



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores
de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo,
2023.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Vargas Angulo, Dalila Cumanda (orcid.org/0000-0002-7105-7448)

ASESOR:

Dr. Mendivez Espinoza, Yvan Alexander (orcid.org/0000-0002-7848-7002)

CO-ASESOR:

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (orcid.org/0000-0002-8889-9676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis hijas Isabel y Georgiana quiénes han sido el motor que me impulsa a superarme cada día para poder ser una gran profesional pensando en su porvenir.

AGRADECIMIENTO

A mis compañeros de clase por el apoyo que nos hemos brindado unos a otros quienes de alguna manera me ayudaron en todo el trayecto estudiantil, gracias amigos virtuales, aunque nunca nos conocimos en persona puede contar con ustedes para resolver mis dudas e inquietudes.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Expertos validadores.....	15
Tabla 2. Comunicación Interna	17
Tabla 3. Dimensiones de la variable Comunicación Interna	18
Tabla 4. Desempeño Laboral.....	19
Tabla 5. <i>Dimensiones de la variable Desempeño Laboral</i>	20
Tabla 6. Relación entre Comunicación interna y el desempeño laboral	21
Tabla 7. Relación entre comunicación interna ascendente y desempeño laboral	22
Tabla 8. Relación entre comunicación interna descendente y desempeño laboral	23
Tabla 9. Relación entre Comunicación interna horizontal o lateral y desempeño laboral	24
Tabla 10. Prueba de la Normalidad	25
Tabla 11. Estadística de fiabilidad de variable comunicación interna	44
Tabla 12. Estadística de fiabilidad de variable desempeño laboral.....	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Comunicación Interna.....	17
Figura 2. Dimensiones de la variable Comunicación Interna.....	18
Figura 3. Desempeño Laboral	19
Figura 4. Dimensiones de la variable Desempeño Laboral	20

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la incidencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo, 2023, para lo cual se planteó una metodología no experimental, de un nivel descriptivo correlacional causal con un enfoque tipo básico, teniendo una muestra de 80 colaboradores que fueron encuestados usando instrumentos constituido por dos cuestionarios. Los resultados obtenidos nos indican que existe incidencia significativa entre las variables comunicación interna y desempeño laboral con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.768 indicando una correlación positiva y fuerte entre las variables y una significancia de 0.033 menor que el valor establecido; en los objetivos específicos se obtuvieron resultados similares con correlación de 0.619, 0.741 y 0.837 con una significancia de 0.023, 0.015 y 0.013 menor al valor establecido en cada uno de los objetivos específicos; Concluyendo la existencia de incidencia significativa de la comunicación interna en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo, 2023.

Palabras clave: comunicación interna, desempeño laboral, empresas, telecomunicaciones.

ABSTRACT

The present investigation had as objective, to determine the incidence of internal communication in the labor performance in the workers of a telecommunications company of the Montalvo Canton, 2023, for which a non-experimental methodology was proposed, of a causal correlational descriptive level with a basic type approach, having a sample of 80 collaborators who were surveyed using instruments consisting of two questionnaires. The results obtained indicate that there is a significant incidence between the variables internal communication and work performance with a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.768, indicating a positive and strong correlation between the variables and a significance of 0.033 less than the established value; in the specific objectives, similar results were obtained with a correlation of 0.619, 0.741 and 0.837 with a significance of 0.023, 0.015 and 0.013 less than the value established in each of the specific objectives; Concluding the existence of a significant incidence of internal communication in the work performance of the workers of a telecommunications company in the Montalvo Canton, 2023.

Keywords: internal communication, job performance, companies, telecommunications.

I. INTRODUCCIÓN

Los escenarios actuales han permitido la implementación en regímenes de trabajo como el home office, esto es desafiante ya que se debe mantener una buena y correcta interlocución entre jefes y empleados (Tapia Carreto y otros, 2022); asimismo, Claro et al. (2022) señalaron que debido al COVID 19 se vienen produciendo significativas alteraciones en la realización de labores dentro de las empresas debido a las restricciones que se venían estableciendo, (Aced y otros, 2021); fue fundamental para un correcto funcionamiento de la empresa que se puedan coordinar las tareas de manera óptima, integrando a los colaboradores y poniendo en práctica los valores empresariales (Charry Condor, 2018).

En las organizaciones los tipos de comunicación son integral, habiendo medios que tienen distintos propósitos y estos estén siendo utilizados en diferentes ámbitos sean internos o externos (Gil Díaz y otros, 2022); la fluidez de la comunicación sea formal o informal debe ser vista como un complemento que incorpora de manera global las opiniones de quienes integran el grupo organizacional dando como resultado una cultura jerárquica donde sus miembros actúen según las normas establecidas (Gómez Reyes y otros, 2022). En un estudio realizado a instituciones del ITSA en Lima - Perú se encontró que la falta de comunicación interna provocaba insatisfacción entre los docentes cuando se producía un proceso de retroalimentación defectuoso, lo que afectaba su comportamiento y, como resultado, tenía un impacto negativo en su desempeño laboral. (Mendoza Huilla & Arriola Tuni, 2022), por ello para tener un mejor desenvolvimiento en las labores se puede evaluar el potencial que tiene cada individuo, las actividades para las que está apto y si se encuentran fallos tomar las debidas correcciones (Sumba Bustamante y otros, 2022), las conclusiones centradas en la ausencia de reuniones virtuales y una mejor comunicación interna puede contribuir significativamente a mejorar la eficiencia y productividad laboral (Vivas y otros, 2022).

Para poder tener una correcta comunicación entre los miembros se deben identificar habilidades importantes como la empatía y la expresión oral que es una habilidad propia del pensamiento (De Assis Brito y otros, 2022), cuando existe empatía y comprensión de la expresión oral hay trabajadores más productivos y colaboradores debido a que la emoción de satisfacción en los colaboradores va a mano con la productividad (Acosta Carrillo, 2021).

Los negocios se desarrollan cada vez más gracias a las habilidades de comunicación interpersonales porque pueden ayudarnos a mejorar nuestra capacidad de comunicación y comprensión de los demás. (Baque Villanueva y otros, 2022), por ello es que la meta de la comunicación interna fue alcanzar los objetivos organizacionales mediante la transmisión eficaz de mensajes entre los miembros de la institución, con estrategias que gestionen e integren a los equipos humanos de la empresa en los que se pueda informar y motivar, (Díaz Muñoz & Vásquez Pérez, 2022).

La mejora productiva se basó en la cantidad de trabajo provechoso que se obtuvo dentro de un tiempo determinado, esto conlleva a rentabilizar al máximo las jornadas laborales en las organizaciones ante la incesante competitividad pretendiendo alcanzar la más alta posición en el mercado (Ramírez Méndez y otros, 2022), la influencia del capital humano es de suma importancia en el crecimiento organizacional el cual se logra gracias a la buena comunicación interna, al adiestramiento y aprendizaje lo cual consolida las capacidades individuales de las personas dentro de la organización (Dávila Moran y otros, 2022), la educación es un factor crucial que tiene un impacto significativo en la economía de Sudamérica, (Cerquera Losada y otros, 2022).

Prasetya y Kartikawangi (2021) hicieron referencia a críticas de la comunicación entre los colaboradores en el entorno organizacional; esto implica un enfoque de desarrollo en el ámbito profesional y efectiva, para lograr estos objetivos (Pushpakumari, 2021); asimismo, Castagnola et al. (2020) señalaron que en la actualidad es cada vez más importante para los colaboradores tener un conocimiento sólido sobre cómo comunicarse efectivamente; tanto así, que es importante planificar la entrega y recepción de mensajes además controlar los medios utilizados para asegurarse de que no dañen la reputación organizacional (Antón Chávez & García Yovera, 2019).

En Cantón Montalvo, una empresa de Telecomunicaciones, se vienen dando problemas internos de comunicación en los que visiblemente la mala transmisión del mensaje entre jefe y empleado son notorios ya que si se da la orden en ocasiones no se hace en forma directa por falta de tiempo para la coordinación de una reunión, lo que ocasiona que se pierda el mensaje y se lleve a hacer cosas a la ligera o de manera contraria a la expuesta; en base a lo expuesto sale la pregunta

¿Cuál es la incidencia de la comunicación dentro de la empresa respecto al desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones en Cantón Montalvo, 2023?

Este estudio tuvo Justificación Práctica, en esta investigación se estableció una correlación entre variables que tendrán un impacto práctico en la sociedad, al entender la conexión entre estas variables, los líderes del sector estarán en condiciones de implementar acciones de mejora; Justificación teórica, se ha llevado a cabo una recopilación de diversas investigaciones y estos hallazgos serán útiles como antecedentes para futuras investigaciones que abordan la problemática planteada; Justificación metodológica, esta investigación se considera valiosa debido a que proporcionó importantes elementos metodológicos y conceptuales que pueden ser utilizados como herramientas de consulta por investigadores futuros.

El objeto principal fue: Determinar la incidencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo, 2023; así pues, como objetivos específicos: Determinar la incidencia de la comunicación ascendente en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del cantón Montalvo, 2023; Determinar la incidencia de la comunicación descendente en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del cantón Montalvo, 2023; Determinar la incidencia de la comunicación horizontal en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del cantón Montalvo, 2023.

La investigación planteó como hipótesis H_1 : Si existe incidencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo, 2023; H_0 : No existe incidencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En base a estudios internacionales realizados, Pilco (2022) estudió la técnica de cómo se relacionaban las variables usando métodos básicos con diseños correlacionales descriptivos; para la junta de información se utilizó como instrumento el cuestionario, al tener los resultados se procedió al análisis dando como respuesta una correlación de 0.517 a través de un Rho de Spearman con una significancia de 0.05.

Hernández et al. (2022) en su tesis llevada a cabo en una universidad de México. Para recolectar datos, emplearon encuestas en línea que contenían diez niveles de preguntas en la escala Likert y fueron contestadas por docentes. Fueron recibidos y completados 381 cuestionarios, y se concluyó que la sobrecarga de información y comunicación, conocida como infoxicación, impactó de manera significativa dentro del estrés laboral.

En su estudio, Machicao (2022) tuvieron como meta encontrar la forma en que se relacionaba de manera interna la comunicación y el clima laboral, planteando técnicas directas de observación junto a reportes de análisis documental con el fin de analizar y describir la situación actual de una empresa. El fruto de la investigación se dio a conocer demostrando que la variable correspondiente a comunicación se relacionaba de manera significativa con el clima laboral lo que lograba el desenvolvimiento de los trabajadores haciendo que la organización adquiriera un prestigio organizacional.

Miliani y Flores (2022), en su investigación se enfocó en comunicaciones corporativas. Los resultados obtenidos a través del instrumento utilizado permitieron a las investigadoras deducir que la comunicación efectiva con los miembros es primordialmente la ruta al éxito de las organizaciones. concluyendo que las comunicaciones internas se cumplen bajo los parámetros de la formalidad.

Munini (2022), en su estudio organizacional llevado a cabo en MAN-SER S.R.L, el investigador identificó como un problema la falta de comunicación, afectando negativamente la productividad. Para solucionar este problema, se establecieron seguimientos y se implementó un portal de reuniones entre la empresa y los trabajadores. Como resultado, se obtuvo un aumento del 1% en la rentabilidad, lo

que sugiere que estas actividades mejoraron las relaciones interpersonales y fortalecieron el liderazgo de los colaboradores, logrando así un incremento en la productividad.

