cifras adversas a fin de precaver el impacto productivo en la organización.

## Conclusión y Recomendaciones

### Conclusiones

#### ***Primera conclusión***

Los niveles de bueno a excelente en los trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024 se muestran en un 50% en la Comunicación Interna; en el factor comunicación ascendente un 61.1%; en el factor comunicación descendente un 66.6% y en el factor comunicación horizontal un 69.5%.

#### ***Segunda conclusión***

Los niveles de bueno a excelente en los trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024 se muestran en un 77.8% en el Desempeño Laboral; responsabilidad un 77.8% en productividad un 22.2% ; en eficiencia un 11.2% en motivación tan solo 11.1% y en trabajo en equipo tan solo 72.2% .

#### ***Tercera conclusión***

No se observa relación  $-0,050$  significativa  $0,696$  entre la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral. Es decir, la Comunicación Interna no incide positivamente sobre el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

#### ***Cuarta conclusión***

No se observa relación  $-0,093$  significativa  $0,477$  entre la Comunicación Ascendente y el Desempeño Laboral. Es decir, la Comunicación Ascendente no incide positivamente sobre el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

#### ***Quinta conclusión***

No se observa relación  $-0,069$  significativa  $0,598$  entre la Comunicación Descendente y el Desempeño Laboral. Dicho de otro modo, la Comunicación Descendente no incide positivamente sobre el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

#### ***Sexta conclusión***

No se observa relación  $0,008$  significativa  $0,952$  entre la Comunicación Horizontal y el Desempeño Laboral. Dicho de otro modo, la Comunicación Horizontal no incide positivamente sobre el Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024.

## Recomendaciones

### ***Primera Recomendación***

Se recomienda tomar en cuenta los resultados para sincerar la realidad y decidir levantar una investigación cualitativa a fin de indagar cuales son los factores directos que están incidiendo en el desempeño y conocer la veracidad de forma directa con el personal respecto a la comunicación interna.

### ***Segunda Recomendación***

Se recomienda a los administradores generar lineamientos y políticas a fin de mejorar la comunicación interna y el desempeño considerando que los niveles del estudio han arrojado que tan solamente la mitad del personal considera una buena comunicación interna teniendo la otra proporción en condiciones riesgosas. Asimismo, el desempeño se muestra más crítico considerándose que la tercera parte tan solo muestra niveles óptimos.

### ***Tercera Recomendación***

Se sugiere que los líderes de la empresa y del sector estudio de planteen un plan de mejoramiento continuo además de proponer un programa de intervención para el personal en busca de mejorar la comunicación y el desempeño de los trabajadores

## REFERENCIAS

- Afza, T., & Sajid, M. (Febrero de 2014). Theoretical Perspective of Corporate Governance: A Review. *European Journal of Scientific Research*, 119(2), 255-264. Obtenido de <https://lahore.comsats.edu.pk/Papers/Abstracts/146-8587561989731182058.pdf>
- Aparecida, M., & Franca, F. (2013). *Gestión de Relaciones Públicas*. Lima: Fondo Editorial de la USMP.
- Bermejo-Berros, J. (2019). Evolución de los paradigmas, metodologías y campos de la comunicación. *Revista Latina de Comunicación Social*, 330-353.
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Revista de Investigación en Comunicación*, 25-34.
- Charry, O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación: Ministerio de Educación, Unidad de Gestión Educativa*, 9(1), 11-45. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449856234001>
- Cuervo, M. (2018). El desafío de la comunicación interna en las organizaciones. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación [Ensayos]*,.
- Dolibeth, A., & Saavedra, P. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. *Revista Científica*, 4(23), 116-135. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173008/html/>
- Fernández Collado, A. (2017). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Trillas.
- García, D. (2017). Asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en Empresas de Servicios. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 10(2), 37- 48.
- García, J. (2017). *La Comunicación Interna*. México: Editorial Diana.
- Jimenez, K., Sánchez, S., & Rodriguez, J. (2020). *Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana*. *Católica del Norte*, 12(32). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1942/194266612005/>
- King, Committee Report. (2017). *King Report on Corporate Governance for South Africa 2002*: Institute of Directors in Southern Africa. Institute of Directors in Southern Africa.

- Men, L. (2017). Internal reputation management: The impact of authentic leadership and transparent communication. *Corporate Reputation Review*,, 254-272.
- Reyes, J. (12 de Abril de 2018). *Las Cuatro Dimensiones de la Comunicación Interna*. Recuperado el 1 de Diciembre de 2016, de <http://www.scielo.org.ar/pdf/ccedce/n40/n40a12.pdf>
- Robbins, S. (2016). *Teoría de la administración*. México: Pearson.
- Romero, J., Matamoroso, S., & Campo, C. (2018). Sobre el cambio organizacional. Una revisión bibliográfica. *Innovar Journal*, 20-32. Recuperado el 1 de Diciembre de 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81828692004.pdf>
- Solomon, J. (2017). *Corporate governance and accountability*. New York: Chichester, UK: John Wiley & Sons.
- Baez-Santana, R. A., Zayas-Agüero, P. M., Velázquez-Zaldívar, R., & Lao-León, Y. O. (2019). Conceptual model of organizational commitment in Cuban enterprises. *Ingeniería Industrial*, XL(1), 14–23. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362019000100014&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362019000100014&script=sci_arttext)
- Congreso Constituyente Democrático. (2023). *Constitución Política del Perú* (Edición de). República del Perú. [https://www.congreso.gob.pe/Docs/constitucion/constitucion/Constitucion-Politica-\(Abril-2023\).pdf](https://www.congreso.gob.pe/Docs/constitucion/constitucion/Constitucion-Politica-(Abril-2023).pdf)
- Cortés, J. (2009). La evaluación del desempeño en el estatuto básico del empleado público. *Observatorio de Recursos Humanos y Relaciones Laborales*, 1(33), 34–43. <https://dialnet.unirioja.es/info/textonodisponible>
- Damian, J. M., & Ochoa, M. E. (2021). *Los factores psicológicos de la salud ocupacional y desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores , en el contexto del covid-19* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. In *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16728>
- Guartán Salinas, A. G., Torres Balladares, K. J., & Ollague Valarezo, J. K. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. 593 *Digital Publisher CEIT*, 6(4), 13–26. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>

