



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Comunicación organizacional y desempeño laboral en trabajadores
de instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORES:

Pelayo Malpartida, Andrea Esthefania (orcid.org/0000-0003-4371-5463)

Quispe Uñaupe, Akemi Jazmin (orcid.org/0000-0001-9712-0444)

ASESOR:

Mg. Damaso Flores, Jesús Liborio (orcid.org/0000-0002-0067-6479)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a Dios, por guiarnos y darnos fuerzas en el proceso de cumplir nuestros objetivos.

Con amor y gratitud a nuestros padres, quienes nos han acompañado en este proceso, motivándonos y enseñándonos a no rendirnos, a nuestras familias y amistades por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A nuestros padres y familiares por su paciencia y soporte absoluto en este proceso universitario. A nuestros docentes que estuvieron en nuestro largo recorrido académico, orientándonos al logro de nuestro objetivo y en especial a nuestro asesor Jesús Damaso por su paciencia y orientación. Por último, a todas nuestras amistades por alentarnos a no rendirnos.⁹

Índice de contenido

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÒRICO.....	6
III. METODOLOGÌA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimiento.....	18
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÒN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de la población según institución educativa	15
Tabla 2. Niveles de la comunicación organizacional	21
Tabla 3. Niveles generales del desempeño laboral	21
Tabla 4. Prueba de normalidad de las variables generales y por dimensiones	22
Tabla 5. Correlación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral	23
Tabla 6. Correlación entre la comunicación organizacional y las dimensiones del desempeño laboral	23
Tabla 7. Análisis comparativo de la comunicación organizacional general y por dimensiones en relación al sexo	24
Tabla 8. Análisis comparativo del desempeño laboral y por dimensiones en relación al sexo	25

Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la comunicación organizacional y desempeño laboral en trabajadores de instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos. El estudio fue básico, de diseño no experimental transversal correlacional, con una muestra de 250 colaboradores de ambos sexos, con edades entre los 18 a 60 años, de tres instituciones educativas públicas. Los instrumentos utilizados fueron, la escala de rendimiento laboral individual (IWPQ) adaptado en el contexto peruano por Geraldo (2022), de 14 ítems y la escala de comunicación organizacional (ECOI-4G) de Gonzales (2018), de 31 ítems. Como resultado se obtuvo un predominio del nivel promedio tanto en la comunicación organizacional y en el desempeño laboral en los trabajadores. La correlación obtenida entre la comunicación organizacional y las dimensiones del desempeño laboral fue directa moderada predominando con la dimensión desempeño en la tarea ($r=.435$), y una correlación inversa muy baja en el comportamiento laboral contraproductivo ($r=-.096$). Asimismo, se encontró que no existen diferencias significativas en los puntajes de ambas variables según el sexo de los colaboradores de las instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos. Finalmente se concluye que existe una relación directa significativa baja ($p<.05$) entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral.

Palabras clave: comunicación organizacional, desempeño laboral, trabajadores, instituciones educativas.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between organizational communication and work performance in workers of public educational institutions in the district of Los Olivos. The study was basic, with a non-experimental cross-correlational design, with a sample of 250 employees of both sexes, aged between 18 and 60, from three public educational institutions. The instruments used were the individual work performance scale (IWPQ) adapted in the Peruvian context by Geraldo (2022), with 14 items, and the organizational communication scale (ECOI-4G) by Gonzales (2018), with 31 items. As a result, a predominance of the average level was obtained both in organizational communication and in the work performance of the workers. The correlation obtained between organizational communication and the dimensions of work performance was moderate direct, predominantly with the task performance dimension ($r=.435$), and a very low inverse correlation in counterproductive work behavior ($r=-.096$). Likewise, it was found that there are no significant differences in the scores of both variables according to the sex of the collaborators of the public educational institutions of the district of Los Olivos. Finally, it is concluded that there is a low significant direct relationship ($p<.05$) between organizational communication and job performance.

Keywords: organizational communication, job performance, workers, educational institutions.

-

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones al igual que una organización, requieren de una adecuada comunicación, puesto que favorecen el desempeño y al carecer de esta, se pueden llegar a producir inconvenientes en cada miembro y las actividades que realicen, ya sea desde el director de la institución, personal administrativo, los docentes o cualquier otro miembro que sea parte del centro educativo (Raffino, 2020).

Asimismo, el carecer de comunicación entre los miembros puede generar un mal funcionamiento en las organizaciones, dicha falta de entendimiento es evidenciado principalmente en los cambios en la metodología de trabajo que surgen de un momento a otro, trayendo consigo un bajo desempeño laboral, además de que no solo afectará a la persona, sino también, podrá ser replicado entre los demás miembros que conformen a la institución (Apolo et al, 2017).

Durante los últimos años debido a la pandemia generada por el COVID — 19, se empleó una serie de cambios en la metodología de trabajo, se implementó las labores de manera remota con la finalidad de salvaguardar la salud y el bienestar de la población en general, esto se vio reflejado en más del 95% de las empresas en el mundo (Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022).

Ante ello, a nivel mundial, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020) refirió que, en las instituciones educativas se presentó desagrado, dificultades e inconformidades sobre las nuevas metodologías de virtualidad; tanto los estudiantes como la plana de trabajadores no se adaptaban con facilidad al uso de la tecnología y pocas veces se hizo caso a dichas molestias.

A su vez, un estudio realizado a 8 países a nivel global, solo en la pandemia se registró un 65% de falta comunicación en las empresas, por un lado, se evidenció un 70% de un diálogo poco efectivo entre el personal de primera línea y los medios de comunicación, así también entre los trabajadores de servicios financieros se observó un 68% y finalmente en la manufactura y la industria automotriz se encontró un 62% de comunicación interna, como consecuencia una disminución del rendimiento laboral en los trabajadores (Hernández, 2022).

