



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TESIS

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA
DE VENTA DE MAQUINARIA AGROINDUSTRIAL, VILLA EL
SALVADOR - 2024**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Autores

ASTOQUILCA CISNEROS, Erick Mauro (ORCID: 0000-0001-6057-
8726)

LLICAHUA HUAMANI, Sadith (ORCID: 0000-0003-0772-4725)

Asesor

DR. MARCELO QUISPE, Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-0128-0123)

Línea de investigación del programa
Dirección de Organizaciones y Personas

Línea de acción RSU
Desarrollo e Innovación Social

LIMA, PERÚ, JUNIO DE 2025



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Astoquilca Cisneros, E. M., & Llicahua Huamani, S. (2025). *Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Erick Mauro Astoquilca Cisneros
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	47810276
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6057-8726
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Sadith Llicahua Huamani
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	76624329
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0772-4725
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Pablo Enrique Cabral Byrne
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10280491
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Tamara Sheyla Reyes Carhuapoma
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	71023497
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Carol Elena Guerrero Vega
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10541050
Datos de la investigación	

Título de la investigación	Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Administración de Organizaciones y Personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: MAG. PABLO ENRIQUE CABRAL BYRNE como presidente, el MAG. TAMARA SHEYLA REYES CARHUAPOMA como secretario y la MAG. CAROL ELENA GUERRERO VEGA como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE VENTA DE MAQUINARIA AGROINDUSTRIAL,
VILLA EL SALVADOR - 2024**

Presentado por el bachiller:

ERICK MAURO ASTOQUILCA CISNEROS

Para obtener el **Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado - Bueno** con una calificación de **CATORCE (14)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 09 de junio del 2025.



PRESIDENTE
MAG. PABLO ENRIQUE
CABRAL BYRNE



SECRETARIO
MAG. TAMARA SHEYLA
REYES CARHUAPOMA



VOCAL
MAG. CAROL ELENA
GUERRERO VEGA

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: MAG. PABLO ENRIQUE CABRAL BYRNE como presidente, el MAG. TAMARA SHEYLA REYES CARHUAPOMA como secretario y la MAG. CAROL ELENA GUERRERO VEGA como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE VENTA DE MAQUINARIA AGROINDUSTRIAL,
VILLA EL SALVADOR - 2024**

Presentado por la bachiller:
SADITH LLICAHUA HUAMANI

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado - Bueno** con una calificación de **CATORCE (14)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 09 de junio del 2025.



PRESIDENTE
MAG. PABLO ENRIQUE
CABRAL BYRNE



SECRETARIO
MAG. TAMARA SHEYLA
REYES CARHUAPOMA



VOCAL
MAG. CAROL ELENA
GUERRERO VEGA

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo **Luis Alberto Marcelo Quispe** docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE VENTA DE MAQUINARIA AGROINDUSTRIAL, VILLA EL SALVADOR - 2024

De los bachilleres Erick Mauro Astoquilca Cisneros y Sadith Llicahua Huamani certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 2 de junio de 2025



Luis Alberto Marcelo Quispe

40612463



DEDICATORIA

A Dios, a mis padres y hermanos,
por apoyarme de manera incondicional en
toda mi carrera universitaria.

Erick Mauro Astoquilca Cisneros

A Dios, a mis padres y familiares,
quienes tuvieron esas agallas y ese apoyo
tan incondicional que demostraban día a
día a lo largo de todo este camino llamado
universidad.

Sadith Llicahua Huamani

AGRADECIMIENTOS

A Dios por su tan anhelada bendición, por permitir que el camino sea tan difícil, pero a la vez tan fácil. A nuestras familias, por ser el motor de este tan sacrificado reto. A la Universidad por la excelente gestión de conocimientos y poder brindarnos las herramientas adecuadas para culminar este camino universitario. A nuestro docente y asesor quien con mucha dedicación, conocimiento y paciencia guio este camino lleno de adversidades. Finalmente, a cada uno de mis equipos colaborativos por brindarme su amistad, apoyo y coadyuvar sus conocimientos a lo largo de la carrera, dejando en mí esa capacidad humana y académica para poder desarrollarlo a lo largo de mi vida.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
LISTA DE TABLAS	5
LISTA DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
1. INTRODUCCIÓN	9
2. MÉTODO	19
2.1 Tipo y diseño	19
2.2 Población, muestra y muestreo.....	19
2.3 Hipótesis	20
2.4 Variables y operacionalización.....	20
2.5 Instrumentos o materiales	21
2.6 Procedimientos.....	23
2.7 Análisis de datos.....	23
2.8 Aspectos éticos.....	23
3. RESULTADOS	24
4. DISCUSIÓN	31
5. CONCLUSIONES	34
6. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Definición operativa de la comunicación organizacional
Tabla 2	Definición operativa del desempeño laboral
Tabla 3	Validación de instrumentos por especialistas
Tabla 4	Fiabilidad de la comunicación organizacional
Tabla 5	Fiabilidad del desempeño laboral
Tabla 6	Descripciones de la comunicación organizacional
Tabla 7	Descripciones del desempeño laboral
Tabla 8	Descripciones de las dimensiones de la comunicación organizacional
Tabla 9	Descripciones de las dimensiones del desempeño laboral
Tabla 10	Normalidad de las variables
Tabla 11	Resultados de correlación entre las variables
Tabla 12	Interrelación entre la comunicación interna y el desempeño en el trabajo
Tabla 13	Interrelación entre la comunicación externa y el desempeño en el trabajo
Tabla 14	Interrelación entre la comunicación no verbal y el desempeño en el trabajo

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico de la tabla cruzada

Figura 2 Diagrama de dispersión

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE VENTA DE MAQUINARIA
AGROINDUSTRIAL, VILLA EL SALVADOR - 2024**

**ERICK MAURO ASTOQUILCA CISNEROS
SADITH LLICAHUA HUAMANI**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo general consistió en asociar la interrelación presentada las variables de estudio en una empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024. Es de tipo aplicada y diseño no experimental transversal. El estudio consta de una muestra de 108. La técnica aplicada fue la encuesta y los cuestionarios, el cual contó con 16 y 18 preguntas para cada variable respectivamente. Los instrumentos antes de su aplicación fueron refrendados por los conocimientos del personal experto en la temática a evaluar, además de presentar resultados de fiabilidad excelente, el resultado fue de ,940 para el test del primer constructo y ,811 para el test del segundo constructo. La prueba de normalidad reflejó una probabilidad mayor al 0.05 lo que indica que las variables son pertenecientes o provenientes de un contraste normal lo que determino el uso de una herramienta paramétrica como la R de Pearson. Ante ello, se concluye determinando una asociación positiva de rango moderada entre los constructos analizados en la empresa de venta de maquinaria agroindustrial ($r = ,649$; Sig.= 0.000) lo que hace indicar que el aumento de puntajes de una variable condiciona el aumento de la otra.

Palabras clave: comunicación, rendimiento, desempeño, organización

**ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND WORK PERFORMANCE OF
EMPLOYEES AT AN AGRICULTURAL MACHINERY SALES COMPANY, VILLA
EL SALVADOR - 2024**

**ERICK MAURO ASTOQUILCA CISNEROS
SADITH LLICAHUA HUAMANI**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The general objective was to associate the interrelationship presented by the study variables in an agro-industrial machinery sales company, Villa El Salvador - 2024. It is of an applied type and non-experimental cross-sectional design. The study consists of a sample of 108. The technique applied was the survey and the questionnaires, which had 16 and 18 questions for each variable respectively. Before their application, the instruments were endorsed by the knowledge of the expert personnel in the subject to be evaluated, in addition to presenting excellent reliability results, the result was ,940 for the test of the first construct and ,811 for the test of the second construct. The normality test reflected a probability greater than 0.05, indicating that the variables belong to or come from a normal contrast, which determines the use of a parametric tool such as Pearson's R. In light of this, it is concluded that a positive association of moderate rank is determined between the constructs analyzed in the agro-industrial machinery sales company ($r = ,649$; $\text{Sig.} = 0.000$), which indicates that the increase in scores of one variable conditions the increase of the other.

Keywords: communication, performance, organization

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, es innegable que la comunicación desempeña un papel crucial en la vida de los seres humanos y para las organizaciones (Banco Central de Cuba, 2022) influyendo en el desempeño laboral que es considerado el reflejo de una buena comunicación organizacional (Romani & Terbullino, 2022) entendiendo que la globalización y el avance tecnológico han transformado la interacción organizacional, promoviendo la expansión, la gestión remota y el crecimiento laboral (Plasencia, 2020).

A nivel mundial, la comunicación organizacional es cambiante, según una encuesta publicada en una revista de recursos humanos, más del 65% de los altos directivos en España atribuye incidentes de seguridad a la falta de comunicación con los equipos de TI y ciberseguridad, además, el 32% señala que esto reduce la colaboración entre equipos (Redacción, 2023). Forbes define a los *empleados ruidosos* como quienes hablan más de su trabajo que lo realizan, según una encuesta realizada por Monster.com, el 77% de los trabajadores en EE. UU. ha convivido con ellos y el 42% cree que no son conscientes de su conducta, el 52% consideraría renunciar debido a su impacto negativo en el ambiente laboral, la productividad y la moral (Robinson, 2023).

En América Latina, en los últimos años se han producido inconvenientes relacionados a la deficiente comunicación en las organizaciones generando problemas que afectan el desempeño laboral y fomentan conductas no productivas (Contreras & Garibay, 2020). Un reporte de Gallup revela que el 53% de los trabajadores en América Latina experimenta estrés, cifra que aumenta al 60% en mujeres; además, el 80% de los empleados en la región no encuentra satisfacción en su trabajo, principalmente por factores económicos, personales y sociales, siendo el liderazgo responsable del 70% de esta insatisfacción (Juárez, 2022).

A nivel nacional, el estudio elaborado por Rankmi señala que, el Perú se ha destacado como líder, registrando un 89.20% de compromiso, basado en una muestra de más de 730,000 empleados en América Latina (Editora Perú, 2023). Mientras que un estudio de Buk revela que el 40% de los trabajadores siente falta de control por la carga laboral, el 24% experimenta ansiedad al ir a trabajar, además, el 25% percibe bajo rendimiento y actitud negativa, mientras que el 30% carece de entusiasmo y el 26% debe esforzarse más por la falta de compromiso de su equipo, evidenciando la tendencia del *quiet quitting* o renuncia silenciosa (Ybáñez, 2023).

Desde la perspectiva local, una empresa en Villa El Salvador, perteneciente al sector agroindustrial, la venta y postventa de maquinaria pesada enfrenta deficiencias en la comunicación entre áreas operativas y administrativas, afectando la gestión organizacional. Esto genera debilidades en el desempeño, reduciendo la productividad, causando frustración entre los colaboradores y dificultando procesos.