Castro (2021), Mostraron como objetivo prioritario encontrar una relación entre las variables a través de una metodología descriptiva con enfoque cuantitativo y longitudinal a través de instrumentos de recolección de datos como entrevistas las cuales eran semiestructuradas obteniendo como conclusión la existencia correlacional entre las dos variables estudiadas, dejando en claro que las formas de comunicación interna desarrolladas en la unidad de análisis causaban un efecto positivo dentro de los trabajadores generando un bienestar general.

En su investigación, Jauregui (2021) planteó el análisis de relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral dentro de una población determinada; Los hallazgos descubiertos dieron a conocer la relación significativa entre las variables mencionadas, con una significancia < 0.05 y con una correlación nivel media en 0.565, de donde alegan la existencia de una correlación media entre las variables.

En estudios nacionales, Aragundi (2023) durante su investigación, evaluaron una estrategia que se fundamentó en un planteamiento no experimental y de alcance correlacional con enfoque cualitativo. Para obtener datos, aplicaron cuestionarios y entrevistas a 20 colaboradores para poder encontrar la correlación entre las variables analizadas.

Aragadvay (2022) investigó la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados. Los hallazgos obtenidos revelaron una asociación positiva y significativa entre ambas variables. Se identificó que los patrones de comunicación y motivación laboral, los patrones de comunicación y satisfacción laboral, las barreras de comunicación y satisfacción laboral, y la retroalimentación con satisfacción laboral tuvieron un mayor impacto en esta relación. Estos hallazgos resaltan la importancia de considerar estos factores para mejorar el rendimiento laboral en el entorno estudiado. Se sugiere que las organizaciones implementen estrategias que fomenten una comunicación interna

efectiva y la promuevan como parte de sus esfuerzos para mejorar el desempeño en el lugar de trabajo.

Chalén y Villamar (2022) los resultados obtenidos revelaron que el 20% de los trabajadores percibían la comunicación interna como clara, mientras que el 47% mostraba indecisión al respecto y el 28% tenía una percepción negativa, considerando que la claridad en la comunicación era escasa. Además, el 5% de los encuestados expresó una percepción muy negativa acerca de la comunicación interna. Los investigadores utilizaron un enfoque analítico-sintético, deductivo-inductivo e hipotético-deductivo para llegar a sus conclusiones. Identificaron los elementos que conforman las variables de interés, como los factores de personalidad, la comunicación interna y el rendimiento laboral.

En su investigación, Hernández y Alvarez (2022) se propusieron determinar la influencia de la comunicación interna en el desarrollo organizacional de la compañía GUSTAFF S.A. Los resultados obtenidos revelaron que el 81,97% de los encuestados, que corresponde a 50 trabajadores, consideraba que la comunicación interna era importante para generar una identidad institucional con la empresa. Además, un 16,39% de los encuestados, que representaba a 10 personas, respondió que "tal vez", lo que sugiere que una parte significativa de los empleados de la organización reconoce la importancia de la comunicación interna para el éxito de la empresa. Estos resultados respaldan la idea de que la compañía ha comprendido la relevancia de la comunicación interna en su desarrollo organizacional.

En su investigación, Noboa et al. (2021) se propusieron analizar la relación entre la comunicación interna organizacional y el compromiso laboral en las empresas de Ecuador. El desenlace de la investigación mostró una correlación entre las variables cuya correlación fue positiva. Estos hallazgos son de gran relevancia, ya que proporcionan información valiosa para identificar factores importantes que pueden contribuir a mejorar la competitividad de las empresas en el Caribe y América Latina. En resumen, el estudio ofrece conocimientos significativos sobre la importancia de comunicarnos de manera interna para fortalecer el vínculo laboral y fortalecer el compromiso laboral en el contexto empresarial.

En su estudio, Chilingua y Lara (2020), se dedicaron a investigar la relación entre la comunicación interna y el desempeño del personal en empresas del grupo G453. Estos hallazgos destacan la importancia de una comunicación interna efectiva como factor clave para mejorar el desempeño y el éxito de las empresas en el grupo G453. Como recomendación, sugirieron implementar estrategias que fomenten el compromiso del personal y que se alineen con las expectativas de la alta dirección. El estudio concluyó que estos criterios son fundamentales para crear un clima organizacional favorable y que es responsabilidad del departamento de talento humano abordar cualquier conflicto presente en la empresa. Además, se destacará la importancia de medir la percepción de los colaboradores y establecer criterios para promover la armonía en el lugar de trabajo, lo que contribuirá a una mejor gestión del desempeño del personal y al bienestar general de la organización.

En su investigación, Muñoz (2020), se propuso analizar la relación entre variables específicas mediante un enfoque transversal y un diseño de alcance mixto. Para recopilar datos, se utilizó un cuestionario aplicado a 323 trabajadores. Los resultados revelaron deficiencias en la comunicación existente entre los colaboradores, lo que afectaba negativamente las relaciones laborales y, como consecuencia, disminuía el desempeño de los colaboradores. Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar y mejorar la comunicación interna en el entorno laboral para promover un ambiente laboral saludable y mejorar el rendimiento de los empleados.

En relación con la base teórica de la variable Comunicación Interna, Díaz (2021) basándose en las teorías de Berlo (1960), Maletzke (1963) y Scharm (1964), definió la comunicación interna como la actividad humana crucial que es importante mantener de manera efectiva para lograr resultados positivos, creando mensajes adecuados y orientar a los emisores de la organización para que los transmitan de manera efectiva, lo que puede ser gestionado por un comunicador corporativo.; asimismo, Miquel y Aced (2021) la definieron como un desempeño en la comunicación con un papel crucial en el fortalecimiento del posicionamiento y la estrategia organizacional, y es altamente efectiva cuando se enfoca en cumplir los objetivos de la empresa, siendo fundamental para el éxito y la distinción en el mercado y el posicionamiento estratégico de la organización.

Así mismo, Contreras y Garibay (2020) definieron la comunicación interna como un proceso fluido y en constante evolución, que se puede observar desde los inicios de la humanidad. Con la evolución de la tecnología, la comunicación ha ido experimentando cambios significativos, y en la actualidad, ha habido una fusión entre la comunicación y la organización, lo que ha llevado a la complejidad creciente de la dinámica interna de las entidades corporativas; asimismo, Papic (2019) definió la variable comunicación como un grupo de distintas encaminadas a establecer y mantener relaciones efectivas entre los miembros de una organización. Se pone énfasis en la utilización de diversos canales de comunicación con el fin de lograr una comprensión clara de los objetivos de la organización y fomentar la productividad en el ámbito laboral. Esta definición resalta la importancia de una comunicación interna eficiente para crear un entorno de trabajo productivo y colaborativo.

Además, Jakubiec (2019) la definió como la exclusividad dirigida al consumidor interno de una organización, es decir, sus colaboradores. Su propósito es crear un ambiente favorable, interactivo y agradable que fomente la productividad y la satisfacción laboral. Mencionar comunicación interna es referirse al flujo eficaz de mensajes internamente de un sistema, y a la administración de la información relacionada con las labores, en conjunción con la cultura de trabajo organizacional.

Así pues, las dimensiones de la variable Comunicación interna, Miranda y Miranda (2019) manifestaron que el personal gerencial también debe manejar conceptos primordiales de comunicación para hacerle frente a cualquier área, considerando las formas en que se manifiesta dentro de un entorno determinado por culturas y jerarquías; En este contexto, Linjuan y Cen (2019) mencionaron tres dimensiones:

Comunicación Interna Descendente, es aquella que fluye desde un punto del organigrama de una institución hacia abajo a otro punto, y se caracteriza por ser más formal que otros tipos de comunicación. Se utiliza para transmitir la visión, misión, metas y planes de gestión de una organización, así como para establecer las funciones de cada área y las relaciones entre ellas. Este tipo de comunicación se enfoca en las relaciones que se establecen entre la dirección de una organización y la parte subordinada que depende de ella (Aced y otros, 2021).

Comunicación Interna Ascendente, se refiere al flujo de información desde los empleados a los encargados de determinada área y el desenvolvimiento general del área respectiva. Por lo general, esta comunicación se realiza a través de espacios informales promovidos por la dirección, como buzones de sugerencias o conversaciones cotidianas, que fomentan una política de apertura y transparencia de la dirección hacia el personal. Aunque esta comunicación puede ser compleja debido a las inquietudes que pueden presentar los empleados al momento de presentar información a un superior, es importante que la jefatura combine mecanismos de integración y trate a los empleados como socios para fomentar su sensación de pertenencia y conexión con la organización para la que trabajan (Castro & Díaz, 2020).

Comunicación Interna Horizontal o Lateral, se refiere al flujo de información que va de forma horizontal en un organigrama, entre empleados y departamentos para coordinar labores y planificar objetivos de gestión. Esta forma de comunicar es primordial en el desenvolvimiento cotidiano de la mayoría de las actividades y se caracteriza por su carácter informal, lo que permite crear fuertes vínculos permanentes entre los empleados. A través de esta comunicación, los empleados se convierten en portadores de información entre sí, lo que fortalece la capacidad de coordinación (Sánchez Montalván y otros, 2021).

Así mismo, con la base teórica de la variable Desempeño Laboral, Mendoza Huilla y Arriola (2022) basándose en la teoría de Chiavenato (2013) y Dessler (2015), definieron el desempeño laboral como el valor que aporta un individuo a la empresa dentro de un periodo de tiempo determinado, con el objetivo de alcanzar metas específicas, los empleadores pueden medir y evaluar el rendimiento de los empleados a través de un control y evaluación del desempeño de estos; asimismo, Lachuma y Bardales (2020) mencionaron que es fundamental para el crecimiento de las empresas garantizar un buen desempeño laboral, para lo cual es necesario seguir ciertos criterios de reclutamiento, como contar con un presupuesto adecuado, ofrecer estabilidad laboral y proporcionar capacitaciones constantes entre otros factores; estos criterios ayudarán a asegurar que se cumplan los estándares de desempeño necesarios para alcanzar los objetivos organizacionales.

Además, Marín y Delgado (2020) sostuvieron que el desempeño laboral es un factor determinante en la evaluación de las propiedades, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, la importancia radica en que nos permite determinar el nivel de productividad de un colaborador, y de esta manera, optimizar su rendimiento a través de la evaluación de sus resultados basados en el trabajo realizado, un buen desempeño laboral mejoró la productividad y eficiencia dentro de la empresa, lo que impactó positivamente en los objetivos que se han establecido.

Asimismo, Marrufo y Pacherez (2020) definieron el desempeño como algo importante dentro del ámbito empresarial ya que contribuye significativamente en las decisiones y establecimiento de las estrategias a seguir durante diferentes periodos de tiempo, tanto a corto, mediano como a largo plazo; además, Montes (2019) define desempeño laboral como el cumplimiento de las tareas y logro de objetivos, es la medición del desempeño del colaborador, caracterizada por su eficiencia y la cantidad de trabajo efectivo que se puede realizar dentro de un tiempo específico, este resultado depende de las competencias y nivel de motivación del empleado, así como del entorno laboral y tecnología disponible

Ahora bien, según la variable Desempeño Laboral, De Jorge et al. (2021) dijeron que existen áreas críticas del desempeño que pueden ser examinadas para su evaluación. Asimismo, Torres et al. (2021) consideran tres dimensiones:

Productividad, es esencial para incrementar la eficiencia y competitividad del desempeño laboral, motivo por el cual debe ser considerada como uno de los factores presentes en toma de decisiones del área administrativa, gracias a ello se logra optimizar el servicio en cuanto a su calidad y obtener una nueva visión que permita reducir costos de manera significativa, en línea con los objetivos planteados en la empresa.