- Guzmán, C. C., & Díaz-Rosillo, A. (2022). La equidad en los directivos de empresa . Relación con dimensiones del burnout , compromiso laboral y la intención de abandono en su grupo de trabajo. *Cultura*, 83(36), 59–83. <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/cultura.2022.v36.05>
- Inga Reyes, S., & Rosales Urcos, E. (2023). *Clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Pangoa, Junín* [Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/13309>
- Jacoby, S. (1982). The duration of indefinite employment contracts in the United States and England: An historical analisis. *SSRN*, 85(128), 1–45. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=4285675](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4285675)
- Koppes, L. (2007). *Historical Perspectives in Industrial and Organizational Psychology*. Taylor & Francis. [https://www.google.com.pe/books/edition/Historical\\_Perspectives\\_in\\_Industrial\\_an/vJ3KAqAAQBAJ?hl=en&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Historical_Perspectives_in_Industrial_an/vJ3KAqAAQBAJ?hl=en&gbpv=0)
- Li, X., Zhang, Y., Yan, D., Wen, F., & Zhang, Y. (2020). Nurses’ intention to stay: The impact of perceived organizational support, job control and job satisfaction. *Journal of Advanced Nursing*, 76(5), 1141–1150. <https://doi.org/10.1111/jan.14305>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (1997). *Ley De Productividad Y Competitividad Laboral*. República del Perú. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/\\$FILE/1\\_DECRETO\\_SUPREMO\\_003\\_27\\_03\\_1997.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_003_27_03_1997.pdf)
- Montaña, S., Soto, A., & Vargas, D. (2020). Inestabilidad laboral y sus efectos en la salud física y psicológica de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de personal [Universidad ECCI]. In *Bussiness Law binus (Vol. 7, Issue 2)*. [http://repository.radenintan.ac.id/11375/1/PERPUS\\_PUSAT.pdf](http://repository.radenintan.ac.id/11375/1/PERPUS_PUSAT.pdf) <http://business-law.binus.ac.id/2015/10/08/pariwisata-syariah/> <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results/> <https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/8839>
- Montes, G. L., & Llana, P. (2019). *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño laboral del personal de Mibanco Agencia Centro Histórico* [Universidad Nacional de Educación]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/5296>

- Pérez, R., & Gonzáles, J. (2021). *Formación y orientación laboral* (Segunda ed). Ediciones Paraninfo, S.A. [https://www.google.com.pe/books/edition/Formación\\_y\\_orientación\\_laboral\\_Fundam/5HA-EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Formación_y_orientación_laboral_Fundam/5HA-EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Pingo Talledo, M. de los A., & Siancas Vilela, C. L. (2022). *Análisis de los factores de motivación de Herzberg en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Piura. Recomendaciones a partir de una teoría antropológica de la motivación humana* [Universidad de Piura]. <https://hdl.handle.net/11042/5675>
- Quispe, H. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021* [Universidad Ricardo Palma]. In Escuela de Posgrado Maestría en Administración de Negocios Clima. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5560>
- Rivero-Ramirez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2). [https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1025-02552019000200159&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1025-02552019000200159&script=sci_arttext&tlng=en)
- Sánchez Bardales, M., & Noriega Murrieta, J. (2021). *Despido Arbitrario y su afectación al derecho a la Estabilidad Laboral de los trabajadores del Régimen Privado, Tarapoto 2009-2018*. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/2120>
- Smith, A. (2023). *The Wealth of Nations*. Classy Publishing. [https://www.google.com.pe/books/edition/The\\_Wealth\\_of\\_Nations/cPAM0AEACAAJ?hl=en](https://www.google.com.pe/books/edition/The_Wealth_of_Nations/cPAM0AEACAAJ?hl=en)
- Sumba-Bustamante, R. Y., Moreno-Gonzabay, P., & Villafuerte-Peñañiel, N. (2022). Clima Organizacional Como Factor Del Desempeño Laboral. *Dialnet*, 8(1), 1–28. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Taylor, F. W. (2010). *The Principles of Scientific Management*. Cosimo Classics. [https://www.google.com.pe/books/edition/The\\_Principles\\_of\\_Scientific\\_Management/G\\_vTmZvRkhEC?hl=en&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/The_Principles_of_Scientific_Management/G_vTmZvRkhEC?hl=en&gbpv=0)
- Tiffin, J., & Wirt, S. (1944). The importance of visual skills for adequate job performance in industry. *Journal of Consulting Psychology*, 8(2), 80–89. <https://doi.org/10.1037/h0063636>

