

# 06

Recibido: 17 de octubre del 2025

Aceptado: 17 de noviembre del 2025

Publicado: 12 de diciembre del 2025

DOI: <https://doi.org/10.57175/evsos.v4i2.294>

## **La comunicación laboral y su impacto en el desempeño de los trabajadores en una empresa de servicio de Chimbote-2025.**

### ***Workplace communication and its impact on the performance of workers in a service company in Chimbote-2025.***

Aguilar Ojeda, Nayeli Carolay<sup>1</sup>, Azabache Lobato, Maximo Adriano<sup>2</sup>, Vasquez Bada, Jeraldin Mileni<sup>3</sup>, Vela Guevara, Renzo Marcelo<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

[naguilaroj@ucvvirtual.edu.pe](mailto:naguilaroj@ucvvirtual.edu.pe).  [orcid.org/0009-0008-6921-8397](https://orcid.org/0009-0008-6921-8397)

<sup>2</sup> Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

[mazabachel@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mazabachel@ucvvirtual.edu.pe).  [orcid.org/0009-0000-8072-4452](https://orcid.org/0009-0000-8072-4452)

<sup>3</sup> Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

[jevasquezba@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jevasquezba@ucvvirtual.edu.pe).  [orcid.org/0009-0002-4535-1683](https://orcid.org/0009-0002-4535-1683)

<sup>4</sup> Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

[rmvelav@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rmvelav@ucvvirtual.edu.pe).  [orcid.org/0009-0008-4101-4288](https://orcid.org/0009-0008-4101-4288)

## **Resumen**

Este artículo surgió por una idea de investigación que buscó indagar sobre la comunicación laboral y cómo esta impactaba en el desempeño de cada trabajador en una empresa. Por tanto, el objetivo de esta investigación fue determinar el impacto de la comunicación laboral en el desempeño de los trabajadores en una empresa de servicio de Chimbote-2025. La metodología que se empleó fue de tipo básica, adoptó un enfoque cuantitativo, no experimental, ya que se recopilaban los resultados mediante datos numéricos, obtenidos en colaboración con la empresa donde se implementó el instrumento previamente planteado. Respecto a los resultados, se encontró una relación significativa entre la comunicación laboral y el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa, puesto que la comunicación impactó en un 59.4% sobre el desempeño laboral. Asimismo, se encontró relación entre la comunicación horizontal y el desempeño de los trabajadores, ya que impactó en un 55.5% sobre el desempeño laboral. Se concluyó que la comunicación sí llegó a impactar el desempeño laboral, en especial la comunicación horizontal.

**Palabras claves:** comunicación, ambiente de trabajo, relaciones interpersonales, productividad laboral.

**Abstract**

This article originated from a research idea that aimed to investigate workplace communication and how it impacted each employee's performance within a company. Therefore, the objective of this research was to determine the impact of workplace communication on employee performance in a service company in Chimbote–2025. The methodology used was basic in type, with a quantitative, non-experimental approach, as the results were collected through numerical data obtained in collaboration with the company where the previously designed instrument was implemented. Regarding the results, a significant relationship was found between workplace communication and employee performance within the company, since communication had a 59.4% impact on job performance. Likewise, a relationship was found between horizontal communication and employee performance, as it had a 55.5% impact on job performance. It was concluded that communication did indeed impact job performance, especially horizontal communication.

**Keywords:** communication, work environment, interpersonal relationships, work productivity.

## **Introducción**

La comunicación en el entorno laboral es un elemento fundamental para el funcionamiento eficaz de una organización, Investigaciones recientes señalan que la comunicación interna y el liderazgo organizacional contribuyen a generar confianza en los trabajadores, fortaleciendo su compromiso y su desempeño dentro de la organización (Men, 2021).

Diversos estudios internacionales han demostrado que la comunicación interna no solo facilita la coordinación organizacional, sino que también fortalece el compromiso de los empleados y contribuye a la construcción de una cultura emocional positiva, influyendo de manera directa en su desempeño laboral (Men & Yue, 2019). En el ámbito internacional, investigaciones empíricas han demostrado que la calidad de la comunicación interna contribuye a la construcción de una cultura organizacional positiva, incrementa el compromiso laboral y mejora el desempeño de los trabajadores (Men & Yue, 2019), ya que influye directamente en el clima organizacional, el compromiso de los empleados y su rendimiento. Según Castro et al. (2017), citado por Gómez et al. (2023), una buena comunicación permite atender quejas, resolver dudas y transmitir indicaciones adecuadamente.