Eficiencia, se refiere a la capacidad de manejar de forma adecuada los recursos disponibles para lograr un objetivo específico; además, cabe destacar que ser eficiente implica cumplir con las obligaciones establecidas utilizando una cantidad menor de recursos de lo inicialmente planificado.

Formación Adquirida, se refiere a los procesos mediante los cuales se proporciona y se recibe información con el fin de fortalecer habilidades, tácticas y conocimientos especializados. La capacitación es crucial para el desarrollo intelectual de los profesionales, ya que les ayuda a lograr sus objetivos de una manera más efectiva y eficiente. Esto resalta la necesidad de la formación continua en el mundo laboral actual para mejorar la productividad y el rendimiento.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación

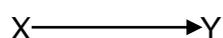
Se consideró de tipo básica, por establecer relaciones entre variables, logrando así una perspectiva práctica basada en la acumulación de información cuantitativa (Ñaupas y otros, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

En este estudio se utilizó un diseño descriptivo correlacional causal que busca establecer una relación entre las dos variables en un lugar específico. Transversal, ya que los datos fueron recolectados mediante instrumentos validados en un mismo espacio y tiempo sin intervención. Cabe destacar que el diseño será no experimental, las variables analizadas no fueron manipuladas (Hernández & Mendoza, 2018).

La estructura del diseño mencionado se presenta:

Dónde:



Ox : Comunicación Interna (VI)

Oy : Desempeño laboral (VD)

3.2. Variables y operacionalización

Variable Comunicación interna (VI):

Definición conceptual: Díaz (2021) basándose en las teorías de Berlo (1960), Maletzke (1963) y Scharm (1964), definió la comunicación interna como la actividad humana crucial que es importante mantener de manera efectiva para lograr resultados positivos, creando mensajes adecuados y orientar a los emisores de la organización para que los transmitan de manera efectiva, lo que puede ser gestionado por un comunicador corporativo.

Definición Operacional: es como un mecanismo para promover el orden y garantizar el cumplimiento de las funciones, por lo que esta variable será medida con tres dimensiones y será medida a través de una encuesta que será calificada mediante una escala de Likert.

Indicadores: Dimensión comunicación interna descendente: participación, credibilidad y compromiso; Dimensión comunicación interna ascendente: seguridad y desarrollo personal; Dimensión comunicación interna horizontal o lateral: trabajo en equipo, competitividad y creatividad.

Escala de medición: Se utilizó una escala tipo ordinal, en la cual se presentaron opciones que van desde "Nunca" hasta "Siempre".

Variable Desempeño laboral (VD):

Definición conceptual: Mendoza y Arriola (2022) basándose en la teoría de Chiavenato (2013) y Dessler (2015), definieron el desempeño laboral como el valor que aporta un individuo a la empresa dentro de un periodo de tiempo determinado, con el objetivo de alcanzar metas específicas, los empleadores pueden medir y evaluar el rendimiento de los empleados a través de un control y evaluación del desempeño de estos.

Definición Operacional: El desempeño laboral es un factor crucial y determinante para una evaluación, por lo que esta variable será medida con tres dimensiones y será medida a través de una encuesta que será calificada mediante una escala de Likert.

Indicadores: Dimensión Productividad: Calidad, conocimiento del trabajo y cooperación; Dimensión eficiencia: confianza, liderazgo, recursos e información; Dimensión formación adquirida: adquisición de conocimiento y crecimiento profesional.

Escala de medición: Se utilizó una escala tipo ordinal, en la cual se presentaron opciones que van desde "Nunca" hasta "Siempre".

3.3. Población, muestra y muestreo

En esta investigación, se denomina población al conjunto que se identifica por sus atributos y que es importante para el objetivo de la investigación en cuestión. (Arias, 2020); por ello, que se hizo participe a 80 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo. Este estudio se enfoca en todos los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo que completaron los cuestionarios. La población fue conceptualizada como un grupo de

personas que comparten características similares que resultan relevantes para el estudio en cuestión. Por lo tanto, se utilizó una muestra de 80 trabajadores que compartían características similares para representar a la población en el estudio. Se manejó el término "muestra" para referirse a este grupo de trabajadores que al ser usado en su totalidad será no probabilístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usó la encuesta como técnica conocida y se necesitó a los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones; la encuesta es un proceso que consiste en recopilar datos de forma periódica, tanto en formato físico como virtual, con el objetivo de alcanzar a todos los seleccionados como muestra del estudio (Hernández Mendoza & Duana Avila, 2020).

Se destinó el instrumento a los 80 individuos que fueron encuestados en la investigación, por ser personal directo de una empresa de telecomunicaciones; se obtuvo respuestas por parte de los encuestados y personal con la debida calificación. En este estudio se empleó la herramienta de encuesta como cuestionario, lo cual requirió la elaboración cuidadosa de preguntas pertinentes que se correspondan con la problemática en cuestión y se ajustaron a un nivel adecuado de coherencia.

Además, estas preguntas fueron claras y comprensibles para garantizar que se obtuviera una buena calidad de datos, permitiendo la evaluación correlacional de las variables y sus dimensiones; asimismo, para analizar los resultados, se utilizó la escala de Likert, la cual está compuesta por cinco niveles. fáciles de categorizar: Nunca, casi nunca, Neutral, casi siempre y siempre. (Rodríguez y otros, 2021).

Para la validación, un grupo de profesionales expertos fueron los encargados de validar los instrumentos teniendo en cuenta los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Tabla 1*Expertos validadores*

Validador	Especialidad	Calificación
Mazacón Gómez Martha	MBA	Válido
Riccardi Palacios Jhonny Gustavo	MBA	Válido
Caicedo Hinojosa Luis Antonio	MBA	Válido

Nota: Elaboración propia.

La confiabilidad fue calculada mediante un alfa de Cronbach respecto a la información recolectada por la prueba piloto aplicada a un grupo de 20 participantes a través de nuestros instrumentos, los cuales arrojaron valores para la variable comunicación interna de 0.812 de confiabilidad buena y para desempeño laboral 0.795 de confiabilidad aceptable; Se garantizó a la población objetiva el derecho a responder libremente nuestras preguntas en esta investigación. Esta libertad es un factor fundamental y los análisis efectuados demuestran que los resultados son altamente consistentes (Ñaupas y otros, 2018).

3.5. Procedimientos

En este estudio se abordó la dificultad o problemática que enfrenta una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo, se esgrimió una metodología correlacional y se elaboraron cuestionarios que fueron revisados por tres expertos antes de ser aplicados a los socios de la cooperativa; asimismo, se analizaron las tablas y los cuadros utilizando el software SPSS para su descripción e interpretación, posteriormente, se realizó la discusión de los resultados, se formularon las conclusiones correspondientes y se realizaron las recomendaciones pertinentes.

3.6. Método de análisis de datos

Se manejó un análisis metodológico inferencial para presentar los resultados del cuestionario aplicado en forma de gráficos y tablas de valor; la información fue recogida y analizada a través del programa SPSS para después dichos resultados ser presentados en gráficas y tablas con su respectiva descripción de resultados, dichos resultados serán presentados y se cruzarán con la hipótesis para obtener

una determinada asociación a través de un Rho de Spearman (Greenland et al., 2019).

3.7. Aspectos éticos

Durante esta investigación, se garantizó la reserva y confidencialidad de los datos obtenidos de cada colaborador, en consonancia con los principios éticos de integridad, honestidad, objetividad, veracidad y transparencia del Reglamento Ético Universidad César Vallejo. Además, se logró el permiso y consentimiento de cada encuestado que participó en el estudio y se respetó la propiedad intelectual, citando las fuentes de acuerdo a las normas APA establecidas.

IV. RESULTADOS

Descripción de resultados generales de las variables Comunicación Interna y Desempeño Laboral

Tabla 2

Comunicación Interna

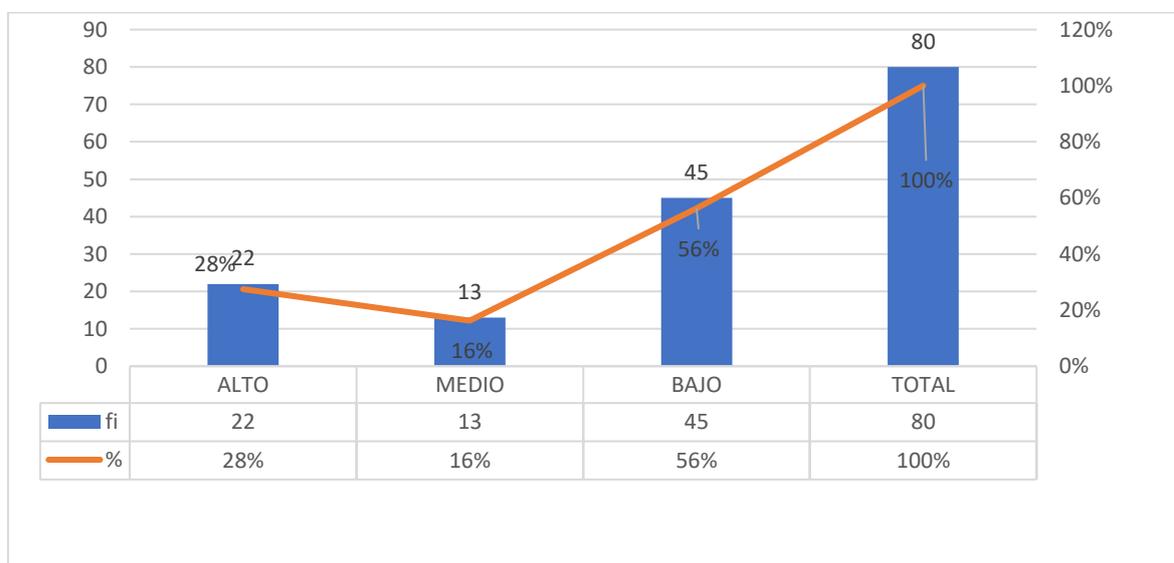
Nivel	fi	%
ALTO	22	28%
MEDIO	13	16%
BAJO	45	56%
TOTAL	80	100%

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Según tabla 2, revela que, del total de encuestados, un 56% enfatiza un bajo nivel de comunicación interna, de igual manera un 16% nivel medio y por último un 28% considera que se encuentra en alto nivel, por lo que indica que existen serios problemas respecto a la comunicación interna en la empresa.