- TV Perú. (2023). *8 horas y derechos laborales en el Perú, Historia del Perú*.  
<https://youtu.be/S6UiBHfoPXc?si=Iae4MGWwXZK7SvXv>
- Vigilio, F., & Montes, J. (2023). *El Acoso Laboral y su relación con la Estabilidad Laboral del personal obrero de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2021* [Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. In *Aleph* (Vol. 87, Issue 1,2).  
<https://hdl.handle.net/20.500.13080/8643>
- Weckenmann, A., Akkasoglu, G., & Werner, T. (2015). Quality management – history and trends. *The TQM Journal*, 27(3), 281–293.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/TQM-11-2013-0125>
- Wu, G., Hu, Z., & Zheng, J. (2019). Role stress, job burnout, and job performance in construction project managers: The moderating role of career calling. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13).  
<https://doi.org/10.3390/ijerph16132394>
- Yen, K.-W., & Liu Huang, L. C. (2021). A review of migrant labour rights protection in distant water fishing in Taiwan: From laissez-faire to regulation and challenges behind. *Marine Policy*, 134(1), 1–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.marpol.2021.104805>
- Yerli, K. (2020). The Elizabethan Poor Law of 1601 as a Result of Socio-Political and Economic Conditions of the Sixteenth Century England. *Turkish Journal of Applied Social Work*, 3(1), 88–99. <https://dergipark.org.tr/en/pub/trjasw/issue/55440/742709>
- Zaragoza, W., Pineda, J., Salazar, A., Israel, G., & Aguilar, S. (2023). *Desempeño laboral: revisión literaria Job performance: literature review*. 1–12.
- Bobadilla, G. L. M., & Torres, P. L. (2019). *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño laboral del personal de Mibanco Agencia Centro Histórico–Lima. 2018*.  
[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=La+influencia+de+la+estabilidad+laboral+en+el+desempeño+laboral+del++personal+de+Mibanco+Agencia+Centro+Histórico+--+Lima.+2018&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=La+influencia+de+la+estabilidad+laboral+en+el+desempeño+laboral+del++personal+de+Mibanco+Agencia+Centro+Histórico+--+Lima.+2018&btnG=)
- Bromley Diaz, A. A., & Diaz Avila, J. M. (2022). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de útiles escolares 2021*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30303>
- Chávez, M., & Ticllasuca, R. (2022). *Desempeño laboral y rendimiento en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica - 2021* [Universidad Peruana los

Andes].

[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3863/T037\\_45223618\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3863/T037_45223618_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cieza-Sempertegui, J. L., Silva Tarrillo, J., & Silva Tarrillo, M. (2021). Management and job performance in municipal workers. *Polo Del Conocimiento*, 6(2), 270–287. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i2.2253>

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2016). *Derecho humano al trabajo y derechos humanos en el trabajo*. <http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/2015-2016/15-DH-trabajo.pdf>

Flores del Ángel, P. (2021). *Elementos de la Compensación variable que motivan a los trabajadores para incrementar su desempeño laboral basado en competencias, en las empresas japonesas del estado de Nuevo León: un modelo de ecuaciones estructurales* [Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León]. <https://doi.org/doi.org/10.29105/rinn18.35-6>

Gamonal Quispe, J. O. (2018). Clima y desempeño laboral de los trabajadores del Departamento de Producción de Planillas PNP-2017. In *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27791>

Guzmán, K., Científica, R. S.-C. L. R., & 2021, U. (2021). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12249–12259. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1227](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1227)

Herrera Ruiz, J. J., & Palomino Saldaña, H. B. (2021). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cutervo–Cajamarca, 2021*. [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29493>

Oficina Económica y Comercial de España en Hong Kong. (2023). *Guía de país China-Hong*.

Rosales, L. (2022). Clima laboral y desempeño de los trabajadores en la Municipalidad de Parcona, 2020 [Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. In *Universidad Nacional San Luis Gonzaga - Escuela de Posgrado*. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unica.edu.pe/bitstre>

am/handle/20.500.13028/4033/Clima laboral y desempeño de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Parcona%2C año 2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Summers, R. (2017). La estabilidad laboral y la rigidez laboral: dos aberraciones en la política pública peruana. *Review of Global Management*, 3(1), 32–35. <https://doi.org/10.19083/rgm.v3i1.695>
- Thu, N. H., Loan, L. T. M., & Quynh, N. D. (2022). Employees' job satisfaction, job performance and their relationship during the COVID–19 pandemic in Vietnam. *Organizatsionnaya Psikhologiya*, 12(2), 38–55. <https://doi.org/10.17323/2312-5942-2022-12-2-38-55>
- Uribe Inga, A. B. (2022). *Estabilidad laboral y vulneración de los derechos constitucionales de los observadores hidrometeorológicos en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú*. [Universidad Inca Garcilaz de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6643>
- Walean, R., Koyongian, Y., & Sabudu, D. (2022). An Analysis of the Effect of Transformational Leadership on Employees Job Satisfaction and Employees Performance. *Tadbir : Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, 6(2), 241. <https://doi.org/10.29240/jsmp.v6i2.4738>
- Yeves, J., Bargsted, M., Cortes, L., Merino, C., & Cavada, G. (2019). Age and perceived employability as moderators of job insecurity and job satisfaction: A moderated moderation model. *Frontiers in Psychology*, 10(APR), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00799>
- Yugsi-Yugsi, M. del R., & Jaen Jaen, C. E. (2021). Análisis del estado actual de la estabilidad laboral reforzada en el sector público ecuatoriano. *Dominio de Las Ciencias*, 7(3), 191–213. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i3.1902>

## ANEXOS

**Anexo 1. Matriz de Operacionalización de las variables****Tabla 14.** *Matriz de operacionalización de la VI: Comunicación interna*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Comunicación ascendente	- Fluidez comunicativa	1 al 8	1. Nunca	Bueno
	- Respuesta inmediata			
	- Trato adecuado			
Comunicación descendente	- Análisis de información	9 al 16	2. Casi nunca	[93; 104)
	- Políticas y procedimientos			
	- Retroalimentación			
	- Medios de comunicación			
Comunicación horizontal	- Comunicación entre áreas de trabajo	17 al 22	3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Regular [73; 93) Malo [56; 73)
	- Trabajo en equipo.			

Fuente: Berceruelo (2014)

**Tabla 15.** *Matriz de operacionalización de la V2: Desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Valores	Niveles y rangos
Responsabilidad	Compromiso	1 al 5	Deficiente	= 1	Excelente 81-100 puntos
	Obligaciones o cargos				
Productividad	Capacidad de Producir	6 al 10	Regular	= 2	Bueno 61-80 puntos
Eficiencia	Orientación hacia la meta	11 al 15	Bueno	= 3	Regular 41-60 puntos
Motivación	Mantener la meta Dirigirse hacia la meta	16 al 20	Muy Bueno	= 4	Deficiente 20-40 puntos
Trabajo en Equipo	Habilidad de relacionarse Logro de metas en Común	21 al 25			

Fuente: Karen Abigail González Carpio(2014)

## Anexo 2. Instrumentos

### Instrumentos: de Comunicación Interna y Desempeño Laboral

El propósito de la presente encuesta es indagar los niveles de Comunicación Interna y su incidencia en el Desempeño Laboral en la Empresa AKF S.A. Su participación es voluntaria y tiene carácter confidencial los datos serán usados estrictamente académica. Solicitamos su apreciación de forma sincera y veraz el llenado es muestra de su interés y autorización de participar.

