

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**T E S I S**

**Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la  
Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de  
Pasco, 2023**

**Para optar el título profesional de:  
Licenciado en Ciencias de la Comunicación**

**Autores:**

**Bach. Waldo Jesus CABANILLA DOMINGUEZ**

**Bach. Efrain Adan GONZALES HUAYLLACAYAN**

**Asesor:**

**Dr. Raúl Máximo RAMOS GUTARRA**

**Cerro de Pasco – Perú – 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**T E S I S**

**Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la  
facultad de ciencias de la comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco,  
2023**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. José Néstor SÁNCHEZ MORALES**  
**PRESIDENTE**

---

**Mg. Fredy UNSIHUAY HILARIO**  
**MIEMBRO**

---

**Mg. Jonatan Josuel SALCEDO ROBLES**  
**MIEMBRO**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

---

*"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

**INFORME DE ORIGINALIDAD N° 004-2024**

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity que a continuación se detalla:

**Presentado por:**

Bachiller: **Waldo Jesus CABANILLAS DOMINGUEZ**  
Bachiller: **Efrain Adan GONZALES HUAYLLACAYAN**

**Escuela de Formación Profesional:**

Ciencias de la Comunicación

**Tipo de trabajo:**

TESIS DE PREGRADO

**Título de la tesis:**

**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN DE LA UNDAC, CERRO DE PASCO, 2023**

**Asesor:**

**Doctor: Raúl Máximo RAMOS GÜTARRA**

**Índice de Similitud: 19 %**

**Calificativo: APROBADO**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software de similitud para los fines que correspondan.

Cerro de Pasco, 08 de febrero del 2024.

---

Unidad de Investigación de CC.CC.  
Dr. Pedro A. CHARRY AYSANOA  
DIRECTOR

## **DEDICATORIA**

A Dios primero, quien ilumina con sabiduría nuestro sendero por el buen camino de fructífero triunfo en nuestro diario comunicar.

A nuestros padres, que con su formación cristiana y de valores, incidieron en nosotros ser hombres de bien para servir a una sociedad en principio e integridad.

A nuestra familia, quienes son motivo principal para avanzar y crecer personal y profesionalmente. Por el apoyo incansable en el empuje a ser mejores en el día a día. Y así dejar paradigma en los que vienen.

**Waldo y Efrain**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero El reconocimiento a todos los que conforman nuestro alma mater la “Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión”.

Así también, A todos, quienes contribuyeron en nuestra formación académica para dejar huella siempre y hacer de nuestra labor de comunicadores sociales una proyección a hitos con mejora de calidad.

**Waldo y Efrain**

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito conocer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023. El enfoque fue de tipo cuantitativo de nivel básico no experimental, el diseño que se adoptó fue de tipo descriptivo correlacional, utilizando los métodos deductivo e inductivo.

Para conocer la relación entre la variable comunicación interna y la variable desempeño laboral, se utilizó un cuestionario con treinta preguntas a una muestra de 20 colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación. Los resultados fueron procesados a través de un análisis estadístico donde se obtuvo un fuerte grado de significancia.

Al final, se concluye que la investigación reafirma las hipótesis donde la comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la facultad estudiada. Este trabajo sirve como base para realizar cambios en la institución en torno a la comunicación interna en la organización

**Palabras clave:** *Comunicación interna, comunicación ascendente, descendente, horizontal, canales de comunicación, desempeño laboral.*

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to know the relationship between internal communication and job performance in the collaborators of the Faculty of Communication Sciences of UNDAC, Cerro de Pasco 2023. The approach was of a quantitative type of basic non-experimental level. , the design that was adopted was of a descriptive correlational type, using the deductive and inductive methods.

To find out the relationship between the internal communication variable and the job performance variable, a questionnaire with thirty questions was used for a sample of 20 employees from the Faculty of Communication Sciences. The results were processed through a statistical analysis where a strong degree of significance was obtained.

In the end, it is concluded that the research reaffirms the hypotheses where internal communication is significantly related to the work performance of the collaborators of the studied faculty. This work serves as a basis for making changes in the institution regarding internal communication in the organization.

**Keywords:** *Internal communication, ascending, descending, horizontal communication, communication channels, job performance.*

## **INTRODUCCIÓN**

La investigación está enfocada en conocer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, UNDAC, Cerro de Pasco 2023. Para que una organización se desarrolle, un pilar muy importante es la comunicación interna de los colaboradores, pues si ésta es buena o mala repercutirá en el desempeño laboral. Por eso, es clave definir bien en la organización acciones de comunicación interna en los ámbitos ascendente, descendente, horizontal y los canales de comunicación que, por cierto, deben estar optimizados. Por todo ello, la investigación se ha centrado en conocer el nivel de relación entre las variables establecidas.

El informe de investigación fue constituido respetando la estructura de grados y títulos, considerando en el primer capítulo el problema de investigación con su respectiva formulación y objetivos. En el segundo capítulo se elaboró las bases teóricas y científicas basadas en antecedentes científicos de similar tratamiento en las variables, así también con teorías y propuestas de autores en relación al tema tratado. En el tercer capítulo se considera la metodología y técnicas que se utilizaron. Y en el cuarto capítulo, se analizaron los resultados y discusión de la investigación. Al final, se culmina con las conclusiones y recomendaciones que deben considerarse para la gestión organizacional de la facultad.

**Los autores**

## ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema .....	1
1.2.	Delimitación de la investigación .....	3
1.3.	Formulación del problema.....	3
	1.3.1. Problema general .....	3
	1.3.2. Problemas específicos.....	3
1.4.	Formulación de objetivos .....	4
	1.4.1. Objetivo general.....	4
	1.4.2. Objetivos específicos.....	4
1.5.	Justificación de la investigación .....	4
1.6.	Limitaciones de la investigación .....	5

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio .....	6
2.2.	Bases teóricas - científicas.....	13
2.3.	Definición de términos básicos.....	28
2.4.	Formulación de hipótesis.....	28

2.4.1. Hipótesis general .....	28
2.4.2. Hipótesis específicas.....	29
2.5. Identificación de variables.....	29
2.6. Definición operacional de variables e indicadores .....	30

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de investigación.....	31
3.2. Nivel de investigación .....	31
3.3. Métodos de investigación .....	31
3.4. Diseño de investigación.....	31
3.5. Población y muestra.....	32
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	32
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	33
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	33
3.9. Tratamiento estadístico.....	33
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica.....	33

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo.....	34
4.2. Presentación análisis e interpretación de resultados.....	34
4.3. Prueba de hipótesis. ....	66
4.4. Discusión de resultados. ....	74

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	35
Tabla 2 .....	36
Tabla 3 .....	37
Tabla 4 .....	38
Tabla 5 .....	39
Tabla 6 .....	40
Tabla 7 .....	41
Tabla 8 .....	42
Tabla 9 .....	43
Tabla 10 .....	44
Tabla 11 .....	45
Tabla 12 .....	46
Tabla 13 .....	47
Tabla 14 .....	48
Tabla 15 .....	49
Tabla 16 .....	51
Tabla 17 .....	52
Tabla 18 .....	53
Tabla 19 .....	54
Tabla 20 .....	55
Tabla 21 .....	56
Tabla 22 .....	57
Tabla 23 .....	58
Tabla 24 .....	59
Tabla 25 .....	60
Tabla 26 .....	61
Tabla 27 .....	62
Tabla 28 .....	63
Tabla 29 .....	64
Tabla 30 .....	65
Tabla 31 .....	67
Tabla 32 .....	68
Tabla 33 .....	70

Tabla 34.....	71
Tabla 35.....	73

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	35
Figura 2.....	36
Figura 3.....	37
Figura 4.....	38
Figura 5.....	39
Figura 6.....	40
Figura 7.....	41
Figura 8.....	42
Figura 9.....	43
Figura 10.....	44
Figura 11.....	45
Figura 12.....	47
Figura 13.....	48
Figura 14.....	49
Figura 15.....	50
Figura 16.....	51
Figura 17.....	52
Figura 18.....	53
Figura 19.....	54
Figura 20.....	55
Figura 21.....	56
Figura 22.....	57
Figura 23.....	58
Figura 24.....	59

Figura 25.....	60
Figura 26.....	61
Figura 27.....	62
Figura 28.....	63
Figura 29.....	64
Figura 30.....	65

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### **1.1. Identificación y determinación del problema**

Por naturaleza, todo ser humano ejerce el acto de comunicar. Comunica tanto de forma verbal como no verbal, por medio de imágenes, escrituras, dibujos, entre otros. Luego, por su propia forma de relacionarse, éste tiene la capacidad innata de comunicarse con sus pares, siendo este mecanismo uno de los aspectos más fundamentales del proceso de comunicación: la comunicación interpersonal. Principio básico de la comunicación interna en las organizaciones.

En las organizaciones, pasa exactamente lo mismo. A nivel interna, todos los miembros que integran una organización buscan la forma de relacionarse entre unos y otros, de tal manera que puedan cumplir con los objetivos que persigue la propia organización. De forma externa, la comunicación que ejerce la organización se ve reflejada en la buena imagen que tienen las corporaciones en la sociedad y con sus respectivos grupos de interés, también llamado como los stakeholders.

Es este escenario, la comunicación organizacional cobra una mayor relevancia tanto a nivel interno y externo. Mientras que en el primero, se prioriza

la cultura corporativa y la comunicación interna, lo segundo se centra en la imagen corporativa y reputación que va más allá de tener la aceptación de ciertos públicos objetivos al cual va dirigido sus productos o servicios determinados. Se trata de ser socialmente responsable en el entorno en el que opera.

Es en este punto que, independientemente de lo bien que una organización ejerza sus actividades, si ésta no está lo suficientemente acompañada de una buena estrategia de comunicación corporativa, no podrá gestionar bien sus intangibles, siendo los ámbitos más perjudicados la comunicación interna que tengan con sus clientes internos (proveedores, alta dirección, colaboradores, etc.) y la comunicación externa (clientes, sociedad civil, medios de comunicación, entre otros). Por otro lado, sobre el desempeño laboral, Cuenca J. (2018, p.m. 18) señala que “diversos estudios empíricos explicitan que, cuanto mejor informada está una persona, más motivada estará para realizar su trabajo correcta y eficazmente, porque comprenderá y asignará mayor sentido a sus tareas”. Entonces, para una organización el capital más importante son los trabajadores o los empleados, porque al final de cuentas son ellos los que garantizan los resultados en todos los procesos para generar un buen producto o brindar un buen servicio. En cerro de Pasco hay muchas instituciones públicas y privadas donde ameritan estudiar la comunicación interna, pero para ser coherentes debemos empezar por casa. Es en este sentido que, surge la importancia de estudiar y conocer la comunicación interna y como se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Undac. También, es menester señalar que, para el caso del estudio, los colaboradores de la facultad en mención, son los docentes y administrativos los cuales van a ser consultados a través de una encuesta.

## 1.2. Delimitación de la investigación

**Delimitación espacial.-** El presente trabajo se realizó en el distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, departamento de Pasco. La encuesta se aplicó a los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación.

**Delimitación temporal.-** La actividad de campo de la investigación se aplicó entre los meses de julio y agosto del 2023.

**Delimitación social.-** La variable **comunicación interna** se empleó dentro del ámbito de la comunicación organizacional. La segunda variable, **desempeño laboral** se consideró en relación al rendimiento o productividad en sus actividades.

## 1.3. Formulación del problema

### 1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la **comunicación interna** y el **desempeño** laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023?

### 1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la relación entre la **comunicación ascendente** y el **desempeño laboral** en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023?
- ¿Cómo es la relación entre la **comunicación descendente** y el **desempeño laboral** en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023?
- ¿Cómo es la relación entre la **comunicación horizontal** y el **desempeño laboral** en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023?

- ¿Cómo es la relación entre los **canales de comunicación** y el **desempeño laboral** en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023?

#### **1.4. Formulación de objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Conocer la relación entre la **comunicación interna** y el **desempeño laboral** en los en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre la **comunicación ascendente** y el **desempeño laboral** en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023.
- Identificar la relación entre la **comunicación descendente** y el **desempeño laboral** en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023.
- Identificar la relación entre la **comunicación horizontal** y el **desempeño laboral** en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023.
- Identificar la relación entre los **canales de comunicación** y el **desempeño laboral** en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023.

#### **1.5. Justificación de la investigación**

**El aporte.** - El trabajo de investigación es un aporte a la comunicación organizacional esencialmente a la comunicación interna de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC. Además, esta investigación contribuye a la gestión

del decano y director del programa de Ciencias de la Comunicación, de acuerdo a los resultados que se obtuvieron.

Dentro del campo académico, la investigación sirve como material de consulta para que otros interesados en ahondar en el tema les sean útil como fuente principal al momento de realizar investigaciones que tengan como eje estratégico a la comunicación interna y el desempeño laboral.

**Originalidad.** - Si bien existen investigaciones en el repositorio de la UNDAC sobre comunicación interna, lo nuestro adquiere originalidad por ser la primera en vincular con la variable desempeño laboral aplicada a la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC.

**Trascendencia.** - El presente trabajo tiene trascendencia porque sirve de inspiración para otros investigadores que quieran realizar indagaciones similares que deseen conocer la comunicación interna de otras facultades u organizaciones en Cerro de Pasco.

**Beneficiarios.** – Autoridades, docentes y administrativos de la Facultad de Ciencias de la Comunicación.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

**Limitaciones externas.-** Facilidades para brindar información de parte de los colaboradores de la facultad en estudio.

**Limitaciones internas.-** Los autores del proyecto se encuentran laborando en ciudades distintas la cual ha dificultado una coordinación presencial. Poco presupuesto y tiempo para abarcar la investigación en todas las facultades de la UNDAC que nos hubiera gustado hacerlo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

**Concepción N. (2021)** Señala en su investigación que la comunicación se reconoce como el pilar fundamental en la ciencia de la información, siendo esencial para establecer relaciones entre individuos. En el entorno empresarial, una comunicación interna fluida, clara, oportuna, veraz y actualizada se vuelve indispensable para garantizar un ambiente organizacional favorable, lo cual facilita el rendimiento laboral eficiente de los empleados. El propósito de este estudio es examinar cómo la comunicación interna influye en el rendimiento laboral de los servidores públicos de la UDELAS en la sede de Panamá. El diseño de la investigación es no experimental, con una única aplicación, ya que no se manipularán variables (Palella y Martins, 2010). Además, se trata de un estudio transversal que se realizará una sola vez en la línea temporal, con un enfoque descriptivo que detalla las características de las variables evaluadas para comprender el fenómeno (Hernández, 2010). Los resultados revelaron que el 72%

de los trabajadores reportaron una comunicación interna efectiva en la UDELAS - sede Panamá. Asimismo, se llevó a cabo un análisis del rendimiento laboral, con el 75.8% indicando que consideran tener un buen desempeño en sus labores. Estos hallazgos respaldan la premisa de que una comunicación interna adecuada en la institución conduce a un buen desempeño laboral, como se planteó en el objetivo general del estudio.

**Galarza V. et al. (2016)** Una comunicación interna efectiva en Constructora CIFRUTER S.A. facilitará la interacción entre sus miembros y la transmisión de información, con el fin de garantizar flujos internos y externos que beneficien las operaciones diarias. La comunicación interna puede ser examinada desde diversas perspectivas, considerando su frecuencia e importancia. La gestión se evalúa en términos de eficacia, eficiencia y calidad del trabajo, principios aplicables a cualquier grupo con metas comunes. Es crucial gestionarla adecuadamente, como indica la auditoría que abarca la historia de la empresa, su misión, visión, organización y recursos disponibles. Las encuestas revelan que la comunicación interna no solo es un proceso común, sino que también mejora la satisfacción laboral y la percepción de la empresa como una entidad a la que contribuyen activamente. La propuesta incluye un plan de comunicación interna con acciones destinadas a mejorar la relación comunicativa, difundir los principios laborales y promover el progreso sistemático de la empresa, brindando apoyo a todas las áreas y departamentos.

**Muñoz G. (2021)** Se llevó a cabo un estudio para examinar cómo la gestión de la comunicación interna en Tiendas Industriales Asociadas S. A. impactó el desempeño laboral durante los primeros momentos de la pandemia de Covid-19, con el fin de fomentar la productividad. Se empleó una metodología descriptiva,

basada en el enfoque constructivista, junto con técnicas cualitativas y cuantitativas para abordar las variables de gestión de comunicación interna y desempeño laboral. Los hallazgos revelaron que la deficiente comunicación interna en TIA S.A. ha llevado a una disminución en la productividad y ha afectado el clima laboral. Como solución, se propone desarrollar un Plan Estratégico de Comunicación Interna para mejorar la calidad del servicio y la comunicación dentro de la empresa.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Florindez D. (2022)** El estudio más reciente se llevó a cabo en Yurimaguas, con el objetivo principal de investigar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, ubicada en la provincia del Datén del Marañón. Se adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo-correlacional básico para abordar el estudio. La población de estudio consistió en 53 colaboradores de la institución. Se utilizaron dos instrumentos para medir las variables: comunicación interna y rendimiento laboral. Los resultados indicaron una relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral, como se demostró mediante el análisis estadístico correlacional de Rho de Spearman. Se concluyó que existe una correlación positiva muy alta (0.976) entre la comunicación interna y el rendimiento laboral, con un valor p de 0.000 (Sig. b  $\leq$  0.01). Además, se determinó que el 95.26 % de la comunicación interna influye en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas en el año 2022.

**Vásquez P. (2021)** El propósito de la investigación de tesis fue establecer la conexión entre la comunicación interna y el rendimiento laboral dentro del personal de obra de una empresa del sector construcción ubicada en el distrito La

Molina durante el año 2019. La metodología de investigación adoptada fue de naturaleza cuantitativa, de nivel correlacional, con un diseño no experimental y transversal, utilizando el método hipotético-deductivo. La muestra consistió en 101 empleados que trabajaban en la mencionada empresa constructora. Se empleó una encuesta como técnica de recolección de datos, utilizando un cuestionario validado por expertos y evaluando su confiabilidad mediante el análisis de Alfa de Cronbach. Los resultados indicaron una correlación significativa y alta entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de obra. Además, al analizar las dimensiones de comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional, se observó que los empleados percibían estas áreas de manera positiva en un 78.2%, 69.3% y 79.2% respectivamente. Por consiguiente, se concluyó que la comunicación interna guarda una relación altamente significativa con el rendimiento laboral de los trabajadores, respaldada por una correlación de Rho Spearman de 0.954 y un nivel de significancia ( $p\text{-value}<1\%$ ).