La presente investigación se realizó en una empresa local de gestión de residuos y mantenimiento, donde se aplicó un test de clima laboral. Los resultados evidenciaron deficiencias en la comunicación interna, especialmente a través de medios digitales, lo que dificultaba la transmisión clara de indicaciones (Aguilar et al., 2024).

Con esta finalidad, el planteamiento del problema de investigación se formuló mediante la siguiente pregunta: “¿Cómo la comunicación laboral impacta en el desempeño de los trabajadores en una empresa de servicio de Chimbote-2025?”. De manera específica, se planeó los siguientes problemas específicos: ¿De qué manera la comunicación descendente impacta en el desempeño de los trabajadores en una empresa de servicio de Chimbote-2025?; ¿De qué manera la comunicación ascendente impacta en el desempeño de los trabajadores en una empresa de

servicio de Chimbote-2025?; ¿De qué manera la comunicación horizontal impacta en el desempeño de los trabajadores en una empresa de servicio de Chimbote-2025?

Por lo tanto, el objetivo general de este estudio es determinar el impacto de la comunicación laboral en el desempeño de los trabajadores en una empresa de servicio de Chimbote-2025. Para lograr este cometido, se planteó los siguientes objetivos específicos: Establecer el impacto de la comunicación descendente en el desempeño de los trabajadores en una empresa de servicio de Chimbote-2025. Establecer el impacto comunicación ascendente en el desempeño de los trabajadores en una empresa de servicio de Chimbote-2025. Establecer el impacto de la comunicación horizontal en el desempeño de los trabajadores en una empresa de servicio de Chimbote-2025.

## **1. Desarrollo**

### **1.1. Teoría**

Desde una perspectiva teórica, Pacheco y Alvarez (2022) la comunicación interna que se da dentro de la organización entre los miembros, donde se busca un buen clima laboral, ayudar a la mejora de sus capacidades y facilita la integración con el objetivo de cumplir los objetivos corporativos. Desde una perspectiva organizacional integral, la comunicación interna es considerada un sistema estratégico que articula procesos, relaciones y flujos informativos dentro de la organización, contribuyendo a la coordinación institucional y al logro de objetivos corporativos (Welch & Jackson, 2007).

En el ámbito internacional, diversos estudios han demostrado que la comunicación interna constituye un factor determinante para mejorar el rendimiento organizacional y fortalecer la coordinación institucional (Kim & Kim, 2021). En esta línea, investigaciones previas evidencian que una comunicación organizacional eficaz favorece el engagement laboral, fortalece las relaciones entre los trabajadores y mejora los resultados organizacionales (Karanges et al., 2015).

De forma complementaria, estudios empíricos han evidenciado que una comunicación organizacional efectiva incrementa el engagement laboral, fortalece las relaciones interpersonales y favorece el rendimiento del personal (Karanges et al., 2015). Por otro lado, Zapata, et al., (2021) Destacó la teoría clásica de Henry Fayol, Frederick Taylor, y Max Weber donde la comunicación descendente predomina, pues para que el desempeño funcione los trabajadores deben recibir órdenes de un líder y rendir cuentas a este mismo.

Asimismo, según Pacheco y Alvarez (2022) la teoría humanística busca que la comunicación dentro de una organización fortalezca las relaciones entre miembros para un mejor desempeño. En este sentido, el clima comunicacional organizacional se vincula directamente con los resultados laborales, ya que una comunicación efectiva favorece la motivación, la cooperación y el desempeño de los trabajadores (Bakar & Mustaffa, 2013).

Desde enfoques contemporáneos, la comunicación interna también es considerada un mecanismo clave para generar compromiso organizacional. Verčič y Vokič (2017) señalan que una comunicación organizacional efectiva favorece la participación de los trabajadores y fortalece su vinculación con los objetivos institucionales.