Figura 1

Comunicación Interna



Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Tabla 3

Dimensiones de la variable Comunicación Interna

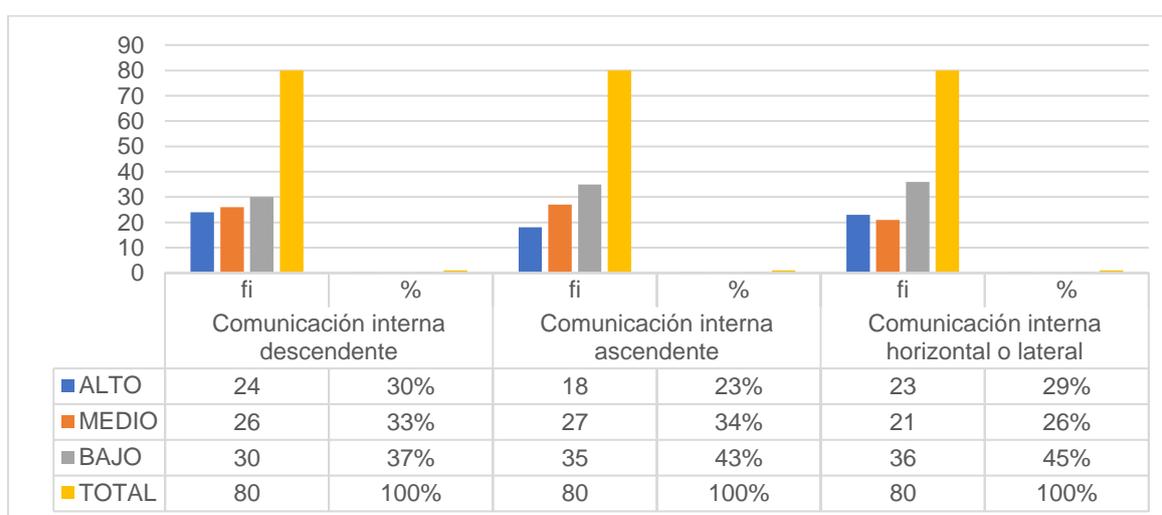
Nivel	Comunicación interna descendente		Comunicación interna ascendente		Comunicación interna horizontal o lateral	
	fi	%	fi	%	fi	%
ALTO	24	30%	18	23%	23	29%
MEDIO	26	33%	27	34%	21	26%
BAJO	30	37%	35	43%	36	45%
TOTAL	80	100%	80	100%	80	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

En lo que concierne a la tabla 3, el total de los encuestados manifiesta que la dimensión CID se encuentra en un bajo nivel con 37%, un medio nivel a 33% y un 30% correspondiente a un bajo nivel; Del mismo modo la dimensión CIA muestra un 43% de los encuestados en bajo nivel, un 34% y 23% en medio y alto nivel respectivamente; Por último, tenemos la dimensión CIH la cual arguye que un 45% consta de un alto nivel y un 26% con un 29% reflejan un medio y alto nivel respectivamente. Es así que, las dimensiones de la variable comunicación interna evidencia un bajo y medio nivel en su mayoría lo que dificulta los diversos procesos correspondientes a la empresa por motivos de poca o casi nada coordinación entre sus colaboradores.

Figura 2

Dimensiones de la variable Comunicación Interna



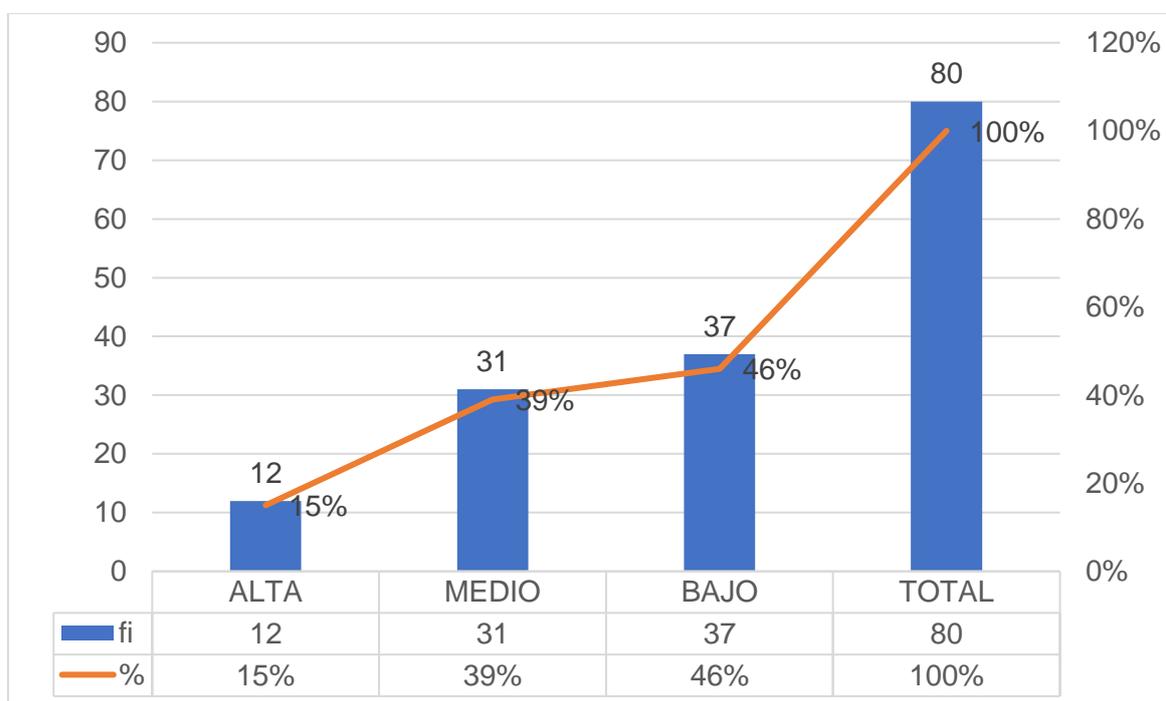
Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Tabla 4*Desempeño Laboral*

Nivel	fi	%
ALTA	12	15%
MEDIO	31	39%
BAJO	37	46%
TOTAL	80	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los datos expuestos en la tabla 4, correspondiente a los niveles sobre la variable desempeño laboral indican que del total de encuestados el 46% considera que existe un bajo nivel, el 39% indica encontrarse en medio nivel y el 15% restante de los encuestados lo perciben como de alto nivel. Esto revela que la mayoría de encuestados perciben un nivel bajo y medio respecto al desempeño laboral en la empresa.

Figura 3*Desempeño Laboral*

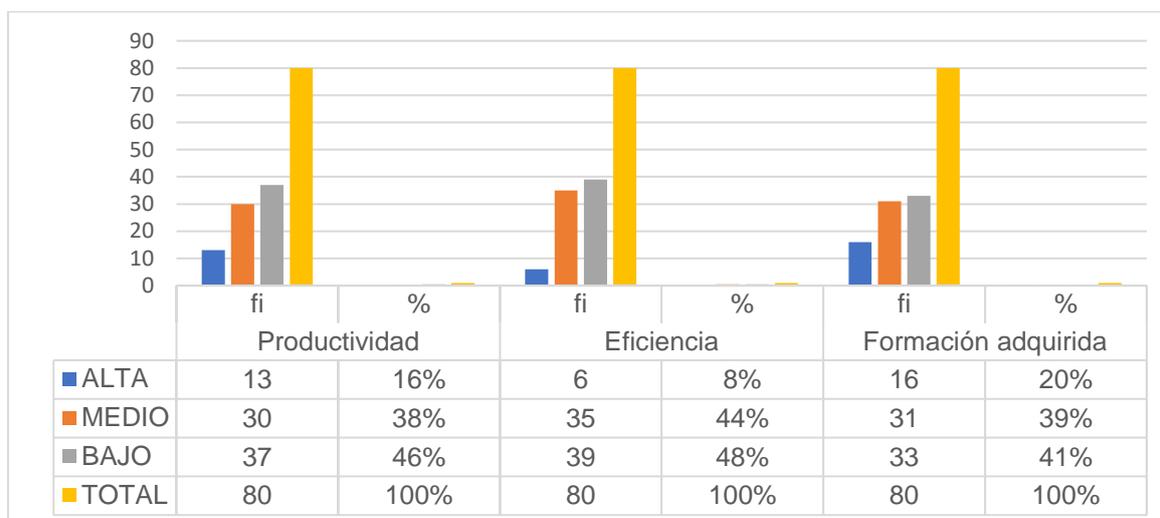
Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Tabla 5*Dimensiones de la variable Desempeño Laboral*

Nivel	Productividad		Eficiencia		Formación adquirida	
	fi	%	fi	%	fi	%
ALTA	13	16%	6	8%	16	20%
MEDIO	30	38%	35	44%	31	39%
BAJO	37	46%	39	48%	33	41%
TOTAL	80	100%	80	100%	80	100%

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

En base a lo indicado en la tabla 5, el total de encuestados el 46% refiere que la productividad se encuentra en un bajo nivel mientras el restante de los encuestados manifestaron que el 38% y 16% mostraron estar en un medio y alto nivel de productividad respectivamente; Asimismo, respecto a la dimensión de eficiencia se tuvo que 48% de los encuestados refirieron un bajo nivel, 44% un nivel medio y el restante 8% considero de alto nivel respecto a la eficiencia; Finalmente, considerando la dimensión formación adquirida se tuvo que el 41% califico de bajo nivel, un 39% de medio y un 20% de alto el nivel que consideran respecto a la dimensión formación adquirida. Por tal motivo se nota que la mayoría de los participantes perciben un desenvolvimiento laboral bajo y medio respecto a las dimensiones analizadas.

Figura 4*Dimensiones de la variable Desempeño Laboral*

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Descripción de resultados del grado de correlación entre las variables Comunicación interna y Desempeño Laboral

Objetivo General: Determinar la incidencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo, 2023.

Tabla 6

Relación entre Comunicación interna y el desempeño laboral

Correlaciones		Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	0.768
		N	80
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.768
		Sig. (bilateral)	0.033
		N	80

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

Por lo presentado, la tabla 6 muestra la correlación entre las variables analizadas, utilizando el coeficiente correlacional Rho de Spearman y la información brindada por la aplicación del instrumento hacia 80 participantes. Se observa un coeficiente de correlación positiva 0.768, el cual refiere relación significativa entre las variables.

Según lo obtenido respecto a la correlación y significancia analizada existe fuerte y positiva relación entre la dimensión comunicación interna y desempeño laboral en los participantes. Por tanto, se confirma la validez de la afirmación planteada indicando que, Existe incidencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo, 2023.

Objetivo específico 1: Determinar la incidencia de la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del cantón Montalvo, 2023.

Tabla 7

Relación entre comunicación interna ascendente y desempeño laboral

Correlaciones		Comunicación interna ascendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna ascendente	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	0.619
	Desempeño laboral	N	80
		Coeficiente de correlación	0.619
		Sig. (bilateral)	0.023
		N	80

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

Según datos de la tabla 7, se presentan los resultados de la correlación entre la CIA y el Desempeño laboral. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y se analizaron los datos de una muestra de 80 participantes. Se observó una correlación positiva 0.619 y significancia 0.023, lo cual confirma que las variables se relacionan significativa. Estos hallazgos sugieren que existe una relación positiva entre la dimensión CIA y la variable desempeño laboral de los participantes; Por lo tanto, no se cuenta con evidencia concluyente para descartar la hipótesis planteada: Existe incidencia de la comunicación interna ascendente en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo, 2023.

Por tal motivo es necesario reajustar la CIA, ya que no solo se habilitará un mecanismo de comunicación entre empleados y los trabajadores que se encuentran en los altos niveles de la empresa, sino que se debe implementar para tener una mejor información de las actividades que realizan a menuda cada área, permitiendo un mejor desempeño laboral, aunque en la práctica es poco común en las actividades laborales.

Objetivo específico 2: Determinar la incidencia de la comunicación interna descendente y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del cantón Montalvo, 2023.