**Melgarejo N. (2021)** El propósito de esta investigación es establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas durante el año 2019. Este estudio se enmarca en un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental transeccional correlacional, donde la comunicación interna actúa como variable independiente y el desempeño laboral como variable dependiente. La población objeto de estudio comprende los 370 servidores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, y la muestra seleccionada consistió en los mismos 61 servidores, considerando los eventos del año 2019.

Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta como método, y el cuestionario empleado fue validado por especialistas en la materia. El cuestionario constaba de 36 ítems, con una escala de valoración que iba desde "nunca" hasta "siempre". La confiabilidad del instrumento, evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, arrojó un resultado de 0.879, indicando una excelente confiabilidad.

Los resultados generales concluyen de manera afirmativa, evidenciando una relación significativa (0.817\*\*) con un nivel de significancia de  $p = ,000$ , que es menor al nivel establecido de 0,05. Por lo tanto, se puede afirmar con certeza que la calidad del desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el año 2019 está fuertemente influenciada por el nivel de comunicación interna que se desarrolla dentro de la organización.

**Serna R. (2020)** El estudio titulado "Relación entre la Comunicación Interna y el Rendimiento Laboral en los Empleados de la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019" buscó analizar la conexión entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la mencionada municipalidad. Se empleó una metodología de diseño no experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo y una investigación de tipo correlacional. Mediante la aplicación de encuestas, se evaluó la comunicación interna y el rendimiento laboral en una muestra de 24 empleados del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Vilquechico. Los resultados mostraron una correlación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral, con un valor de  $Rho=0.756$  (0.000), lo que sugiere una correlación positiva alta entre ambas variables. En resumen, se concluyó que una mayor comunicación interna está asociada a un mejor rendimiento laboral por parte de los colaboradores de la municipalidad.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

**Rajo R. y Mayta Y. (2021)** El propósito del estudio fue investigar los problemas de comunicación interna vinculados a las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, y cómo estos afectan la percepción pública. La investigación adoptó un enfoque básico con un diseño correlacional y un método cuantitativo. Se emplearon encuestas, revisión documental y bibliográfica como técnicas de recolección de datos. Los resultados revelaron que la comunicación interna, la confianza, la toma de decisiones y el respeto a las opiniones dentro del personal municipal están estrechamente relacionados con las relaciones públicas. De los 14 trabajadores encuestados, el 50% afirmó intercambiar información con sus colegas, mientras que el 79% compartía toda la información relacionada con su trabajo con sus superiores inmediatos. El 71% se sintió lo suficientemente seguro como para plantear sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo a sus superiores, y el 50% indicó que sus superiores comprendían los desafíos que enfrentaban en sus tareas. Las palabras clave incluyen comunicación interna, relaciones públicas y opinión pública.

**Rivera L. (2022)** El propósito de esta investigación es examinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en el Gobierno Regional de Pasco en 2019. Se empleó una metodología de investigación no experimental de nivel básico-aplicado con un diseño descriptivo correlacional longitudinal. Se administraron dos cuestionarios tipo Likert, cada uno con cinco categorías de valor y 20 preguntas, a 175 trabajadores y directivos administrativos seleccionados intencionalmente como muestra. El objetivo principal es destacar la importancia de la comunicación interna en una organización y comprender su relación con el clima organizacional. Este estudio no solo beneficiará a los servidores públicos del

Gobierno Regional, sino también a otras instituciones del sector público y privado que buscan mejorar su comunicación interna. Es fundamental para que los servidores comprendan su papel en la institución y reconozcan que los rumores y mensajes, ya sean formales o informales, tienen impacto tanto dentro como fuera de la organización.

**Tinoco K. (2021)** Las entidades gubernamentales del país tienen un asunto pendiente con la comunidad, representada principalmente por los usuarios que hacen uso de los diversos servicios proporcionados por el estado a través de sus instituciones. Esta situación se refleja en procesos tediosos, lentos y a menudo costoso, lo que afecta a los ciudadanos que reciben dichos servicios. Estos problemas repercuten negativamente en la calidad del servicio, especialmente en la atención al usuario, así como en las relaciones entre los empleados internos de la organización, lo que contribuye a la problemática que luego afecta a los usuarios externos.

La comunicación interna es una herramienta crucial que, si se desarrolla adecuadamente, podría ser fundamental para abordar los problemas en la atención al usuario. Dado que las personas son un activo importante en las organizaciones, motivarlas, valorarlas y hacerlas sentir importantes debería generar un valor público en los servicios que ofrece el estado. Fortalecer la comunicación interna puede mejorar el clima laboral, la cultura organizacional y las relaciones interpersonales, lo que contribuiría al mejoramiento continuo de los servicios públicos. En este sentido, se ha tomado como referencia la investigación realizada en CONADIS Lima para investigar esta problemática.

Por lo tanto, este trabajo de investigación busca analizar la relación significativa entre la comunicación interna y la calidad del servicio en CONADIS Lima en 2019.

## **2.2. Bases teóricas - científicas**

### **Marketing Teoría de la comunicación humana**

La contribución de Paul Watzlawick a la comprensión de la comunicación interpersonal se destaca por su enfoque constructivista y sistémico. Según su obra, el ser humano se involucra en un proceso relacional dinámico, donde las interacciones ocurren dentro de un contexto particular. Desde la perspectiva sistémica, la comunicación se define como un conjunto de elementos interactivos, donde cualquier cambio en uno de ellos repercute en las relaciones entre los demás elementos. (Rizo García, 2011). Esta afirmación alude a un sistema en donde distintos elementos se relacionan e interactúan entre sí. De allí parte el hecho de que dicho sistema tenga por característica que sea abierto de interacciones.

Según Rizo García (2011), esta totalidad en particular se fundamenta en la interrelación entre las partes de un sistema, de manera que cualquier cambio en una de ellas resulta en cambios en todas las demás y, por ende, en el sistema en su conjunto.

Según la afirmación de Watzlawick, Beavin y Jackson (1971), es imposible evitar la comunicación. En cualquier sistema, las acciones de sus miembros tienen un significado para los demás, lo que subraya la importancia del intercambio en el entendimiento de la comunicación. Esta perspectiva va más allá de la simple transmisión y recepción de mensajes, instando a considerarla desde un punto de vista sistémico y complejo.

## **Comunicación interpersonal e intrapersonal.**

Dentro del ámbito de la comunicación y sus implicancias, existen muchas definiciones al respecto. Para los fines del presente trabajo de investigación, se mencionan las siguientes:

Berelson y Steiner (1964), refieren que el acto o proceso de transmisión que generalmente se llama comunicación, consiste en la transmisión de información, ideas, emociones, habilidades, mediante el empleo de signos y palabras. Partiendo de la idea de que la comunicación es un proceso sencillo pero, al mismo tiempo, complejo es necesario precisar que más allá de la transmisión de mensajes que emite el emisor (persona u organización) se requiere canalizar estos mensajes para un mayor entendimiento del proceso de comunicación, porque estos mensajes no solo transmiten información, sino también ideas, posiciones, posturas, emociones y expresiones, cuyo significado están sujetos a la interpretación de quien lo recibe; en este caso, el receptor.

Por su parte, Fernández (1997), refiere a la comunicación, orientada al tipo interpersonal, como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y a agilizar los flujos de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos estratégicos.

Por otro lado, en relación con la comunicación intrapersonal, se refiere a la comunicación realizada con uno mismo, en el que el ser humano interioriza sus emociones, pensamientos, reflexiones, inquietudes hacia sí mismo. Todo este proceso interior canaliza el ser humano como una comunicación intrapersonal. En

ese sentido, la característica que distingue el nivel intrapersonal de la comunicación humana es que el sujeto es el único participante. Los mensajes se originan y terminan dentro de él y, puesto que no puede comparar sus percepciones con alguien más, todos los significados de los mensajes se determinan desde su propia perspectiva. No puede salir afuera de sí para adquirir los significados, todos surgen dentro de sí mismo (Capó y Rodríguez, 2002).

Wood (1997) expresa que la comunicación intrapersonal es el hablar con uno mismo. En un sentido también es el pensamiento interno. Llevamos a cabo la comunicación intrapersonal constantemente para planear nuestras vidas, ensayar diferentes formas de actuar, convencernos de hacer ciertas actividades para controlar nuestros impulsos que puedan ser destructivos, reflexionar sobre nuestras experiencias, escoger ideas que comunicar y analizar todas las opciones que tengamos en el día a día.

### **Los flujos de la comunicación interna**

Hoy en día, la dinámica de la comunicación interna formal ha evolucionado hacia un enfoque multidireccional. Esto implica la convergencia simultánea y dinámica de mensajes que fluyen en diferentes direcciones: desde arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba y horizontalmente. Estos mensajes se transmiten a través de una variedad de formatos que incluyen escritos, audiovisuales, presenciales y no verbales, con el objetivo de abarcar y optimizar la mayor cantidad posible de flujos y redes comunicativas. Cuanto más informados estén los empleados y se fomente la comunicación social e integradora, menos peso tendrá la comunicación formal descendente y mejores condiciones tendrán los empleados para participar activamente en la empresa. En este sentido, se destacan tres tipos

tradicionales de comunicación: la descendente, la ascendente y la horizontal, que varían según quién emita los mensajes y la posición que ocupen en la organización.

### **La comunicación descendente**

Comunicación que circula por las redes comunicativas formales de la organización, dirigida de los superiores jerárquicos a sus empleados. (Roca & Romero, 2014, p. 194).

La forma más ancestral de comunicación en las organizaciones, que podría verse como el punto de partida de la comunicación interna, es cuando la dirección busca compartir información con los niveles jerárquicos más bajos del organigrama, o cuando se produce comunicación en cascada, como entre los mandos intermedios y su equipo. Aced C., Arocas M y Miquel S. (2021, p. 47)

Mayormente unidireccional en su naturaleza, se emplea comúnmente para divulgar la misión y los objetivos de la empresa, así como para informar sobre regulaciones y anunciar novedades. La comunicación descendente aún predomina sobre los otros dos tipos en la mayoría de las organizaciones, lo que a menudo genera problemas de saturación o exceso de información entre los empleados. (Cuenca y Verazzi, 2018).

La comunicación descendente ocurre cuando los niveles superiores emiten mensajes hacia los inferiores, los cuales suelen ser bastante específicos en contenido. Este tipo de comunicación transmite una variedad de mensajes funcionales y conceptuales, como instrucciones sobre tareas, órdenes, especificaciones de trabajo relacionadas con los objetivos, y directrices a seguir. Además, busca divulgar información institucional fundamental, como metas organizativas, logros, y eventos significativos como inversiones o expansiones, entre otros aspectos relevantes de la vida organizacional.

A pesar de ser el tipo de comunicación más arraigado y tradicional, con una planificación considerable por parte de las organizaciones, aún se presentan disfunciones que deben abordarse. Problemas como ambigüedad, imprecisión, vaguedad, contradicción, falta de oportunidad, y omisión de temas pueden generar confusión y malestar, afectando el clima interno y, en última instancia, los resultados. Por lo tanto, es crucial contar con métodos de evaluación de la gestión de la comunicación descendente y tomar medidas para mejorarla.

En la práctica, la comunicación descendente sigue predominando sobre los otros tipos en la mayoría de las organizaciones, y suele ocasionar problemas de saturación o sobrecarga de información. Cuenca, J. (2018 p. 34).

### **La comunicación ascendente**

Comunicación que circula por las redes comunicativas formales de la empresa, de los empleados a sus superiores jerárquicos. (Roca & Romero, 2014, p. 194).

Surge en los niveles inferiores de la empresa y circula de abajo hacia arriba. En general, son mensajes que se elevan por el canal pertinente para comunicar a los órganos superiores las percepciones, las propuestas, las quejas y las inquietudes de los trabajadores. Además, también puede utilizarse para confirmar la recepción de mensajes que circulan en sentido inverso. En este caso, actúa como test de emisión y de comprensión de mensajes, sobre todo los que circulan a través de cascadeos o bajada de información, comunicaciones persona a persona de manera descendente a cargo de los mandos intermedios (Berceruelo, 2014). También se relaciona con programas de innovación y de mejora. La comunicación ascendente genera una retroalimentación positiva para dinamizar las relaciones internas, dado que la dirección obtiene la información precisa para plantear métodos, sistemas y

planes de trabajo que, en la medida en que se tiene en cuenta la opinión de la plantilla, se generarán con el aval de la credibilidad.

Los métodos tradicionales de comunicación incluyen reuniones matutinas con directivos o el uso del buzón de sugerencias. Con la llegada de los canales digitales y la denominada comunicación 2.0, los empleados tienen más oportunidades de interactuar con la empresa, discutir sobre la empresa y entre ellos, sin intermediarios y desde diversas ubicaciones. Incluso, los contenidos de comunicación pueden ser colaborativamente contruidos entre el departamento formal y los colaboradores. Sin embargo, este tipo de comunicación requiere una cultura corporativa madura y responsable. Los líderes deben estar dispuestos a recibir retroalimentación, aunque no les resulte favorable, y el departamento de comunicaciones debe estar preparado para ceder parte del control sobre la emisión de información. Si la cultura organizacional no está preparada, podrían surgir superiores que se muestran renuentes a escuchar a los empleados, conflictos, malas prácticas, problemas de relación o falta de participación. ¿Por qué se considera positivo que las organizaciones fomenten y permitan la comunicación ascendente?

Las ventajas de la comunicación ascendente son diversas:

- Permite tener sensibilidad del clima de la organización,
- Favorece el desarrollo del personal,
- Fomenta el trabajo cooperativo,
- Aporta credibilidad a la gestión de la dirección,
- Permite corregir desvíos de negocio,
- Coopera con el compromiso y la vinculación de las personas con la organización,

- Da credibilidad ante la persecución de una cultura de feedback constante, y, sobre todo,
- Mejora la calidad de las decisiones.

Sin embargo, no todo es perfecto en este tipo de comunicación; de hecho, presenta limitaciones que suelen surgir desde la dirección misma. La comunicación unidireccional por parte de los superiores proporciona un sentido de seguridad al reducir la exposición y establecer límites. Por consiguiente, a menudo existe resistencia para adoptar este enfoque comunicativo. Por otro lado, en el otro extremo, los empleados acostumbrados a recibir órdenes y a seguirlas pueden adoptar comportamientos demasiado reservados y cerrados, lo que distorsiona la percepción de estos canales. Por lo tanto, es crucial promover una cultura corporativa que fomente la disposición a escuchar. Además, en ocasiones, la información no fluye hacia arriba debido a que los empleados no tienen una comprensión clara de lo que sus superiores necesitan para tomar decisiones. Una gestión deficiente de esta comunicación también puede llevar a distorsiones en la retroalimentación de la empresa hacia los participantes. Por ejemplo, a través de sistemas de recompensas que pueden influir en el contenido de las comunicaciones ascendentes. Esto sucede cuando se premian las informaciones positivas y se ignoran o penalizan las quejas, la falta de comprensión o las desviaciones del curso establecido. Como resultado, los mensajes ascendentes pueden distorsionarse y perder actualidad, ya que solo se transmiten aquellos contenidos favorables, se exagera la información positiva, se introducen elementos falsos o se omite la información negativa. Cuenca, J. (2018 p. 35).

La comunicación ascendente implica el flujo de información desde los niveles inferiores del organigrama hacia los superiores. Por ejemplo, cuando los

empleados expresan sus opiniones, sugerencias y quejas directamente a la dirección mediante reuniones, encuentros o mensajes dirigidos a los directivos. También se considera comunicación ascendente la que ocurre entre un empleado y su jefe de equipo.

Esta forma de comunicación resulta muy beneficiosa porque permite entender las percepciones y preocupaciones de los empleados, identificar problemas y puede servir como evaluación de la comprensión de los mensajes emitidos por la dirección. Es decir, la comunicación vertical ascendente puede ayudar a verificar si la comunicación descendente está siendo efectiva o si existen discrepancias entre lo que la dirección intenta comunicar y lo que los empleados perciben.

El nivel de desarrollo de la comunicación ascendente está vinculado a la cultura corporativa, al ambiente laboral creado, a la libertad que sienten los empleados para expresar sus puntos de vista y a la confianza que tienen en la organización para hacerlo. Asimismo, la disposición de los directivos para recibir una respuesta, ya sea positivo o negativo, de sus colaboradores también está influenciada por la cultura organizacional y cómo se promueven o limitan estas interacciones. Aced C., Arocas M y Miquel S. (2021 p. 48)

### **La comunicación horizontal**

Se refiere a aquella que se da entre profesionales o departamentos de un mismo nivel. Con los nuevos modelos de management, cada vez se pone más el foco en este tipo de flujos. ¿Por qué? Porque la comunicación que se da inter departamentos, unidades de negocio o localizaciones.

- Dinamiza enormemente la gestión y la generación del conocimiento,
- Fomenta la comunicación entre iguales,

- Facilita la coordinación entre los trabajadores,
- Influye en la mejora del clima de la organización,
- Satisface necesidades sociales, de logro y de autorrealización de las personas,
- Contribuye a desarrollar una organización más innovadora, y
- Ayuda a transmitir mensajes ascendentes y descendentes.

En la práctica, especialmente en entornos organizativos más convencionales, la comunicación interna tiende a ser más esporádica. Es decir, no sigue un patrón ordenado, planificado o sistemático, y suele delegarse a los mandos intermedios. Por lo tanto, para que sea efectiva, requiere compromiso por parte de los responsables de la comunicación interna. Su tarea consiste en capacitar y proporcionar los recursos necesarios para fomentar deliberadamente esta comunicación y evitar que aquellos encargados de promoverla la consideren prescindible. Los canales horizontales han encontrado métodos más ágiles, económicos y técnicamente sostenibles gracias a la aparición y la integración gradual de herramientas 2.0. Esto también se debe a la implementación de prácticas participativas como los grupos de aprendizaje, los círculos de calidad o los equipos de resolución de problemas. Otro factor ha sido el surgimiento y la aceptación, especialmente en empresas jóvenes, de nuevas formas de organización laboral basadas en proyectos o en relaciones interpersonales cooperativas y efectivas (gestión ágil). Cuenca, J. (2018 p. 36).

Es la comunicación que se da entre profesionales del mismo nivel jerárquico dentro de la organización. Es el tipo de comunicación mejor valorada por los empleados actualmente, y la que más demandan. La comunicación horizontal es esencial para fomentar el trabajo colaborativo y la cooperación dentro de la empresa.