Rellene o marque con una (x) los espacios en blanco según sea su experiencia personal:

Edad \_\_\_\_\_

Sexo \_\_\_\_\_

Estado Civil \_\_\_\_\_

Grupo Ocupacional \_\_\_\_\_

Situación Laboral \_\_\_\_\_

Tiempo laborando en la empresa N° de Años \_\_\_\_\_

Tiempo laborando en la empresa N° de Meses \_\_\_\_\_

### Cuestionario de Desempeño Interno

**Instrucciones.** El presente cuestionario posee proposiciones cortas, las cuales hacen posible tener una representación de tu percepción de la comunicación que se realiza en la empresa. Por ello debes marcar con la mayor seriedad los ítems que presentamos a continuación, donde tus respuestas serán de carácter confidencial.

		Puntajes				
		1. Nun ca	2. Cas i nun ca	3. A vec es	4. Cas i sie mpr e	5. Sie mpr e
<b>COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>						
1	El jefe mantiene un trato amable con el personal.	1	2	3	4	5
2	Las consultas realizadas a su jefe inmediato son respondidas de forma amable.	1	2	3	4	5
3	La información que necesitas del jefe se realiza con el mayor de los respetos.	1	2	3	4	5

4	Considera que existe una comunicación fluida con el jefe inmediato.	1	2	3	4	5
5	Las preguntas realizadas al jefe siempre son respondidas de forma adecuada y oportuna.	1	2	3	4	5
6	Con que frecuencia el jefe se comunica con el personal.	1	2	3	4	5
7	El considera importante la opinión del personal.	1	2	3	4	5
8	El jefe inmediato esta presto a escuchar al personal de cualquier nivel.	1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>						
		1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
9	La información que necesita brindar	1	2	3	4	5
10	La información brindada por su jefe se realiza con el mayor de los respetos.	1	2	3	4	5
11	Recibe información en la empresa hacer que te sientas comprometido con la empresa.	1	2	3	4	5
12	El jefe brinda información clara y entendible	1	2	3	4	5
13	La delegación de responsabilidades se les indica de manera oportuna y adecuada.	1	2	3	4	5
14	En caso haya procedimientos nuevos el jefe se preocupa por capacitarte o informarte.	1	2	3	4	5
15	El jefe siempre es atento a tus necesidades para un mejor desempeño laboral.	1	2	3	4	5
16	Las informaciones que recibe son las adecuadas para mejora los productos de su trabajo.	1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>						
		1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
17	Considera que tiene un buen grupo de compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
18	Tus compañeros siempre están prestos a resolver tus dudas.	1	2	3	4	5
19	La integración de alguna persona nueva al grupo de trabajo es ameno y rápido.	1	2	3	4	5

20	La comunicación entre compañeros es por los medios oficiales como correo institucional.	1	2	3	4	5
21	Existe un buen ambiente en el área producto de una buena comunicación con los compañeros.	1	2	3	4	5
22	Los compañeros aceptan fácilmente las recomendaciones a tu trabajo.	1	2	3	4	5

## Evaluación del Desempeño

### Jefe Inmediato a Colaborador

**Instrucciones:** el presente formulario tiene como objetivo evaluar el desempeño laboral de sus colaboradores, por lo que deberá llenarlo completamente con letra legible, sin tachones, correcciones o borrones. Debe asignar la ponderación correspondiente a cada uno de los ítems a medir. **Esta información será determinante y confidencial para evaluar el desempeño en el puesto de trabajo de cada colaborador.**

Marque (x) de acuerdo a la apreciación que tiene sobre su colaborador.

	<b>Responsabilidad</b>	<b>1. Deficiente</b>	<b>2. Regular</b>	<b>3. Bueno</b>	<b>4. Muy Bueno</b>
1	Posee la capacidad de adaptarse a los cambios				
2	Posee una actitud de compromiso al realizar sus labores diarias				
3	Cumple con las funciones que requiere su puesto de trabajo.				
4	Se preocupa por ampliar los conocimientos relacionados a su puesto de trabajo				
5	Demuestra compromiso hacia las atribuciones que le corresponden.				
	Punteo total:				

	<b>Productividad</b>	<b>1. Deficiente</b>	<b>2. Regular</b>	<b>3. Bueno</b>	<b>4. Muy Bueno</b>
6	El trabajo que desempeña dentro de la empresa es productivo				
7	Muestra mayor dominio en el desarrollo de sus labores conforme al tiempo que ha estado en la empresa				
8	Responde satisfactoriamente al trabajo bajo presión				
9	Tiene la capacidad de efectuar múltiples tareas.				
10	Cumple con sus metas diarias, semanales y mensuales en su puesto de trabajo.				
	Punteo total:				



	<b>Eficiencia</b>	<b>1. Deficiente</b>	<b>2. Regular</b>	<b>3. Bueno</b>	<b>4. Muy Bueno</b>
11	Cumple con los procesos establecidos de su puesto de trabajo				
12	Conoce con claridad y dominio las tareas laborales de su puesto de trabajo				
13	Coordina y organiza su tiempo al ejecutar las tareas de su puesto de trabajo				
14	Tiene la habilidad para analizar la información relacionada con su puesto de trabajo.				
15	Se preocupa por mantener un estándar de calidad en las tareas diarias que ejecuta				
	Punteo total:				