La investigación identifica deficiencias en la comunicación dentro y fuera de la empresa, afectando el alcance de los objetivos y generando retrasos en los procesos, también se observan problemas en la comunicación no verbal, impactando la toma eficiente de decisiones. En relación con el desempeño de la tarea, algunos colaboradores muestran falta de compromiso, generando retraso en las tareas y la desconfianza en clientes, además, el desempeño contextual revela una baja capacidad para fomentar un ambiente armonioso. Finalmente, se ha detectado un comportamiento laboral contraproducente, con actitudes negativas y desinterés en los compromisos organizacionales.

Lo anterior permitió plantear la interrogante ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024?, esto lleva a plantear los interrogantes específicos; ¿Cuál es relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024?, ¿Cuál es la relación entre la comunicación externa y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024?, ¿Cuál es la relación entre la comunicación no verbal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024?

Los estudios en el contexto internacional muestran el desarrollado en Chile que analiza la influencia de la comunicación en la organización en el nivel de desempeño abordando una muestra de 63 docentes. Los resultados evidencian deficiencias en la comunicación interna, falta de reuniones virtuales y una limitada atención al rendimiento laboral. Se concluye que es urgente mejorar la comunicación organizacional, fomentar el diálogo abierto y fortalecer la transmisión de información pedagógica para optimizar el desempeño laboral docente (Vivas et al., 2022).

En otro estudio desarrollado en Ecuador se analizó la forma en que el clima en una empresa es un factor clave para mejorar el desempeño en el trabajo de los supermercados de Ecuador. La muestra considerada fue de 379 trabajadores, el

análisis realizado mostró un coeficiente alfa de ,977, lo que confirma la fiabilidad del instrumento. La correlación rs de ,294 expone una relación positiva entre las variables, aunque no concluyente. Los hallazgos destacan la importancia de un entorno laboral adecuado para optimizar el desempeño y el crecimiento organizacional (Paredes & Quiroz, 2021).

Un estudio abordado en Venezuela se analizó el nivel de asociación presentada por el conflicto organizacional en la calidad de desempeño en el trabajo en instituciones públicas abordando una muestra de 18 trabajadores. El análisis con el coeficiente de Spearman reveló que los conflictos laborales, principalmente entre líderes y colaboradores, afectan el rendimiento, especialmente en términos de autoestima y trabajo en equipo. Se concluye que el conflicto organizacional influye directamente en el desempeño laboral, generando insatisfacción y dificultades en el cumplimiento de tareas (Sánchez, 2023).

Otro estudio que buscó analizar el nivel de correlación presentada por el clima en la empresa y el nivel de desempeño en el trabajo en una institución educativa siendo considerado para ello una muestra de 40 participantes. Los resultados mostraron una significancia menor a 0.05, evidenciando una correlación notable entre ambas variables e indicando que el clima organizacional influye en el rendimiento laboral (Aldaz et al., 2022).

Otro estudio desarrollado en Cantón busco establecer la interrelación presentada por la capacitación y el desempeño en el trabajo basándose en una muestra de 34 empleados y al propietario para evaluar el impacto de la formación en el desempeño. Los resultados evidenciaron una falta de capacitación, lo que afecta negativamente el desempeño y la producción pues el 79.40% del personal indicó que la formación es escasa, mientras que el 100% reconoció que la capacitación continua mejora su rendimiento. Se concluye que es fundamental implementar programas de formación para optimizar la eficiencia laboral (Abreo & Choloquina, 2022).

En el contexto nacional se muestran antecedentes importantes como el desarrollado en Los Olivos donde se buscó establecer la interrelación entre el nivel de comunicación en una institución y el nivel de desempeño de los trabajadores en una muestra de 250 participantes de tres instituciones. Los resultados revelaron un nivel medio tanto en la comunicación de la empresa como en el rendimiento laboral, demostrando además una asociación moderada en el cumplimiento de las tareas ($r = ,435$) y una asociación negativa con el comportamiento laboral contraproducente ($r = -$

,096). Se concluye que existe una relación baja pero significativa ($\rho = ,323$; $p < 0.05$) entre ambas variables, sin diferencias por género (Pelayo & Quispe, 2023).

En otro estudio abordado en Trujillo se analizó el nivel de asociación presentada por la comunicación en la organización y el desempeño de una muestra de 176 personas. Las conclusiones mostraron una asociación moderada positiva ($\rho = ,635$, $p = 0.000$), indicando que una comunicación deficiente con falta de retroalimentación y baja confianza entre jefes y empleados afecta negativamente el desempeño. Se concluye que mejorar la comunicación interna podría optimizar el rendimiento del personal (Huamanlazo, 2023).

Un estudio en Lima analizó la correlación presentada por la comunicación en una empresa y el nivel de desempeño en el trabajo dentro de una institución financiera considerando una muestra de 52 ejecutivos comerciales. Los resultados revelaron una fuerte y significativa asociación entre ambas variables ($r = ,781$), indicando que una comunicación organizacional efectiva está estrechamente vinculada con un mejor desempeño laboral (Figuroa, 2023).

Un estudio desarrollado en Arequipa analizó el impacto de la comunicación de una empresa en el nivel de desempeño de trabajo del personal de la empresa Coesti S.A. considerando una muestra de 24 grifos. Los alcances revelaron una fuerte interrelación entre ambos constructos ($\rho = ,835$, $p = 0.000$). Se concluye que una comunicación organizacional efectiva está directamente relacionada con un mayor rendimiento laboral en los empleados de la empresa (Gutiérrez & Rodríguez, 2022).

En un manuscrito en Trujillo se analizó la interrelación entre las variables en los empleados de una empresa agroindustrial evaluando a 100 trabajadores del departamento de producción. Los resultados mostraron una correlación moderada y directa ($r = ,50$) entre ambas variables, confirmando la hipótesis de que una mejor comunicación organizacional influye positivamente en el desempeño laboral (De Los Ríos, 2021).

Un estudio abordado en Trujillo tuvo como meta analizar la correlación entre los constructos estudiados considerando para ello una muestra de 30 colaboradores. Los resultados evidenciaron una correlación positiva significativa entre ambas variables ($r = 0.683$; $p = 0.00$) (Nuñez & Yengle, 2021).

Finalmente, un estudio realizado en Miraflores analizó la asociación entre los constructos en el personal de la empresa encuestando a 33 colaboradores de distintas áreas, los alcances indicaron una correlación positiva fuerte ($r = ,763$, $p < 0.05$).

Además, la comunicación no verbal presentó una correlación moderada con el desempeño laboral ($r=,516$, $p<0.05$), indicando su importancia en el rendimiento de los empleados (Remicio, 2021).

En cuanto a la fundamentación de la base teórica de la comunicación interna, esta se basa en la teoría de comunicación de Harold Lasswell quien indica que una formulación adecuada podría ejercer una influencia psicológica sobre las personas a través de los medios de comunicación (Núñez et al., 2023). Asimismo, la teoría de redes se centra en explicar cómo un grupo de elementos se convierte en una comunidad (Castañeda, 2021). En el contexto de la comunicación organizacional, la teoría de redes se utiliza para estudiar las relaciones y patrones de comunicación entre individuos dentro de una organización; asimismo, la teoría general de sistemas permite entender el funcionamiento de las organizaciones en su totalidad, donde cada elemento influye en los resultados colectivos (Barroso & Pérez, 2023).

La comunicación es un proceso en constante evolución que ha acompañado a la humanidad desde sus inicios sin presentar un fin en su desarrollo, ya que desde la antigüedad se realizaba a través de símbolos, signos y gestos (Vivas et al., 2022). Actualmente, la estrategia corporativa se alinea con el individuo, quien se ha adaptado a diversos grupos sociales, por ello la comunicación es crucial para conectarse con el entorno externo y asegurar la transmisión efectiva de información (Contreras & Garibay, 2020; Ramírez et al., 2019; Fajardo & Nivia, 2016).

La comunicación organizacional se entiende como el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se llevan a cabo para transmitir o recibir información a través de diversos medios, basándose en la interacción entre ellas (Ramos et al., 2017; Chiavenato, 2011). Por ello, las empresas dependen crucialmente de la comunicación, evaluando aspectos humanos en relación con comportamientos, objetivos, políticas y metas (Ochoa & Vicuña, 2021; Ramos et al., 2017).

En tal sentido, la eficiencia y la productividad de una empresa depende del entorno de trabajo, es de vital importancia asegurar una comunicación efectiva para mejorar el rendimiento y optimizar el ambiente organizacional (Garnique, 2022). Las empresas modernas disponen de canales innovadores en medios digitales para mejorar la comunicación, fortaleciendo la conexión entre cliente y marca preparándose para enfrentar los desafíos y demandas de un entorno en constante evolución (Zeballos et al., 2022). La comunicación organizacional de base social

busca entender las interacciones humanas y contribuir al desarrollo personal dentro de la organización (Ochoa & Vicuña, 2021).

Por otro lado, la comunicación organizacional como estrategia permite una mayor integración en los equipos de trabajo, generando empatía y que la energía positiva, active de manera favorable el cumplimiento de los objetivos dentro de la organización (Ullauri et al., 2024). Asimismo, la ventaja de utilizar los medios digitales permite establecer una comunicación externa favorable, ya que herramientas como las redes sociales y CRM mantienen activo el seguimiento a proveedores y clientes (Sacan et al., 2025).

La primera dimensión es la comunicación interna que es esencial para retener talento y aumentar la productividad, siendo crucial para el éxito de la empresa, previene conflictos y rumores, además, los empleados impactan el ambiente laboral, por lo que es importante mantener su motivación y compromiso con la cultura y valores de la empresa (Vilca et al., 2021). Los indicadores propuestos: Comunicación ascendente, es el proceso en el cual los empleados transmiten información a los niveles superiores de la organización, este flujo permite obtener retroalimentación sobre el ambiente laboral y detectar posibles problemas o fallos en la comunicación, utilizando medios como sugerencias, apelaciones o reuniones (Guerrero et al., 2022); la comunicación descendente, es el envío de instrucciones desde los niveles superiores hacia los subordinados, con un enfoque formal y jerárquico, utilizando canales institucionales para asegurar el cumplimiento de tareas (Bustos et al., 2025); la comunicación horizontal, es el proceso de intercambio de información que se produce entre miembros de una organización que ocupan un mismo nivel jerárquico, con el objetivo de coordinar actividades, resolver problemas, compartir ideas y fomentar el trabajo en equipo (Guerrero, 2024).