Asimismo, la comunicación organizacional se vincula con la participación activa de los empleados. Ruck et al. (2017) sostienen que la voz del trabajador y la retroalimentación interna constituyen antecedentes fundamentales del compromiso laboral y del desempeño organizacional.

Por último, Figueroa y Salas (2024) mencionan que la comunicación ascendente es un componente esencial dentro de las estructuras organizacionales, ya que permite que los colaboradores transmitan información, ideas, inquietudes o sugerencias a los niveles jerárquicos superiores. En esta línea, la transparencia organizacional y la posibilidad de expresar opiniones dentro de la empresa fortalecen la participación de los trabajadores y su vinculación con los objetivos institucionales (Neill & Bowen, 2021).

## 1.2. Metodología

Macetas y Carhuancho (2024) indican que la comunicación laboral es el proceso de intercambio de información dentro de la estructura organizacional, cuya deficiencia puede provocar desmotivación y baja productividad. Esta se divide en tres dimensiones: descendente, ascendente y horizontal. Por otro lado, Bautista (2021) define el desempeño laboral como el conjunto de acciones de los trabajadores orientadas al cumplimiento de tareas, trabajo en equipo y logro de objetivos organizacionales.

La población del estudio estuvo conformada por 16 trabajadores de una empresa de gestión de residuos y mantenimiento, pertenecientes a las áreas de administración, contabilidad y logística. Dado el número reducido, se aplicó un muestreo censal. Los criterios de inclusión fueron trabajadores activos y con consentimiento informado; se excluyeron quienes estuvieran de vacaciones o con ausencias prolongadas.

Para la recolección de datos se utilizó una encuesta con 40 ítems basada en una escala de Likert de cinco niveles. El instrumento fue validado por un experto y mostró alta fiabilidad según el Alfa de Cronbach (0.968 para comunicación laboral y 0.994 para desempeño laboral).

El análisis de datos se abordó desde enfoques cuantitativo (tablas cruzadas) y cualitativo (análisis descriptivo), y se realizaron pruebas de hipótesis para determinar la relación entre variables. Éticamente, la investigación siguió las normativas de la Universidad César Vallejo y de la APA, asegurando el respeto por los participantes, el uso correcto de fuentes y la imparcialidad en el proceso investigativo.

## 1.3. Resultados

**Tabla 1.** *Estadísticas de fiabilidad*

---

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Comunicación Laboral	0.968	20
Desempeño laboral	0.994	20

*Fuente: Elaboración propia*

La tabla 1 describe que en la Variable Comunicación Laboral un Alfa de Cronbach mayor a 0.968, por otro lado, para la variable Desempeño Laboral encontramos un Alfa de Cronbach de 0.994; dando a conocer que ambos tienen un grado de fiabilidad alta.

**Tabla 2.** Estadísticos descriptivos de Comunicación Laboral y Desempeño Laboral

		COMUNICACIÓN LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
N	Válido	16	16
	Perdidos	0	0
Media		65,00	74,31
Mediana		72,00	85,50
Moda		72	20
Desv. Desviación		21,204	27,964
Varianza		449,600	781,963
Asimetría		-1,261	-1,488
Error estándar de asimetría		,564	,564
Curtosis		,939	,719
Error estándar de curtosis		1,091	1,091
Rango		74	77
Mínimo		20	20
Máximo		94	97
Percentiles	25	61,25	71,50
	50	72,00	85,50
	75	77,75	92,50

*Fuente: Elaboración propia*

La tabla 2 describe que los resultados muestran que, en Comunicación Laboral, la mayoría de los participantes obtuvo puntajes cercanos a 72, que es tanto la mediana como la moda, aunque el promedio fue de 65, lo que indica que algunos tuvieron

puntajes bajos que bajaron la media. El mínimo fue 20 y el máximo 94, con una gran diferencia de 74 puntos entre ambos. La desviación estándar fue de 21.20, lo que indica bastante variedad en los resultados. En cuanto al Desempeño Laboral, el promedio fue de 74.31 y la mediana de 85.50, lo que significa que más de la mitad sacó notas altas, pero la moda fue 20, lo cual llama la atención porque es un valor muy bajo que probablemente se repitió. También hubo bastante diferencia entre el mínimo (20) y el máximo (97), con un rango de 77 puntos y una desviación estándar alta de 27.96. En ambas variables, la asimetría fue negativa (-1.261 en comunicación y -1.488 en desempeño), lo que indica que la mayoría sacó puntajes altos y solo unos pocos bajos. Además, la curtosis fue de 0.939 y 0.719, lo que muestra que siguen una curtosis leptocúrtica.