Tabla 8

Relación entre comunicación interna descendente y desempeño laboral

Correlaciones		Comunicación interna descendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna descendente	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	0.741
	Desempeño laboral	N	80
		Coefficiente de correlación	0.741
		Sig. (bilateral)	0.015
		N	80

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

Los datos reflejados en la tabla 8, muestran la correlación entre la CID y el desempeño laboral. Se utilizó el coeficiente de correlación Spearman analizando los datos de la muestra conformada por 80 participantes. Se observó una correlación positiva 0.741 y significancia 0.015, lo cual refiere entre las variables una relación significativa. Estos hallazgos indican la presencia de una relación positiva por parte de la comunicación interna descendente y el nivel de desempeño laboral de los participantes; Por lo tanto, no se cuenta con evidencia concluyente para descartar la hipótesis planteada: Existe incidencia de la comunicación interna descendente en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo, 2023.

Es por ello que la empresa debe de implementar un mecanismo para comunicarse internamente de manera descendente debido a que le permitirá tener una mejor comunicación entre las áreas establecidas desde los altos cargos, conjuntamente con las demás sub áreas, y por ende con los empleados que pertenecen a cada sub área establecida en el organigrama empresarial, lo que le permitirá optimizar resultados, de la misma forma que cumplir sus objetivos y metas.

Objetivo específico 3: Determinar la incidencia de la comunicación interna horizontal o lateral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del cantón Montalvo, 2023.

Tabla 9

Relación entre Comunicación interna horizontal o lateral y desempeño laboral

Correlaciones		Comunicación interna horizontal o lateral	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Comunicación interna horizontal o lateral	Coefficiente de correlación	1	
		Sig. (bilateral)	0.837	
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0.837	
		Sig. (bilateral)	0.013	
			N	80
			N	80

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

De acuerdo con la tabla 9, se presenta la correlación entre la CIH y desempeño laboral. Se utilizó el coeficiente de correlación Spearman y se analizaron los datos de una muestra de 80 participantes. Se observa una correlación positiva 0.837 y significancia de 0.013, lo cual refiere entre las variables una relación significativa. Estos hallazgos sugieren que existe una relación positiva entre CIH o lateral y el nivel de desempeño laboral de los participantes; Por lo tanto, no se cuenta con evidencia concluyente para descartar la hipótesis planteada: Existe incidencia de la comunicación interna horizontal o lateral en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo, 2023.

No obstante, la aplicación horizontal de la comunicación interna dentro de la organización ayudará entre las sub áreas que se encuentran de forma horizontal para que puedan coordinar sus actividades, lo cual permitirá desarrollar laboralmente a todos los colaboradores.

Prueba de normalidad.

Tabla 10

Prueba de la Normalidad

Pruebas de normalidad	Kolmogórov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Interna	,112	80	,015*	,956	80	,007
Desempeño Laboral	,174	80	,000	,886	80	,000

Nota: a. Corrección de la significación de Lilliefors

Al examinar los datos en la tabla 10, se puede observar que la población además de nuestra muestra de análisis tiene un tamaño > 50 , debido a esto se utilizó Kolmogórov-Smirnov. Se encontró un valor de p menor que el nivel de significancia establecido de 0,05. Por lo tanto, no se cuenta con evidencia concluyente para descartar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alternativa. En otras palabras, ambas variables no siguen una distribución normal de acuerdo a los datos indicados, por lo tanto, se recomienda la aplicación de un Rho de Spearman para realizar un análisis correlativo más adecuado.

V. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos en el objeto principal del estudio fue determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en el Cantón Montalvo en el año 2023. La correlación fue 0.768 y significancia 0.033, siendo este último < 0.05 . Estos hallazgos respaldan la hipótesis planteada, la cual establece una relación significativa entre la comunicación interna de los trabajadores de la empresa de comunicaciones y su nivel de desempeño laboral.

Asimismo, se dio relevancia a los antecedentes internacionales encontrados, haciendo referencia a los resultados obtenidos. Por ejemplo, en el estudio realizado por Hernández et al. (2022) sobre la infoxicación por comunicación interna en WhatsApp y el estrés laboral en una empresa, se observó una correlación 0.898 con significancia de cero. Esto indica que la relación entre estas variables fue altamente significativa. Además, Pilco (2022) llevó a cabo una investigación para determinar la relación entre la comunicación interna de los trabajadores de Sunarp - Trujillo y el desempeño laboral. Se encontró que la comunicación interna de los trabajadores de Sunarp - Trujillo y el desempeño laboral tenían una correlación con un coeficiente de 0.517 y una significancia de 0.000, lo que confirma la existencia de una relación directa entre estas variables. Por lo tanto, estos resultados obtenidos por los dos investigadores mencionados concuerdan con nuestra investigación.

Asimismo, estos resultados se ampliaron a través de la definición de Díaz (2021), quien mencionó la teoría de Berlo, que establecía la responsabilidad del comunicador en la codificación de los mensajes a enviar. Además, se hizo referencia a Maletzke, quien indicaba que la comunicación transmitida debía ser dinámica y generar resultados en el receptor, así como a Scharm, quien afirmaba que los mensajes enviados por el comunicador debían ser filtrados por el receptor de acuerdo a su significado, para ser fácilmente comprendidos dentro de los grupos sociales a los que pertenecía el receptor. De esta manera, podemos afirmar que la comunicación interna entre los trabajadores se relaciona positivamente con el desempeño laboral, siempre y cuando la empresa promueva una buena interacción comunicativa entre sus colaboradores. Además, Contreras y Garibay (2020)

definieron la comunicación interna como un proceso fluido y en constante evolución, que se ha observado desde los inicios de la humanidad. Por lo tanto, lo expuesto por los autores Díaz, Contreras y Garibay resalta la importancia de la comunicación interna como una actividad crucial para lograr resultados positivos, fortalecer el posicionamiento y la estrategia organizacional, y adaptarse a los cambios del entorno.

De igual manera, contamos con autores que se basan en la teoría de Chiavenato y Dessler, como Mendoza y Arriola (2022), quienes definieron el desempeño laboral como el valor que aporta un individuo a la empresa dentro de un período de tiempo determinado, con el objetivo de alcanzar metas específicas. Asimismo, Lachuma y Bardales (2020) mencionaron que para el crecimiento de las empresas es fundamental garantizar un buen desempeño laboral, para lo cual se deben seguir ciertos criterios, como contar con un presupuesto adecuado, ofrecer estabilidad laboral y proporcionar capacitaciones constantes. Además, Marín y Delgado (2020) sostuvieron que el desempeño laboral es un factor determinante en la evaluación de las habilidades, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo.

En relación al primer objetivo específico, se logró determinar la incidencia de la comunicación interna ascendente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en el Cantón Montalvo, año 2023. Se encontró una correlación de 0.619 y una significancia 0.023, el cual refiere una relación significativa entre comunicación interna ascendente y desempeño laboral. Por lo tanto, si la empresa de telecomunicaciones mejora su comunicación interna ascendente, también mejorará el desempeño laboral de sus trabajadores. Estos resultados respaldan la hipótesis que existe incidencia de la comunicación interna ascendente en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de comunicaciones.

La dimensión CIA, permite una mejor conectividad entre los empleados y funcionarios de la empresa, lo cual contribuye a mejorar la funcionalidad y cumplir objetivos trazados. Según la investigación de Castro (2021) sobre comunicación interna ascendente, un alto porcentaje de trabajadores (65%) muestra interés en establecer comunicación con sus superiores, lo cual refleja una buena

comunicación interna. En contraste, en este estudio, un menor porcentaje de trabajadores (23%) mostró interés en comunicarse con el personal superior de la empresa. Esto indica que la comunicación interna ascendente presenta un flujo de comunicación bajo entre los empleados y los responsables de áreas específicas en el desarrollo general de las respectivas áreas.

En el contexto de esta investigación, se puede afirmar que trabajadores de telecomunicaciones en el Cantón Montalvo en 2023 tienen una relación laboral en la que la dimensión de comunicación ascendente indica que el 23% percibe una buena comunicación ascendente, mientras que el 34% indica un nivel medio de comunicación ascendente. Según Castro y Díaz (2020), esto es de vital importancia para el desenvolvimiento laboral, aunque la comunicación ascendente puede ser compleja debido a las inquietudes que los empleados pueden tener al momento de transmitir información a sus superiores.

Además, el objetivo específico dos ha logrado determinar la incidencia de la comunicación interna descendente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en el Cantón Montalvo en 2023. Se encontró una correlación 0.741 y una significancia 0.015, por lo que la relación es significativa entre la comunicación interna descendente y el desempeño laboral. Por lo tanto, si la empresa mejora su comunicación interna descendente, también mejorará el desempeño laboral de sus trabajadores. Estos resultados respaldan la hipótesis de que la comunicación interna descendente tiene incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones.

La dimensión de la comunicación interna descendente desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de una empresa de telecomunicaciones. Esta dimensión es más formal que la comunicación ascendente y permite transmitir mensajes claros sobre las metas y la interrelación entre las diferentes áreas, como señala Aced et al. (2021). La comunicación interna descendente fluye desde un punto del organigrama de la institución hacia abajo y se caracteriza por su formalidad en comparación con otros tipos de comunicación. En relación a esto, Pilco (2022) menciona que el 55% de sus trabajadores muestra interés en establecer comunicación con sus superiores, lo cual es indicativo de una buena

comunicación interna. En contraste, en este estudio se observa que un porcentaje mayor de los trabajadores (33%) presenta un interés regular en mantener una comunicación con el personal superior en la organización.

Respecto a la dimensión de CID, se encontró que el 30% de los trabajadores experimenta una comunicación descendente alta, mientras que el 33% reportó un nivel medio de comunicación descendente. Resulta llamativo notar que este patrón guarda similitud con el observado en la variable anterior, dado que al agrupar los valores de "bueno" y "regular", se constató que la mayoría de sus trabajadores considera la comunicación descendente en la empresa no presenta deficiencias. No obstante, es importante destacar que un 37% de los empleados aún percibe que la parte gerencial no interactúa con el personal operativo, lo cual representa un porcentaje significativo.

Por último, el objetivo específico tres ha logrado determinar la manera que incide la CI horizontal o lateral en el desenvolvimiento laboral de los trabajadores de telecomunicaciones del Cantón Montalvo en el año 2023. Se encontró una correlación de 0.837 y un nivel de significancia de 0.013, lo cual indica que existe una incidencia significativa entre la dimensión de comunicación interna horizontal o lateral y la variable de desempeño laboral. De este modo, si la empresa de telecomunicaciones mejora su comunicación interna en términos horizontales o laterales, también mejorará el desempeño laboral de sus trabajadores.

La dimensión de la CI horizontal es fundamental por promover una mejor relación comunicativa entre las diferentes divisiones de la empresa, lo que se refleja en una planificación más efectiva. Cuando existe una mayor interacción entre los trabajadores, cada uno tiene acceso a información relevante para la organización. Según lo señalado por Sánchez et al. (2021), la comunicación interna horizontal se refiere al flujo de información de manera horizontal dentro de una estructura organizativa establecida, con el fin de coordinar tareas y planificar objetivos que beneficien a la empresa. Asimismo, Jauregui (2021) menciona que el 58% de sus trabajadores muestran un alto interés en establecer una comunicación ágil entre las áreas, lo cual es un indicador de una buena comunicación interna. En contraste, en este estudio se observó que el 28% de los trabajadores mostró un alto nivel de

interés en mantener una comunicación tanto con personal de áreas operativas como administrativas.