Este tipo de comunicación agiliza los procesos y la toma de decisiones dentro de la empresa, pues al producirse entre distintos departamentos y unidades facilita que se establezcan conexiones entre los profesionales de la empresa y que la información fluya de manera natural, evitando silos y yendo más allá de los límites departamentales y geográficos, algo que resulta crítico en multinacionales con sedes en distintos países. Aced C., Arocas M y Miquel S. (2021 p. 48)

### **Canales de comunicación interna**

Es el elemento fundamental que sostiene la comunicación dentro de la organización, tanto en sus formas formales como informales, y a través del cual deben fluir las informaciones necesarias para el rendimiento óptimo de la institución y la participación de los colaboradores. Se hacen referencia a los canales que se utilizan habitualmente:

- a. Comunicación directa y personal:** La urgencia e inmediatez es la característica de este canal utilizado por las personas de una organización, por tanto “es muy importante y siempre que se pueda se debe utilizar. Tiene múltiples ventajas: favorece el conocimiento mutuo, al interactuar el lenguaje no verbal proporciona información muy valiosa”. (Arizcuren, et al., 2008, p. 27). Por supuesto que no aplica para ser utilizado en todos los procesos.
- b. Boletines:** Esta tiene por finalidad que los clientes internos y todo aquel que tenga relación con la organización, se encuentre informado de la diversidad de actividades y notas de interés general, de esta forma se persuade a que las diferentes unidades orgánicas puedan alcanzar su información que consideren de interés general, sus opiniones, etc. y luego puedan ser publicadas. Estas no deben ser materia de caducidad pronta o inmediata El estándar de publicación es quincenal sin embargo por el uso intensivo de las tecnologías de información

se formulan también de forma digital, convirtiéndose en más accesible y rápida la colocación.

- c. Revistas:** la característica está referida a su elaboración y distribución a periodos mensuales, bimestrales, semestrales, etc. “se difunde información que puede permanecer en el tiempo por su interés y no tiene fecha de caducidad inmediata (noticias, reportajes y entrevistas). Las revistas pueden presentarse en papel, o en soporte informático a través de la página web” (Arizcuren, et al., 2008, p. 28).
- d. Correo electrónico:** Este canal ayuda a que las diferentes comunicaciones de la organización lleguen o se remitan en tiempo real, lo que significa la efectividad en términos de costo oportunidad, no solo en la distribución o emisión, sino también en lo que sea concerniente a respuestas si fuera el caso. Eso es resultado del uso cada vez más potente de las tecnologías de información y comunicación.
- e. Correo postal:** Este canal es el más utilizado por las personas dentro de la organización, eso requiere que “cambie con frecuencia el estilo de redacción, el formato de carta (tarjetón, folleto, carta en color, etc.) porque hay que sorprender cada vez que nos ponemos en contacto con nuestros públicos, si queremos que lean nuestros mensajes, que deben de ser claros y concisos”. (Arizcuren, et al., 2008, p. 28). Se recomienda entonces expresarnos en demasía, y resumir de manera entendible lo que queremos expresar.
- f. Teléfono:** Es utilizado cuando por alguna razón justificada los interlocutores no desean que su comunicación se precise por escrito, convirtiéndose en un medio de requerimiento inmediato, cuya resultante en términos de costo es oneroso, por cuanto no se puede ejecutar entre muchas personas al mismo

tiempo. Sin embargo, el avance de la tecnología ofrece posibilidades adicionales como son los multiconferencias y los mensajes SMS, con características específicas, y que para su optimización requiere establecer un protocolo y planificarlas para obtener eficiencia y eficacia.

- g. Tablón de anuncios:** Este es un medio por el cual se difunde notas puntuales y de gran interés para las organizaciones, convirtiéndose en un acceso útil para aquellos que no dispongan de ordenadores y que nos permite difundir noticias puntuales e interesantes de nuestras organizaciones. Es muy útil para los públicos que no disponen de ordenador y que recorren por la institución.
- h. Reuniones:** Es la asistencia de una cantidad de personas previamente planificadas y citadas en la que producto de una agenda se genera discusión y análisis de temas en carpeta, la misma que es conducida por una persona que hace las veces de moderador y la finalidad es tomar las mejores decisiones y de forma democrática. Una reunión esporádicamente y bajo alguna circunstancia, podría proponerse de un momento a otro por una cuestión de urgencia.

### **Desempeño laboral**

***Elementos del desempeño laboral.***- En el ámbito organizacional, se ha investigado el Desempeño Laboral, concluyendo que este depende de diversos factores, habilidades, características o competencias relacionadas con los conocimientos, destrezas y capacidades que se espera que una persona demuestre al desempeñar su trabajo. Davis T. (2010) propone los siguientes principios teóricos para su aplicación en las Organizaciones:

- a. Autoevaluación:** Se espera que los tutores tengan la capacidad de evaluarse a sí mismos, identificando sus puntos fuertes y débiles, reconociendo las lecciones aprendidas de la experiencia, aceptando críticas constructivas y

nuevas perspectivas, siendo receptivos al aprendizaje continuo y al desarrollo personal, y manteniendo un sentido del humor y una perspectiva autocrítica.

- b. Autodominio:** Los empleados con aptitud de autodominio pueden manejar eficazmente sus emociones, mantener la compostura, mantener una actitud positiva y enfocada incluso en situaciones difíciles, y pensar con claridad y mantener la concentración bajo presión.
- c. Adaptabilidad:** Se espera que los individuos se adapten fácilmente a demandas cambiantes, prioridades en evolución y situaciones rápidamente cambiantes, ajustando sus reacciones y estrategias según las circunstancias y siendo flexibles en su enfoque hacia los hechos.
- d. Afán de triunfo:** Los empleados con esta aptitud orientan sus acciones hacia resultados, tienen un fuerte deseo de alcanzar metas desafiantes, aceptan riesgos calculados, buscan información para reducir la incertidumbre y mejorar su desempeño constantemente.
- e. Compromiso:** Aquellos con esta aptitud están dispuestos a hacer sacrificios para lograr objetivos comunes, encuentran satisfacción en la misión general, utilizan los valores del grupo para guiar sus decisiones y buscan activamente oportunidades para contribuir al éxito del equipo.

Se reconoce que el desempeño en un puesto de trabajo varía de persona a persona debido a su influencia en habilidades, motivación, trabajo en equipo, capacitación, supervisión y factores situacionales, así como la percepción del papel que desempeñan. Mota, C. y Mendoza, P. (2019 p. 34).

### **Bases legales laborales**

En la Constitución Política del Perú en el:

- **Artículo 22.- Protección y fomento del empleo:** El trabajo es un deber y un derecho. Es base del bienestar social y un medio de realización de la persona.
- **Artículo 23.- El Estado y el trabajo:** El trabajo, en sus diversas modalidades, es objeto de atención prioritaria del Estado, el cual protege especialmente a la madre, al menor de edad y al impedido que trabajan.

El Estado promueve condiciones para el progreso social y económico, en especial mediante políticas de fomento del empleo productivo y de educación para el trabajo.

Ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador.

Nadie está obligado a prestar trabajo sin retribución o sin su libre consentimiento.

- **Artículo 24.- Derechos del trabajador:** El trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y suficiente, que procure, para él y su familia, el bienestar material y espiritual.

El pago de la remuneración y de los beneficios sociales del trabajador tiene prioridad sobre cualquiera otra obligación del empleador.

Las remuneraciones mínimas se regulan por el Estado con participación de las organizaciones representativas de los trabajadores y de los empleadores.

- **Artículo 25.- Jornada ordinaria de trabajo:** La jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales, como máximo. En caso de jornadas acumulativas o atípicas, el promedio de horas trabajadas en el período correspondiente no puede superar dicho máximo.

Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal y anual remunerados. Su disfrute y su compensación se regulan por ley o por convenio.

- **Artículo 26.- Principios que regulan la relación laboral:** En la relación laboral se respetan los siguientes principios:
  1. Igualdad de oportunidades sin discriminación.
  2. Carácter irrenunciable de los derechos reconocidos por la Constitución y la ley.
  3. Interpretación favorable al trabajador en caso de duda insalvable sobre el sentido de una norma.
  
- **Artículo 27.- Protección del trabajador frente al despido arbitrario:** La ley otorga al trabajador adecuada protección contra el despido arbitrario.
  
- **Artículo 28.- Derechos colectivos del trabajador, derecho de sindicación, negociación colectiva y derecho de huelga:** El estado reconoce los derechos de sindicación, negociación colectiva y huelga. Cautela su ejercicio democrático:
  1. Garantiza la libertad sindical.
  2. Fomenta la negociación colectiva y promueve formas de solución pacífica de los conflictos laborales.  
  
La convención colectiva tiene fuerza vinculante en el ámbito de lo concertado.
  3. Regula el derecho de huelga para que se ejerza en armonía con el interés social. Señala sus excepciones y limitaciones.
  
- **Artículo 29.- Participación de los trabajadores en las utilidades:** El Estado reconoce el derecho de los trabajadores a participar en las utilidades de la empresa y promueve otras formas de participación.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **Comunicación interna**

Se denomina comunicación interna al conjunto de actividades efectuadas por una organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para que contribuyan con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales, se le denomina comunicación interna (Torres L., 2012).

### **Desempeño laboral**

El desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. (Pedraza, E. 2010)

### **Satisfacción**

Según la RAE (2021) la satisfacción se define como la “razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria”. “Cumplimiento del deseo o del gusto”.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la **comunicación interna** y el **desempeño laboral** de los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023

#### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023.
- Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023.
- Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023.
- Existe relación significativa entre los canales de comunicación y el desempeño laboral de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023.

#### **2.5. Identificación de variables**

- **V1** = Comunicación interna
- **V2** = Desempeño laboral

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Comunicación interna</b>	Se denomina comunicación interna al conjunto de actividades efectuadas por una organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para que contribuyan con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales, se le denomina comunicación interna (Torres L., 2012). Citado por Harold P. et al. (23 octubre 2017)	A través de la encuesta se medirá la variable comunicación interna tomando en cuenta sus dimensiones de tipo ascendente, descendente, horizontal y los canales de comunicación más utilizados por los docentes y administrativos de la Facultad de Ciencias de la Comunicación.	Comunicación ascendente	1, 2, 3, 4, 5	<b>Escala de Likert</b>  a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Ni de acuerdo ni desacuerdo d. En desacuerdo e. Muy en desacuerdo
			Comunicación descendente	6, 7, 8, 9, 10	
			Comunicación horizontal	11, 12, 13, 14, 15	
			Canales de Comunicación	16, 17, 18, 19, 20	
<b>Desempeño laboral</b>	El desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. Pedraza, E. (Setiembre, 2010)	A través de la encuesta se medirá la variable desempeño laboral tomando en cuenta las dimensiones de autoevaluación, autodominio, adaptabilidad, afán de triunfo y compromiso de los docentes y administrativos de la Facultad de Ciencias de la Comunicación.	• Autoevaluación	21, 22,	
			• Autodominio	23, 24,	
			• Adaptabilidad	25, 26,	
			• Afán de triunfo	27, 28,	
			• Compromiso	29, 30.	

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo básica, no experimental transeccional o transversal. “la recolección de los datos se obtendrá en un solo momento Hernández R. (2018, p 176). La investigación tuvo un enfoque cuantitativo.

#### **3.2. Nivel de investigación**

El nivel de la investigación es correlacional , porque se va a medir el nivel de relación entre la variable comunicación interna y la variable desempeño laboral.

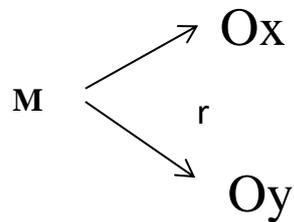
#### **3.3. Métodos de investigación**

Se aplicó el método deductivo. “La inducción permite conocer a partir de hechos particulares y concretos y la deducción a partir de las características generales de las teorías científicas. Carrasco S. (2015, p 273).

#### **3.4. Diseño de investigación**

La investigación fue de diseño correlacional. Esta tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. De acuerdo con Bernal C. (2018, p. 114) señala que “uno los puntos importantes respecto a la

investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra”.



**Donde:**

M = muestra de investigación

Ox = Variable: Comunicación interna

Oy = Variable: Desempeño laboral

r = Posible relación entre las variables estudiadas

### 3.5. Población y muestra

**Población.**

La conformación de la población se consideró a la totalidad de los colaboradores (docentes y administrativos) de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC.

**Muestra.**

La muestra se determinó por la totalidad de los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, por ser una población pequeña.

- Docentes ordinarios: 16
- Personal administrativo: 4
- Total: 20 colaboradores

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se optó por la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario con preguntas estructuradas de carácter cerrada en escala de Likert.

Para la elaboración del cuestionario de preguntas se tomó en cuenta las variables de la investigación considerando sus respectivas dimensiones.

### 3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

El cuestionario fue validado de contenido y de constructo. Fue validado a través de la técnica de juicio de expertos. Los expertos fueron los siguientes: (ver en anexos).

Nº	Expertos	Validez del instrumento
1	Dr. Alfredo PALACIOS CASTRO	10
2	Dr. José Néstor SÁNCHEZ MORALES	10
3	Mg. Juan Carlos Yangali Vargas	10

### 3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La tabulación se desarrolló a través de un procesamiento manual, la cual se sistematizó con el apoyo informático del software Excel para la tabulación, elaboración de cuadros y gráficos, análisis e interpretación de resultados

### 3.9. Tratamiento estadístico

Se utilizó el SPSS, para medir la confiabilidad con el Alpha de Cronbach y para ver la correlación de las variables con Rho de Spearman.

### 3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

**Respeto a la confidencialidad.** Se reservó la identidad de las personas que participen en la encuesta.

**Respeto a la propiedad intelectual.** Los conocimientos extraídos de los diversos autores consultados, se respetaron considerando la cita respectiva según las normas de la última edición de APA.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

En el trabajo de campo se consideró la técnica de la encuesta y para ello se dispuso del instrumento el cuestionario, a una muestra de 20 colaboradores (docentes y administrativos) de la Facultad de Ciencias de la Comunicación. Finalmente, se tabuló en el programa Excel para después ser procesado en el programa SPSS.

#### **4.2. Presentación análisis e interpretación de resultados**

En esta sección, presentamos el análisis e interpretación de los resultados en las tablas de frecuencia y los diagramas de los resultados obtenidos.

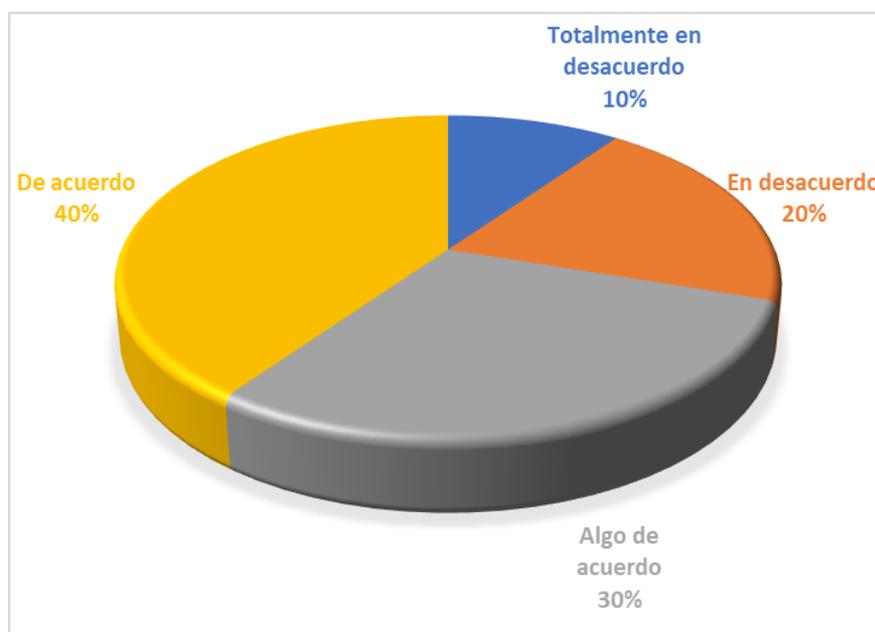
**Variable:** Comunicación interna

##### **a) Comunicación ascendente**

**Tabla 1**

<b>1. Se informa a los jefes inmediatos sobre el progreso en el trabajo</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	2	10
En desacuerdo	4	20
Algo de acuerdo	6	30
De acuerdo	8	40
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 1**

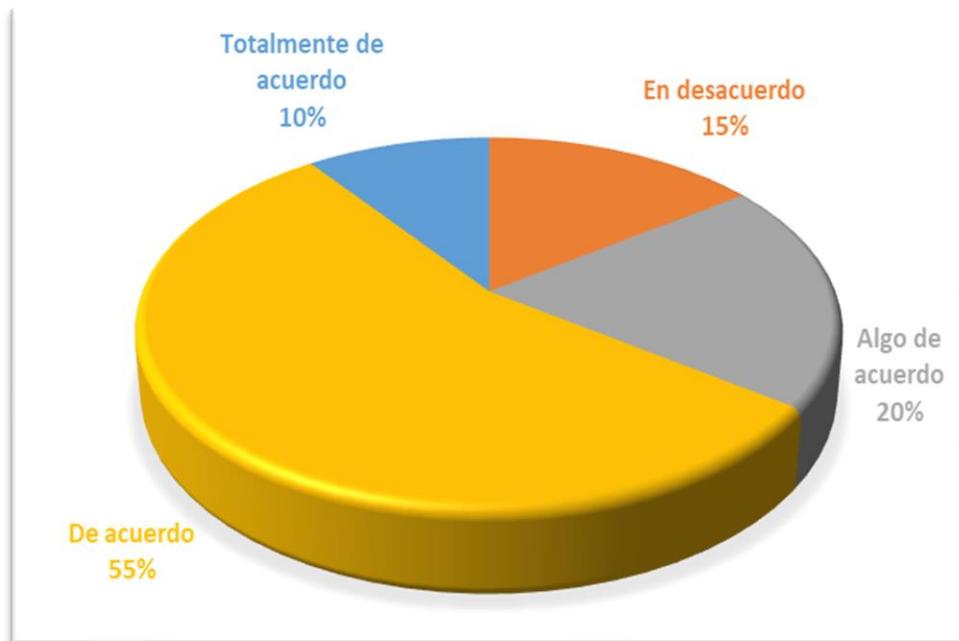


**Interpretación.** Si bien la mayoría (40%) afirma informar regularmente a sus superiores, existe un 30% significativo que solo lo hace ocasionalmente y un 30% conjunto que tiende a no informar o hacerlo raramente. Es evidente que hay espacio para mejorar la comunicación entre empleados y jefes en el ámbito evaluado.