La segunda dimensión es la comunicación externa que consiste en mensajes orientados a los diversos públicos externos con el objetivo de consolidar o mejorar las relaciones institucionales, proyectar una imagen favorable de la organización y difundir sus productos o servicios de manera estratégica (Valle et al., 2023). Los indicadores son: Relación con los proveedores, que refiere al vínculo estratégico y operativo que una organización establece con los actores externos que le suministran bienes, insumos o servicios necesarios para su funcionamiento (Valle et al., 2023); la comunicación con los clientes que implica transmitir confianza a través de instalaciones, equipos y personal, cumpliendo con lo prometido de forma precisa y

ofreciendo una atención personalizada que refleje calidad y compromiso en el servicio (Siavichay et al., 2023).

La tercera dimensión es la comunicación no verbal considerado como el proceso de transmitir información sin palabras, utilizando gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual, tono de voz y otros elementos, complementa o refuerza los mensajes verbales y es clave en la interacción social y organizacional (Gil et al., 2022). Los indicadores son: La comunicación digital, es la transmisión o intercambio de información o aclaraciones mediante mensajes y símbolos digitales. Ya que el avance tecnológico ha permitido tener estas capacidades de comunicación a través del mundo cibernético (Urquiza et al., 2024); los gestos, es la capacidad de emplear una rutina o actividad a través de movimientos con el propio cuerpo, con el fin de transmitir una respuesta o en muchos de los casos transmitir alguna sensación (Yagual & Iza, 2022); la gestión documentaria, este proceso hace referencia al desarrollo de poder organizar, fijar y rescatar documentos que mantengan un orden y se siga cumpliendo el proceso adecuado en el desarrollo de la organización (Corrales & Neira, 2022).

En cuanto a la base teórica del desempeño laboral se considera la teoría de la jerarquía de las necesidades humanas de Maslow, esta teoría indica que, las necesidades más básicas deben satisfacerse antes de las más elevadas (Cafiel, 2021). La teoría ERG de Alderfer, igual que Maslow se basa en las necesidades humanas, pero este refiere que pueden ser agrupadas en categorías distintas (existencia, relación y crecimiento) (Gonzales, 2023). La teoría de las expectativas de Vroom establece que la motivación depende de la importancia del trabajo, la expectativa (relación entre esfuerzo y desempeño) y la instrumentalidad (recompensas esperadas de la organización) (Cenepo & Gonzales, 2023). La teoría bifactorial de Frederick Herzberg explica la motivación en el trabajo con dos categorías: higiénicos, que si son deficientes causan insatisfacción, y motivacionales, que cuando están presentes aumentan la motivación, satisfacción y el rendimiento de los empleados (Genovese, 2023).

El desempeño laboral ha evolucionado a lo largo de la historia, siendo valorado según la habilidad del trabajador, en la antigua Grecia y Roma, se medía por la destreza en el oficio, reconociendo a artesanos y trabajadores manuales como expertos (Rodríguez & Ordaz, 2021). Por lo cual, el desempeño laboral es la capacidad del colaborador para realizar su trabajo de manera eficiente, utilizando

recursos óptimamente para completar tareas en menos tiempo y con mayor calidad (Sumba et al., 2022; Pedraza, 2022; Báez et al., 2019). Por ello, es esencial para que los directivos de cualquier entidad alcancen sus metas (Riera et al. 2020). El éxito de una empresa depende del desempeño del colaborador, para asegurarlo, se debe enfocar en desarrollar las habilidades de estos (Marín & Delgado, 2020; Sumba et al., 2022).

El desempeño laboral es influenciado por factores administrativos y sociales, se mide según el rendimiento y la interacción de los colaboradores, las empresas buscan mejorarlo mediante capacitación y desarrollo, considerando la motivación, aptitud, supervisión y entorno de trabajo como factores clave (Meroussis, 2022). Por ello, La evaluación del nivel de desempeño es un mecanismo continuo que busca mejorar la calidad organizacional. No es un fin en sí mismo, sino una herramienta para supervisar, motivar y retroalimentar a los empleados de manera estructurada y prolongada (Padilla, 2021; Moreno, 2022). Por otro lado, para mejorar el desempeño laboral se considera que los incentivos laborales económicos y no económicos contribuyen a un mayor reflejo de habilidades en la ejecución de actividades dentro de la organización, ya que estos aspectos permiten a los colaboradores tener una mayor identificación con la empresa y mayor cumplimiento con las metas de la organización (Dávila et al., 2022).

En este estudio se consideró el modelo de medición de la escala de desempeño laboral individual desarrollada por Koopmans et al. (2014), la cual fue adaptada al contexto español por Ramos et al. (2019).

Esta dimensión involucra al comportamiento propio de la tarea que demuestra el colaborador en el desarrollo de sus actividades, ya que el desenvolvimiento del mismo en alguno de los casos no tenga relación con la asignación de las tareas que es dado dentro de su MOF (Dolores et al., 2022). Los indicadores propuestos son: Trabajo de calidad, consiste en la medición de las capacidades de lograr los objetivos planteados previamente usando los recursos necesarios de manera consciente en un tiempo más corto (Barrientos et al., 2024); organización de las tareas, es la habilidad que lleva una persona para poder lograr y desarrollar sus actividades alcanzando así los objetivos, sin verse interesado en el mejor uso de los recursos disponibles (Dolores et al., 2022) y la búsqueda de los resultados, es la experiencia para el desarrollo de un mejor desempeño dentro de las labores, generando así un correcto y mejor resultado dentro la organización (Barrientos et al., 2024).

La segunda dimensión es el desempeño contextual, está determinado por los colaboradores que emplean su capacidad de ánimos positivos, apoyando una confraternización laboral, reduciendo así la tensión en los equipos de trabajo para un mejor desarrollo (Ullauri et al., 2024). Cuenta con los siguientes indicadores: Iniciativa por el trabajo, es la acción que tiene como finalidad expresar el esfuerzo voluntario de un colaborador por un desempeño productivo, adelantándose a posibles necesidades de su entorno (Dávila et al., 2022). Aprender de la retroalimentación, es la capacidad de una persona de tener la predisposición y voluntad de querer mejorar en una organización, demostrando su desempeño e importancia con el fin de ser productivo y relevante dentro de sus funciones asignadas (Ullauri et al., 2024). Responsabilidad ante la tarea, es el compromiso de poder asumir funciones respetando los tiempos establecidos, asimismo proponiendo un mejoramiento para un mayor progreso en los procesos organizacionales (Chuchón, 2024). Creatividad en el trabajo, es la continua formación de nuevos conocimientos que favorecen a las capacidades en la organización, mejorando la calidad y resultados de producción. (Esguerra, 2022) Asumir riesgos en las tareas, implica asumir una responsabilidad de un resultado imposible de predecir; sin embargo, la capacidad del colaborador puede dominar el riesgo, generando la probabilidad de un mejor resultado (Bautista & Pérez, 2021).

La tercera dimensión es el comportamiento laboral contraproducente; este desempeño comprende un conjunto de conductas que no sean productivos para una organización, tales como un comportamiento que choque con los objetivos de la empresa, generando daños que puedan tener terribles pérdidas (Sanchez et al., 2024). Los indicadores son: La negatividad excesiva, considerados como acciones que no favorecen el fortalecimiento de la empresa, dando así una desventaja para el logro de las metas generando una indisciplina de contagio en la organización (Barrientos et al., 2024); el perjuicio a la empresa, entendiéndose como acciones que impactan negativamente al desarrollo de la institución generando pérdidas a la empresa, así como incidentes que pueden traer graves consecuencias (Sanchez et al., 2024); el perjuicio a los compañeros, son actividades o actitudes que perjudican de forma contraria a los miembros de la empresa o del área de trabajo, generando una desventaja en el desarrollo de sus actividades, poniendo en riesgo sus puestos laborales (Sanchez et al., 2024) y los errores intencionales, son acciones desarrolladas de forma consciente por el personal de tal forma que perjudique el

normal accionar de la empresa, generando una baja productividad y perjuicio en cada una de los procesos de la organización (Barrientos et al., 2024).

Este estudio es necesario puesto que refleja deficiencias que se presentan en la comunicación en la institución repercutiendo en el nivel de trabajo de la organización, ya que estas imperfecciones han generado casos que no conllevan a lograr objetivos en las empresas. Esta investigación pretende contribuir la mejora continua y desarrollar un mejor análisis sobre los diversos problemas, así como la presencia de estas dos variables a causa de los retrasos de procesos, deficiencia de información, falta de compromiso de los colaboradores. Por ello, la investigación aporta nuevos conocimientos relevantes a la comunidad científica siendo beneficioso para futuras investigaciones. Esta investigación realizada en la empresa de venta de maquinaria agroindustrial tiene justificación teórica, por lo que la variable comunicación organizacional se enfatizó en los aportes de Ramos et al. (2017) y la variable desempeño laboral basada en los aportes de Geraldo (2022). El aporte práctico del estudio permite identificar falencias y la necesidad de analizar el vínculo entre las variables para proponer mejoras. La justificación metodológica, de enfoque cuantitativo, utiliza encuestas como instrumentos para reunir datos y medir las variables, estableciendo así la relación entre ellas.

El objetivo propuesto consiste en establecer la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024. Por lo cual, los objetivos específicos son; determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024; determinar la relación entre la comunicación externa y el desempeño laboral e los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024; y determinar la relación entre la comunicación no verbal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024.

2. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño

La investigación fue de tipo aplicada pues se enfoca en utilizar el conocimiento científico para resolver problemas concretos y mejorar situaciones específicas su principal objetivo es traducir los hallazgos de la investigación básica en soluciones prácticas para abordar necesidades reales (Vizcaíno et al., 2023).

El nivel es correlacional porque analiza la relación entre variables en términos de fuerza y dirección, sin establecer causalidad, su objetivo es determinar si existe una asociación estadística entre ellas, aunque no controla otras variables que puedan influir (Moscoso et al., 2022).

El estudio empleó un enfoque cuantitativo porque implica la recolección de datos que serán analizados estadísticamente con el objetivo de identificar regularidades, se intenta contestar las interrogantes y suposiciones del estudio, permitiendo la aceptación o el rechazo de dichas hipótesis (Vizcaíno et al., 2023)

Es de diseño no experimental porque radica en que las variables no son objeto de manipulación durante el estudio. En este enfoque, las variables se analizan tal y como se presentan naturalmente (Sucasaire, 2022).

Finalmente, es de corte transversal, evaluando fenómenos en un momento específico, con el propósito de evaluarlos mediante el uso de instrumentos adecuados (Morales et al., 2023).

2.2. Población, muestra y muestreo

La población refiere al conjunto total de casos que cumplen con ciertas características determinadas (Álvarez, 2020). Siendo 150 colaboradores la población de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, en Villa El Salvador, según la base de datos del área gestión de personas.