Según los resultados obtenidos en la dimensión de comunicación horizontal o lateral, se encontró que el 26% de los trabajadores indicó un nivel medio de comunicación horizontal, mientras que el 29% afirmó que el nivel de comunicación horizontal era alto. En su totalidad, de la mayoría de trabajadores un 45% reportó un nivel bajo de comunicación, mientras que solo un 28% lo consideró alto.

Estos hallazgos sugieren que en nuestra investigación se observa que la comunicación horizontal tiende a darse principalmente entre los trabajadores operativos, lo que indica cierta falta de equilibrio en la comunicación entre las diferentes áreas.

La importancia de esta investigación se evidenció tanto en el ámbito de las comunicaciones como en el administrativo; Además, los resultados obtenidos en esta investigación son significativos y pueden extrapolarse a otras instituciones, lo que representa una contribución importante al conocimiento en este campo.

El capítulo al que se ha hecho referencia desempeña un papel crucial en la presentación y discusión de diversas teorías existentes. Su importancia radica en la posibilidad de obtener una comprensión más profunda del estudio y llegar a conclusiones claras. Este capítulo adquiere un carácter fundamental al permitir evaluar y contrastar si los resultados obtenidos en la investigación concuerdan con las expectativas planteadas según las teorías previamente establecidas.

La revisión de las diferentes teorías existentes también desempeña un papel relevante, ya que proporciona una perspectiva más amplia y sólida en relación con los logros adquiridos durante la exploración. Al tener en cuenta las teorías existentes, se logra una mejor fundamentación y contextualización de los hallazgos, lo que a su vez facilita la elaboración de las conclusiones finales del estudio.

Este capítulo de comparación y revisión teórica es esencial para dar respaldo y coherencia a los resultados de la investigación, permitiendo establecer conexiones significativas entre los hallazgos empíricos y las teorías existentes. Además, contribuye a enriquecer proporcionar una base sólida para investigaciones futuras.

VI. CONCLUSIONES

1. Tras la interpretación de los resultados, se establece de manera concluyente, que existe incidencia significativa entre las variables estudiadas, esto debido a que el Rho de Spearman reveló una incidencia 0.768, lo cual indica una alta asociación entre ambas variables con significancia de 0.033. Por lo que se comprueba la hipótesis de estudio, es así que una mejora en la comunicación interna se traduce como una mejora en el desempeño laboral.

2. En el primer objetivo específico, se encontró una relación significativa y directa entre la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral. El coeficiente Rho de Spearman fue 0.619, con significancia de 0.023, por debajo del nivel de 0.05, lo que respalda la aceptación de la hipótesis de estudio. En conclusión, mejorar la comunicación interna ascendente tendrá un impacto positivo en el desenvolvimiento laboral por parte de los trabajadores en telecomunicaciones en Cantón de Montalvo en 2023.

3. El segundo objetivo específico revela una influencia alta y significativa de la comunicación interna descendente en el desempeño laboral. El coeficiente Rho de Spearman obtenido fue 0.741, con significancia de 0.015, por debajo del umbral establecido, lo que respalda la aceptación de la hipótesis planteada. En resumen, mejorar la comunicación interna descendente conducirá a una mejora en el desenvolvimiento laboral de los empleados de telecomunicaciones en Cantón de Montalvo en 2023.

4. El tercer objetivo específico revela una relación significativa, alta y directa entre la comunicación interna horizontal o lateral y el desempeño laboral. El coeficiente Rho Spearman obtenido 0.837, con significancia 0.013, respaldando la aceptación de la hipótesis planteada y demostrando una asociación sólida entre las variables estudiadas. En resumen, mejorar la CI horizontal o lateral conducirá a un mejor desenvolvimiento.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al área gerencial enfocarse en mejorar la manera interna de comunicación dentro de la empresa. Para ello, se pueden implementar medidas como promover la transparencia en la comunicación, fomentar la retroalimentación constante entre los empleados y los líderes, y utilizar herramientas eficaces de comunicación interna, como plataformas digitales o reuniones regulares.

Se recomienda a la misma gerencia, capacitar a los empleados en habilidades de comunicación efectiva, lo cual contribuirá a un mejor desempeño laboral en general.

Se recomienda al área de recursos humanos fortalecer y mejorar la comunicación ascendente dentro de la organización, además se puede implementar un sistema de retroalimentación formal que permita a los empleados expresar sus inquietudes y contribuir activamente en el desarrollo de decisiones.

Se recomienda al área técnica, prestar atención y mejorar la comunicación descendente en la organización. Asimismo, se sugiere establecer canales de comunicación abiertos y bidireccionales que permitan a los empleados recibir retroalimentación constructiva, recibir reconocimiento por su trabajo y estar informados sobre los cambios y decisiones importantes, se pueden implementar herramientas y plataformas colaborativas.

REFERENCIAS

- Aced, C., Arocas, M., & Miquel, S. (2021). Manual de Comunicación Interna. *Dircom, Asociación de Directivos de Comunicación*.
https://www.dircom.org/wp-content/uploads/2021/07/manual_comunicacion_interna_dircom.pdf
- Acosta Carrillo, M. (2021). La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(spe1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2569>
- Antón Chávez, A., & García Yovera, S. (2019). Comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras de agua, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2, 557-572.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29063446031/>
- Aragadvay Yungán, M. M. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba*. Tesis Posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17744>
- Aragundi Del Pezo, L. T. (2023). *La comunicación interna y el clima organizacional del Comité de Vivienda Valle Peninsular del Cantón La Libertad, año 2022*. Tesis Pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Cantón La Libertad.
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9124>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración* (Primera edición ed.). Arequipa - Perú: Editor Jose Luis Arias Gonzales.
https://www.researchgate.net/publication/350072280_Proyecto_de_Tesis_guia_para_la_elaboracion
- Baque Villanueva, L. K., Viteri Intriago, D. A., & Izquierdo Morán, A. M. (2022). Las habilidades interpersonales en la eficiencia de las empresas ecuatorianas. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(1).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000100018&lng=es&tlng=es
- Castagnola, V., Castagnola, G. M., Castagnola, A. d., & Castagnola, C. G. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(3), 80-89. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573667939005>

- Castro Martínez, A. (2021). *La comunicación interna y su relación con la felicidad laboral en el seno de las organizaciones. El caso español*. Tesis Doctoral, Universidad de Málaga, Málaga. <https://hdl.handle.net/10630/21946>
- Castro, A., & Díaz, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de La Información*, 29(3), 1-13. <https://doi.org/https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Cerquera Losada, Ó. H., Clavijo Tovar, M. d., & Pérez Peña, C. Y. (2022). Capital humano y crecimiento económico: evidencia empírica para Suramérica. *Apuntes del Cenes*, 41(73), 145-169. <https://doi.org/https://doi.org/10.19053/01203053.v41.n73.2022.13679>
- Chalén Solano, G. B., & Villamar Loor, E. A. (2022). *Los factores de personalidad y su incidencia en la comunicación interna y desempeño laboral en la compañía Agusepro Cía. Ltda*. Tesis Pregrado, Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/60476/1/TRABAJO%20DE%20TITULACI%c3%93N.pdf>
- Charry Condor, H. O. (2018). The management of internal communication and the organizational climate in the sector public. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es
- Chiliquinga Caamaño, X. A., & Lara Reyes, J. A. (2020). *Incidencia del nivel de comunicación interna en el desempeño del personal de las empresas del sector automotriz de la ciudad de Guayaquil*. Tesis Pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15537>
- Claro, C., Ayala de Choriego, M., & Barros, J. P. (2022). Internal Communication: Characterization and Analysis of the Work Performed by Companies within the Great Place to Work, in Chile. *Anagramas Rumbos Y Sentidos De La Comunicación*, 21(41), 1-27. <https://doi.org/https://doi.org/10.22395/angr.v21n41a4>
- Contreras Delgado, O. E., & Garibay Rendón, N. G. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. <https://doi.org/https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- Dávila Moran, R. C., Agüero Corzo, E. d., Palomino Quispe, J. F., & Diaz Zapana, D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 576-583.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100576&lng=es&tlng=es

- De Assis Brito, M., Teixeira Carneiro, C., Rocha Bezerra, M. A., Cardoso Rocha, R., & Santiago da Rocha, S. (2022). Estrategias de comunicación efectiva entre los profesionales de la salud en neonatología. *Enfermería Global*, 21(67), 548-591. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.502051>
- De Jorge Moreno, J., González Santos, A., Vegas Melero, J. J., & Cepeda Olmedo, M. (2021). Análisis de la productividad en los Centros Sanitarios de la Comunidad de Madrid (España) 2015-2017. *Revista De Métodos Cuantitativos Para La Economía Y La Empresa*(31), 384-396. <https://doi.org/https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.4271>
- Díaz Chuquipiondo, R. (2021). Teoría de la Comunicación Corporativa. *Revista Polo del Conocimiento*, 6(3), 2393-2416. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2519>
- Díaz Muñoz, R. E., & Vásquez Pérez, K. J. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 12(34), 28-41. <https://doi.org/https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>
- Fiel Miranda, J., & Miranda, A. T. (2019). Level of effectiveness of the organizational communication patterns of lyceum de cebu, philippines: bases for enhancement. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 23(1), 1-26. <https://www.abacademies.org/articles/level-of-effectiveness-of-the-organizational-communication-patterns-of-lyceum-de-cebu-philippines-bases-for-enhancement-7925.html>
- Gil Díaz, L., Martínez Prats, G., & Rodríguez Garza, C. A. (2022). Estilos de comunicación: Una revisión teórica hacia las habilidades directivas en las organizaciones. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 85-96. <https://doi.org/https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.85>
- Gómez Reyes, T., Brull González, M., & García Zumalacárregui, G. (2022). Implementación de sistemas de marketing y comunicación empresarial en el sector agroindustrial del oriente cubano. *Alcance*, 11(28), 87-112. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702022000100087&lng=es&tlng=es
- Greenland, S., McShane, B., & Amrhein, V. (2019). Retire statistical significance. *Nature*, 567, 305-307. <https://doi.org/https://doi.org/10.1038/d41586-019-00857-9>

- Hernández Decintonio, P. A., & Alvarez Rendón, N. L. (2022). *La comunicación interna y su influencia en el desarrollo organizacional en la empresa GUSTAFF S.A.* Tesis Pregrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/62122>
- Hernández Mendoza, S. L., & Duana Avila, D. (2020). Data collection techniques and instruments. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- Hernández Morales, A., Barrios Puga, A., & Hernández Morales, C. E. (2022). Intoxicación por comunicación interna en WhatsApp y estrés laboral. Caso: docentes de la UAT. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 13(1). <https://doi.org/10.29059/rpcc.20220501-143>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas, y mixta* (Primera de Edición ed.). Ciudad de México - México: McGraw -Hill Interamericana Editores. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Jakubiec, M. (2019). The importance of internal communication for management of an organisation. *Scientific Papers of Silesian University of Technology*, 47-62. <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2019.134.4>
- Jauregui Reyes, M. A. (2021). *Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba 2021*. Tesis Posgrado, Universidad César Vallejo, Cajabamba. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83805/Jauregui_RMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lachuma Mas, L., & Bardales Delgado, J. (2020). Desempeño laboral en la gestión educativa básica especial. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1071-1091. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.139
- Linjuan Rita, M., & Cen April, Y. (2019). Creating a positive emotional culture: Effect of internal communication and impact on employee supportive behaviors. *Public Relations Review*, 45(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.03.001>
- Machicao Castillo, K. (2022). *Gestión de la comunicación interna en el hotel Rio Selva Resort S.A. Oficina La Paz*. Tesis Pregrado, Universidad Mayor de

San Andrés, La Paz.