**Tabla 3.** *Prueba de Normalidad*

Pruebas de normalidad			
Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
TOTAL DESEMPEÑO LABORAL	,712	16	,000
COMUNICACIÓN LABORAL	,837	16	,009

*Fuente: Elaboración propia*

Ho: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

La tabla 3 describe que, según la prueba de normalidad, se analizó a Shapiro Wilk, debido a que la muestra fue de 16 personas, siendo esta inferior a 50, así mismo, bajo una significancia de 0.009 siendo esta menor a 0.05, por lo tanto, podemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna la cual menciona que los datos no

siguen una distribución normal por lo que se empleara la prueba correlación de spearman como prueba no paramétrica.

**Tabla 4.** *Relación entre Comunicación laboral y desempeño*

<b>Correlaciones</b>			
		DESEMPEÑO LABORAL	
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,594*
		Sig. (bilateral)	,015
		N	16

*Fuente: Elaboración propia*

La tabla 4 describe que podemos mencionar que, bajo una sig. con un valor de 0.015 siendo este inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna la cual menciona que, existe una relación significativa entre la comunicación laboral y el desempeño de los trabajadores empresariales de manera media positiva, mencionando que la comunicación impacta en un 59.4% sobre el desempeño laboral.

**Tabla 5.** *Relación entre Comunicación descendente y desempeño*

<b>Correlaciones</b>			
		DESEMPEÑO LABORAL	
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Coeficiente de correlación	,453*
		Sig. (bilateral)	,078
		N	16

*Fuente: Elaboración propia*

La tabla 5 describe que con bajo una sig. con un valor de 0.078 siendo este superior a 0.05, se acepta la hipótesis nula la cual menciona que, No existe una relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño de los trabajadores empresariales.

**Tabla 6.** *Relación entre Comunicación ascendente y desempeño*

<b>Correlaciones</b>		
		DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	,497*
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,050
	N	16

*Fuente: Elaboración propia*

La tabla 6 describe que bajo una sig. con un valor de 0.050 siendo este inferior a 0.05, se aceptas la hipótesis nula la cual menciona que, No existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño de los trabajadores empresariales.

**Tabla 7.** *Relación entre Comunicación horizontal y desempeño*

<b>Correlaciones</b>		
		DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	,555*
	Coeficiente de correlación	

---

Sig. (bilateral)	,026
N	16

---

*Fuente: Elaboración propia*

La tabla 7 describe que bajo una sig. con un valor de 0.026 siendo este inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna la cual menciona que, existe una relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño de los trabajadores empresariales de manera media positiva, mencionando que la comunicación horizontal impacta en un 55.5% sobre el desempeño laboral.

## **2. Discusión**

Los resultados del estudio revelan una relación significativa y positiva entre la comunicación laboral y el desempeño de los trabajadores, lo que confirma su papel clave en el entorno organizacional. Este hallazgo coincide con investigaciones recientes que evidencian que la calidad de la comunicación interna influye directamente en los resultados del desempeño y en la efectividad organizacional (Mazzei et al., 2023).

Así mismo este resultado coincide con investigaciones recientes que evidencian que la comunicación interna estratégica influye directamente en el desempeño de los trabajadores y en la efectividad organizacional (Jiang et al., 2022). Se observó que una comunicación clara, oportuna y horizontal mejora el compromiso y la eficacia de los colaboradores, en línea con lo planteado por Pacheco y Álvarez (2022).

Se puede agregar que este hallazgo coincide con estudios realizados en organizaciones de servicios que evidencian que la comunicación interna influye directamente en el rendimiento laboral y en la eficacia organizacional (Lee & Kim, 2021).