**Tabla 2**

<b>2. Los jefes le permiten discutir los problemas en el trabajo</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	15
Algo de acuerdo	4	20
De acuerdo	11	55
Totalmente de acuerdo	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 2**



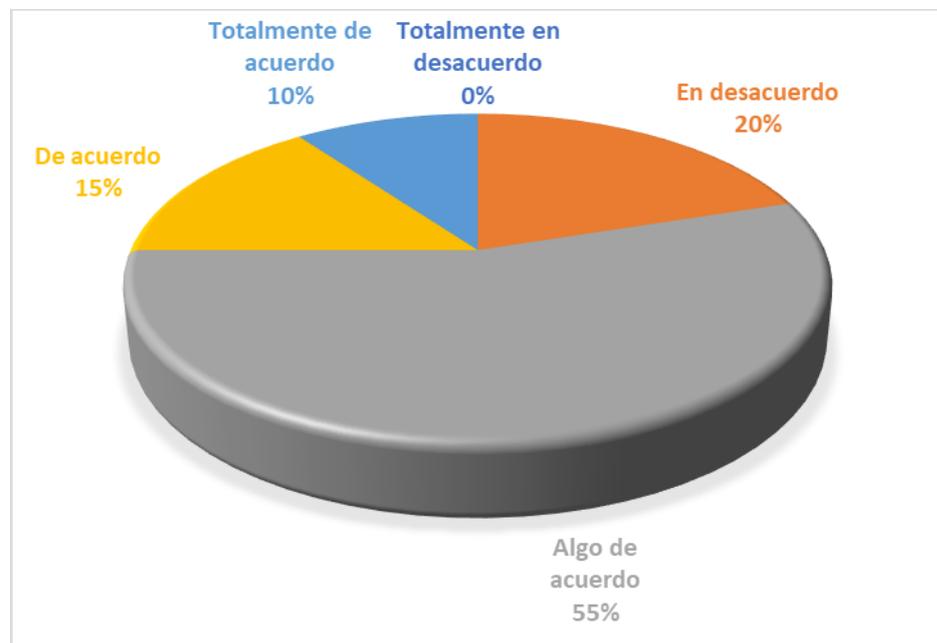
**Interpretación.** Esta interpretación sugiere que la mayoría de los empleados (65% sumando "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo") sienten que tienen la libertad de discutir problemas laborales con sus jefes. Sin embargo, un 30% (sumando "En desacuerdo" y "Algo de acuerdo") siente que esta comunicación no es del todo fluida o frecuente. Es alentador que la mayoría sienta que tiene un canal de

comunicación abierto con sus superiores, aunque aún hay un margen para mejorar esta percepción en una parte de la población evaluada.

**Tabla 3**

<b>3. Los jefes le hacen sentir protagonista de los objetivos de la institución</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	4	20
Algo de acuerdo	11	55
De acuerdo	3	15
Totalmente de acuerdo	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 3**



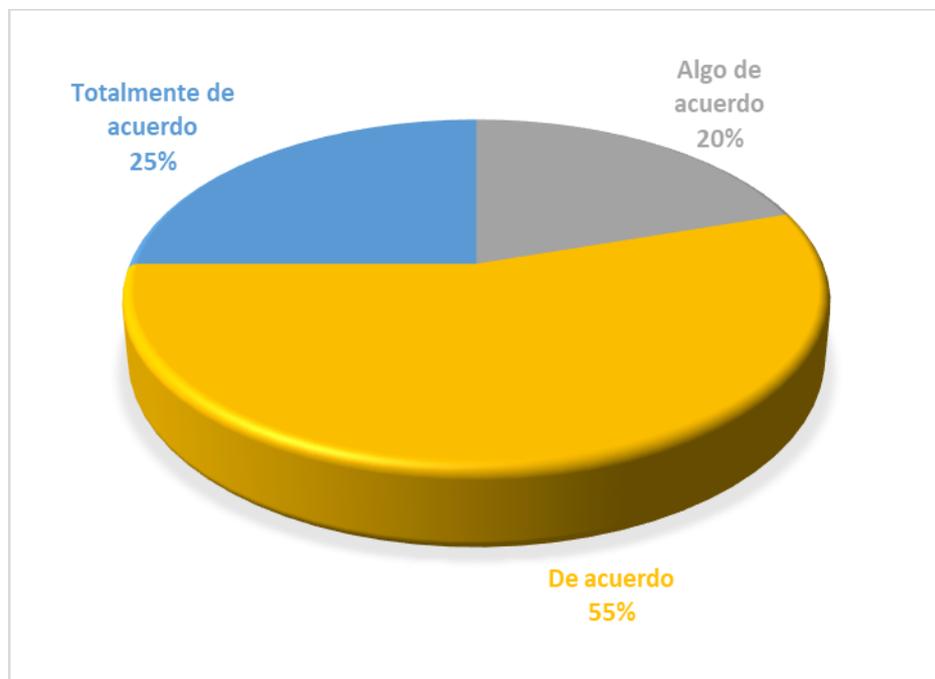
**Interpretación.** Estos resultados sugieren que más de la mitad de los encuestados (55%) siente una conexión moderada con los objetivos de la institución, pero no una fuerte sensación de protagonismo. Solo un 25% (sumando "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo") siente que tiene un papel principal en los objetivos. Por

otro lado, un 20% no se siente involucrado o considerado en los objetivos de la institución. Es evidente que la institución podría trabajar en fortalecer la integración y sensación de pertenencia de sus empleados respecto a sus metas y objetivos.

**Tabla 4**

<b>4. La comunicación con los jefes es empática.</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Algo de acuerdo	4	20
De acuerdo	11	55
Totalmente de acuerdo	5	25
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 4**



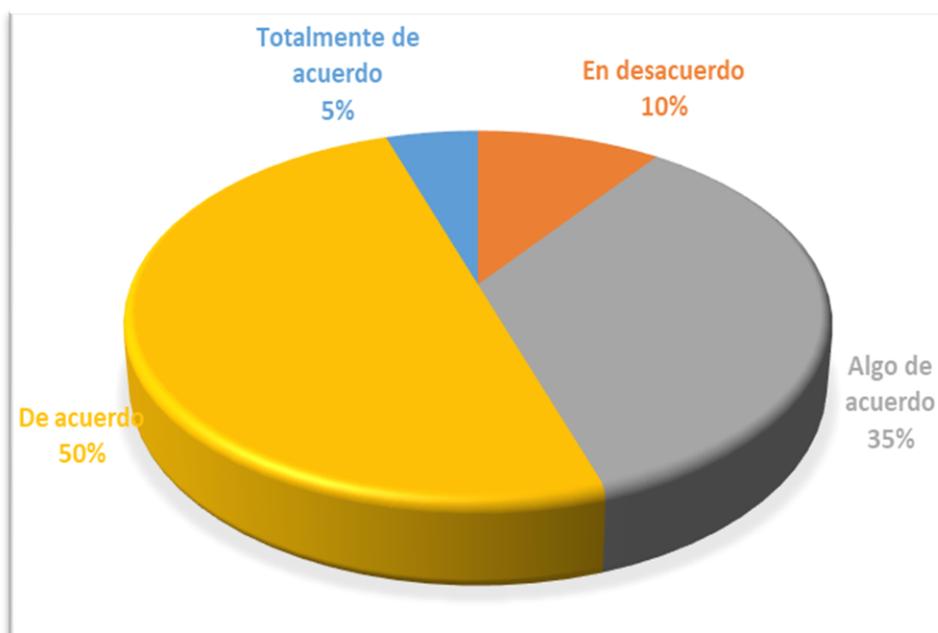
**Interpretación.** La interpretación sugiere que la comunicación con los jefes en la mayoría de los casos es percibida como empática. Un total del 80% (sumando "De

acuerdo" y "Totalmente de acuerdo") de los encuestados siente que la comunicación con sus superiores es, en su mayoría, comprensiva y considerada. Solo un 20% siente que esta empatía es moderada, pero notablemente, no hay participantes que perciban una falta de empatía en la comunicación. Esto es un indicativo positivo para la organización, ya que refleja una cultura de comunicación abierta y comprensiva.

**Tabla 5**

<b>5. Se realizan sugerencias al jefe de manera escrita o verbal para mejorar el área de trabajo</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	10
Algo de acuerdo	7	35
De acuerdo	10	50
Totalmente de acuerdo	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 5**



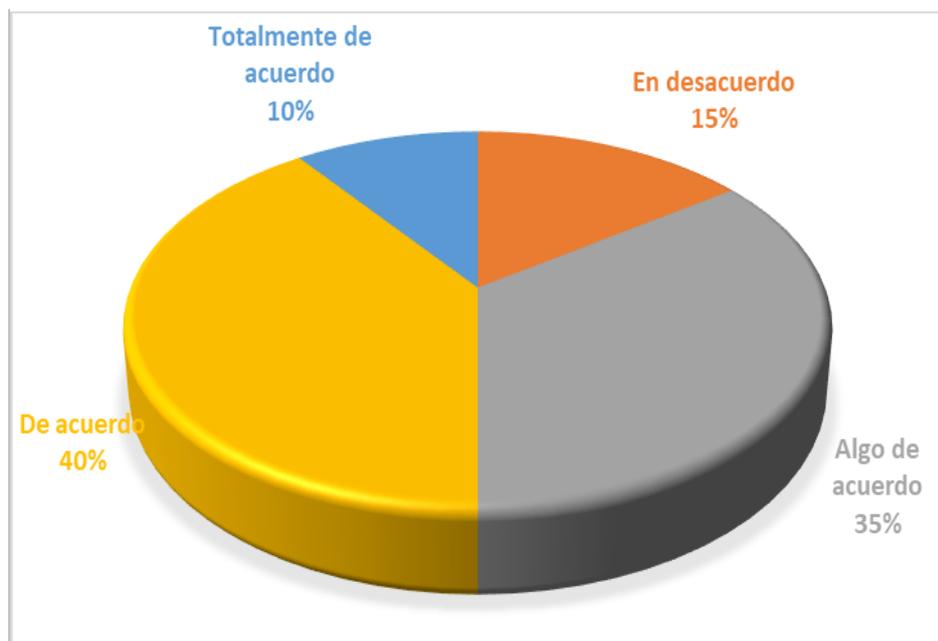
**Interpretación.** De 20 encuestados, el 90% realiza sugerencias para mejorar su área de trabajo en alguna medida. La mayoría, el 50%, está "De acuerdo" en hacerlo, mientras que un 35% lo hace ocasionalmente. Solo un 10% no suele hacer sugerencias. Estos datos reflejan una cultura de comunicación en la organización, aunque podría incentivarse aún más la retroalimentación activa.

**b) Comunicación ascendente**

**Tabla 6**

<b>6. Se da a conocer al personal sobre las políticas y lineamientos institucionales</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	15
Algo de acuerdo	7	35
De acuerdo	8	40
Totalmente de acuerdo	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 6**

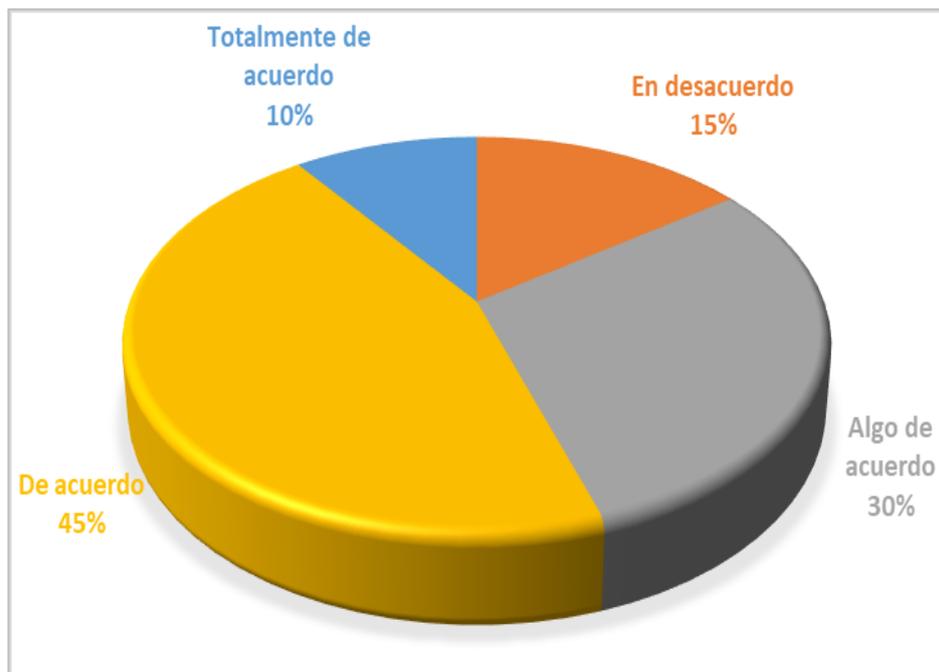


**Interpretación.** De 20 encuestados, el 85% indica que se les informa sobre políticas y lineamientos institucionales en alguna medida. El 40% está "De acuerdo" en que se les informa adecuadamente, mientras que el 35% siente que se hace solo parcialmente. Un 15% considera que no están suficientemente informados. Esto sugiere que, aunque hay comunicación, la organización podría mejorar en cómo y cuánto comunica sus políticas a todos los empleados.

**Tabla 7**

<b>7. Los jefes motivan el trabajo de los trabajadores</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	15
Algo de acuerdo	6	30
De acuerdo	9	45
Totalmente de acuerdo	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 7**



**Interpretación.** La mayoría de los empleados (55%) está al menos "De acuerdo" en que sus jefes los motivan. Un 30% está "Algo de acuerdo", lo que sugiere que hay margen para mejorar en el liderazgo. Un 15% está "En desacuerdo" con que sus jefes los motivan. Esto indica que, aunque más de la mitad de los empleados siente que hay motivación, hay una oportunidad significativa para mejorar en este aspecto.

**Tabla 8**

<b>8. Los jefes le brindan información de modo oportuno</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	15
Algo de acuerdo	6	30
De acuerdo	8	40
Totalmente de acuerdo	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 8**

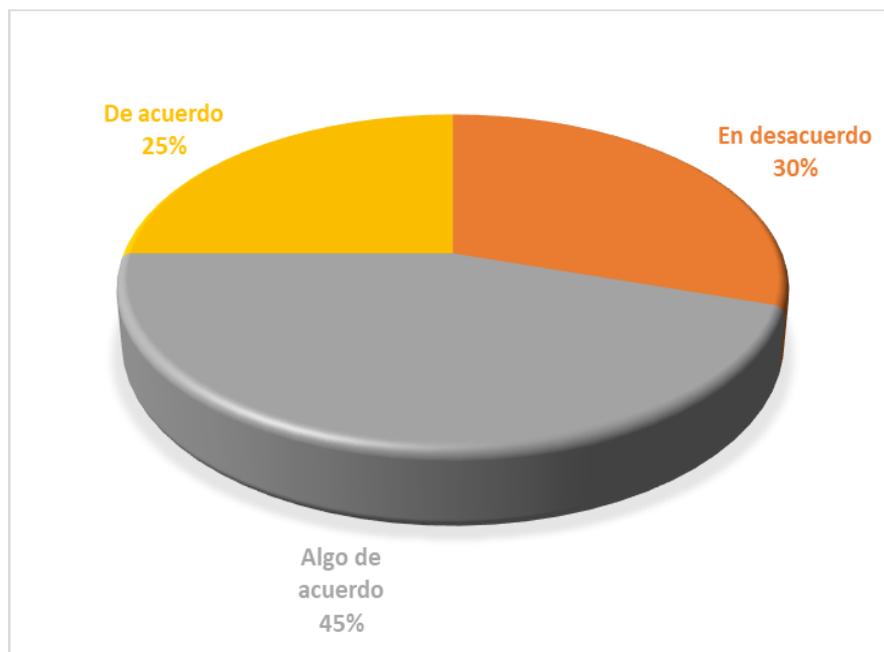


**Interpretación.** De los 20 encuestados, un 55% (40% "De acuerdo" + 15% "Totalmente de acuerdo") considera que los jefes les brindan información de manera oportuna. Sin embargo, un 30% está solo "Algo de acuerdo", lo que indica que hay margen para mejorar la rapidez y eficacia en la comunicación. Un 15% está "En desacuerdo" con que la información se les brinda oportunamente, lo que señala una necesidad de abordar problemas de comunicación en la organización.

**Tabla 9**

<b>9. Se informa cual es la visión, misión y valores de la institución</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	6	30
Algo de acuerdo	9	45
De acuerdo	5	25
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 9**

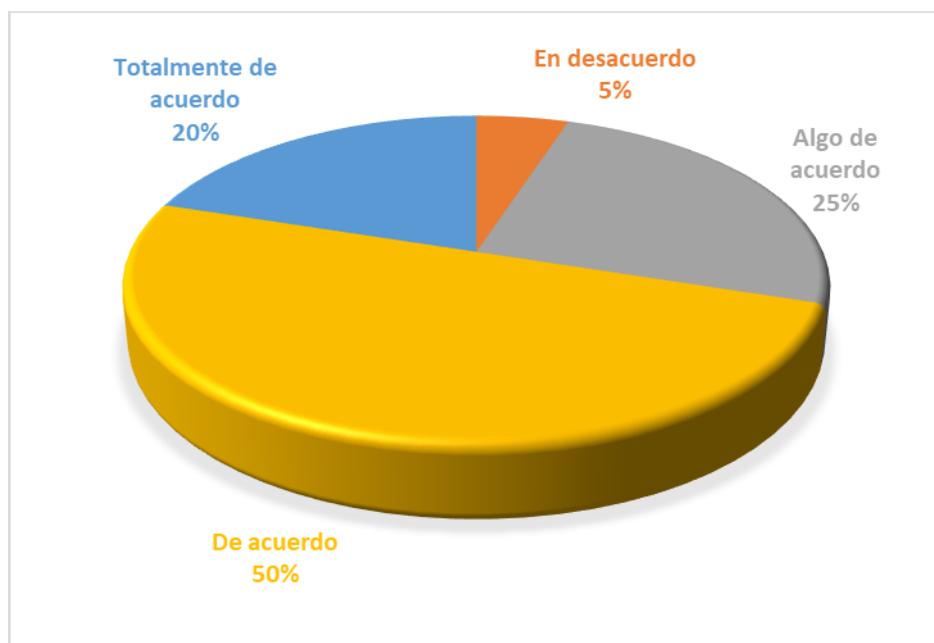


**Interpretación.** Un 25% de los empleados está "De acuerdo" con que se les informa adecuadamente sobre la visión, misión y valores de la institución. Sin embargo, un 45% está solo "Algo de acuerdo", sugiriendo que hay espacio para clarificar y mejorar la comunicación en este aspecto. Un 30% está "En desacuerdo" con que se les proporciona esta información de manera adecuada, lo que indica una necesidad significativa de mejorar la comunicación sobre estos temas fundamentales.