La muestra es una fracción del total con características similares a la población, teniendo como característica fundamental que debe ser representativa de tal forma que se pueda inferir sus resultados a la población (Sucasaire, 2022). Por ello, tras aplicar la fórmula de muestra finita se obtuvo 108, empleando un muestreo no probabilístico, garantizando resultados confiables y generalizables, siendo significativos (Hernández, 2022), se incluyeron colaboradores de todas las áreas pertenecientes, con excepción al área de mantenimiento. La información fue recopilada entre el mes de mayo y junio del año 2024, de manera voluntaria por medio de Google formulario.

2.3. Hipótesis

Hipótesis general

La comunicación organizacional se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024.

Hipótesis específicas

La comunicación interna se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador.

La comunicación externa se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador.

La comunicación no verbal se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador.

2.4. Variables y operacionalización

Tabla 1

Definición operativa de la comunicación organizacional

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
La variable comprende el intercambio de información, interno y externo, mediante diversos canales y métodos para optimizar la coordinación, fortalecer la cultura empresarial y lograr los objetivos planteados (Ramos et al., 2017).	Siendo de naturaleza cualitativa, está compuesta por tres dimensiones: comunicación interna, externa y no verbal, por lo cual cuenta con indicadores, para plantear un cuestionario de evaluación.	Comunicación interna Comunicación externa Comunicación no verbal	- Comunicación ascendente - Comunicación descendente - Comunicación horizontal - Relación con proveedores - Comunicación con clientes - Comunicación digital - Gestos - Gestión documentaria	Likert

Tabla 2*Definición operativa del desempeño laboral*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
La variable se entiende como acciones llevadas a cabo por los empleados dentro de su control, cuales aportan al progreso de la organización. Este modelo se basa en el modelo de medición de desempeño individual desarrollada por Koopmans. (Geraldo, 2022).	Siendo de naturaleza cualitativa, está compuesta por tres dimensiones: desempeño de la tarea, contextual y comportamiento laboral contraproducent e, por lo cual cuenta con indicadores, considerados como atributos que plantean una prueba de medición.	Desempeño de la tarea Desempeño contextual Comportamiento laboral Contraproduce	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de trabajo - Orden en las tareas - Logro de resultados - Muestra iniciativa por su labor - Retroalimentación efectiva - Desarrolla tareas responsables. - Trabajo creativo - Asume riesgos - Muestra negatividad excesiva - Perjudica a la empresa - Perjudica a sus compañeros - Muestra errores intencionales 	Likert

2.5. Instrumentos o materiales

Se empleo como instrumentos dos cuestionarios en escala Likert, aplicados de manera virtual. El instrumento de comunicación organizacional fue elaborado por los investigadores en base a la información recopilada, a diferencia del instrumento de desempeño laboral que fue adaptado al modelo de medición de la escala de desempeño laboral individual desarrollada por Koopmans et al. (2014), la cual fue adaptada al contexto español por Ramos y otros en el 2019 y validado para el Perú por Geraldo en el año 2022. Asimismo, se utilizó la técnica de encuesta, conjunto estructurado de preguntas escritas dispuestas en un formulario (Ñaupas et al., 2018).

Por lo que, se empleó el instrumento del cuestionario que permite medir variables de forma independiente y asociarlas, asegurando validez y confiabilidad (Montes et al., 2022).

La validez determina la variable que busca medir, indicando si el instrumento es adecuado para evaluar la variable de interés, asegurando que los resultados obtenidos reflejen la realidad de manera confiable (Hernández et al., 2014).

Tabla 3

Validación de instrumentos por especialistas

Validadores	Apreciación
Dr. Jorge Antonio Crisostomo Olivares	Hay suficiencia
Mg. Danny Retamozo Riojas	Hay suficiencia
Mg. Yudith Accilio Tucto	Hay suficiencia

En la Tabla 3 se indica que los instrumentos fueron validados por tres especialistas y recibieron la aprobación de suficiencia, confirmando la viabilidad y aplicación en el estudio.

Un instrumento es confiable cuando las mediciones realizadas no experimentan cambios notables y ser aplicadas en individuos con características similares; su confiabilidad se evalúa mediante un coeficiente que varía de 0 a 1 (Ñaupas et al., 2018).

Tabla 4

Fiabilidad de la comunicación organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	16

En la Tabla 4 se obtuvo un coeficiente de ,940, reflejando una valoración de excelente confiabilidad, lo que permite indicar la credibilidad en los resultados del instrumento.

Tabla 5

Fiabilidad del desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	18

En la Tabla 5 se obtuvo un coeficiente de ,811, reflejando una valoración de excelente confiabilidad, lo que permite indicar la credibilidad en los resultados del instrumento.

2.6. Procedimientos

Actualmente el mundo empresarial viene atravesando diversas complicaciones en el logro de objetivos, por lo cual, se llevó a cabo una minuciosa investigación para comprender una problemática existente, estos datos entre los últimos cinco años, corroborando el marco teórico adquirido de investigaciones auténticas como artículos científicos, tesis, libros y estudios de base de datos confiables, posterior a ello, se realizó el planteamiento de los objetivos e hipótesis de estudio. Se consideró dos cuestionarios, para luego ser validado por profesionales y llevar a cabo procesos estadísticos que permitirán probar la hipótesis de investigación. Asimismo, se hizo una petición a la empresa para la aplicación de dichos cuestionarios.

2.7. Análisis de datos

Se elaboró una data con la información sobre la percepción del personal de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial y se traspasó al programa SPSS versión 26 para su análisis. Se evaluó luego la confiabilidad de las pruebas. Posteriormente se desarrolló un análisis estadístico descriptivo de ambas variables junto a sus dimensiones, esto permitió identificar de manera amplia el comportamiento que presento cada una de ellas. Lo cual se ve reflejado en el cruce de datos obtenidos por medio de las tablas de contingencia, el cual refleja tendencia entre ellas. Finalizando con el contraste de las hipótesis planteadas.

2.8. Aspectos éticos

Este estudio considera todos los principios éticos y morales de todo estudio de carácter científico. Se siguió pautas éticas de la Universidad como el APA 7 y el consentimiento informado. En última instancia, se cumplió con lo establecido por la casa de estudios en cuanto a la semejanza de similitud y la documentación solicitada.

3. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos de las variables

Tabla 6

Descripciones de la comunicación organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	24	22,2
Regular	54	50,0
Bueno	30	27,8
Total	108	100,0

La Tabla 6 analiza la comunicación organizacional en la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, según la valoración de sus colaboradores. Los datos revelan que el 50% de los colaboradores la considera regular, el 22.2% la califica como mala y el 27.8% la percibe como buena. Estos resultados reflejan que, si bien la empresa emplea estrategias de comunicación, su efectividad aún presenta oportunidades de mejora para optimizar el desempeño en sus labores y poder con ello lograr los objetivos propuestos por la empresa siendo una deficiencia importante para el buen desempeño laboral.

Tabla 7

Descripciones del desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	18	16,7
Regular	67	62,0
Bueno	23	21,3
Total	108	100,0

La Tabla 7 analiza la percepción del personal sobre el desempeño de trabajo en la organización de venta de maquinaria agroindustrial. Los resultados muestran que el 62% del personal considera regular el desempeño, el 16.7% lo califica como malo y el 21.3% lo percibe como bueno. Esto indica que, aunque la empresa mantiene un desempeño adecuado y es reconocido por los colaboradores, aún existen áreas de mejora para fortalecer la comunicación y optimizar el rendimiento, lo que indica la importancia de implementar mejoras para elevar la percepción y la calidad del desempeño dentro de la empresa de tal forma que se logren los objetivos planteados.

3.2. Resultados descriptivos de las dimensiones

Tabla 8

Descripciones de las dimensiones de la comunicación organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Comunicación interna	Malo	34	31,5
	Regular	48	44,4
	Bueno	26	24,1
Comunicación externa	Malo	28	25,9
	Regular	61	56,5
	Bueno	19	17,6
Comunicación no verbal	Malo	21	19,4
	Regular	61	56,5
	Bueno	26	24,1

La Tabla 8 analiza la percepción del personal en el área de venta de maquinaria agroindustrial, los alcances de la dimensión comunicación interna indican que el 44.4% la considera regular, el 31.5% la califica como mala y solo el 24.1% la percibe como buena. Asimismo; la dimensión comunicación externa muestran que el 56.5% la considera regular, el 25.9% la califica como mala y solo el 17.6% la percibe como buena. Finalmente, la dimensión comunicación no verbal indican que el 56.5% la considera regular, el 19.4% la califica como mala y el 24.1% la percibe como buena. Por lo cual, se refleja la necesidad de fortalecer los procesos comunicativos dentro y fuera de la empresa.

Tabla 9

Descripciones de las dimensiones del desempeño laboral

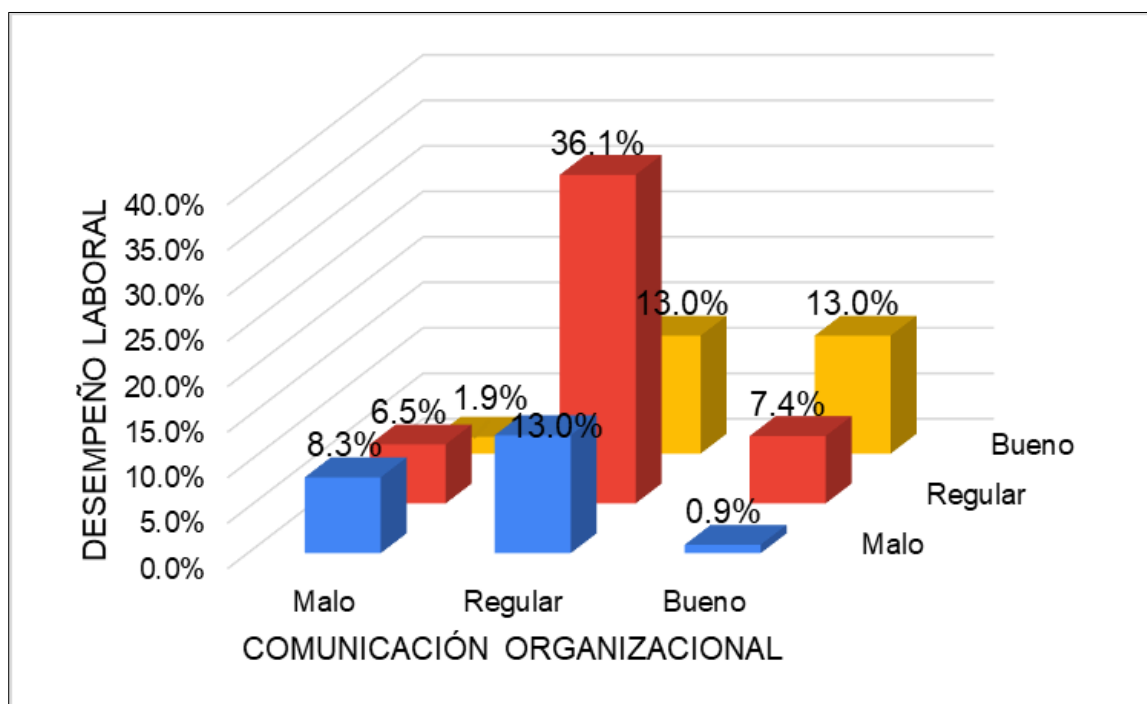
		Frecuencia	Porcentaje
Desempeño de la tarea	Malo	37	34,3
	Regular	45	41,7
	Bueno	26	24,1
Desempeño contextual	Malo	35	32,4
	Regular	46	42,6
	Bueno	27	25,0
Comportamiento laboral contraproducente	Malo	35	32,4
	Regular	52	48,1
	Bueno	21	19,4