	<b>Motivación</b>	<b>1. Deficiente</b>	<b>2. Regular</b>	<b>3. Bueno</b>	<b>4. Muy Bueno</b>
16	Se propone objetivos superiores para sí mismo en cuanto a su puesto de trabajo.				
17	Muestra disposición al momento de realizar otra labor que se le asigne por parte del jefe inmediato				
18	Muestra interés por mejorar sus puntos débiles y acrecentar sus puntos fuertes en lo que respecta a su rendimiento laboral.				
19	Muestra interés por aprender cosas nuevas u procesos que el puesto de trabajo requiera				
20	Contribuye a la realización de metas u objetivos del área de trabajo donde se encuentra				
	Punteo total:				

	<b>Trabajo en equipo</b>	<b>1. Deficiente</b>	<b>2. Regular</b>	<b>3. Bueno</b>	<b>4. Muy Bueno</b>
21	Apoya a sus compañeros de trabajo en la realización de tareas, metas u objetivos en común.				
22	Mantiene buenas relaciones interpersonales dentro de su área de trabajo				
23	Tiene la capacidad de trabajar con otras personas para lograr los objetivos del área o departamento en el que se encuentra				
24	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros				
25	Muestra una actitud de respeto hacia sus compañeros de trabajo				
	Punteo total:				



**Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos.**

Señor(a): Dr. Luis Marcelo Quispe

Presente. -

Asunto: Solicita validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato saludarlo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de ciencias administrativas y ciencias económicas de la UIGV, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos al título profesional.

El título nombre del proyecto de investigación es: Comunicación Interna y Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024. y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la especialidad y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre: Jennyfer Suarez Oliva

D.N.I: 42992685



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### VARIABLE INDEPENDIENTE:

**Comunicación Interna:** Es el medio de vinculación verbal dentro de una institución que constituye un elemento necesario para traspasar información y tomar decisiones.

### Dimensiones de la variable:

#### Dimensión 1

**La comunicación ascendente** ocurre cuando la información fluye hacia arriba a través de la jerarquía de la empresa, desde los subordinados a los superiores. La comunicación es una parte muy importante del trabajo en un entorno empresarial.

#### Dimensión 2

**La comunicación descendente** es la que se produce desde la gerencia o dirección de una empresa hacia los empleados. Tiene lugar cuando la información y los mensajes fluyen hacia abajo mediante la cadena de mando formal o estructura jerárquica de una organización.

#### Dimensión 3

**Comunicación horizontal** es aquella que se produce entre profesionales que tienen un mismo rango jerárquico dentro de la empresa

### VARIABLE DEPENDIENTE:

**Desempeño laboral:** Dícese del conjunto de acciones, comportamientos, competencias y destrezas de un empleado que influyen en el éxito de la empresa en la que labora.

### Dimensiones de la variable:

#### Dimensión 1

**Responsabilidad laboral** aquellas actividades que el patrón espera que la persona trabajadora lleve a cabo dentro de su jornada laboral y para las cuales se contrató, estas deben ser definidas como parte del análisis del puesto de trabajo.



## Dimensión 2

**La productividad laboral** es la relación entre los bienes o servicios producidos por un trabajador y los recursos que se han utilizado para obtener dicha producción. Se trata de una medida de eficiencia, que puede referirse tanto a una empresa en concreto como a una economía en su conjunto.

## Dimensión 3

**La eficiencia** se mide por qué tan bien se utilizan los recursos para producir los resultados deseados. La eficiencia en el trabajo se realiza implementando técnicas de gestión del tiempo para priorizar tareas y completarlas de manera oportuna.

## Dimensión 4

**La motivación** se refiere a los factores internos y externos que estimulan a las personas a actuar, establecer metas y esforzarse por alcanzarlas. Puede ser impulsado por varios factores, como la ambición personal, el reconocimiento, las recompensas financieras o el crecimiento personal.

## Dimensión 5

El Trabajo en equipo es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Nº	VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>							
	<b>Dimensión 1 Comunicación Ascendente</b>							
1	El jefe mantiene un trato amable con el personal.	X		X		X		
2	Las consultas realizadas a su jefe inmediato son respondidas de forma amable	X		X		X		
3	La información que necesitas del jefe se realiza con el mayor de los respetos	X		X		X		
4	Considera que existe una comunicación fluida con el jefe	X		X		X		
5	Las preguntas realizadas al jefe siempre son respondidas de	X		X		X		
6	Con que frecuencia el jefe se comunica con el personal.	X		X		X		
7	El considera importante la opinión del personal.	X		X		X		
8	El jefe inmediato esta presto a escuchar al personal de	X		X		X		
	<b>Dimensión 2 Comunicación Descendente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La información que necesita brindar	X		X		X		
10	La información brindada por su jefe se realiza con el mayor de	X		X		X		
11	Recibe información en la empresa hacer que te sientas	X		X		X		
12	El jefe brinda información clara y entendible	X		X		X		
13	La delegación de responsabilidades se les indica de manera	X		X		X		
14	En caso haya procedimientos nuevos el jefe se preocupa por capacitarte o informarte.	X		X		X		
15	El jefe siempre es atento a tus necesidades para un mejor	X		X		X		
16	Las informaciones que recibe son las adecuadas para mejora	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Comunicación Horizontal</b>							
17	Considera que tiene un buen grupo de compañeros de trabajo.	X		X		X		
18	Tus compañeros siempre están prestos a resolver tus dudas.	X		X		X		
19	La integración de alguna persona nueva al grupo de trabajo es	X		X		X		
20	La comunicación entre compañeros es por los medios oficiales	X		X		X		
21	Existe un buen ambiente en el área producto de una buena	X		X		X		
22	Los compañeros aceptan fácilmente las recomendaciones a tu	X		X		X		