**Tabla 10**

<b>10. Los jefes le brindan órdenes de forma clara</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	5
Algo de acuerdo	5	25
De acuerdo	10	50
Totalmente de acuerdo	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 10**



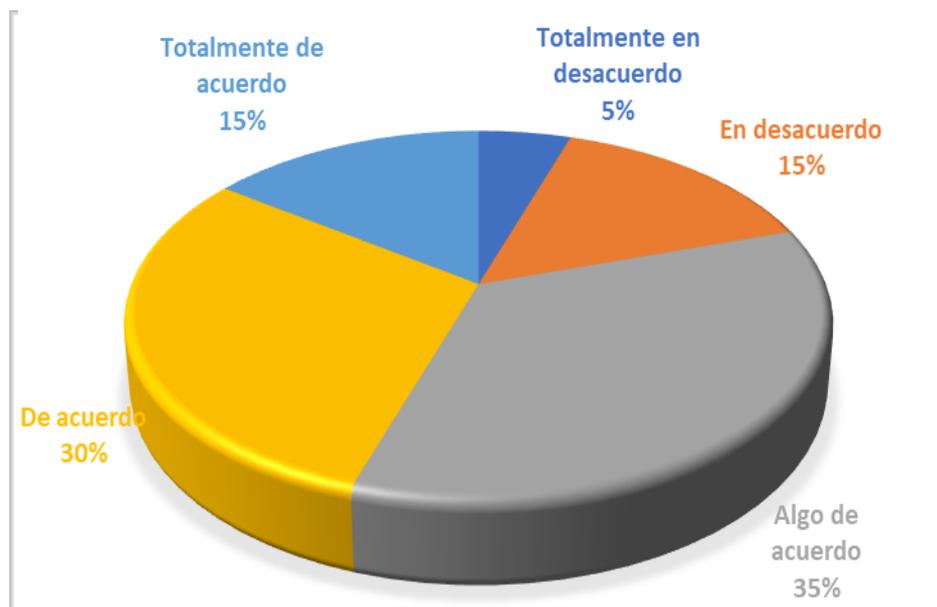
**Interpretación.** Un 70% de los empleados (50% "De acuerdo" + 20% "Totalmente de acuerdo") considera que los jefes les brindan órdenes de forma clara. No obstante, un 25% está solo "Algo de acuerdo", lo que sugiere que hay margen para mejorar en la claridad de la comunicación. Solo un 5% está "En desacuerdo" con que las órdenes son claras, lo que es una señal positiva, pero indica que hay un pequeño grupo que podría necesitar más claridad. En resumen, aunque la mayoría siente que las órdenes son claras, hay espacio para mejora en este aspecto.

**c) Comunicación horizontal**

**Tabla 11**

<b>11. Los jefes se preocupan por mejorar el desarrollo organizativo de los trabajadores</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	1	5
En desacuerdo	3	15
Algo de acuerdo	7	35
De acuerdo	6	30
Totalmente de acuerdo	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 11**

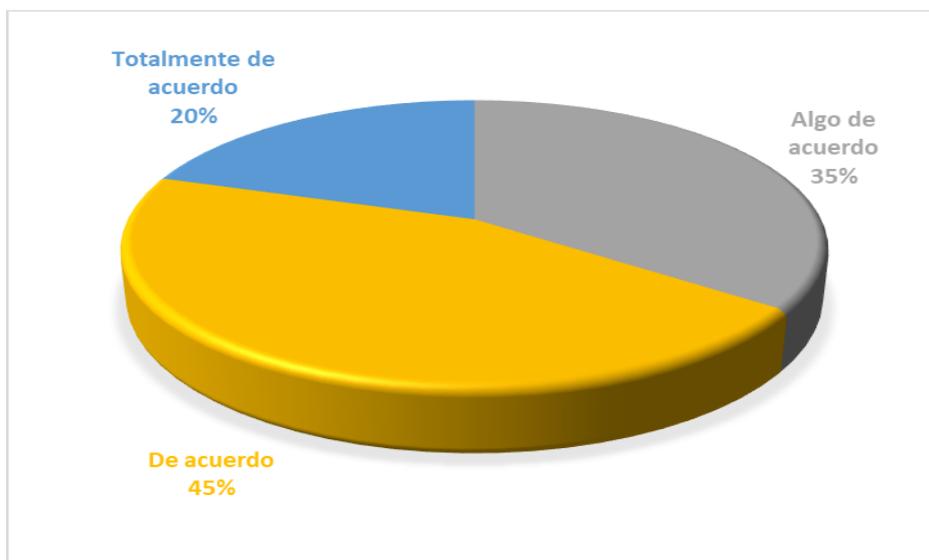


**Interpretación.** Un 45% de los empleados (30% "De acuerdo" + 15% "Totalmente de acuerdo") siente que los jefes se preocupan por mejorar el desarrollo organizativo de los trabajadores. Sin embargo, un 35% está "Algo de acuerdo", indicando que ven algún esfuerzo, pero sienten que hay espacio para mejorar. Un 20% (5% "Totalmente en desacuerdo" + 15% "En desacuerdo") no cree que los jefes estén enfocados en este aspecto, lo que sugiere una oportunidad significativa para mejoras en el desarrollo organizativo. En resumen, aunque cerca de la mitad de los empleados ve un compromiso positivo de los jefes en su desarrollo, hay áreas claras para mejorar

**Tabla 12**

<b>12. Los jefes suelen coordinar con las demás áreas</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Algo de acuerdo	7	35
De acuerdo	9	45
Totalmente de acuerdo	4	20
TOTAL	20	100

**Figura 12**

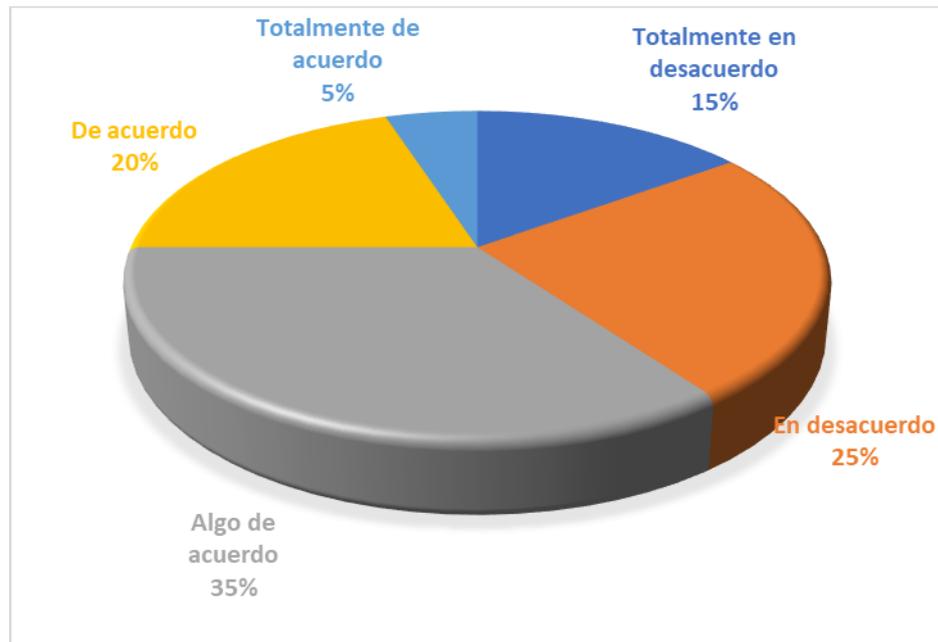


**Interpretación.** Un 65% de los empleados (45% "De acuerdo" + 20% "Totalmente de acuerdo") considera que los jefes suelen coordinar bien con otras áreas. No obstante, un 35% está solo "Algo de acuerdo", lo que sugiere que hay espacio para mejorar la coordinación interdepartamental. Notablemente, ninguno de los encuestados está "En desacuerdo" o "Totalmente en desacuerdo", lo que indica una percepción generalmente positiva en este aspecto. En resumen, aunque la mayoría siente que hay una buena coordinación entre áreas, hay margen para mejorar en esta área.

**Tabla 13**

<b>13. La actitud solidaria está presente en el trabajo diario</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	3	15
En desacuerdo	5	25
Algo de acuerdo	7	35
De acuerdo	4	20
Totalmente de acuerdo	1	5
TOTAL	20	100

**Figura 13**

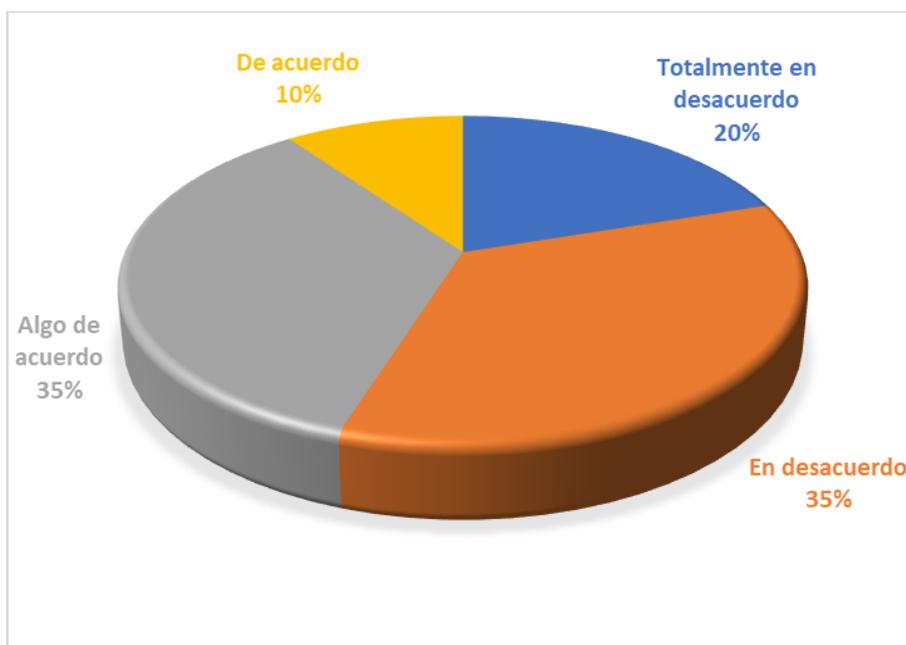


**Interpretación.** En este caso, solo un 25% de los empleados (20% "De acuerdo" + 5% "Totalmente de acuerdo") considera que la actitud solidaria está presente en el trabajo diario. Un 35% está "Algo de acuerdo", lo que indica que algunos empleados ven destellos de solidaridad, pero no lo suficiente. Un 40% (15% "Totalmente en desacuerdo" + 25% "En desacuerdo") no ve una actitud solidaria en el ambiente de trabajo, lo que sugiere una oportunidad significativa para mejorar en este aspecto cultural clave.

**Tabla 14**

<b>14. Se mantiene un clima de confianza con los demás trabajadores</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	4	20
En desacuerdo	7	35
Algo de acuerdo	7	35
De acuerdo	2	10
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 14**

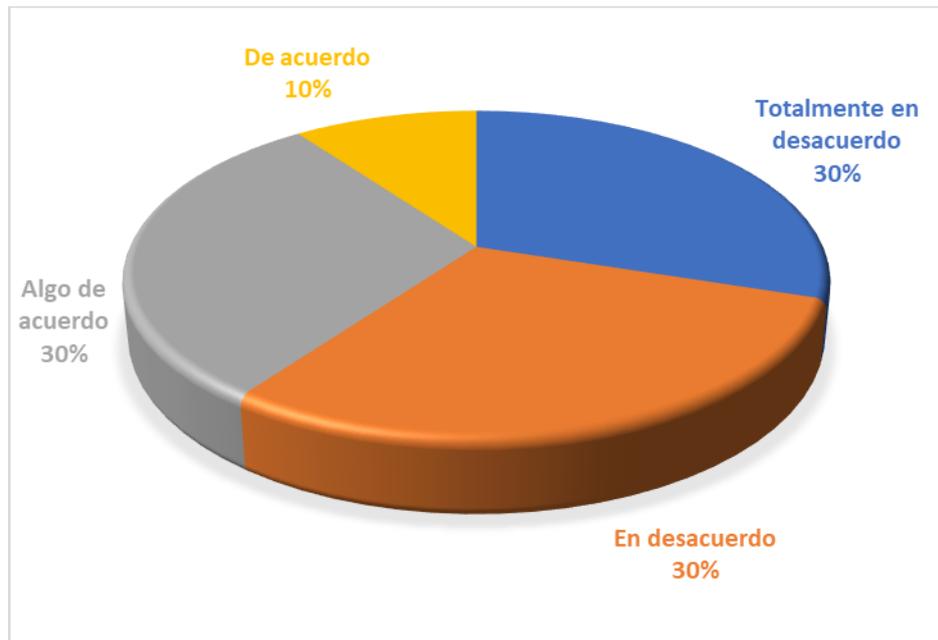


**Interpretación.** Solo el 10% de los empleados está "De acuerdo" con que se mantiene un clima de confianza con los demás trabajadores, y notablemente, ninguno está "Totalmente de acuerdo". Un 35% está "Algo de acuerdo", lo que sugiere que hay una cierta base de confianza, pero con mucho margen para mejorar. Un 55% (20% "Totalmente en desacuerdo" + 35% "En desacuerdo") no cree que exista un clima de confianza en el lugar de trabajo, lo que señala una necesidad significativa de abordar este aspecto para mejorar el ambiente laboral.

**Tabla 15**

<b>15. Se mantiene una comunicación fluida con los demás trabajadores para resolver problemas del trabajo</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	6	30
En desacuerdo	6	30
Algo de acuerdo	6	30
De acuerdo	2	10
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 15**



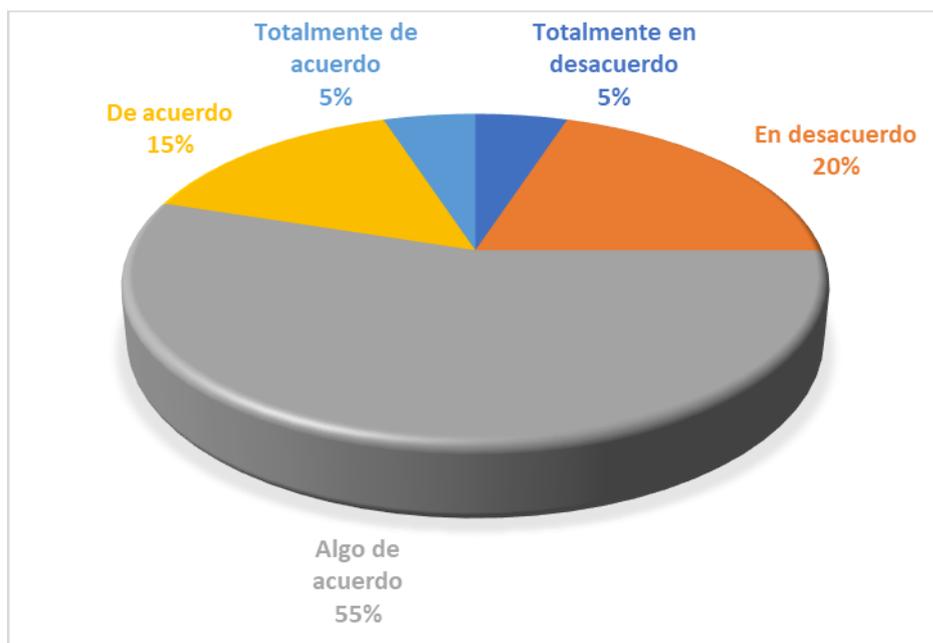
**Interpretación.** Solo el 10% de los empleados está "De acuerdo" con que se mantiene una comunicación fluida para resolver problemas del trabajo, y ninguno está "Totalmente de acuerdo". Un 30% está "Algo de acuerdo", lo que sugiere que hay alguna comunicación, pero es insuficiente. Un 60% (30% "Totalmente en desacuerdo" + 30% "En desacuerdo") no cree que haya una comunicación fluida para resolver problemas, lo que indica una gran oportunidad para mejorar en este aspecto crítico del ambiente laboral.

**d) Canales de comunicación**

**Tabla 16**

<b>16. Utiliza una comunicación directa y personal para situaciones urgentes en la institución</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	1	5
En desacuerdo	4	20
Algo de acuerdo	11	55
De acuerdo	3	15
Totalmente de acuerdo	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 16**

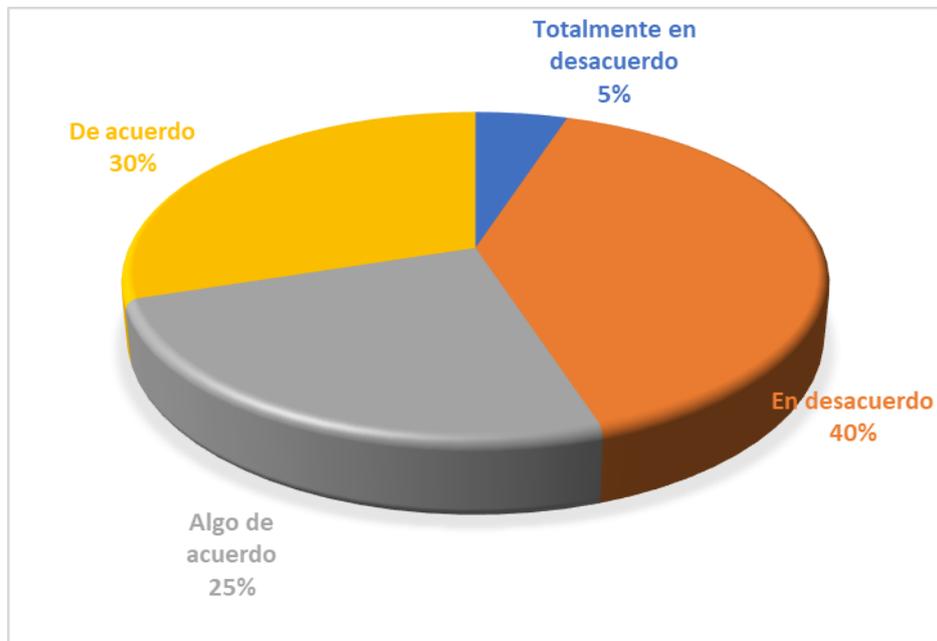


**Interpretación.** Un 20% de los empleados considera que la comunicación es directa y efectiva en situaciones urgentes, mientras que un 55% está "Algo de acuerdo", sugiriendo margen para mejorar. Un 25% no ve esta comunicación efectiva, señalando un área de oportunidad. En resumen, la mayoría siente que hay espacio para mejorar la comunicación en situaciones urgentes.