<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/30146>

- Marín Cárdenas, J. L., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
- Marrufo Fernández, G., & Pacherez Riva, J. (2020). El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1574-1593. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.182
- Mendoza Huilla, J. S., & Arriola Tuni, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Mendoza Huilla, J., & Arriola Tuni, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Miliani Valbuena, V., & Flores Velarde, G. (2022). *Efecto de las comunicaciones internas en públicos externos debido al uso de RRSS de los colaboradores de las organizaciones*. Tesis Pregrado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. <https://saber.ucab.edu.ve/xmlui/handle/123456789/20282>
- Miquel Segarra, S., & Aced Taledano, C. (2021). The internal communication of Spanish companies in a strategic key. *Revista Mediterránea De Comunicación*, 12(2), 245-261. <https://doi.org/https://doi.org/10.14198/MEDCOM.18692>
- Montes Perez, M. E. (2019). *Comunicación Interna y Productividad Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Sachaca, Arequipa 2019*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Sachaca. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b6681c37-4496-472c-b311-4c1202e2d42c/content>
- Munini, J. S. (2022). *Plan de Comunicación Interna y Capacitación de Líderes Coach en MAN-SER S.R.L.* Tesis Pregrado, Universidad Siglo 21, Córdova. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/25781/TFG%20-%20Munini%20Julieta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz Zapatier, G. S. (2020). *Comunicación interna de la empresa TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS S.A y su incidencia en el desempeño*

- laboral, Guayaquil, 2020*. Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/53338>
- Noboa Auz, M., Morales Vergara, J., Paredes Lara, M. J., & Granja Cañizares, G. (2021). Relationship between employee communication strategies and work commitment. *Revista Científica Ecociencia*, 8(5), 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.21855/ecociencia.84.492>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y redacción de tesis* (Cuarta edición ed.). Bogotá - Colombia: Ediciones de la U. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=VzOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Metodologia+de+la+investigaci%C3%B3n:+Cuantitativa,+Cualitativa+y+redacci%C3%B3n+de+tesis&ots=RWKwbN982S&sig=Zty8xf7vfA6wsYRoeJ31xpCUf3k#v=onepage&q&f=false>
- Papic Domínguez, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83. <https://doi.org/https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Pilco Villanueva, R. B. (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp - Zona Registral n° v – Sede Trujillo, 2022*. Tesis Posgrado, Universidad César Vallejo, Trujillo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86913/Pilco_VRB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prasetya, M., & Kartikawangi, D. (2021). Corporate Culture and Internal Communication Influence on Millennial Employee Engagement. *Jurnal ASPIKOM*, 6(2), 387-401. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24329/aspikom.v6i2.915>
- Pushpakumari, M. (2021). The impact of job satisfaction on job performance: An empirical analysis. *PUSHPAKUMAR*, 89-105. http://wwwbiz.meijo-u.ac.jp/SEBM/ronso/no9_1/08_PUSHPAKUMARI.pdf
- Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. *Revisión sistemática de la producción científica. Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 189-208. <https://doi.org/https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Rodríguez, C., Breña, J., & Esenarro, V. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Editorial Científica 3Ciencias. <https://doi.org/https://doi.org/10.17993/IngyTec.2021.78>
- Sánchez Montalván, S. E., Peñarreta, K. M., & Rodríguez Recalde, J. S. (2021). Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del

docente de la Universidad Politécnica Salesiana. *Revista Virtual Universidad*, 63, 94-125.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35575/rvucn.n63a5>

Sumba Bustamante, R. Y., Moreno Gonzabay, P. L., & Villafuerte Peñafiel, N. A. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>

Tapia Carreto, A., Hernández Flores, H. G., & Rivera Salas, P. E. (2022). Responsible communication? The case of an educational organization. *LiminaR*, 20(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.29043/liminar.v20i2.913>

Torres Vargas, E., Fretel Quiroz, N. M., Coral Cevillano, M., & Ramírez Chumbe, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive*, 4(10), 64-71.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>

Vivas, A., Solis, D., & Quiñonez, J. (2022). Comunicação organizacional interna como fator determinante no desempenho do trabalho. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, 17(4), 2937-2953.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21723/riaee.v17i4.17497>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

Título de la investigación: Comunicación interna en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo, 2023.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Comunicación interna	Díaz (2021) basándose en las teorías de Berlo (1960), Maletzke (1963) y Scharm (1964), define la comunicación interna como la actividad humana crucial que es importante mantener de manera efectiva para lograr resultados positivos, creando mensajes adecuados y orientar a los emisores de la organización para que los transmitan de manera efectiva, lo que puede ser gestionado por un comunicador corporativo.	La comunicación interna en la organización es como un mecanismo para promover el orden y garantizar el cumplimiento de las funciones, por lo que esta variable será medida con tres dimensiones y será medida a través de una encuesta que será calificada mediante una escala de Likert.	Comunicación Interna Descendente	Participación Credibilidad Compromiso	Ordinal, Tipo Likert 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Comunicación Interna Ascendente	Seguridad Desarrollo personal	
			Comunicación Interna Horizontal o Lateral	Trabajo en equipo Competitividad creatividad	
Desempeño laboral	Mendoza y Arriola (2022) basándose en la teoría de Chiavenato (2013) y Dessler (2015), definen el desempeño laboral como el valor que aporta un individuo a la empresa dentro de un periodo de tiempo determinado, con el objetivo de alcanzar metas específicas, los empleadores pueden medir y evaluar el rendimiento de los empleados a través de un control y evaluación del desempeño de estos.	El desempeño laboral es un factor crucial y determinante para una evaluación, por lo que esta variable será medida con tres dimensiones y será medida a través de una encuesta que será calificada mediante una escala de Likert.	Productividad	Calidad Conocimiento del trabajo Cooperación	Ordinal, Tipo Likert 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Eficiencia	Confianza Liderazgo Recursos	
			Formación Adquirida	Información Adquisición de conocimiento Crecimiento profesional	

Nota: Elaboración propia

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario Comunicación Interna

Se presenta un conjunto de interrogantes que ayudaran en una investigación, por lo que solicito a usted marcar con una (x) cualquiera de las opciones que se presentan.

Agradeciendo su disposición para llenar esta encuesta facilitando la información que será útil en la investigación.

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

Variable: Comunicación Interna	Escala de medición				
Comunicación Interna Descendente	N	CN	AV	CS	S
¿Imparte documentos administrativos a los colaboradores?					
¿Se informa a los colaboradores sobre la actual estructura orgánica de la institución?					
¿Es capacitado el colaborador sobre las políticas y lineamientos institucionales?					
¿Es capacitado el personal sobre los tipos de procedimientos dentro de la institución?					
¿Realizan capacitaciones o charlas en su área de trabajo?					
¿Conoce cuál es la visión, misión y valores de la Institución?					
Comunicación Interna Ascendente	N	CN	AV	CS	S
¿Se comunica al jefe superior sobre las actividades realizadas?					
¿Se informa sobre otras actividades realizadas fuera de su función?					
¿Se realizan sugerencias sean escritas o verbales para mejorar el área de trabajo?					
¿Se realizan quejas o reclamos sean escritas o verbales sobre el área de trabajo?					
¿Se realiza reuniones para dialogar y conocer sus opiniones sobre su área de trabajo?					
Comunicación Interna Horizontal o Lateral	N	CN	AV	CS	S
¿Se utiliza memorándum o cartas para realizar actividades conjuntas entre áreas?					
¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?					
¿Se utiliza el mail como parte de la comunicación entre colaboradores y como cultura de cero papeles?					
¿Se realizan grupos de trabajos con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?					
¿Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro de la institución?					

Cuestionario Desempeño Laboral

Se presenta un conjunto de interrogantes que ayudaran en una investigación, por lo que solicito a usted marcar con una (x) cualquiera de las opciones que se presentan.

Agradeciendo su disposición para llenar esta encuesta facilitando la información que será útil en la investigación.

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

Variable: Desempeño Laboral	Escala de medición				
Productividad	N	CN	AV	CS	S
¿Considera que el compromiso que usted tiene con su área de trabajo genera una mejor calidad de atención al desarrollar sus actividades?					
¿Lo hacen partícipe de las reuniones para toma de decisiones para mejorar su área laboral?					
¿Su desenvolvimiento en las actividades de la empresa lo han hecho partícipe de la búsqueda de soluciones y resultados?					
¿Considera que de acuerdo a su crecimiento profesional le genera mayor participación dentro de su área laboral?					
Eficiencia	N	CN	AV	CS	S
¿Cree usted que adquiere un conocimiento al ejercer su trabajo diariamente logrando un desarrollo personal?					
¿Considera que se brinda los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades y desarrollar el trabajo en equipo?					
¿Considera que al trabajar en equipo se genera trabajo de buena calidad y así se consiguen los objetivos trazados?					
Formación Adquirida	N	CN	AV	CS	S
¿Cree que en la competitividad entre trabajadores se logra que consigan conocimientos plenos sobre las otras funciones que se realizan en la empresa?					
¿Considera que su cooperación es importante y hace que disminuya la competencia entre los demás colaboradores?					
¿Considera que las facilidades y recursos brindados por la empresa a través de capacitaciones deberían ser de manera continua para mejorar desempeños?					
¿Observa que al realizar acciones que generen buen clima laboral los trabajadores crecen profesionalmente potenciando las relaciones personales?					

Anexo 3: Validación Alfa de Cronbach

Tabla 11

Estadística de fiabilidad de variable comunicación interna

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
.812	16

Nota: información estadística tomada de SPSS

Tabla 12

Estadística de fiabilidad de variable desempeño laboral

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
.795	11

Nota: información estadística tomada de SPSS

Anexo 4: Validación profesional

Validador 1: Mgtr. Mazacón Gómez Martha

Variable Comunicación Interna



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Comunicación Interna". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<u>MARTHA MAZACÓN GÓMEZ</u>
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	<u>ADMINISTRACIÓN</u>
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Comunicación Interna
Autora:	Vargas Angulo, Dalila Cumanda
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Mayo 2023, Montalvo (Ecuador)
Significación:	Cuestionario compuesto de 16 ítems en base a sus tres dimensiones con el objetivo de medir la variable comunicación interna.



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Interna Descendente. - Comunicación Interna Ascendente. - Comunicación Interna Horizontal o Lateral. 	Miquel Segarra & Aced Taledano (2021) la definen como un desempeño en la comunicación con un papel crucial en el fortalecimiento del posicionamiento y la estrategia organizacional, y es altamente efectiva cuando se enfoca en cumplir los objetivos de la empresa, siendo fundamental para el éxito y la distinción en el mercado y el posicionamiento estratégico de la organización

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Comunicación Interna* elaborado por *Vargas Angulo, Dalila Cumanda* en el año *2023*. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Comunicación Interna Descendente.
- Objetivos de la Dimensión: Transmitir la visión, misión, metas y planes de gestión de una organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	1 - 2	4	4	4	Sin observaciones
Credibilidad	3 - 4	4	4	4	Sin observaciones
Compromiso	5 - 6	4	4	4	Sin observaciones

- Segunda dimensión: Comunicación Interna Ascendente.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el flujo de información desde los empleados a los encargados de determinada área.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	7 - 8	4	4	4	Sin observaciones
Desarrollo personal	9 - 11	4	4	4	Sin observaciones

- Tercera dimensión: Comunicación Interna Horizontal o Lateral.
- Objetivos de la Dimensión: El desenvolvimiento cotidiano de la mayoría de las actividades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en equipo	12 -14	4	4	4	Sin observaciones
Competitividad	15	3	3	3	Sin observaciones
creatividad	16	3	3	3	Sin observaciones



MARATHA NARCISA
MAZACON GOMEZ

Firma del evaluador
Cédula:1204282378

Variable Desempeño Laboral



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Desempeño Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MARTHA MAZACÓN GÓMEZ
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRACIÓN
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario:
Autora:	Vargas Angulo, Dalila Cumanda
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Mayo 2023, Montalvo (Ecuador)
Significación:	Cuestionario compuesto de 11 ítems en base a sus tres dimensiones con el objetivo de medir la variable desempeño laboral.