	<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	<b>Dimensión 1: Responsabilidad</b>							
1	Posee la capacidad de adaptarse a los cambios	X		X		X		
2	Posee una actitud de compromiso al realizar sus labores diarias	X		X		X		
3	Cumple con las funciones que requiere su	X		X		X		
4	Se preocupa por ampliar los conocimientos relacionados a su puesto de trabajo	X		X		X		
5	Demuestra compromiso hacia las atribuciones que le corresponden.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Productividad</b>							
6	El trabajo que desempeña dentro de la empresa es productivo	X		X		X		
7	Muestra mayor dominio en el desarrollo de sus labores conforme al tiempo que ha estado	X		X		X		
8	Responde satisfactoriamente al trabajo bajo presión	X		X		X		
9	Tiene la capacidad de efectuar múltiples tareas.	X		X		X		
10	Cumple con sus metas diarias, semanales y mensuales en su puesto de trabajo.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Eficiencia</b>							
11	Cumple con los procesos establecidos de su puesto de trabajo	X		X		X		
12	Conoce con claridad y dominio las tareas laborales de su puesto de trabajo	X		X		X		
13	Coordina y organiza su tiempo al ejecutar las tareas de su puesto de trabajo	X		X		X		
14	Tiene la habilidad para analizar la información relacionada con su puesto de trabajo.	X		X		X		
15	Se preocupa por mantener un estándar de calidad en las tareas diarias que ejecuta	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Motivación</b>							
16	Se propone objetivos superiores para sí mismo en cuanto a su puesto de trabajo.	X		X		X		
17	Muestra disposición al momento de realizar otra labor que se le asigne por parte del jefe	X		X		X		
18	Muestra interés por mejorar sus puntos débiles y acrecentar sus puntos fuertes en lo	X		X		X		
19	Muestra interés por aprender cosas nuevas u procesos que el puesto de trabajo requiera	X		X		X		
20	Contribuye a la realización de metas u objetivos del área de trabajo donde se	X		X		X		
	<b>Dimensión 5: Trabajo en Equipo</b>							
21	Apoya a sus compañeros de trabajo en la realización de tareas, metas u objetivos en	X		X		X		
22	Mantiene buenas relaciones interpersonales dentro de su área de trabajo	X		X		X		
23	Tiene la capacidad de trabajar con otras personas para lograr los objetivos del área o	X		X		X		



24	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros	X		X		X		
25	Muestra una actitud de respeto hacia sus compañeros de trabajo	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay

**Suficiencia** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**            **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg / Ing. :** **Dr. Luis Marcelo Quispe**    **DNI: 40612463**

**Especialidad del validador: Metodológico**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**20 de junio del 2024**

-----  
**Firma del Experto Informante**  
**Sello CIP**



Señor(a): Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

Presente. -

Asunto: Solicita validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato saludarlo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de ciencias administrativas y ciencias económicas de la UIGV, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos al título profesional.

El título nombre del proyecto de investigación es: Comunicación Interna y Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024. y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la especialidad y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre: Jennyfer Suarez Oliva

D.N.I: 42992685



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### VARIABLE INDEPENDIENTE:

**Comunicación Interna:** Es el medio de vinculación verbal dentro de una institución que constituye un elemento necesario para traspasar información y tomar decisiones.

#### Dimensiones de la variable:

##### Dimensión 1

**La comunicación ascendente** ocurre cuando la información fluye hacia arriba a través de la jerarquía de la empresa, desde los subordinados a los superiores. La comunicación es una parte muy importante del trabajo en un entorno empresarial.

##### Dimensión 2

**La comunicación descendente** es la que se produce desde la gerencia o dirección de una empresa hacia los empleados. Tiene lugar cuando la información y los mensajes fluyen hacia abajo mediante la cadena de mando formal o estructura jerárquica de una organización.

##### Dimensión 3

**Comunicación horizontal** es aquella que se produce entre profesionales que tienen un mismo rango jerárquico dentro de la empresa

### VARIABLE DEPENDIENTE:

**Desempeño laboral:** Dícese del conjunto de acciones, comportamientos, competencias y destrezas de un empleado que influyen en el éxito de la empresa en la que labora.

#### Dimensiones de la variable:

##### Dimensión 1

**Responsabilidad laboral** aquellas actividades que el patrón espera que la persona trabajadora lleve a cabo dentro de su jornada laboral y para las cuales se contrató, estas deben ser definidas como parte del análisis del puesto de trabajo.



## Dimensión 2

**La productividad laboral** es la relación entre los bienes o servicios producidos por un trabajador y los recursos que se han utilizado para obtener dicha producción. Se trata de una medida de eficiencia, que puede referirse tanto a una empresa en concreto como a una economía en su conjunto.

## Dimensión 3

**La eficiencia** se mide por qué tan bien se utilizan los recursos para producir los resultados deseados. La eficiencia en el trabajo se realiza implementando técnicas de gestión del tiempo para priorizar tareas y completarlas de manera oportuna.

## Dimensión 4

**La motivación** se refiere a los factores internos y externos que estimulan a las personas a actuar, establecer metas y esforzarse por alcanzarlas. Puede ser impulsado por varios factores, como la ambición personal, el reconocimiento, las recompensas financieras o el crecimiento personal.

## Dimensión 5

El Trabajo en equipo es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**

.....

Nº	VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>							
	<b>Dimensión 1 Comunicación Ascendente</b>							
1	El jefe mantiene un trato amable con el personal.	X		X		X		
2	Las consultas realizadas a su jefe inmediato son respondidas de forma amable	X		X		X		
3	La información que necesitas del jefe se realiza con el mayor de los respetos	X		X		X		
4	Considera que existe una comunicación fluida con el jefe	X		X		X		
5	Las preguntas realizadas al jefe siempre son respondidas de	X		X		X		
6	Con que frecuencia el jefe se comunica con el personal.	X		X		X		
7	El considera importante la opinión del personal.	X		X		X		
8	El jefe inmediato esta presto a escuchar al personal de	X		X		X		
	<b>Dimensión 2 Comunicación Descendente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La información que necesita brindar	X		X		X		
10	La información brindada por su jefe se realiza con el mayor de	X		X		X		
11	Recibe información en la empresa hacer que te sientas	X		X		X		
12	El jefe brinda información clara y entendible	X		X		X		
13	La delegación de responsabilidades se les indica de manera	X		X		X		
14	En caso haya procedimientos nuevos el jefe se preocupa por capacitarte o informarte.	X		X		X		
15	El jefe siempre es atento a tus necesidades para un mejor	X		X		X		
16	Las informaciones que recibe son las adecuadas para mejora	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Comunicación Horizontal</b>							
17	Considera que tiene un buen grupo de compañeros de trabajo.	X		X		X		
18	Tus compañeros siempre están prestos a resolver tus dudas.	X		X		X		
19	La integración de alguna persona nueva al grupo de trabajo es	X		X		X		
20	La comunicación entre compañeros es por los medios oficiales	X		X		X		
21	Existe un buen ambiente en el área producto de una buena	X		X		X		
22	Los compañeros aceptan fácilmente las recomendaciones a tu	X		X		X		