**Tabla 17**

<b>17. Participa en las publicaciones de revistas y boletines en su institución</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	1	5
En desacuerdo	8	40
Algo de acuerdo	5	25
De acuerdo	6	30
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 17**



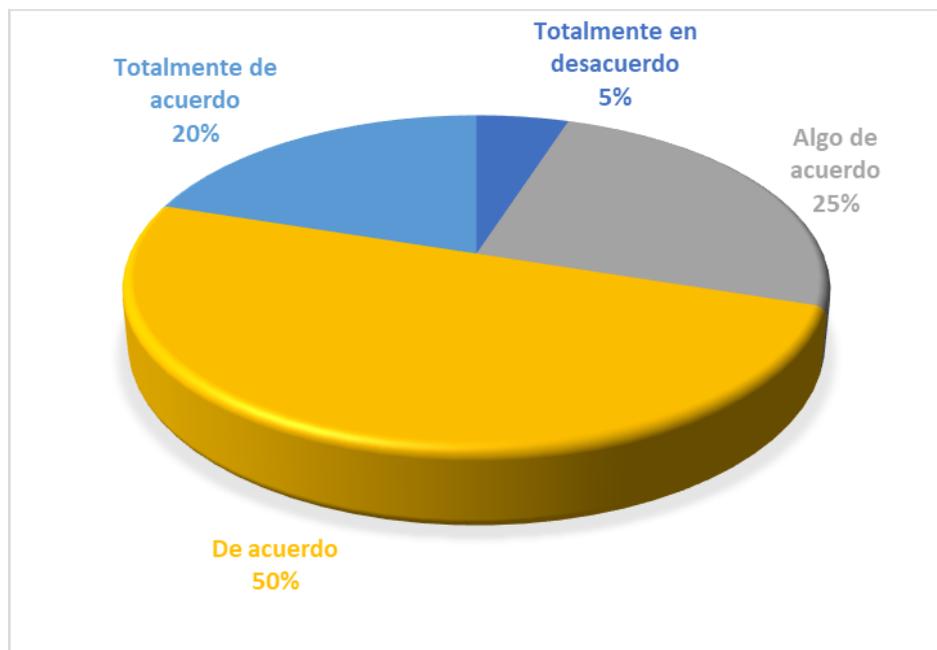
**Interpretación.** Un 30% de los empleados está "De acuerdo" con la afirmación en cuestión, lo que indica una opinión relativamente positiva. Sin embargo, un 25% está solo "Algo de acuerdo", sugiriendo que hay espacio para mejoras. Un 45% (5% "Totalmente en desacuerdo" + 40% "En desacuerdo") tiene una opinión negativa, lo que resalta un área significativa que necesita atención. En resumen,

aunque hay una minoría que está satisfecha, la mayoría ve áreas para mejorar en este aspecto.

**Tabla 18**

<b>18. Utiliza el correo institucional para una comunicación formal con sus superiores</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	1	5
En desacuerdo	0	0
Algo de acuerdo	5	25
De acuerdo	10	50
Totalmente de acuerdo	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 18**

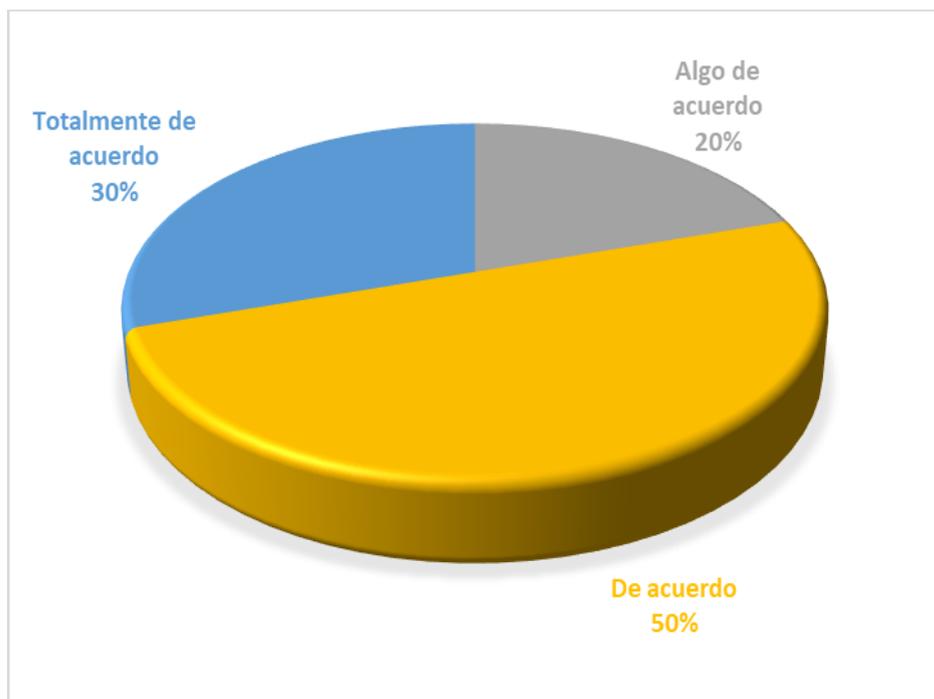


**Interpretación.** El 70% de los empleados está satisfecho con el uso del correo institucional para comunicación formal con superiores, mientras que un 25% ve espacio para mejora. Solo un 5% está en desacuerdo con esta práctica. En resumen, la comunicación formal es generalmente efectiva, pero hay margen para mejorar.

**Tabla 19**

<b>19. Utiliza el celular para comunicar a sus colegas algo urgente sobre la institución</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Algo de acuerdo	4	20
De acuerdo	10	50
Totalmente de acuerdo	6	30
TOTAL	20	100

**Figura 19**



**Interpretación.** El 80% de los empleados considera efectivo el uso del celular para comunicar asuntos urgentes a colegas. Un 20% está "Algo de acuerdo", indicando margen para mejora. Nadie está en desacuerdo. En resumen, el uso del celular para asuntos urgentes es generalmente bien visto, pero hay espacio para mejorar.

**Tabla 20**

<b>20. Siempre participa en las reuniones convocadas por los jefes</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	10
Algo de acuerdo	5	25
De acuerdo	11	55
Totalmente de acuerdo	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 20**



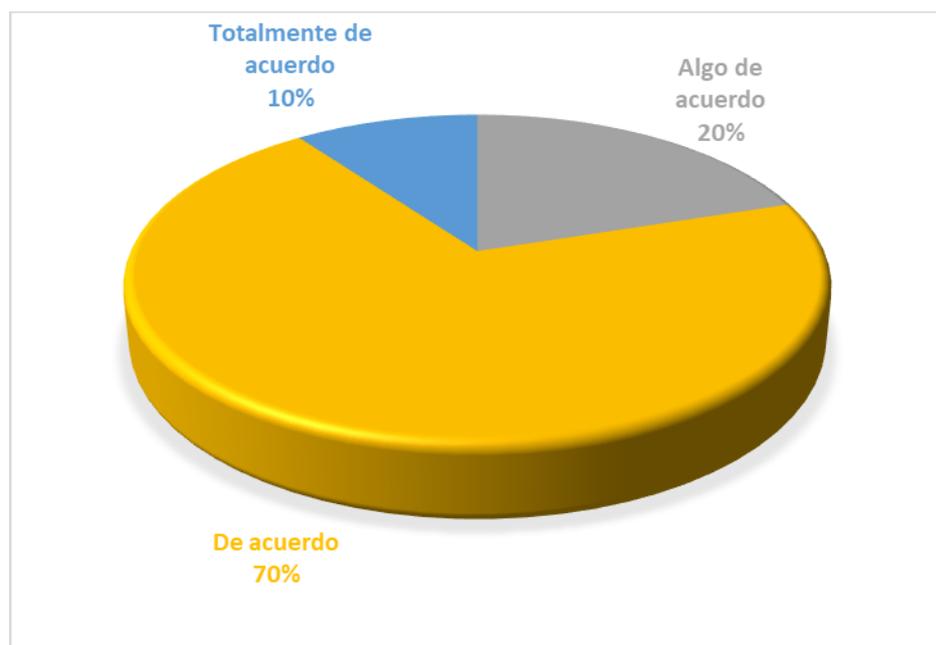
**Interpretación.** El 65% de los empleados suele participar en las reuniones convocadas por los jefes, mientras que un 25% está "Algo de acuerdo", lo que sugiere margen para mejorar la asistencia. Solo un 10% está en desacuerdo. En resumen, la participación en reuniones es alta, pero hay espacio para mejora.

**Variable:** Desempeño Laboral

**Tabla 21**

<b>21. Identifica claramente sus puntos fuertes y débiles como profesional</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Algo de acuerdo	4	20
De acuerdo	14	70
Totalmente de acuerdo	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 21**

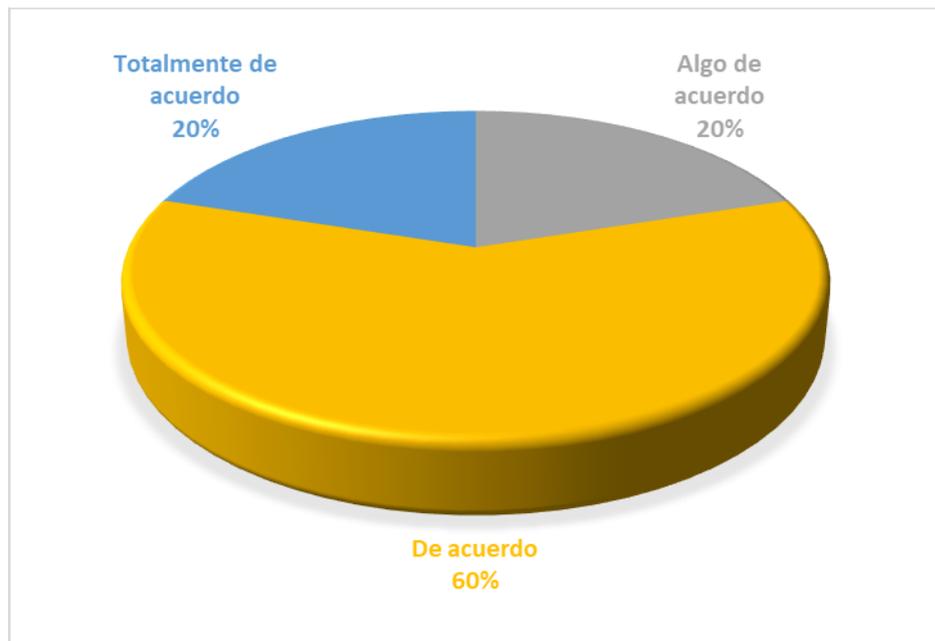


**Interpretación.** El 80% de los empleados identifica claramente sus fortalezas y debilidades profesionales, mientras que un 20% está "Algo de acuerdo", señalando margen para mejorar la autoconciencia. Nadie está en desacuerdo. En resumen, la mayoría se siente segura en su autoevaluación, pero hay espacio para mejorar.

**Tabla 22**

<b>22. Está siempre predispuesto al cambio para mejorar la institución</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Algo de acuerdo	4	20
De acuerdo	12	60
Totalmente de acuerdo	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 22**

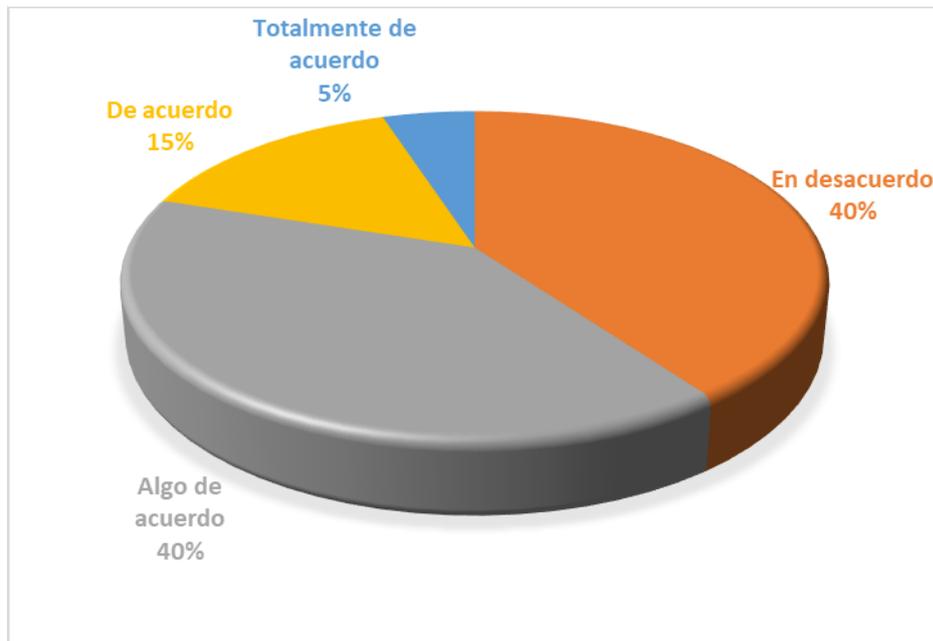


**Interpretación.** El 80% de los empleados está predispuesto al cambio para mejorar la institución, mientras que un 20% está "Algo de acuerdo", indicando alguna hesitación. Nadie está en desacuerdo. En resumen, hay una fuerte disposición al cambio, pero hay margen para mejorar el compromiso.

**Tabla 23**

<b>23. En situaciones críticas suele perder el control</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	8	40
Algo de acuerdo	8	40
De acuerdo	3	15
Totalmente de acuerdo	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 23**

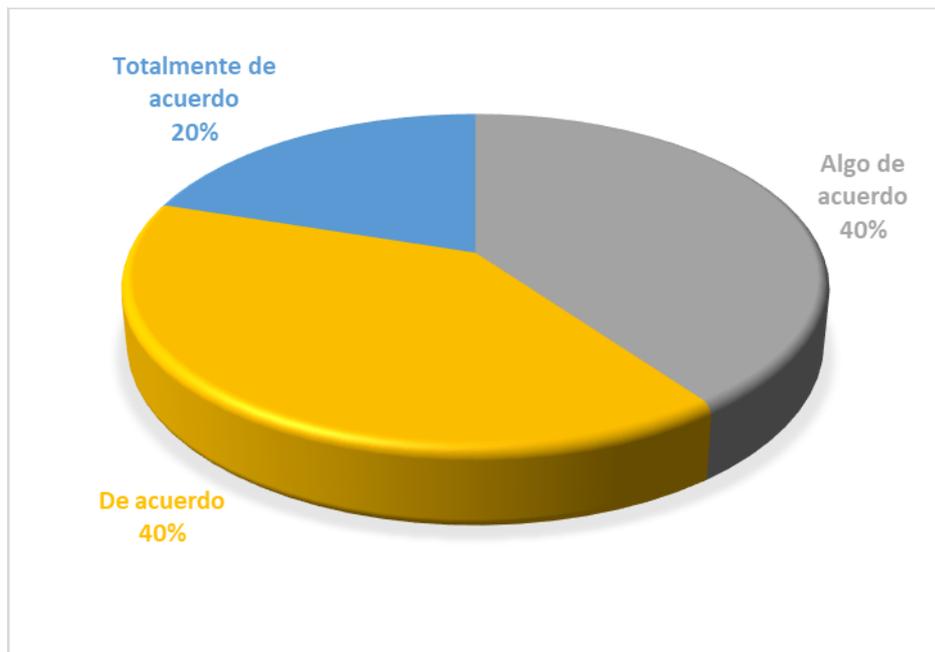


**Interpretación.** El 40% de los empleados está en desacuerdo con perder el control en situaciones críticas, mientras que otro 40% está "Algo de acuerdo", lo que sugiere cierta volatilidad emocional. Un 20% (15% "De acuerdo" + 5% "Totalmente de acuerdo") siente que sí pierde el control. En resumen, hay divisiones sobre el manejo emocional en situaciones críticas, lo que señala un área para mejorar.

**Tabla 24**

<b>24. Siempre trabaja con metas claras sobre lo que quiere lograr</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Algo de acuerdo	8	40
De acuerdo	8	40
Totalmente de acuerdo	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 24**



**Interpretación.** El 60% de los empleados trabaja con metas claras, mientras que un 40% está "Algo de acuerdo", señalando espacio para mejorar en la definición de objetivos. Nadie está en desacuerdo. En resumen, la mayoría trabaja con alguna forma de metas, pero hay margen para mejorar la claridad.

**Tabla 25**

<b>25. Los colaboradores logran adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	5
Algo de acuerdo	8	40
De acuerdo	9	45
Totalmente de acuerdo	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 25**



**Interpretación.** El 55% de los empleados se adapta rápidamente a cambios, mientras que un 40% está "Algo de acuerdo", lo que indica margen para mejora en adaptabilidad. Solo un 5% está en desacuerdo. En resumen, la adaptabilidad es bastante alta, pero hay espacio para mejorar.

**Tabla 26**

<b>26. Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	5
Algo de acuerdo	8	40
De acuerdo	9	45
Totalmente de acuerdo	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 26**

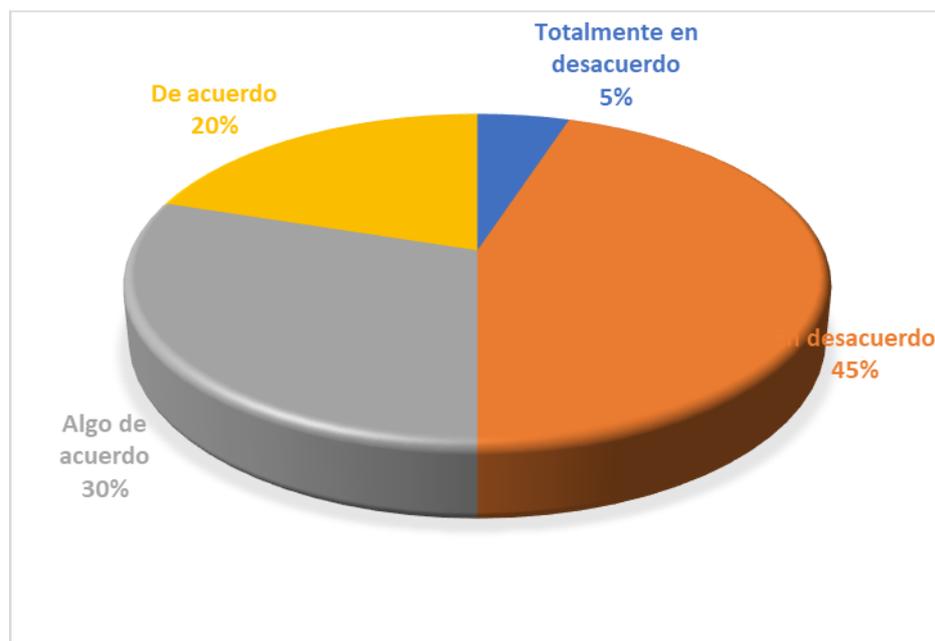


**Interpretación.** El 55% de los empleados siente que su grado de responsabilidad está alineado con su capacidad profesional, mientras que un 40% está "Algo de acuerdo", lo que indica margen para ajustes. Solo un 5% está en desacuerdo. En resumen, aunque la mayoría se siente adecuadamente asignada, hay espacio para mejorar en la alineación de responsabilidades y capacidades.