La Tabla 9 analiza la percepción del personal de la empresa del área de venta de maquinaria agroindustrial, los resultados muestran que el 41.7% lo considera regular, el 34.3% lo califica como malo y el 24.1% lo percibe como bueno. Asimismo, la dimensión desempeño contextual muestra que el 32.4% lo considera regular, el 34.3% lo califica como malo y el 25% lo percibe como bueno. Finalmente, la dimensión comportamiento laboral contraproducente indica que el 48.1% lo considera regular, el 32.4% lo califica como malo y el 19.4% lo percibe como bueno. Esto evidencia posibles debilidades en el ambiente laboral y en el compromiso organizacional, que podrían estar afectando la productividad de la empresa.

3.3. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Figura 1

Gráfico de la tabla cruzada



En la Figura 1 se expresa la tabla cruzada entre las puntuaciones de ambas variables de estudio dentro de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial. En ella refleja que el 8.3% expresa una asociación positiva en un rango malo, el 36.1% expresa una asociación positiva en un rango regular. Por último, el 13% expresa una asociación positiva en un rango bueno. Lo evidenciado en el gráfico indican que los constructos se relacionan de forma positiva de acuerdo con la orientación de su pendiente.

3.4. Prueba de normalidad

H₀. Los puntajes de las variables son normales.

H_a. Los puntajes de las variables no son normales.

Tabla 10

Normalidad de las variables

		Variable 1	Variable 2
N		108	108
Parámetros normales ^{a,b}	Media	67,49	67,70
	Desv. Desviación	8,826	7,522
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,080	,102
	Positivo	,078	,064
	Negativo	-,080	-,102
Estadístico de prueba		,080	,102
Sig. asintótica(bilateral)		,200 ^c	,200

La Tabla 10 muestra la tendencia normal de los constructos considerando la valoración de los colaboradores. Los valores obtenidos reflejan un nivel de probabilidad superior a 0.05, lo que indica una distribución normal de los datos. Esto permite aceptar la H₀ y rechazar la H_a. En tal sentido, el nivel de asociación inferencial debe analizarse con un estadígrafo paramétrica como es el coeficiente R de Pearson.

3.5. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H₀. La comunicación organizacional no se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024.

H_a. La comunicación organizacional se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024.

Tabla 11

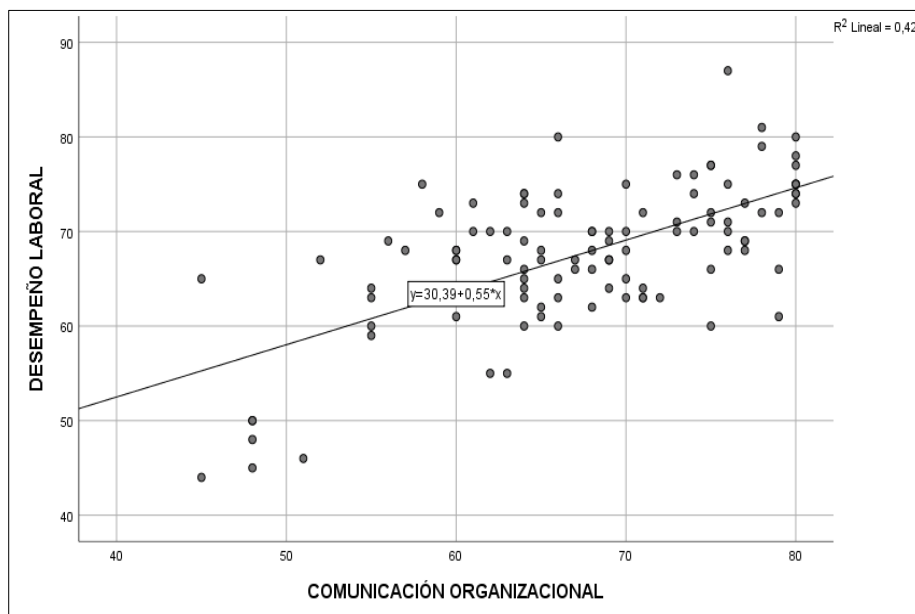
Resultados de correlación entre las variables

		Desempeño laboral
Comunicación organizacional	Correlación de Pearson	,649**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	108

La Tabla 11 muestra un nivel p valor de 0.000 indicando la aceptación de la Ha y rechazando la Ho. Asimismo, el coeficiente de , 649 demuestra que las variables están asociadas en un rango moderado en la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024.

Figura 2

Diagrama de dispersión



El diagrama de dispersión indicado en la Figura 2, muestran una pendiente positiva valorando que, si mejora el nivel de comunicación a nivel de organización, entonces, mejora el desempeño de trabajo del colaborador de la organización.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho. La comunicación interna no se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador.

H1. La comunicación interna se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador.

Tabla 12

Interrelación entre la comunicación interna y el desempeño en el trabajo

		Desempeño laboral
Comunicación interna	Correlación de Pearson	,598**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	108

La Tabla 12 muestra un nivel p valor de 0.000 indicando la aceptación de la Ha y rechazando la Ho. Asimismo, el coeficiente de , 598 demuestra que la dimensión y

la variable están asociadas en un rango moderado en la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀. La comunicación externa no se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador.

H₂. La comunicación externa se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador.

Tabla 13

Interrelación entre la comunicación externa y el desempeño en el trabajo

		Desempeño laboral
Comunicación externa	Correlación de Pearson	,525**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	108

La Tabla 13 muestra un nivel p valor de 0.000 indicando la aceptación de la H₂ y rechazando la H₀. Asimismo, el coeficiente de , 525 demuestra que la dimensión y la variable están asociadas en un rango moderado en la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀. La comunicación no verbal no se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador.

H₃. La comunicación no verbal se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador.

Tabla 14

Interrelación entre la comunicación no verbal y el desempeño en el trabajo

		Desempeño laboral
Comunicación no verbal	Correlación de Pearson	,637**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	108

La Tabla 14 muestra un nivel p valor de 0.000 indicando la aceptación de la H_a y rechazando la H_0 . Asimismo, el coeficiente de , 637 demuestra que la dimensión y la variable están asociadas en un rango moderado en la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024.

4. DISCUSIÓN

El resultado estadístico de correlación de R de Pearson ($r=,649$; Sig.= 0.000) muestra la existencia de una correlación positiva moderada en los colaboradores de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador. Estos resultados se contrastan en la investigación de Pelayo y Quispe (2023) quien refleja que existe una relación baja y directa ($\rho=,323$; $p < .01$), demostrando la ausencia de diferencias significativas entre los puntajes de ambos constructos en relación con el género del personal. Seguido de ello Gutiérrez y Rodríguez (2022) muestra una fuerte correlación positiva que resultó ser estadísticamente significativa con un coeficiente Rho de ,835 y un valor de p igual a 0.000, esto quiere decir que una comunicación organizacional efectiva es positivamente vinculada a un mayor rendimiento en los empleados de Coesti S.A., ya que estas dos variables guardan una correlación directa. Asimismo, De Los Ríos (2021) aprecia una correlación moderada y directa de Rho de Spearman de ,50 y un sig.=0.000 entre las variables, lo que respalda la hipótesis de dicha investigación, esto indica que mientras la información que se maneje mediante la comunicación sea óptima se logrará un mayor desempeño por parte de los colaboradores. Huamanlazo (2023) muestra que el resultado del coeficiente Rho de Spearman obtenido fue de ,635 con un nivel de significancia de 0.000, lo que permite concluir que existe una relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos de la ciudad de Trujillo. Esto indica que la retroalimentación proporcionada por los jefes no es adecuada y no existe un nivel de confianza que facilite una mejor comunicación e interacción entre ambas partes. Así también Figueroa (2023) mostró en su estudio una asociación fuerte e importante entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral ($r = ,781$). Por lo que, muestra que a mayor comunicación mayor será el desempeño que se refleja. Esta idea es respaldada por Ramos et al. (2017), quienes afirman que la comunicación organizacional constituye una herramienta estratégica fundamental, ya que facilita la transferencia fluida y eficaz de información entre los diferentes niveles de la organización. Su propósito central radica en articular las necesidades e intereses institucionales con los del personal y los diversos actores del entorno, promoviendo así la cohesión interna y la proyección externa de la organización. En esta misma línea, Pedraza (2022) muestra que el desempeño organizacional como el grado en que los empleados ejecutan de manera eficiente y responsable sus funciones, lo cual

está estrechamente vinculado a la calidad de la comunicación, al influir directamente en la claridad de roles, el compromiso laboral y la toma de decisiones.

El resultado estadístico R de Pearson de ,598 y Sig.= 0.000 refleja la existencia de una correlación positiva moderada entre la comunicación interna y el desempeño del personal de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024, lo cual refleja que a mayor comunicación interna aumentaría el desempeño. Los alcances obtenidos se contrastaron con el estudio realizado por Paredes y Quiroz (2021) quienes plasman la correlación entre la comunicación y el desempeño laboral reflejando un coeficiente de Spearman de 0.268 y un sig. 0.000. Esto quiere decir que, en tanto que la empresa haga uso de una mejor comunicación, traerá consecuencias positivas en el desempeño. A tal efecto, las organizaciones deben considerar un mayor y continuo uso de la comunicación interna para obtener un eficiente desempeño laboral. Esta afirmación es respaldada por Ochoa y Vicuña (2021), así como por Ramos et al. (2017), quienes sostienen que la comunicación constituye un proceso dinámico y continuo mediante el cual se transmiten conocimientos, información y emociones. En contextos organizacionales, este proceso resulta esencial para la formación integral de las personas, ya que facilita la comprensión de las dinámicas del equipo de trabajo. Además, permite evaluar el desempeño y la productividad a través de herramientas como entrevistas, observaciones directas y visitas a las distintas áreas operativas, contribuyendo así a una gestión efectiva del talento en la conformación de un mejor clima laboral.