De los tres tipos de comunicación analizados, solo la comunicación horizontal mostró una relación significativa con el desempeño, al favorecer la coordinación, el trabajo en equipo y un ambiente colaborativo. Como también puede explicarse

porque la satisfacción con la comunicación interna se relaciona con mayores niveles de compromiso organizacional, lo que influye en el rendimiento laboral de los colaboradores (Abdullah & Antony, 2012).

Adicionalmente este hallazgo se relaciona con la teoría humanista y lo señalado por Figueroa y Salas (2024) sobre su efecto positivo en la cohesión y motivación organizacional. Se destaca también que puede explicarse porque el compromiso laboral se fortalece cuando existen prácticas organizacionales que favorecen el apoyo y la interacción efectiva entre trabajadores, elementos vinculados con el engagement organizacional (Saks, 2022).

Cerrando con la transparencia comunicacional dentro de las organizaciones se asocia con mejores resultados laborales, mayor confianza y mejores relaciones entre los trabajadores (Kang et al., 2020).

En cambio, no se encontró una relación significativa entre la comunicación descendente y ascendente con el desempeño, posiblemente debido a fallas en los canales formales y a estilos de liderazgo autoritarios que dificultan la retroalimentación efectiva, como afirman Martínez (2010) y Hernández et al. (2022).

Finalmente, los instrumentos utilizados mostraron alta confiabilidad, lo que respalda la validez de los hallazgos y permite proponer mejoras organizacionales fundamentadas en evidencia científica.

### **3. Conclusión**

Se evidenció que la comunicación laboral tuvo un impacto significativo y positivo de nivel medio en el desempeño de los trabajadores, lo cual permitió inferir que una interacción clara, oportuna y eficiente entre los miembros de la organización favoreció tanto la productividad como el compromiso laboral.

No se identificó una relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño, lo que indicó que las directrices impartidas por los superiores no generaron un efecto relevante sobre el rendimiento del personal, posiblemente debido a la falta de claridad, formalidad o canales adecuados en dicha transmisión.

No se encontró una relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral, lo que reflejó una limitada influencia de las opiniones, inquietudes o propuestas emitidas por los trabajadores hacia los niveles jerárquicos superiores, afectando el reconocimiento de necesidades o problemáticas internas.

La comunicación horizontal mostró una relación significativa y positiva con el desempeño, demostrando que el intercambio fluido entre compañeros fortaleció el trabajo en equipo, mejoró la coordinación de tareas y favoreció un ambiente colaborativo orientado a los objetivos comunes de la organización.

## Referencias

- Abdullah, Z., & Antony, C. A. (2012). Perception of internal communication satisfaction and organizational commitment. *Corporate Communications*. <https://doi.org/10.1108/13563281211274141>
- Bakar, H. A., & Mustaffa, C. S. (2013). Organizational communication climate and work outcomes. *Corporate Communications*. <https://doi.org/10.1108/13563281311319563>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Choy Vessoni, R. A. (2021). *Modelo explicativo del desempeño laboral basado en el burnout, conciencia, compromiso y percepción del contexto en docentes de una facultad de una universidad privada de Lima Metropolitana* [Tesis de doctorado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9741/Modelo\\_ChoyVessoni\\_Rosana.pdf](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9741/Modelo_ChoyVessoni_Rosana.pdf)
- Figueroa Alvarado, C., & Salas Canales, H. (2024). Comunicación organizacional y desempeño laboral en el Área de Crédito Vehicular de una entidad financiera. *Ius Et Veritas, Revista de Investigación en Ciencias de la Información*. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/26928/22181>
- Gómez-González, A., & Gallardo-Echenique, E. (2023). Impacto de la satisfacción con la comunicación interna en el engagement laboral: Análisis correlacional. *Comunicación y Sociedad*, 1–21. <https://doi.org/10.32870/cys.v2023.8407>