**Tabla 27**

<b>27. Sus aspiraciones se ven prósperas por las políticas de la organización</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	1	5
En desacuerdo	9	45
Algo de acuerdo	6	30
De acuerdo	4	20
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 27**

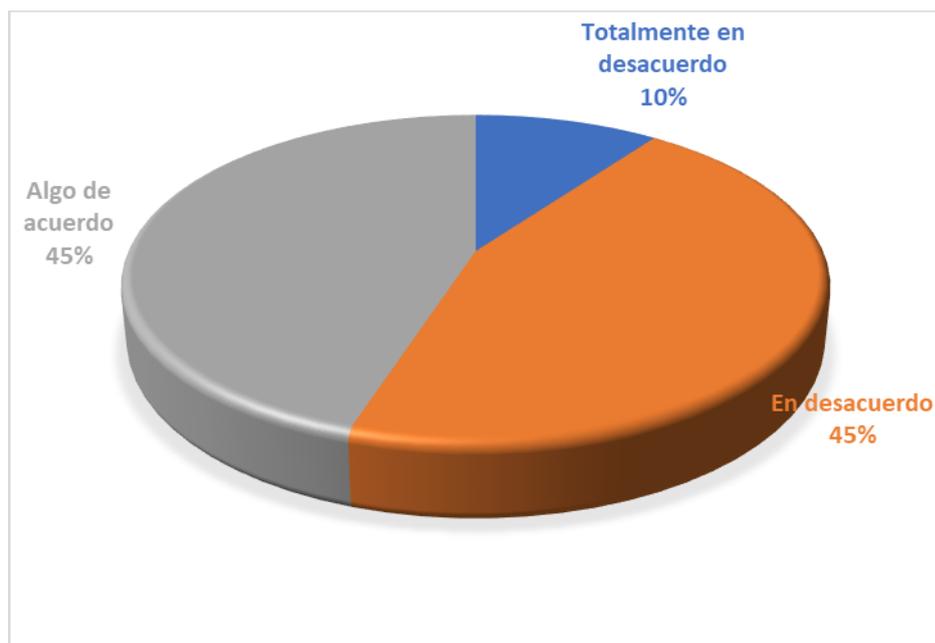


**Interpretación.** Solo el 20% de los empleados siente que sus aspiraciones son prósperas debido a las políticas de la organización. Un 30% está "Algo de acuerdo", y el 50% restante está en desacuerdo en cierta medida. Este dato sugiere que la organización podría revisar y ajustar sus políticas para alinear mejor con las aspiraciones de los empleados.

**Tabla 28**

<b>28. Está conforme con las oportunidades de ascenso que tiene su institución</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	2	10
En desacuerdo	9	45
Algo de acuerdo	9	45
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 28**

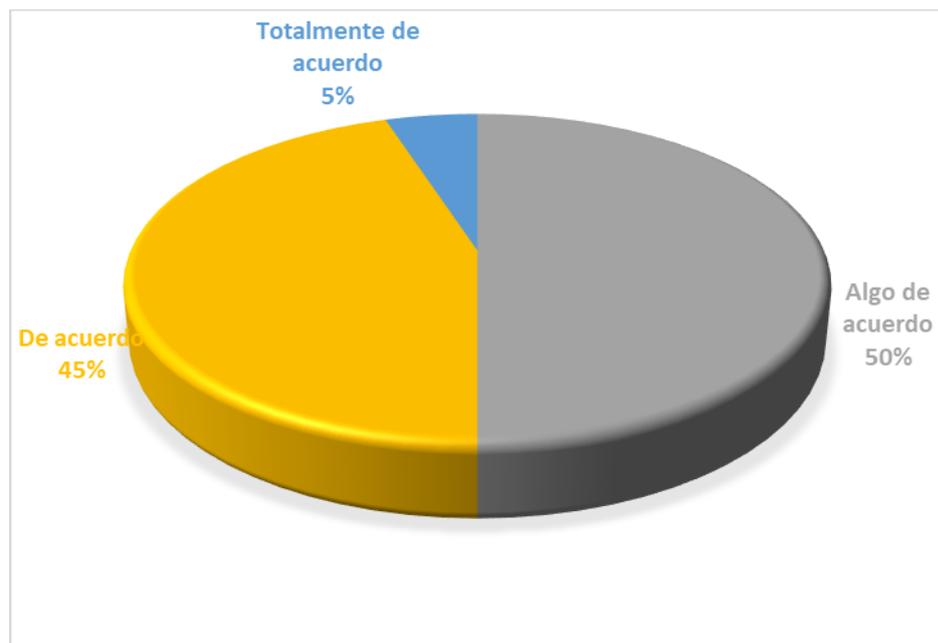


**Interpretación.** Ningún empleado está "De acuerdo" o "Totalmente de acuerdo" con las oportunidades de ascenso en la organización. El 45% está "Algo de acuerdo", pero otro 55% está en desacuerdo en alguna medida. Esto señala una clara área de mejora en cuanto a la promoción y el desarrollo de carrera dentro de la institución.

**Tabla 29**

<b>29. Se identifica totalmente con su institución a pesar de las situaciones críticas que atraviesa</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Algo de acuerdo	10	50
De acuerdo	9	45
Totalmente de acuerdo	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 29**

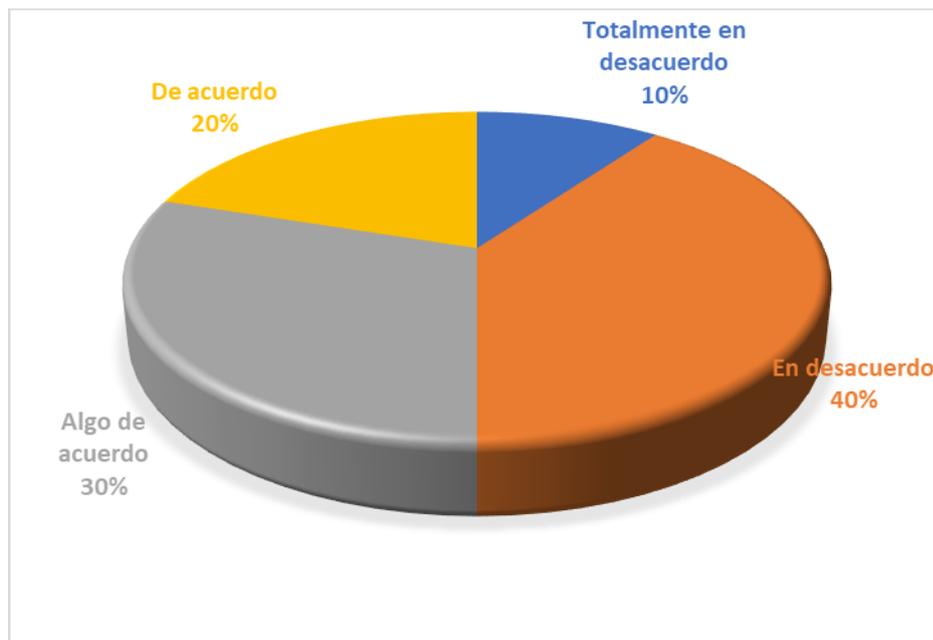


**Interpretación.** Un 50% de los empleados se identifica parcialmente ("Algo de acuerdo") con la institución a pesar de situaciones críticas, y un 50% adicional se identifica más fuertemente ("De acuerdo" o "Totalmente de acuerdo"). Esto sugiere un fuerte sentido de lealtad o identificación con la organización, incluso en tiempos difíciles.

**Tabla 30**

<b>30. El trabajo que realiza en la institución es el ideal que aspiraba</b>	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	2	10
En desacuerdo	8	40
Algo de acuerdo	6	30
De acuerdo	4	20
Totalmente de acuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Figura 30**



**Interpretación.** Solo el 20% de los empleados considera que el trabajo que realizan es el que aspiraban tener, y un 30% está "Algo de acuerdo" con esta afirmación. Sin embargo, un 50% está en desacuerdo en cierta medida. Estos datos sugieren que la institución tiene oportunidades para mejorar la satisfacción laboral y alinear mejor los roles con las aspiraciones de los empleados.

### 4.3. Prueba de hipótesis

En el proceso de evaluación de hipótesis, se examinaron las características de los instrumentos utilizados. Dado que se recolectaron datos cualitativos en forma ordinal, se optó por emplear un enfoque no paramétrico, lo que llevó a la utilización del coeficiente de correlación de Spearman ( $r_s$ ). Además, se definió un nivel de confianza del 95% para tanto la hipótesis general como las específicas en el análisis.

#### Analizando la hipótesis general

**H<sub>i</sub>**: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco, 2023.

#### a) Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>**: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC.

$$r_s = 0$$

**H<sub>1</sub>**: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC.

$$r_s \neq 0$$

**b)** Nivel de significación: Se eligió un nivel de significación de  $\alpha = 0,05$  (5%) debido a la naturaleza social de la investigación.

**c)** Método estadístico: La selección de método estadístico se basó en el tipo de datos recopilados, que fueron cualitativos en forma ordinal. Por lo tanto, se optó

por aplicar la prueba de Correlación de Spearman. Los resultados fueron procesados utilizando software SPSS 25.

**Tabla 31**

Resultado del test de Spearman entre la relación **comunicación interna** y

<i>Correlaciones</i>			Comunicación Interna	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1.000	.988**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	20	20
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.988**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	20	20

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

**d)** Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman entre "Comunicación Interna" y "Desempeño Laboral" es de 0.988. Este valor indica una relación sustancial entre estas dos variables. Además, el valor de significancia registrado es de 0.00, el cual es menor que el nivel de significancia estándar de 0.05. En consecuencia, la hipótesis nula se rechaza, lo que lleva a la conclusión de que efectivamente existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC).

#### **Analizando la hipótesis específica 1**

**Hi:** Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023.

a) Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023.

$r_s = 0$

**H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023

$r_s \neq 0$

b) Nivel de significación: Se eligió un nivel de significación de  $\alpha = 0,05$  (5%) debido a la naturaleza social de la investigación.

c) Estadísticos de prueba: La selección de método estadístico se basó en el tipo de datos recopilados, que fueron cualitativos en forma ordinal. Por lo tanto, se optó por aplicar la prueba de Correlación de Spearman. Los resultados fueron procesados utilizando software SPSS 25

### Tabla 32

#### Resultado del test de Spearman entre la relación comunicación ascendente y desempeño laboral.

<i>Correlaciones</i>				
			Comunicación Ascendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación Ascendente	Coefficiente de correlación	1.000	.979**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	20	20
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.979**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	20	20

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

d) Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman entre "Comunicación Ascendente" y "Desempeño Laboral" es de 0.979. Este valor indica una relación sustancial entre estas dos variables. Además, el valor de significancia registrado es de 0.00, el cual es menor que el nivel de significancia estándar de 0.05. En consecuencia, la hipótesis nula se rechaza, lo que lleva a la conclusión de que efectivamente existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC).

### **Analizando la hipótesis específica 2**

**Hi:** Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023

a) Hipótesis estadística

**Ho:** No existe relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023.

$r_s = 0$

**H1:** Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023

$r_s \neq 0$

b) Nivel de significación: Se eligió un nivel de significación de  $\alpha = 0,05$  (5%) debido a la naturaleza social de la investigación.

c) Estadísticos de prueba: La selección de método estadístico se basó en el tipo de datos recopilados, que fueron cualitativos en forma ordinal. Por lo tanto, se optó por aplicar la prueba de Correlación de Spearman. Los resultados fueron procesados utilizando software SPSS 25.

**Tabla 33**

**Resultado del test de Spearman entre la relación comunicación descendente y desempeño laboral**

<i>Correlaciones</i>			Comunicación Descendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación Descendente	Coefficiente de correlación	1.000	.980**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	20	20
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.980**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	20	20

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

d) Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman entre "Comunicación Descendente" y "Desempeño Laboral" es de 0.980. Este valor indica una relación sustancial entre estas dos variables. Además, el valor de significancia registrado es de 0.00, el cual es menor que el nivel de significancia estándar de 0.05. En consecuencia, la hipótesis nula se rechaza, lo que lleva a la conclusión de que efectivamente existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la Facultad de

Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC).

### **Analizando la hipótesis específica 3**

**H<sub>i</sub>**: Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023.

a) Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023.

$r_s = 0$

**H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023

$r_s \neq 0$

b) Nivel de significación: Se eligió un nivel de significación de  $\alpha = 0,05$  (5%) debido a la naturaleza social de la investigación

c) Estadísticos de prueba: La selección de método estadístico se basó en el tipo de datos recopilados, que fueron cualitativos en forma ordinal. Por lo tanto, se optó por aplicar la prueba de Correlación de Spearman. Los resultados fueron procesados utilizando software SPSS 25.

### **Tabla 34**

**Resultado del test de Spearman entre la relación comunicación horizontal y desempeño laboral.**

Correlaciones			Comunicación Horizontal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Horizontal	Coefficiente de correlación	1.000	.987**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	20	20
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	.987**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	20	20

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

d) Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman entre "Comunicación Horizontal" y "Desempeño Laboral" es de 0.987. Este valor indica una relación sustancial entre estas dos variables. Además, el valor de significancia registrado es de 0.00, el cual es menor que el nivel de significancia estándar de 0.05. En consecuencia, la hipótesis nula se rechaza, lo que lleva a la conclusión de que efectivamente existe una relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC).

#### **Analizando la hipótesis específica 4**

**Hi:** Existe relación significativa entre los canales de comunicación y el desempeño laboral de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023.

a) Hipótesis estadística

**Ho:** No existe relación significativa entre los canales de comunicación y el desempeño laboral de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023

rs = 0

**H1:** Existe relación significativa entre canales de comunicación y el desempeño laboral de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023.

rs ≠ 0

- b) Nivel de significación: Se eligió un nivel de significación de  $\alpha = 0,05$  (5%) debido a la naturaleza social de la investigación
- c) Estadísticos de prueba: La selección de método estadístico se basó en el tipo de datos recopilados, que fueron cualitativos en forma ordinal. Por lo tanto, se optó por aplicar la prueba de Correlación de Spearman. Los resultados fueron procesados utilizando software SPSS 25.

**Tabla 35**

**Resultado del test de Spearman entre la relación canales de comunicación y desempeño laboral.**

<i>Correlaciones</i>			Canales de Comunicación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Canales de Comunicación	Coefficiente de correlación	1.000	.978**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	20	20
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	.978**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	20	20

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

- d) Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman entre "Canales de Comunicación" y "Desempeño Laboral" es de 0.978. Este valor indica una relación sustancial entre estas dos variables. Además, el valor de significancia registrado es de

0.00, el cual es menor que el nivel de significancia estándar de 0.05. En consecuencia, la hipótesis nula se rechaza, lo que lleva a la conclusión de que efectivamente existe una relación significativa entre los canales de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC).

#### **4.4. Discusión de resultados**

La comunicación ascendente de los colaboradores en la Facultad de Ciencias de la Comunicación, con relación al acto de informar o dar cuenta activamente a los superiores es pasiva. La mayoría señala informar regularmente a sus superiores, existe un margen significativo que solo lo hace ocasionalmente y otro margen que tiende a no informar o hacerlo raramente.

La comunicación ascendente según Roca & Romero, (2014) señala que es aquella que circula por las redes comunicativas formales de la empresa, de los empleados a sus superiores jerárquicos. (Roca & Romero, 2014, p. 194).

Por otro lado, de manera positiva, los colaboradores perciben que existe confianza y libertad para discutir libremente los problemas laborales. Es alentador que la mayoría sienta que tiene un canal de comunicación abierto con sus superiores, aunque aún hay un margen para mejorar esta percepción.

Así también, más de la mitad de los encuestados siente una conexión moderada con los objetivos de la institución, pero no una fuerte sensación de protagonismo. Solo un 25% (sumando "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo") siente que tiene un papel principal en los objetivos. Es evidente que la institución podría trabajar en fortalecer la integración y sensación de pertenencia de sus empleados respecto a sus metas y objetivos.

Con relación a la comunicación con los jefes en la mayoría de los casos es percibida como empática. Los encuestados sienten que la comunicación con sus superiores es, en su mayoría, comprensiva y considerada. Esto es un indicativo positivo para la organización, ya que refleja una cultura de comunicación abierta y comprensiva.

Asimismo, en la comunicación ascendente, la mayoría señalan que realizan sugerencias para mejorar su área de trabajo en alguna medida. Estos datos reflejan una cultura de comunicación en la organización, aunque podría incentivarse aún más la retroalimentación activa.

En suma, la comunicación ascendente (de los colaboradores a los superiores) se percibe positivamente pero que tiene que mejorar con un plan de comunicación que organice e involucre a todos los empleados en base a un sistema de incentivos con perspectivas desde la misión y visión institucional.

Con lo concerniente a la comunicación descendente, Roca & Romero, (2014) manifiestan que es la que circula por las redes comunicativas formales de la organización, dirigida de los superiores jerárquicos a sus empleados.

En esta dimensión, los resultados indican que la mayoría están informados sobre políticas y lineamientos institucionales en alguna medida. El trabajo que se realiza en el Comité de Calidad contribuye al mejoramiento de este tipo de comunicación, porque a través de las reuniones semanales se comunica lo que se quiere lograr para mejorar la calidad de servicio en la institución.

Con relación a la capacidad de liderazgo de los hacia los empleados, se percibe que hay poco incentivo del trabajo realizado o por los logros alcanzados. Hay una oportunidad significativa para mejorar en este aspecto.

Lo que concierne a la rapidez y puntualidad de la información que llega de los jefes a los empleados debe ser más oportuna para mejorar la eficacia de respuesta de los colaboradores.

La forma como se informa la misión, visión y los valores institucionales se perciben no es muy eficaz y podría ser a falta de medios o canales de información que no se están utilizando adecuadamente o no existen.

Cuenca J. (2018, p.m. 18) señala que “diversos estudios empíricos explicitan que, cuanto mejor informada está una persona, más motivada estará para realizar su trabajo correcta y eficazmente, porque comprenderá y asignará mayor sentido a sus tareas”.