El resultado estadístico R de Pearson de ,525 y un Sig. de 0.000 demuestra una correlación moderada entre la comunicación externa y el desempeño del personal de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024, reflejando que a mayor comunicación externa mayor será el desempeño. Los resultados se contrastan con el estudio realizado por Núñez et al. (2023) el cual presenta una correlación entre las dimensiones transmisión de información y rendimiento laboral reflejando un coeficiente de Spearman de Rho = 0,679 y un Sig. de 0.000, que evidenciaron una asociación positiva de rango moderado. Esto indica que la mejora en la transmisión de información en la empresa también tiende a incrementarse el rendimiento del personal de la empresa. En ese sentido, las organizaciones deben fortalecer los canales y procesos de comunicación externa como una estrategia clave para optimizar el rendimiento laboral, brindando la importancia adecuada a la manifestación de información. Esto es respaldado por Ramírez et al. (2019) sostienen

que la comunicación cumple una función esencial como mecanismo de vinculación entre la organización y su entorno externo. Destacan que una transmisión de información clara, oportuna y efectiva no solo es fundamental para mantener la relevancia institucional, sino también para fortalecer la adaptabilidad, la toma de decisiones estratégicas y la construcción de relaciones sostenibles con los distintos grupos de interés.

El coeficiente de Pearson de ,637 y un Sig. de 0.000 ponen de manifiesto una correlación positiva moderada entre la comunicación no verbal y el desempeño en el trabajo del personal de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024. Los resultados se contrastan con el estudio realizado por Remicio (2021) el cual evidenció una correlación moderada entre la comunicación no verbal y desempeño del personal ($r=,516$; $p = 0.000$). Los alcances obtenidos indican que una adecuada gestión de la comunicación no verbal incluyendo expresiones faciales y la fuerza de voz, impactan de forma importante en el rendimiento del personal al favorecer un entorno de trabajo más claro, empático y efectivo en la transmisión de mensajes. Por lo cual, Rubianes (2022) respalda esta perspectiva al señalar que la comunicación humana se manifiesta tanto en formas verbales como no verbales. Sostiene que todo acto comunicativo no se limita únicamente al lenguaje hablado, sino que está constantemente acompañado, matizado e incluso transformado por elementos no verbales como gestos, posturas, expresiones faciales y contacto visual. Estos componentes no verbales no solo complementan la información transmitida, sino que pueden modificar su interpretación, influyendo significativamente en la eficacia y el sentido del mensaje.

5. CONCLUSIONES

Existe una correlación positiva moderada entre los constructos en los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024, con un resultado de R de Pearson de ,649 a un nivel de significación de 0.000. Esto puede ser explicado con base a los resultados descriptivos permiten observar que casi la cuarta parte (22.2%) de los colaboradores percibió la relación en una escala mala, mientras que la mitad (50.0%) en una escala regular y poco más de la cuarta parte (27.8%) en una escala buena.

Existe una correlación positiva moderada entre la comunicación interna y el desempeño en el trabajo del personal de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024, con un resultado de R de Pearson de ,598 a un nivel de significación de 0.000. Esto puede ser explicado con el resultado descriptivo adquirido, donde se observa que poco más de la cuarta parte (31,5%) de los colaboradores percibió esta relación en una escala mala, casi la mitad (44.4%) la consideró en una escala regular y casi la cuarta parte (24.1%) en una escala buena.

Existe una correlación positiva moderada entre la comunicación externa y el desempeño en el trabajo del personal de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024, con un resultado de R de Pearson de ,525 a un nivel de significación de 0.000. Esto puede ser explicado con el resultado descriptivo adquirido, el cual reflejó que casi 1 de cada 4 colaboradores (25.9%) percibió la conexión en una escala mala, más de la mitad (56.5%) en una escala regular, mientras que una proporción reducida (17.6%) en una escala buena.

Existe una correlación positiva moderada entre la comunicación no verbal y el desempeño en el trabajo del personal de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024, con un coeficiente de R de Pearson de ,637 a un nivel de significación de 0.000. Esto puede ser explicado con los resultados descriptivos, observándose que poco menos de la cuarta parte (19.4%) de los colaboradores estiman el vínculo en una escala mala, más de la mitad (56.5%) lo calificó en una escala regular y una proporción baja (24.1%) reflejó sentir una conexión en una escala buena.

5. RECOMENDACIONES

Primero. Se recomienda al gerente general desarrollar e implementar una estrategia integral de comunicación por medio de un consultor externo. Esta debe orientarse a optimizar los canales existentes, fomentar una retroalimentación continua y ofrecer programas de formación que fortalezcan las competencias comunicativas del personal. Del mismo modo, se considera esencial que los líderes de cada área adopten un papel proactivo en este proceso, promoviendo espacios de trabajo colaborativos e inclusivos.

Segundo. Se recomienda al jefe de gestión de personas optimizar los mecanismos de comunicación interna, mediante el diseño e implementación de estrategias que sean claras, inclusivas y de carácter bidireccional. Se sugiere capacitar al personal directivo en competencias comunicacionales, promover espacios de retroalimentación en las diferentes áreas y aprovechar herramientas tecnológicas adecuadas al entorno organizacional.

Tercero. Se recomienda al gerente general y al jefe de marketing optimizar los canales de comunicación externa con proveedores, clientes y otros actores clave. Para ello se sugiere una mayor participación en la expo ferias dirigidas al rubro y mejorar la retroalimentación, fortaleciendo la marca, fomentando alianzas estratégicas, aprovechando las herramientas digitales. Adicional a ello, se sugiere alinear las acciones y metas de la empresa en todos sus niveles, promoviendo el sentido de pertenencia de la persona con la empresa para garantizar una comunicación fluida, efectiva y coherente tanto dentro como fuera de la organización.

Cuarto. Se recomienda a la jefa de gestión de personas refuerce los aspectos de la comunicación no verbal, prestando especial atención al lenguaje corporal, las expresiones faciales, el contacto visual, comunicación digital, gestión documentaria y la postura en las interacciones internas. Para ello, se sugiere la contratación de un coach que brinde formación a los líderes y colaboradores en habilidades comunicativas que integren tanto componentes verbales como no verbales. Asimismo, se sugiere optimizar la presentación de documentos institucionales y la ambientación de los espacios de trabajo, ya que estos también actúan como canales no verbales que reflejan el desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Abreo, J., & Choloquina, R. (2022). *Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la ferretería "Bonilla" en el Cantón La Maná, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi] Repositorio de la Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9148>
- Aldaz, A., Alvarado, W., Castro, N., & Fajardo, C. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382-1393. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio de la Universidad de Lima <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4>
- Báez, R., Zayas, P., Velázquez, R., & Lao, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&nrm=iso
- Banco Central de Cuba (2022, junio). *Importancia de la comunicación en las organizaciones*. BC. <https://www.bc.gob.cu/noticia/importancia-de-laa-comunicacion-en-las-organizaciones/1447>
- Barrientos, C., Bustos, J., Vanegas, M., & Pérez, J. (2024). Análisis factorial confirmatorio de la escala de desempeño laboral en profesionistas del Valle de México durante el Confinamiento por COVID 19. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 17(49), 111-130. <https://doi.org/10.35588/3jhkjt94>
- Barroso, C., & Pérez, E. (2023). La importancia de la comunicación productiva en las organizaciones. *Correspondencias & Análisis*, 1(17), 71-90. <https://doi.org/10.24265/cian.2023.n17.030020>
- Bautista R., & Pérez, F. (2021). Gestión estratégica del riesgo y su importancia en las buenas prácticas empresariales. *Revista Eruditus*, 2(1), 9-24. <https://doi.org/10.35290/re.v2n1.2021.383>
- Bustos, B., García, C., & Romero, C. (2025). Relevancia de la comunicación organizacional en el ámbito de la salud pública y laboral. *Archivos de*

- Prevención de Riesgos Laborales*, 28(2), 44-57.
<https://archivosdeprevencion.eu/index.php/aprl/article/view/506>
- Cafiel, Y. (2021). Reseña del libro motivación y personalidad de Abraham Maslow. *Ciencias Sociales y Educación*, 10(20), 327-333.
<https://doi.org/10.22395/csye.v10n20a16>
- Castañeda, D. (2021). La teoría de redes en las investigaciones jurídicas: Una revisión de la literatura. *Revista Estudios Socio Jurídicos*, 23(2), 203-218. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.9359>
- Cenepo, A., & Gonzales, A. (2023). Motivación y desempeño en colaboradores empresariales. *Revista de Investigación de Estudiantes de Psicología*, 1(1), 30–39. <https://doi.org/10.18050/jang.1.1.2023.3>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos*. McGraw-Hill.
- Chuchón, A. (2024). Influencia del desempeño laboral en la efectividad de la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos Educación Política y Valores*, 11(1), 12-27. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i1.3777>
- Contreras, O., & Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. <https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- Corrales, F., & Neira, E. (2022). Group skills and organizational communication in times of COVID-19. *Visual Review. International Visual Culture Review Revista Internacional de Cultura Visual*, 11(3), 1–11. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v9.3672>
- Dávila, R., Agüero, E., Palomino, J., & Zapana, D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 576-583. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100576&lng=es&tlng=es.
- De Los Ríos, M. (2021). *Comunicación organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una agroindustria de Trujillo* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_01aeefb30df682890babfce9f66b7773/Description#tabnav

- Dolores, E., Salazar, J., & Valdivia, M. (2022). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el desarrollo educativo*, 13(26), 45-58. <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Editora Perú (2023, junio). *Organizaciones peruanas lideran con 89.2% “engagement” laboral en Latinoamérica*. Editora Perú. <https://andina.pe/agencia/noticia-organizaciones-peruanas-lideran-892-engagement-laboral-latinoamerica-952158.aspx>
- Esguerra, G. (2022). Efecto del liderazgo ético sobre la creatividad de los empleados: una revisión del estado de la investigación. *Estudios Gerenciales*, 1(1), 109-119. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.162.4472>
- Fajardo, G., & Nivia, A. (2016) *Relaciones públicas y comunicación organizacional. Ejes de la comunicación Guías de conceptos y saberes*. Tadeo Lozano.
- Figuroa, C. (2023). *Comunicación organizacional y desempeño laboral en el área de crédito vehicular de una entidad financiera, distrito de La Molina (Lima-Perú)* [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Perú]. Repositorio de la Universidad Científica del Perú. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/3001>
- Garnique, G. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de Inmunización contra la COVID, Lambayeque* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96632>
- Genovese, C. (2023). Las teorías motivacionales: Perspectiva desde los administradores. *Centro de Estudios de Administración*, 7(1), 44-58. <https://ojs.uns.edu.ar/cea/article/view/4433>
- Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de investigación en psicología*, 25(1), 63-81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Gil, L., Martínez, G., & Rodríguez, C. (2022). Estilos de comunicación: Una revisión teórica hacia las habilidades directivas en las organizaciones. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 85–96. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.85>
- Gonzales, Z. (2023, octubre). *Asertividad en conversaciones difíciles: un reto en el ámbito laboral. Estrategias & negocios*.