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño Laboral	- Productividad - Eficiencia - Formación Adquirida	Marrufo Fernández y Pacherez Riva (2020) definen el desempeño como algo importante dentro del ámbito empresarial ya que contribuye significativamente en la toma de decisiones y en el establecimiento de las estrategias a seguir durante diferentes periodos de tiempo, tanto a corto, mediano como a largo plazo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Desempeño Laboral elaborado por Vargas Angulo, Dalila Cumanda en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Productividad.
- Objetivos de la Dimensión: Incrementar la eficiencia y competitividad del desempeño laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad	1	4	4	4	Sin Observaciones
Conocimiento del trabajo	2	4	4	4	Sin Observaciones
Cooperación	3 - 4	4	4	4	Sin Observaciones

- Segunda dimensión: Eficiencia.
- Objetivos de la Dimensión: Manejar de forma adecuada los recursos disponibles.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	5	3	3	3	Sin Observaciones
Liderazgo	6	3	3	3	Sin Observaciones
Recursos	7	3	3	3	Sin Observaciones
Información	5	3	3	3	Sin Observaciones

- Tercera dimensión: Formación Adquirida.
- Objetivos de la Dimensión: Proporcionar y recibir información con el fin de fortalecer habilidades, tácticas y conocimientos especializados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adquisición de conocimiento	8 - 9	4	4	4	Sin Observaciones
Crecimiento profesional	10 - 11	4	4	4	Sin Observaciones



MARATHA NARCISA
MAZACON GOMEZ

Firma del evaluador
Cédula:1204282378

Validador 2: Mgtr. Riccardi Palacios Jhonny Gustavo

Variable Comunicación Interna



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Comunicación Interna". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	RICCARDI PALACIOS JHONNY GUSTAVO
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	INGENIERO INDUSTRIAL MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS DOCTOR EN EDUCACION
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Comunicación Interna
Autora:	Vargas Angulo, Dalila Cumanda
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Mayo 2023, Montalvo (Ecuador)
Significación:	Cuestionario compuesto de 16 ítems en base a sus tres dimensiones con el objetivo de medir la variable comunicación interna.



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación Interna	- Comunicación Interna Descendente. - Comunicación Interna Ascendente. - Comunicación Interna Horizontal o Lateral.	Miquel Segarra & Aced Taledano (2021) la definen como un desempeño en la comunicación con un papel crucial en el fortalecimiento del posicionamiento y la estrategia organizacional, y es altamente efectiva cuando se enfoca en cumplir los objetivos de la empresa, siendo fundamental para el éxito y la distinción en el mercado y el posicionamiento estratégico de la organización

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Comunicación Interna elaborado por Vargas Angulo, Dalila Cumanda en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Comunicación Interna Descendente.
- Objetivos de la Dimensión: Transmitir la visión, misión, metas y planes de gestión de una organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	1 - 2	4	4	4	Sin observaciones
Credibilidad	3 - 4	4	4	4	Sin observaciones
Compromiso	5 - 6	4	4	4	Sin observaciones

- Segunda dimensión: Comunicación Interna Ascendente.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el flujo de información desde los empleados a los encargados de determinada área.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	7 - 8	4	4	4	Sin observaciones
Desarrollo personal	9 - 11	4	4	4	Sin observaciones

- Tercera dimensión: Comunicación Interna Horizontal o Lateral.
- Objetivos de la Dimensión: El desenvolvimiento cotidiano de la mayoría de las actividades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en equipo	12 - 14	4	4	4	Sin observaciones
Competitividad	15	3	3	3	Sin observaciones
creatividad	16	3	3	3	Sin observaciones

Firma del evaluador

Cédula: 0909105876

Variable Desempeño Laboral:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Desempeño Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	RICCARDI PALACIOS JHONNY GUSTAVO
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	INGENIERO INDUSTRIAL MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS DOCTOR EN EDUCACION
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario:
Autora:	Vargas Angulo, Dalila Cumanda
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Mayo 2023, Montalvo (Ecuador)
Significación:	Cuestionario compuesto de 11 ítems en base a sus tres dimensiones con el objetivo de medir la variable desempeño laboral.



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño Laboral	- Productividad - Eficiencia - Formación Adquirida	Marrufo Fernández y Pacherez Riva (2020) definen el desempeño como algo importante dentro del ámbito empresarial ya que contribuye significativamente en la toma de decisiones y en el establecimiento de las estrategias a seguir durante diferentes periodos de tiempo, tanto a corto, mediano como a largo plazo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Desempeño Laboral* elaborado por *Vargas Angulo, Dalila Cumanda* en el año *2023*. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Productividad.
- Objetivos de la Dimensión: Incrementar la eficiencia y competitividad del desempeño laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad	1	4	4	4	Sin Observaciones
Conocimiento del trabajo	2	4	4	4	Sin Observaciones
Cooperación	3 - 4	4	4	4	Sin Observaciones

- Segunda dimensión: Eficiencia.
- Objetivos de la Dimensión: Manejar de forma adecuada los recursos disponibles.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	5	3	3	3	Sin Observaciones
Liderazgo	6	3	3	3	Sin Observaciones
Recursos	7	3	3	3	Sin Observaciones
Información	5	3	3	3	Sin Observaciones

- Tercera dimensión: Formación Adquirida.
- Objetivos de la Dimensión: Proporcionar y recibir información con el fin de fortalecer habilidades, tácticas y conocimientos especializados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adquisición de conocimiento	8 - 9	4	4	4	Sin Observaciones
Crecimiento profesional	10 - 11	4	4	4	Sin Observaciones

Firma del evaluador

Cédula: 0909105876

Validador 3: Mgtr. Caicedo Hinojosa Luis Antonio

Variable Comunicación Interna



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Comunicación Interna". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CAICEDO HINOJOSA LUIS ANTONIO
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN MARKETING
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Comunicación Interna
Autora:	Vargas Angulo, Dalila Cumanda
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Mayo 2023, Montalvo (Ecuador)
Significación:	Cuestionario compuesto de 16 ítems en base a sus tres dimensiones con el objetivo de medir la variable comunicación interna.



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación Interna	- Comunicación Interna Descendente. - Comunicación Interna Ascendente. - Comunicación Interna Horizontal o Lateral.	Miquel Segarra & Aced Taledano (2021) la definen como un desempeño en la comunicación con un papel crucial en el fortalecimiento del posicionamiento y la estrategia organizacional, y es altamente efectiva cuando se enfoca en cumplir los objetivos de la empresa, siendo fundamental para el éxito y la distinción en el mercado y el posicionamiento estratégico de la organización

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Comunicación Interna* elaborado por *Vargas Angulo, Dalila Cumanda* en el año *2023*. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Comunicación Interna Descendente.
- Objetivos de la Dimensión: Transmitir la visión, misión, metas y planes de gestión de una organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	1 - 2	4	4	4	Sin observaciones
Credibilidad	3 - 4	4	4	4	Sin observaciones
Compromiso	5 - 6	4	4	4	Sin observaciones

- Segunda dimensión: Comunicación Interna Ascendente.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el flujo de información desde los empleados a los encargados de determinada área.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	7 - 8	4	4	4	Sin observaciones
Desarrollo personal	9 - 11	4	4	4	Sin observaciones

- Tercera dimensión: Comunicación Interna Horizontal o Lateral.
- Objetivos de la Dimensión: El desenvolvimiento cotidiano de la mayoría de las actividades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en equipo	12 -14	4	4	4	Sin observaciones
Competitividad	15	3	3	3	Sin observaciones
creatividad	16	3	3	3	Sin observaciones

Ing. Luis Antonio Coicco Hinojosa s/c.
INGENIERO DE ALIMENTOS
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
C.I. 120367464
No. M.S.P/199

Firma del evaluador

Cédula: 120 367 464

Variable Desempeño Laboral



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Desempeño Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CAICEDO HINOJOSA LUIS ANTONIO
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN MARKETING
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario:
Autora:	Vargas Angulo, Dalila Cumanda
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Mayo 2023, Montalvo (Ecuador)
Significación:	Cuestionario compuesto de 11 ítems en base a sus tres dimensiones con el objetivo de medir la variable desempeño laboral.



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño Laboral	- Productividad - Eficiencia - Formación Adquirida	Marrufó Fernández y Pacherez Riva (2020) definen el desempeño como algo importante dentro del ámbito empresarial ya que contribuye significativamente en la toma de decisiones y en el establecimiento de las estrategias a seguir durante diferentes periodos de tiempo, tanto a corto, mediano como a largo plazo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Desempeño Laboral* elaborado por *Vargas Angulo, Dalila Cumanda* en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Productividad.
- Objetivos de la Dimensión: Incrementar la eficiencia y competitividad del desempeño laboral.

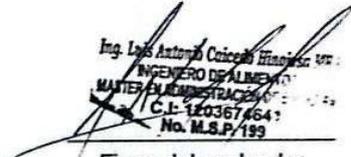
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad	1	4	4	4	Sin Observaciones
Conocimiento del trabajo	2	4	4	4	Sin Observaciones
Cooperación	3 - 4	4	4	4	Sin Observaciones

- Segunda dimensión: Eficiencia.
- Objetivos de la Dimensión: Manejar de forma adecuada los recursos disponibles.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	5	3	3	3	Sin Observaciones
Liderazgo	6	3	3	3	Sin Observaciones
Recursos	7	3	3	3	Sin Observaciones
Información	5	3	3	3	Sin Observaciones

- Tercera dimensión: Formación Adquirida.
- Objetivos de la Dimensión: Proporcionar y recibir información con el fin de fortalecer habilidades, tácticas y conocimientos especializados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adquisición de conocimiento	8 - 9	4	4	4	Sin Observaciones
Crecimiento profesional	10 - 11	4	4	4	Sin Observaciones


 Ing. Luis Antonio Córdova Hinojosa, sc.
 INGENIERO DE ALIMENTOS
 MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
 C.I. 120367464
 No. M.S.P/199

Firma del evaluador

Cédula: 120 36 4641



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DEL CANTÓN MONTALVO, 2023.", cuyo autor es VARGAS ANGULO DALILA CUMANDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 16 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER DNI: 19188655 ORCID: 0000-0002-7848-7002	Firmado electrónicamente por: MENDIVEZ el 16-07-2023 23:01:56
MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER DNI: 16786640 ORCID: 0000-0002-8889-9676	Firmado electrónicamente por: SSALAZAREB el 17-07-2023 08:23:13

Código documento Trilce: TRI - 0595427