Con relación a la claridad de las órdenes que brindan los jefes a los colaboradores, la mayoría opina estar de acuerdo. No obstante, una minoría está solo "Algo de acuerdo", lo que sugiere que hay margen para mejorar en la claridad de la comunicación. En resumen, aunque la mayoría siente que las órdenes son claras, hay espacio para mejorar en este aspecto.

En torno a la comunicación descendente, según Aced C., Arocas M y Miquel S. (2021), este tipo de comunicación agiliza los procesos y la toma de decisiones dentro de la empresa, pues al producirse entre distintos departamentos y unidades facilita que se establezcan conexiones entre los profesionales de la empresa y que la información fluya de manera natural, evitando estancamientos y yendo más allá de los límites departamentales y geográficos, algo que resulta crítico en multinacionales con sedes en distintos países.

Los resultados confirman que los jefes se preocupan por mejorar el desarrollo organizativo de los trabajadores, mientras hay un margen considerado que ven algún esfuerzo, pero sienten que hay espacio para mejorar. Otro margen no cree

que los jefes estén enfocados en este aspecto, lo que sugiere una oportunidad significativa para mejoras en el desarrollo organizativo. En resumen, aunque cerca de la mitad de los empleados ve un compromiso positivo de los jefes en su desarrollo, hay áreas claras para mejorar.

La coordinación entre áreas del mismo nivel es clave para el desarrollo organizacional, así pues, los encuestados señalan que los jefes suelen coordinar bien con otras áreas. No obstante, un 35% está solo "Algo de acuerdo", lo que sugiere que hay espacio para mejorar la coordinación interdepartamental. Notablemente, ninguno de los encuestados está "En desacuerdo" o "Totalmente en desacuerdo", lo que indica una percepción generalmente positiva en este aspecto.

Con relación a la actitud solidaria entre los empleados en el trabajo diario, cerca de la mitad de los colaboradores perciben que algunos empleados ven muestras de solidaridad, pero no lo suficiente. La otra mitad no ve una actitud solidaria en el ambiente de trabajo, lo que sugiere una oportunidad significativa para mejorar en este aspecto cultural clave.

En torno al clima de confianza en el ambiente laboral más de la mitad de los colaboradores perciben que no existe, En resumen, la confianza entre trabajadores es un área que necesita atención urgente, según la mayoría de los encuestados.

Asimismo, con relación a la fluidez de la comunicación que se da entre los empleados entre las mismas áreas de trabajo manifiestan que hay alguna comunicación, pero es insuficiente. En resumen, la comunicación fluida para la resolución de problemas es un área que, según la mayoría de los encuestados, necesita mejoras significativas.

Sobre los canales de comunicación, son considerados como la columna vertebral sobre la que sostiene la comunicación al interior de la organización, sean estas de carácter formal e informal, y por el cual debe fluir las informaciones que sean necesarias para el óptimo desempeño institucional, la participación de los colaboradores.

Según la encuesta a los colaboradores, la mayoría utiliza la comunicación directa y personal, siendo un margen mínimo de siente que hay espacio para mejorar la comunicación directa y efectiva a través de los canales de comunicación en situaciones urgentes. Los grupos de chats en WhatsApp están favoreciendo este tipo de comunicación.

Con relación a la participación de los colaboradores en las publicaciones de revistas y boletines en su institución la mayoría tiene una opinión negativa, lo que resalta un área significativa que necesita atención. La situación se debe a que no existen publicaciones formales de la facultad para informar al público externo e interno. En resumen, aunque hay una minoría que está satisfecha, la mayoría ve áreas para mejorar en este aspecto.

La mayoría de los empleados está satisfecho con el uso del correo institucional para comunicación formal con superiores, mientras una minoría relativa ve espacio para mejora. En resumen, la comunicación formal es generalmente efectiva, pero hay margen para mejorar.

El uso del celular para asuntos urgentes es generalmente bien visto, por los colaboradores, pero hay espacio para mejorar.

En torno a la participación de los colaboradores en las reuniones convocadas por los jefes, la mayoría señala que si participa frente a un mínimo del

10%. En resumen, la participación en reuniones es alta, pero hay espacio para mejora.

Analizando el desempeño laboral, Davis T. (2010). señala que en el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al Desempeño Laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, destrezas y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Los resultados de la encuesta nos indican que la mayoría se siente segura en su autoevaluación, pero hay espacio para mejorar. Hay una fuerte disposición al cambio, pero hay margen para mejorar el compromiso. Existen divisiones sobre el manejo emocional en situaciones críticas, lo que señala un área para mejorar. La mayoría trabaja con alguna forma de metas, pero hay margen para mejorar la claridad. La capacidad de adaptabilidad es bastante alta, pero hay espacio para mejorar. La mayoría se siente adecuadamente asignada, hay espacio para mejorar en la alineación de responsabilidades y capacidades. Los colaboradores sugieren que la organización podría revisar y ajustar sus políticas para alinear mejor con las aspiraciones de los empleados. Asimismo, en las oportunidades de ascenso, existe una clara área de mejora en cuanto a la promoción y el desarrollo de carrera dentro de la institución.

Con relación a la identificación con la institución, los colaboradores manifiestan un fuerte sentido de lealtad o identificación con la organización, incluso en tiempos difíciles.

Finalmente, con relación a la satisfacción con el trabajo que realizan la mitad señalan estar satisfechos mientras la diferencia considera que la institución

tiene oportunidades para mejorar la satisfacción laboral y alinear mejor los roles con las aspiraciones de los empleados.

## CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación permiten llegar a las siguientes conclusiones:

**Primera.** La relación entre las variables comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Cerro de Pasco 2023 es significativa, lo cual se confirma la hipótesis general.

**Segunda.** La relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023 es significativa.

**Tercera.** La relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023 es significativa.

**Cuarta.** La comunicación horizontal y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023 es significativa.

**Cinco.** La relación entre los canales de comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC, Cerro de Pasco 2023 es significativa

## RECOMENDACIONES

**Primera:** En la comunicación ascendente de la facultad debe mejorar los sistemas de información de los colaboradores a los jefes, esto es posible respetando los cronogramas fijados en las directivas. Asimismo, los jefes deben dar cumplimiento cabal del sistema de incentivos para motivar el trabajo.

**Segunda.** En la comunicación descendente de la facultad los jefes deben preocuparse por mejorar el desarrollo organizativo. Asimismo, debe mejorar la rapidez y puntualidad de la información que llega de los jefes a los empleados, ésta debe ser más oportuna para optimizar la eficacia de respuesta de los colaboradores.

**Tercera.** En la comunicación horizontal de la facultad se deben crear espacios de involucramiento con todos los colaboradores donde se imparta y destaquen valores como el trabajo solidario entre los miembros de la comunidad. Asimismo, mejorar la fluidez de la comunicación que se da entre empleados a través de capacitaciones en habilidades de comunicación: como escuchar activamente, hablar en público y redactar correos efectivos. Esto puede mejorar la calidad de la comunicación en todos los niveles.

**Cuarta.** Con relación a los canales de comunicación, se debe producir un boletín o revista de la facultad para comunicar e informar acciones y actividades a llevarse a cabo o las ya realizadas. Asimismo, activar el buen uso de los periódicos murales..

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aced C., Arocas M y Miquel S. (2021) *Manual de comunicación interna*. Ed. Dircom, Asociación de Directivos de Comunicación. Perú
- Berelson, B. y Steiner, G. (1964). *Human behaviour: an inventory of Scientific Findings*. Nueva York: Ed, Harcourt Brace.
- Bernal C. (2010) *Metodología de la Investigación*. Ed. Pearson. Colombia.
- Capó. Z. y Rodríguez, L. (2002). *Estudio exploratorio de caso sobre la comunicación intrapersonal e interpersonal y su relación con el consumo de intoxicantes utilizados con fines no médicos*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Monterrey]. <http://repositorio.udem.edu.mx/handle/61000/832>
- Carrasco S. (2015) *Metodología de la Investigación Científica*. Ed. San Marcos. Perú
- Chiang, M., & San Martín, N. (diciembre de 2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano*. *Ciencia & Trabajo*, 17(54). [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000300001](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001)
- Concepción N. (2021) *Comunicación interna efectiva, pilar para el desempeño laboral del personal administrativo de UDELAS-Panamá*. [Tesis de maestría en la Universidad Especializada de las Américas – Panamá]
- Cuenca, J. (2018) *Guía fundamental de la comunicación interna*. Barcelona, Editorial UOC. <https://elibro.net/es/ereader/undac/105390?page=15>
- Fernández, C. (1997). *La comunicación en las organizaciones*. México, Ed, Trillas, p. 27-31.
- Florindez D. (2022) *Comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022*. (Tesis de maestría en la Universidad Cesar Vallejo UCV). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95751>

Galarza Villalba, et al. (2016) *Manual de Gestión de Comunicación Interna para el Desempeño Laboral en la Constructora Cifruter S.A. de la Ciudad de Babahoyo*. [Proyecto de investigación en la Universidad Regional Autónoma de los Andes – Ecuador].

<http://repositorio2.udelas.ac.pa/handle/123456789/1047>

Harold P. et al. (2017) Comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista científica Domino de las Ciencias*. Dialnet. Vol. 3, núm. 4, octubre, 2017, pp. 296-309

Hernández R. (2018) *Metodología de la Investigación*. Ed. Mc Graw Hill. México.

Melgarejo N. (2021) *Comunicación Interna Y Desempeño Laboral De Los Servidores Públicos En La Municipalidad Provincial De Andahuaylas, 2019*. [Tesis de licenciatura en la Universidad Nacional José María Arguedas] <https://hdl.handle.net/20.500.14168/665>

Muñoz G. (2021) *Comunicación Interna de la Empresa Tiendas Industriales Asociadas S.A y su incidencia en el Desempeño Laboral, Guayaquil 2020*. [Trabajo de titulación de la Universidad de Guayaquil - Ecuador]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/53338>

[Pedraza, E. \(Setiembre 2010\) Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales. v.16 n.3 Maracaibo sep. 2010 http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)

Rajo R. y Mayta Y. (2021) *La Comunicación Interna en las Relaciones Públicas de la Municipalidad Distrital de Ticslacayán Pasco, Perú, 2019*. [Tesis de licenciatura en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2305>

Rivera L. (2022) *La comunicación interna y clima organizacional en el Gobierno Regional de Pasco – 2019* [Tesis de maestría Universidad Nacional Daniel

Alcides Carrión Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión].  
<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2660>

Rizo M. (2011). *Reseña de "Teoría de la comunicación humana" de Paul Watzlawick. Razón y Palabra*, (75), ISSN.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199518706028>

Roca, X., Romeo, M. y Almenara, J. (2014) *Comunicación interna en la empresa. Editorial UOC*. <https://elibro.net/es/lc/undac/titulos/115903>

Serna R. (2020) *Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019* [Tesis de licenciatura en la Universidad Peruana Unión] <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4195>

Tinoco K. (2021) *La comunicación interna y la calidad del servicio en los trabajadores del CONADIS, 2019 – Lima*. [Tesis de licenciatura en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2405>

Vásquez P. (2021) *Comunicación Interna y desempeño laboral en personal de obra del sector construcción en La Molina, 2019*. [Tesis de maestría en la Universidad Ricardo Palma] <https://hdl.handle.net/20.500.14138/4816>

Wood, Julia T. (1997). *Communication in Our Lives*. USA. Wadsworth Publishing

## **ANEXOS**



## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

De antemano le agradecemos la información solicitada en este cuestionario, que será de carácter estrictamente confidencial. Solo puede elegir una respuesta y debe marcar con una X

N°.	Ítems	Opciones de respuesta				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	<b>VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA</b>					
	<b>Dimensión: Comunicación ascendente</b>					
1	Se informa a los jefes inmediatos sobre el progreso en el trabajo					
2	Los jefes le permiten discutir los problemas en el trabajo					
3	Los jefes le hacen sentir protagonista de los objetivos de la institución					
4	La comunicación con los jefes es empática.					
5	Se realizan sugerencias al jefe de manera escrita o verbal para mejorar el área de trabajo					
	<b>Dimensión: Comunicación descendente</b>					
6	Se da a conocer al personal sobre las políticas y lineamientos institucionales					
7	Los jefes motivan el trabajo de los trabajadores					
8	Los jefes le brindan información de modo oportuno					
9	Se informa cual es la visión, misión y valores de la institución					
10	Los jefes le brindan órdenes de forma clara					
	<b>Dimensión: Comunicación horizontal</b>					
11	Los jefes se preocupan por mejorar el desarrollo organizativo de los trabajadores					
12	Los jefes suelen coordinar con las demás áreas					
13	La actitud solidaria está presente en el trabajo diario					

14	Se mantiene un clima de confianza con los demás trabajadores					
15	Se mantiene una comunicación fluida con los demás trabajadores para resolver problemas del trabajo					
<b>Dimensión: Canales de comunicación</b>						
16	Utiliza una comunicación directa y personal para situaciones urgentes en la institución					
17	Participa en las publicaciones de revistas y boletines en su institución					
18	Utiliza el correo institucional para una comunicación formal con sus superiores					
19	Utiliza el celular para comunicar a sus colegas algo urgente sobre la institución					
20	Siempre participa en las reuniones convocadas por los jefes					
<b>VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Dimensión: Autoevaluación</b>						
21	Identifica claramente sus puntos fuertes y débiles como profesional					
22	Está siempre predispuesto al cambio para mejorar la institución					
<b>Dimensión: Autodominio</b>						
23	En situaciones críticas suele perder el control					
24	Siempre trabaja con metas claras sobre lo que quiere lograr					
<b>Dimensión: Adaptabilidad</b>						
25	Los colaboradores logran adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno					
26	Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional					
<b>Dimensión: Afán de triunfo</b>						
27	Sus aspiraciones se ven prósperas por las políticas de la organización					
28	Está conforme con las oportunidades de ascenso que tiene su institución					
<b>Dimensión: Compromiso</b>						

29	Se identifica totalmente con su institución a pesar de las situaciones críticas que atraviesa					
30	El trabajo que realiza en la institución es el ideal que aspiraba					

- **Matriz de consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Undac, Cerro de Pasco 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo es la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Undac, Cerro de Pasco 2023?</li> <li>• ¿Cómo es la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Undac, Cerro de Pasco 2023?</li> <li>• ¿Cómo es la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Undac, Cerro de Pasco 2023?</li> <li>• ¿Cómo es la relación entre los canales de comunicación y el desempeño laboral</li> </ul>	<p><b>OBJETIVOS GENERAL</b></p> <p>Conocer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Undac, Cerro de Pasco 2023</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Undac, Cerro de Pasco 2023</li> <li>• Identificar la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Undac, Cerro de Pasco 2023</li> <li>• Identificar la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Undac, Cerro de Pasco 2023</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Undac, Cerro de Pasco 2023</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Undac, Cerro de Pasco 2023</li> <li>• Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Undac, Cerro de Pasco 2023</li> <li>• Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Undac, Cerro de Pasco 2023</li> <li>• Existe relación significativa entre los canales de comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Undac,</li> </ul>	<p><b>V1=Comunicación Interna</b></p> <p><b>V2 = Desempeño laboral</b></p> <p><b>DIMENSIONES DE LA V1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicación ascendente</b></li> <li>• <b>Comunicación descendente</b></li> <li>• <b>Comunicación horizontal</b></li> <li>• <b>Canales de Comunicación</b></li> </ul> <p><b>DIMENSIONES DE LA V2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Autoevaluación</b></li> <li>• <b>Autodominio</b></li> <li>• <b>Adaptabilidad</b></li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Ruta o enfoque de investigación:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Población:</b></p> <p>La población estará conformada por la totalidad de los colaboradores (docentes y administrativos) de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Undac.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>20 Colaboradores de la Facultad de CC.CC</p>

<p>en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Undac, Cerro de Pasco 2023?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar la relación entre los canales de comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Undac, Cerro de Pasco 2023</li></ul>	<p>Cerro de Pasco 2023</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Afán de triunfo</b></li><li>• <b>Compromiso</b></li></ul>	<p>Docentes ordinarios: 16 Personal administrativo. 4</p>
---	--	----------------------------	--	---



FICHA DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS  
FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Título:** “COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNDAC, CERRO DE PASCO, 2023”

**Datos generales:**

Nombre del juez: **Dr. Andrés Alfredo Palacios Castro**

Grado y mención del grado académico: **Doctor en Educación**

Área de acción laboral: **Docente de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC**

Codificación de respuestas de los jueces

Apreciación positiva = 1      Apreciación negativa = 0

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO		Valoración		OBSERVACIÓN
		0	1	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado		1	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables		1	
3. PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica		1	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica		1	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad		1	
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir		1	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos		1	
8. COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores		1	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición		1	
10. SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación		1	
TOTAL			10	

**Criterio de valoración del juez: APROBADO**

**Dr. Dr. Alfredo Palacios Castro**



FICHA DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS  
FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Título:** “COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNDAC, CERRO DE PASCO, 2023”

**Datos generales:**

Nombre del juez: **Dr. José Néstor Sánchez Morales**

Grado y mención del grado académico: **Doctor en Educación**

Área de acción laboral: **Docente de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC**

**Codificación de respuestas de los jueces**

Apreciación positiva= 1      Apreciación negativa= 0

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO		Valoración		OBSERVACIÓN
		0	1	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado		X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables		X	
3. PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica		X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica		X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad		X	
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir		X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos		X	
8. COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores		X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición		X	
10. SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación		X	
TOTAL			<b>10</b>	

**Criterio de valoración del juez: APROBADO**

**Dr. Dr. José Néstor Sánchez Morales**  
Firma



Firmado digitalmente por:  
SANCHEZ MORALES Jose  
Nestor FAU 20154805048 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 03/03/2023 14:35:21-0500



FICHA DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS  
FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Título:** “COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNDAC, CERRO DE PASCO, 2023”

**Datos generales:**

Nombre del juez: **Mg. Juan Carlos YANGALI VARGAS**

Grado y mención del grado académico: **Maestro en Educación**

Área de acción laboral: **Docente de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNDAC**

**Codificación de respuestas de los jueces**

Apreciación positiva= 1      Apreciación negativa= 0

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO		Valoración		OBSERVACIÓN
		0	1	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado		X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables		X	
3. PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica		X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica		X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad		X	
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir		X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos		X	
8. COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores		X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición		X	
10. SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación		X	
TOTAL			10	

**Criterio de valoración del juez: APROBADO**

  
**Mg. Juan Carlos YANGALI VARGAS**  
Firma