<https://www.estrategiaynegocios.net/empresasymanagement/asertividad-en-conversaciones-dificiles-un-reto-en-el-ambito-laboral-GP12593476>

- Guerrero, F. (2024). Latin American organizational communication in constant evolution. *Rotura: Revista de Comunicação, Cultura e Artes*, 4(1), 156-169. <https://doi.org/10.34623/7rny-g363>
- Guerrero, M., Sotelo, J., & Cabezuelo, F. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *ADResearch ESIC International Journal of Communication Research*, 2(7), 206-215. <https://doi.org/10.7263/adresic-27-206>
- Gutiérrez, A., & Rodríguez, S. (2022). *Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coesti SA, Arequipa 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_31098c1b68ea375bc5c40d6e5e07c122
- Hernández, O. (2022). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 15-29. <https://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/1442>
- Hernández, R., Baptista, P., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Huamanlazo, E. (2023). *Comunicación organizacional y desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. *Repositorio de la Universidad Privada del Norte*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_eca8e87367a11a77f04e585bb879f427
- Juárez, B. (2022, abril). *El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo*. *El Economista*. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/EI-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De Vet, H., & Van Der Beek, A. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of occupational and environmental medicine*, 56(3), 331-337. <https://doi.org/10.1097/jom.000000000000113>

- Marín, J., & Delgado, J. (2020). Desempeño laboral en la gestión municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
- Meroussis, G. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral: Una revisión sistemática* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio de la Universidad Señor de Sipán <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9840>
- Montes, Y., Barros, C., & Castillo, S. (2022). Metodología de investigación en emprendimiento: Una estrategia para la producción científica de docentes universitarios. *Revista de Ciencias Sociales*, 18(2), 381-390. <https://www.redalyc.org/journal/280/28070565025/28070565025.pdf>
- Morales, J., Guallpa, A., & Troya, S. (2023). Escala lingüística neutrosófica para la valoración del conocimiento sobre uso de antibiótico de mayor frecuencia en infecciones odontológicas. *Revista Asociación Latinoamericana de Ciencias Neutrosóficas*, 2(6), 40-47. <https://fs.unm.edu/NCML2/index.php/112/article/view/302/897>
- Moreno, P., Sumba, R., & Villafuerte, N. (2022). Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Moscoso, I., Cruz, R., & Aceituno, C. (2022). *Rompiendo paradigmas en la investigación científica*. Colección Bicentenario.
- Núñez, A., & Yengle, K. (2021). *Comunicación efectiva y rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales S.A.C., Trujillo, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84265>
- Núñez, D., Mansfield, A., & Meza, M. (2023). La psicología y la comunicación humana. *Conducta Científica*, 6(1), 30-38. <https://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/conductacientifica/article/view/277>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de tesis*. Ediciones de la U.
- Ochoa, A., & Vicuña, C. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de transportes Shon's* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16858>

- Padilla, P. (2021, julio). *Características de la evaluación del desempeño*. *Gestión de personas y administración pública*. Blog de Padilla Ruiz. <https://pedropadillaruz.es/caracteristicas-de-la-evaluacion-del-desempeno/>
- Paredes, P., & Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 1(46), 81-93. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>
- Pedraza, N. (2022). Job satisfaction and organizational commitment of human capital in performance in higher education institutions. *RIDE Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 10(20), 144-159. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Pelayo, A., & Quispe, A. (2023) *Comunicación organizacional y desempeño laboral en trabajadores de instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/114290>
- Plasencia, Y. (2020). *Comunicación organizacional y desempeño laboral: una revisión sistemática de la literatura científica, durante el periodo 2010 a 2020* [Trabajo de investigación, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/26263>
- Ramírez, J., Olekalns, M., & Adair, W. (2019). Normatively speaking: Do cultural norms influence negotiation, conflict management, and communication? *Negotiation and Conflict Management Research*, 12(2), 146-160. <https://doi.org/10.1111/NCMR.12155>
- Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: the case of the individual work performance questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195-205. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Ramos, W., Paredes, M., Teran, P., & Lema, L. (2017). *Comunicación organizacional*. Morata.
- Redacción (2023, mayo). *La mala comunicación entre los directivos y sus equipos es principal motivo de ciber incidentes en el 65% de las empresas*. RRHH Digital. <https://www.rrhhdigital.com/secciones/tecnologia-e-innovacion/156335/La-mala-comunicacion-entre-los-directivos-y-sus-equipos-es-principal-motivo-de-ciberincidentes-en-el-65-de-las-empresas/>

- Remicio, P. (2021). *Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café café del Perú, Miraflores – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1367>
- Riera A., Vera F., & Mariscal Z. (2020) Variables significativas en el desempeño laboral: Un análisis cuantitativo. *Revista Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(20), 45-61. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2156>
- Robinson, B. (2023, mayo). *10 ways to get noticed at work Without becoming a ‘Loud Laborer’*. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/bryanrobinson/2023/10/02/10-ways-to-get-noticed-at-work-without-becoming-a-loud-laborer/?sh=67c15f294692>
- Rodríguez, L., & Ordaz, A. (2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(18), 28-40. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126>
- Romani, T., & Terbullino, I. (2022). *Comunicación organizacional interna y desempeño laboral en la empresa MY Rafo Representaciones E.I.R.L. – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12207>
- Rubianes, C. (2022). *Eficacia de la comunicación enfermera con pacientes en situación terminal y su familia: Una revisión bibliográfica* [Tesis de pregrado, Universidad de la Coruña]. Repositorio de la Universidad de la Coruña. https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/31646/RubianesLeyva_Christian_TFG_2022.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Sacan, J., Ramírez, G., Reinoso, P., & Diaz, K. (2025). Comunicación organizacional e Imagen Corporativa: Claves para el posicionamiento mediante el uso de estrategias y herramientas digitales. *Revista Científica Multidisciplinar Generando*, 6(1),15-31. <https://doi.org/10.60100/rcmg.v6i1.531>
- Sánchez, D. (2023). Relación del conflicto organizacional y desempeño laboral en instituciones públicas de salud. *Enfermería investiga*, 8(2), 60-67. <https://doi.org/10.31243/ei.uta.v8i2.2005.2023>

- Sanchez, I., Alvarado, S., Martínez, R., Niebla, J., Moreno, D., & Inzunza, P. (2024). Meditación y desempeño laboral (Job Performance). Una revisión teórica en las dimensiones de comportamiento cívico y contraproducente. *Administración y organizaciones*, 27(53), 22-35. <https://doi.org/10.24275/MLKY4429>
- Siavichay, E., Cárdenas, M., Vega, L., Asanza, D., & Barragán, M. (2023). Customers' Perception on Service Quality: An Empirical Study. *Maskana*, 14(1), 9–21. <https://doi.org/10.18537/mskn.14.01.01>
- Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra de investigación*. Morata.
- Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, Neiser (2022). Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Ullauri, M., Benítez, K., Zambrano, K., & Gálvez, K. (2024). Comunicación asertiva y desempeño laboral como estrategia para mejorar la educación. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(106), 745-759. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9394094>
- Urquiza, L., Duarte, M., León, P., & Trelles, I. (2024). Análisis de la comunicación externa en las redes sociales de la Universidad Técnica de Babahoyo. *Estrategia y gestión universitaria*, 12(2), 571-595. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12594521>
- Valle, D., Vásquez, D., Soria, J., & Zambrano, M. (2023). Relación ente la comunicación corporativa y la imagen corporativa. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en comunicación, marketing y empresa Reicomunicar*, 6(12), 70-84. <https://www.reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/134>
- Vilca, A., De La Cruz, M., Vilca, M., & Loo, A. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *Sciéndo*, 24(3), 147-153. <https://doi.org/10.17268/sciando.2021.018>
- Vivas, A., Solís, D., & Quiñonez, J. (2022). Comunicação organizacional interna como fator determinante no desempenho do trabalho. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, 17(4), 2938-2955. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8800951>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

- Yagual, Y., & Iza, L. (2022). Gestión de comunicación externa para el posicionamiento de la actividad económica en la parroquia Atahualpa. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en comunicación, marketing y empresa Reicomunicar*, 5(9), 81-101.
<https://www.reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/55>
- Ybáñez, I. (2023, junio). *Burnout laboral: seis de cada diez peruanos se sienten agotados por su trabajo*. Infobae.
<https://www.infobae.com/peru/2023/06/03/burnout-laboral-seis-de-cada-diez-peruanos-se-sienten-agotados-por-su-trabajo/>
- Zeballos, Y., Collado, J., & Tito, P. (2022). La comunicación como estrategia de diferenciación competitiva. *Revista Geon*, 9(1), 45-63.
<https://doi.org/10.22579/23463910.757>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de venta de maquinaria agroindustrial,
Villa El Salvador - 2024

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de la empresa de venta de maquinaria</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de la empresa de venta de maquinaria</p>	<p>Hipótesis general La comunicación organizacional se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024.</p> <p>Hipótesis específicas La comunicación interna se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria</p>	Variable: Comunicación organizacional					
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición			
			Comunicación interna	- Comunicación ascendente - Comunicación descendente - Comunicación horizontal	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre			
			Comunicación externa	- Relación con proveedores - Comunicación con clientes				
			Comunicación no verbal	- Comunicación digital - Gestos - Gestión documentaria				
						Variable 02: Desempeño Laboral		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición			
			Desempeño de la tarea	- Calidad de trabajo - Orden en las tareas	Escala de Likert 1. Nunca			

<p>agroindustrial, Villa El Salvador - 2024? ¿Cuál es la relación entre la comunicación externa y el desempeño laboral de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024? ¿Cuál es la relación entre la comunicación no verbal y el desempeño laboral de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024?</p>	<p>agroindustrial, Villa El Salvador - 2024. Determinar la relación entre la comunicación externa y el desempeño laboral de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024. Determinar la relación entre la comunicación no verbal y el desempeño laboral de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador - 2024.</p>	<p>agroindustrial, Villa El Salvador. La comunicación externa se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador. La comunicación no verbal se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de venta de maquinaria agroindustrial, Villa El Salvador.</p>	<p>Desempeño contextual</p> <p>Comportamiento laboral contraproducente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Logro de resultados - Muestra iniciativa por su labor - Retroalimentación efectiva - Desarrolla tareas responsables. - Trabajo creativo - Asume riesgos - Muestra negatividad excesiva - Perjudica a la empresa - Perjudica a sus compañeros - Muestra errores intencionales 	<p>2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre</p>
<p>Diseño de investigación:</p>	<p>Población y Muestra:</p>	<p>Técnicas e instrumentos:</p>		<p>Método de análisis de datos:</p>	
<p>Tipo: Aplicado Diseño: No experimental</p>	<p>Población: 150 colaboradores</p>	<p>Variable 1: Comunicación organizacional Técnica: Encuesta</p>		<p>Estadísticos descriptivos Análisis descriptivo de frecuencia por dimensiones y variables, mediante el</p>	