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Dimensión 1: Responsabilidad</b>							
1	Posee la capacidad de adaptarse a los cambios	X		X		X	
2	Posee una actitud de compromiso al realizar sus labores diarias	X		X		X	
3	Cumple con las funciones que requiere su	X		X		X	
4	Se preocupa por ampliar los conocimientos relacionados a su puesto de trabajo	X		X		X	
5	Demuestra compromiso hacia las atribuciones que le corresponden.	X		X		X	
<b>Dimensión 2: Productividad</b>							
6	El trabajo que desempeña dentro de la empresa es productivo	X		X		X	
7	Muestra mayor dominio en el desarrollo de sus labores conforme al tiempo que ha estado	X		X		X	
8	Responde satisfactoriamente al trabajo bajo presión	X		X		X	
9	Tiene la capacidad de efectuar múltiples tareas.	X		X		X	
10	Cumple con sus metas diarias, semanales y mensuales en su puesto de trabajo.	X		X		X	
<b>Dimensión 3: Eficiencia</b>							
11	Cumple con los procesos establecidos de su puesto de trabajo	X		X		X	
12	Conoce con claridad y dominio las tareas laborales de su puesto de trabajo	X		X		X	
13	Coordina y organiza su tiempo al ejecutar las tareas de su puesto de trabajo	X		X		X	
14	Tiene la habilidad para analizar la información relacionada con su puesto de trabajo.	X		X		X	
15	Se preocupa por mantener un estándar de calidad en las tareas diarias que ejecuta	X		X		X	
<b>Dimensión 4: Motivación</b>							
16	Se propone objetivos superiores para sí mismo en cuanto a su puesto de trabajo.	X		X		X	
17	Muestra disposición al momento de realizar otra labor que se le asigne por parte del jefe	X		X		X	
18	Muestra interés por mejorar sus puntos débiles y acrecentar sus puntos fuertes en lo	X		X		X	
19	Muestra interés por aprender cosas nuevas u procesos que el puesto de trabajo requiera	X		X		X	
20	Contribuye a la realización de metas u objetivos del área de trabajo donde se	X		X		X	
<b>Dimensión 5: Trabajo en Equipo</b>							
21	Apoya a sus compañeros de trabajo en la realización de tareas, metas u objetivos en	X		X		X	
22	Mantiene buenas relaciones interpersonales dentro de su área de trabajo	X		X		X	

23	Tiene la capacidad de trabajar con otras personas para lograr los objetivos del área o	X		X		X		
24	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros	X		X		X		
25	Muestra una actitud de respeto hacia sus compañeros de trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia\_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:           Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg / Ing. : Mg. Jorge Alonso Ramos Chang  
DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de junio del 2024



-----  
Firma del Experto Informante  
Sello CIP



Señor(a): Mg. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

Presente. -

Asunto: Solicita validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato saludarlo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de ciencias administrativas y ciencias económicas de la UIGV, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos al título profesional.

El título nombre del proyecto de investigación es: Comunicación Interna y Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024. y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la especialidad y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre: Jennyfer Suarez Oliva

D.N.I: 42992685



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### VARIABLE INDEPENDIENTE:

**Comunicación Interna:** Es el medio de vinculación verbal dentro de una institución que constituye un elemento necesario para traspasar información y tomar decisiones.

#### Dimensiones de la variable:

##### Dimensión 1

**La comunicación ascendente** ocurre cuando la información fluye hacia arriba a través de la jerarquía de la empresa, desde los subordinados a los superiores. La comunicación es una parte muy importante del trabajo en un entorno empresarial.

##### Dimensión 2

**La comunicación descendente** es la que se produce desde la gerencia o dirección de una empresa hacia los empleados. Tiene lugar cuando la información y los mensajes fluyen hacia abajo mediante la cadena de mando formal o estructura jerárquica de una organización.

##### Dimensión 3

**Comunicación horizontal** es aquella que se produce entre profesionales que tienen un mismo rango jerárquico dentro de la empresa

### VARIABLE DEPENDIENTE:

**Desempeño laboral:** Dícese del conjunto de acciones, comportamientos, competencias y destrezas de un empleado que influyen en el éxito de la empresa en la que labora.

#### Dimensiones de la variable:

##### Dimensión 1

**Responsabilidad laboral** aquellas actividades que el patrón espera que la persona trabajadora lleve a cabo dentro de su jornada laboral y para las cuales se contrató, estas deben ser definidas como parte del análisis del puesto de trabajo.



## **Dimensión 2**

**La productividad laboral** es la relación entre los bienes o servicios producidos por un trabajador y los recursos que se han utilizado para obtener dicha producción. Se trata de una medida de eficiencia, que puede referirse tanto a una empresa en concreto como a una economía en su conjunto.

## **Dimensión 3**

**La eficiencia** se mide por qué tan bien se utilizan los recursos para producir los resultados deseados. La eficiencia en el trabajo se realiza implementando técnicas de gestión del tiempo para priorizar tareas y completarlas de manera oportuna.