- Jiang, H., Luo, Y., & Kulemeka, O. (2022). Strategic internal communication and employee performance. *Corporate Communications: An International Journal*, 27(1), 18–34. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-09-2020-0106>
- Kang, M., Sung, M., & Kim, J. (2020). Linking communication transparency to employee outcomes. *Journal of Communication Management*, 24(1), 1–18. <https://doi.org/10.1108/JCOM-03-2019-0031>
- Karanges, E., Johnston, K., Beatson, A., & Lings, I. (2015). The influence of internal communication on employee engagement. *Public Relations Review*, 41(1), 129–138. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2014.12.003>
- Kim, S., & Kim, J. N. (2021). The power of internal communication in enhancing organizational performance. *Journal of Communication Management*, 25(1), 1–18. <https://doi.org/10.1108/JCOM-08-2020-0087>
- Lee, Y., & Kim, S. (2021). Internal communication and employee performance in service organizations. *Service Business*, 15(4), 813–831. <https://doi.org/10.1007/s11628-021-00454-6>
- León Yurivilca, L. (2024). Comunicación interna y desempeño laboral en personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Jorge Voto Bernales Corpancho, 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/133962>
- Macetas, M. N., & Carhuanchu-Mendoza, I. M. (2024). Estrategias de comunicación y compromiso organizacional: Impulsores del desempeño laboral. *Espacios*, 45(05), 106–119. <https://doi.org/10.48082/espacios-a24v45n05p08>
- Mazzei, A., Butera, A., & Quaratino, L. (2023). Internal communication quality and employee performance outcomes. *Corporate Communications: An International Journal*. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-02-2022-0024>

- Men, L. R. (2021). Internal communication and leadership in building employee trust. *Public Relations Review*, 47(1), 102030. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.102030>
- Men, L. R., & Yue, C. A. (2019). Creating a positive emotional culture: Effect of internal communication and impact on employee engagement. *Public Relations Review*, 45(3), 101764. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.03.001>
- Neill, M. S., & Bowen, S. A. (2021). Employee voice and organizational transparency. *Public Relations Review*, 47(4), 102052. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102052>
- Ocampo Mallou, C., Delvitto, A., & Di Pasquo, F. M. (2022). Discusiones sobre el concepto de población humana en la investigación epidemiológica del dengue en Argentina. *Revista Colombiana de Filosofía de la Ciencia*, 22(44), e3486. <https://doi.org/10.18270/rcfc.v22i44.3486>
- Pacheco-Rodríguez, M. G., & Alvarez-Avilés, E. A. (2022). La evolución de la comunicación organizacional y su impacto en las nuevas estructuras empresariales. *INNOVA Research Journal*, 7(3.2), 51–71. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2.2022.2149>
- Pérez Flores, A. (2024). Respuesta carta editor “Población y muestra”. *International Journal of Interdisciplinary Dentistry*, 17(2), 67. <https://www.scielo.cl/pdf/ijoid/v17n2/2452-5588-ijoid-17-02-67.pdf>
- Putnam, L., Goldhaber, G., & Garrido, F. (2022). *Fundamentos de comunicación organizacional* 2022. [https://www.researchgate.net/publication/343629110\\_Fundamentos\\_de\\_Comunicacion\\_Organizacional\\_2022](https://www.researchgate.net/publication/343629110_Fundamentos_de_Comunicacion_Organizacional_2022)
- Ruck, K., Welch, M., & Menara, B. (2017). Employee voice: An antecedent to organisational engagement. *Public Relations Review*, 43(5), 904–914. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.04.008>

- Saks, A. M. (2022). Caring human resources management and employee engagement. *Human Resource Management Review*, 32(2), 100835. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2021.100835>
- Sánchez-Solis, Y., Raqui-Ramírez, C., Huaroc-Ponce, E., & Huaroc-Ponce, N. (2024). Importancia de conocer la normalidad de los datos utilizados en los trabajos de investigación por tesis. *Revista de Tecnología, Educación y Docencia*, 17(2), 404–418. <https://doi.org/10.37843/rted.v17i2.554>
- Verčič, A. T., & Vokić, N. P. (2017). Engaging employees through internal communication. *Public Relations Review*, 43(5), 885–893. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.04.005>
- Welch, M., & Jackson, P. R. (2007). Rethinking internal communication. *Corporate Communications: An International Journal*, 12(2), 177–198. <https://doi.org/10.1108/13563280710744847>
- Zapata, M. A., Ossa, L. F., & Osorio Guzmán, J. (2021). *Comunicación: teorías de la comunicación organizacional*. Universidad Tecnológica de Pereira. <https://www.scribd.com/document/503642672/Comunicacion-teorias-de-la-comunicacion-organizacional>