Enfoque: Cuantitativo	Muestra: 108 colaboradores	Instrumentos: Cuestionario validado por juicio de expertos Variable 2: Desempeño laboral Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario individual de Koopmans	uso del programa SPSS. Asimismo, pruebas de normalidad en las variables de estudio y descripción de las correlaciones de las variables en estudio.
-----------------------	-------------------------------	---	--

Anexo 2. Cuestionarios de recolección de datos

INSTRUMENTO SOBRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Instrucciones: Este cuestionario ha sido diseñado utilizando enunciados breves y de fácil comprensión, con el objetivo de obtener tu percepción sobre la comunicación organizacional. A continuación, por favor, responde con total sinceridad a cada una de las preguntas presentadas, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN INTERNA						
1	Los comentarios o sugerencias que hace a sus superiores son consideradas en la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
2	Sus superiores le transmiten la suficiente confianza y libertad para abordar problemas sobre el trabajo diario.	1	2	3	4	5
3	Con qué frecuencia tus superiores se expresan de manera clara cuando te dan alguna indicación.	1	2	3	4	5
4	La información que brinda tu jefe por medio del correo corporativo promueve una comunicación formal.	1	2	3	4	5
5	El envío de reportes te permite tener una comunicación constante con tus compañeros sobre los resultados del área.	1	2	3	4	5
6	Emplea una comunicación adecuada con tus compañeros que permite agilizar los procesos en el área.	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN EXTERNA						
7	El personal mantiene una comunicación formal con los proveedores.	1	2	3	4	5
8	El personal de ventas está capacitado para mantener una comunicación efectiva con los proveedores.	1	2	3	4	5
9	La interacción con los clientes es frecuente mediante las visitas de campo de manera profesional.	1	2	3	4	5
10	Los colaboradores emplean los medios digitales de manera adecuada al momento de agilizar el envío de información empresarial a los clientes.	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN NO VERBAL						

11	El correo corporativo permite el intercambio de información entre las diferentes áreas de manera profesional.	1	2	3	4	5
12	El uso de WhatsApp permite agilizar el envío de información sobre los avances de la productividad.	1	2	3	4	5
13	Los gestos son un medio que facilita la comunicación entre colaboradores.	1	2	3	4	5
14	Los gestos son transmitidos de manera ética al momento de comunicarse con los colaboradores del área de trabajo.	1	2	3	4	5
15	Los documentos están gestionados adecuadamente para facilitar la absolución de solicitudes. (la disponibilidad, inmediatez y acceso de la documentación).	1	2	3	4	5
16	Una buena gestión documentaria fortalece la comunicación entre los colaboradores.	1	2	3	4	5

INSTRUMENTO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: Este cuestionario ha sido diseñado utilizando enunciados breves y de fácil comprensión, con el objetivo de obtener tu percepción sobre el desempeño laboral. A continuación, por favor, responde con total sinceridad a cada una de las preguntas presentadas, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
DESEMPEÑO DE LA TAREA						
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.	1	2	3	4	5
2	He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo.	1	2	3	4	5
3	He sido capaz de establecer prioridades.	1	2	3	4	5
4	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.	1	2	3	4	5
5	He gestionado bien mi tiempo con mis actividades dentro del área.	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO CONTEXTUAL						
6	He tenido la iniciativa de empezar un trabajo nuevo apenas termino la tarea anterior.	1	2	3	4	5
7	He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles.	1	2	3	4	5
8	Me preocupo por mantener actualizado mis conocimientos sobre mi puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
9	He trabajado para mantener al día mis competencias laborales.	1	2	3	4	5
10	Planteo soluciones creativas para resolver nuevos problemas.	1	2	3	4	5
11	Asumo responsabilidades adicionales a las que me asignan.	1	2	3	4	5
12	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.	1	2	3	4	5
13	Participo activamente en reuniones o consultas laborales.	1	2	3	4	5
COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCENTE						
14	Te quejas de los asuntos sin importancia en el trabajo.	1	2	3	4	5
15	Empeoro los problemas que se presentaron en el trabajo.	1	2	3	4	5
16	Te enfocas en los aspectos negativos de la empresa, en lugar de enfocarte en los aspectos positivos.	1	2	3	4	5

17	Comento sobre los aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	1	2	3	4	5
18	Comento aspectos negativos de mi trabajo con personas ajenas a la empresa.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Validación de instrumento por Juicio de Expertos

Validación del instrumento: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:

Dr. CRISTÓFOMO OLIVARES, Jorge Antonio

DNI: 09288593

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:

Dr. CRISTÓFOMO OLIVARES, Jorge Antonio

DNI: 09288593

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:

Hg. Relamozo Ríos Danny

DNI: 03695192

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: **DESEMPEÑO LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:

Hg. Relamozo Ríos Danny

DNI: 03695192

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg./Lic./Ing.:

..... Mg. Econ. Judith Acasio Tuelo DNI: 71830455.....

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg./Lic./Ing.:

..... Mg. Econ. Judith Acasio Tuelo DNI: 71830455.....


Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Índice de coincidencia

ASTOQUILCA CISNEROS, Erick Mau LLICAHUA HUAMANI, Sadith
TESIS PARA REPOSITORIO _ ERICK ASTOQUILCA & SADITH LLICACHUA.docx

Similitud 19% Marcas de alerta Escritura con IA *%

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE VENTA DE MAQUINARIA AGROINDUSTRIAL, VILLA EL SALVADOR - 2024

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Autores
ASTOQUILCA CISNEROS, Erick Mauro (ORCID: 0000-0001-6057-8726)
LLICAHUA HUAMANI, Sadith (ORCID: 0000-0003-0772-4725)

Asesor
DR. MARCELO GUISPE, Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-0128-0123)

Página 1 de 57 12660 palabras 138%

19% Similitud general

Fuentes
Mostrar las fuentes solapadas

Fuente	Similitud	Bloques de texto	Palabras coincidentes
Internet repositorio.autonoma.edu.pe	12%	69	1079
Internet hdl.handle.net	<1%	9	85

Anexo 5. Base de datos

N°	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL															
	V10001	V10002	V10003	V10004	V10005	V10006	V10007	V10008	V10009	V10010	V100011	V100012	V100013	V100014	V100015	V100016
1	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	1	1	4	4
8	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4
9	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
10	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	3	3	2	4	4	4	2	2	4	3	2	4	2	2	2	2
12	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
15	3	4	5	5	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	3	4
16	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	2	3	5	5
17	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
18	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5
19	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
20	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4
21	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
23	4	5	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	5
24	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
28	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
31	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
37	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5
38	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	2	5	4	5
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	4	4	5	5	2	4	2	3	3	5	5	5	5
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5
44	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
45	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
46	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
47	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3
49	3	3	3	4	2	3	1	1	1	1	1	3	2	2	4	4
50	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
52	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	5
53	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
54	4	5	5	1	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4
55	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5
56	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4
57	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
58	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
62	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
63	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
64	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
65	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	1	1	2	5	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	2	4
68	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	3	4	4	5	5
69	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5
72	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5
75	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	3	4	4
76	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5
79	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	4	2	5	5	5
84	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
85	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	5
86	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
87	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3
88	2	1	3	1	3	1	1	3	5	1	3	5	5	5	3	5
89	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
91	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5
93	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5
97	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
98	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4	3	2	5	5
99	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3
100	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
101	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	3	3	2	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3
104	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
105	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
106	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3

Nº	DESEMPEÑO LABORAL																	
	V/2001	V/2002	V/2003	V/2004	V/2005	V/2006	V/2007	V/2008	V/2009	V/2010	V/2011	V/2012	V/2013	V/2014	V/2015	V/2016	V/2017	V/2018
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	1	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	1	1
3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	1	1	4	1	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	1	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	1	1	2	2
6	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	1	1	5	1	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	2
8	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	1	1	2	2	2
9	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2
10	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	1	5
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	1
12	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	1	2	1	2
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	1	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4
15	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	1	1	2	1
16	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	3	1	2	1
17	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	1	2	4	2
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	1	3	2
19	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	1	1	2	5
20	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	2	1	4	1	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	3	1	1
23	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	2	1	1	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	2	2
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	4	5
26	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	1	2
27	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	2	1	4	2	2
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	1	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	2	1	4
30	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	1	2	3	2
31	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	4	3	1
33	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	3	5	1	1	3	1	5
34	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	1	2	2	2
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	1	1
36	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	1	1	3	1	5
37	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	1	5
38	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	1	1	1	2	1	1
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	1	1	2	1
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	4	4	5
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	1	1	4	1	5
44	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
45	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	2	1	1	1
46	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	2	2	4	4	2
47	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	1	2	2
48	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	1	4	1	4
49	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	1	3	1	5	3	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	3	1
52	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	2	3	3	2
53	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	1	1	1	1	4
54	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	2	1	3	2
55	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	2	1	3	1	5
56	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	1	1	5	1
57	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	1	1	1	4
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	1	4	2	1
59	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1	1	3	1	3
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	1	1	3	1	4
61	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2
62	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	4	1	5
63	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	1	5	5	3
64	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	2	1	4	1	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2
66	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	2	1	4	1
67	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4
68	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	2	5	1
69	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	1
70	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	1	1	1	4
71	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	2	1	1	2
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	1	5
74	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	1	1	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	5
76	5	5	4	4	4	5	4	2	5	3	5	3	3	1	1	4	1	3
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1
78	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	1	2	1	1
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	1	1	1	1
80	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	2	2
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	3	5
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	3	1	4
84	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	2	4	1	3
85	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	1	3	1	2
86	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	4	1	3
87	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	1	4	2	1
88	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	4	5	1	1	1	3	1
89	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	1	1	1	1
90	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	2	2	2	2	4
91	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	2	3	5	3	1	3	1	4
92	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	1	2	3	1	1
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	1	5
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	1	3	1	3
95	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	1	3	1	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	2	1
97	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	1	3	1	5
98	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	1	1	4	1	5
99	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	2	1	1	2	2
100	5	5	2	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1
101	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	3	4	3	1	2	1	