## **Dimensión 4**

**La motivación** se refiere a los factores internos y externos que estimulan a las personas a actuar, establecer metas y esforzarse por alcanzarlas. Puede ser impulsado por varios factores, como la ambición personal, el reconocimiento, las recompensas financieras o el crecimiento personal.

## **Dimensión 5**

El Trabajo en equipo es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**

.....

Nº	VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>							
	<b>Dimensión 1 Comunicación Ascendente</b>							
1	El jefe mantiene un trato amable con el personal.	X		X		X		
2	Las consultas realizadas a su jefe inmediato son respondidas de forma amable	X		X		X		
3	La información que necesitas del jefe se realiza con el mayor de los respetos	X		X		X		
4	Considera que existe una comunicación fluida con el jefe	X		X		X		
5	Las preguntas realizadas al jefe siempre son respondidas de	X		X		X		
6	Con que frecuencia el jefe se comunica con el personal.	X		X		X		
7	El considera importante la opinión del personal.	X		X		X		
8	El jefe inmediato esta presto a escuchar al personal de	X		X		X		
	<b>Dimensión 2 Comunicación Descendente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La información que necesita brindar	X		X		X		
10	La información brindada por su jefe se realiza con el mayor de	X		X		X		
11	Recibe información en la empresa hacer que te sientas	X		X		X		
12	El jefe brinda información clara y entendible	X		X		X		
13	La delegación de responsabilidades se les indica de manera	X		X		X		
14	En caso haya procedimientos nuevos el jefe se preocupa por capacitarte o informarte.	X		X		X		
15	El jefe siempre es atento a tus necesidades para un mejor	X		X		X		
16	Las informaciones que recibe son las adecuadas para mejora	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Comunicación Horizontal</b>							
17	Considera que tiene un buen grupo de compañeros de trabajo.	X		X		X		
18	Tus compañeros siempre están prestos a resolver tus dudas.	X		X		X		
19	La integración de alguna persona nueva al grupo de trabajo es	X		X		X		
20	La comunicación entre compañeros es por los medios oficiales	X		X		X		
21	Existe un buen ambiente en el área producto de una buena	X		X		X		
22	Los compañeros aceptan fácilmente las recomendaciones a tu	X		X		X		

	<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	<b>Dimensión 1: Responsabilidad</b>							
1	Posee la capacidad de adaptarse a los cambios	X		X		X		
2	Posee una actitud de compromiso al realizar sus labores diarias	X		X		X		
3	Cumple con las funciones que requiere su	X		X		X		
4	Se preocupa por ampliar los conocimientos relacionados a su puesto de trabajo	X		X		X		
5	Demuestra compromiso hacia las atribuciones que le corresponden.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Productividad</b>							
6	El trabajo que desempeña dentro de la empresa es productivo	X		X		X		
7	Muestra mayor dominio en el desarrollo de sus labores conforme al tiempo que ha estado	X		X		X		
8	Responde satisfactoriamente al trabajo bajo presión	X		X		X		
9	Tiene la capacidad de efectuar múltiples tareas.	X		X		X		
10	Cumple con sus metas diarias, semanales y mensuales en su puesto de trabajo.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Eficiencia</b>							
11	Cumple con los procesos establecidos de su puesto de trabajo	X		X		X		
12	Conoce con claridad y dominio las tareas laborales de su puesto de trabajo	X		X		X		
13	Coordina y organiza su tiempo al ejecutar las tareas de su puesto de trabajo	X		X		X		
14	Tiene la habilidad para analizar la información relacionada con su puesto de trabajo.	X		X		X		
15	Se preocupa por mantener un estándar de calidad en las tareas diarias que ejecuta	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Motivación</b>							
16	Se propone objetivos superiores para sí mismo en cuanto a su puesto de trabajo.	X		X		X		
17	Muestra disposición al momento de realizar otra labor que se le asigne por parte del jefe	X		X		X		
18	Muestra interés por mejorar sus puntos débiles y acrecentar sus puntos fuertes en lo	X		X		X		
19	Muestra interés por aprender cosas nuevas u procesos que el puesto de trabajo requiera	X		X		X		
20	Contribuye a la realización de metas u objetivos del área de trabajo donde se	X		X		X		
	<b>Dimensión 5: Trabajo en Equipo</b>							
21	Apoya a sus compañeros de trabajo en la realización de tareas, metas u objetivos en	X		X		X		
22	Mantiene buenas relaciones interpersonales dentro de su área de trabajo	X		X		X		

23	Tiene la capacidad de trabajar con otras personas para lograr los objetivos del área o	X		X		X		
24	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros	X		X		X		
25	Muestra una actitud de respeto hacia sus compañeros de trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:          Aplicable [ X ]          Aplicable después de corregir [ ]          No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg / Ing. : Mg. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

Especialidad del validador: Temático


<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de julio del 2024



-  
Firma del Experto Informante  
Sello CIP

#### Anexo 4. Autorización para aplicar encuestas



**SOLICITO:** Autorización Para La  
Aplicación De Encuestas

Sr. DIEGO BRAVO OLANO GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA AGF PERU  
S.A; SEDE PLANTA DOVELAS, CALLAO - CALLAO:

Yo Jennyfer Suarez Oliva con DNI 42992685, con domicilio en Av. Micaela Bastidas 1184, comas, con código de estudiante 290090148, alumno del Programa de Tesis de la facultad de Administración de Empresas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Que llevando el programa de tesis estamos realizando un estudio de “Comunicación Interna y Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa AGF Perú SA Lima, 2024”, el cual requiere la aplicación de encuestas a los trabajadores de la sede que dirige.

Por lo cual siendo usted la máxima autoridad, solicito tenga bien a usted autorizarnos la realización de dichas encuestas que contribuirán a mi investigación.

Si se encuentra de acuerdo sírvase a firmar, el documento como señal de dar aprobada dicha autorización.

Sin más que decirle, paso a despedirme y mostrarle mi gratitud.

Diego Bravo Olano  
GERENTE GENERAL

AGF PERU SA