Además, en el contexto latinoamericano en Ecuador, Bohórquez et al., (2020) reportaron que el 25,24% de trabajadores, sienten insatisfacción en cuanto a las remuneraciones, prestaciones y honorarios de trabajo pese a que cumplen las horas laborales adecuadamente. Igualmente, en dicho estudio, se identificó que el 62% manifiesta sentirse insatisfecho en su centro de labor. En cuanto al cumplimiento de objetivos, el 62% nunca o casi nunca ha tenido un buen desempeño laboral, ya que, estos presentaban una falta de comunicación interna, lo cual impedía que se realicen adecuadamente las distintas tareas asignadas. (Rodríguez y Lechuga, 2019).

A nivel nacional en Lima Metropolitana, Lauricio y Ticona (2020) identificaron que el 42,8% de los trabajadores limeños, sufren un nivel alto y moderado de agotamiento emocional, lo cual se habría visto reflejado en su desempeño por la falta de comunicación que mantienen durante las jornadas laborales. Ante ello, las instituciones se encuentran preocupadas por encontrar y aplicar estrategias que los ayuden y fortalezcan la comunicación entre los trabajadores, ya que, la comunicación interna es considerada como una de las herramientas más eficientes y necesarias dentro de un entorno laboral (Plasencia, 2020).

La comunicación organizacional y el desempeño son variables que se relacionan directamente, por esto, es necesario promover una participación activa y el involucramiento del personal en las situaciones problemáticas que se presenten en la organización, ya que de lo contrario se obtendrá como respuesta el mal desenvolvimiento por parte de los docentes o cualquier otro miembro que conforme el cuerpo estudiantil (Olivera et al., 2021).

Asimismo, en las instituciones se encuentra un mal manejo de la comunicación interna, por falta o mala organización por parte de directivos, docentes y personal administrativo, al no usar herramientas adecuadas. Esto puede afectar o verse reflejado en los resultados de los objetivos, metas o plan educativo. (Céspedes, 2017).

Por otra parte, cabe resaltar que la pandemia ha dejado consecuencias y cambios en la comunicación e interacción de los trabajadores en las instituciones ya que existió un cambio de lo físico a lo digital. En primera instancia hubo

bastante resistencia, ya que, no todos contaron con la capacidad de adaptarse a las exigencias encomendadas, sin embargo esto obligó al personal a modificar muchas de sus estrategias comunicativas. (Del Pilar, 2019).

Pese a que en la actualidad ya se ha retomado progresivamente las labores de manera presencial, aún persisten los inconvenientes por parte de los trabajadores Pashanasi et al. (2021) afirmaron que, actualmente el desempeño laboral en las instituciones se ha visto vulnerado por todo lo sucedido en la época de pandemia, teniendo a varios colaboradores en incertidumbre sobre si deben continuar ejerciendo sus actividades o desertar, influenciados principalmente por agentes externos como el estrés laboral, cansancio emocional, un ambiente laboral inadecuado, etc.

En tal sentido, Castro y Díaz (2020) enfatizaron que, si un colaborador no cuenta con las herramientas que considere necesarias, difícilmente podrá ejercer de manera eficiente sus labores, ya que, para que se efectúe un buen desempeño, la persona debe sentirse bien y conforme consigo mismo, además de que, el ambiente en el que se encuentra sea ideal, puesto a que, solo así podrá desarrollar exigencias consigo mismo, y, por ende, mejores resultados, asimismo dependerá también si se mantiene una fluida comunicación en la organización con sus superiores y personal a cargo, de ello dependerá integrar al equipo.

Por otro lado, Miquel y Aced (2019) indicaron que, por lo general las instituciones educativas le brindan poca importancia a mantener una adecuada comunicación y desempeño laboral por parte de su personal, centrándose en la mayoría de casos solo en la labor pedagógica, haciendo intervenciones principalmente cuando se genera algún inconveniente, en los que muchas veces los directivos optan por la solución práctica de despedir a sus trabajadores, dejando de lado por completo el concepto de organización y el trabajo en equipo, además de que aparentemente existe un deslinde de responsabilidad y la capacidad de interiorizar a cada de sus miembros, haciéndolos creer que no son indispensable para las funciones en los que se les requiera, de modo que, serían los mismos encargados de las instituciones quienes generen un problema adicional a cada trabajador por el cual ocasione dificultades y contradicciones

comunicacionales tanto en docentes, directivos, y personal administrativo y como resultado deficiencia al logro de objetivos en la institución.

Es por ello que en algunas instituciones de los Olivos, los docentes indicaron que no se emplea una comunicación adecuada , principalmente entre los miembros administrativos de la institución educativa y que esto repercute en el desempeño que ellos tienen en la organización, esta información fue recopilada por las investigadoras, ya que se encontraban realizando prácticas y labores en dichas instituciones del distrito ;por tal, la gestión del clima laboral y coordinación en las instituciones es un elemento relevante en el desempeño de las actividades de los docentes y personal administrativo ya que de ello dependerá su eficiencia, motivación y por ende mejores resultados en el aprendizaje de los alumnos. (More y Morey , 2021).

Asimismo Martínez et al., (2020) refieren que siempre ha existido un déficit en la comunicación organizacional por parte de los directivos a subordinados y viceversa, por ello ha sido tema de preocupación. Se evidenció consecuencias negativas como rotación de personal y el bajo logro de objetivos este escenario por la pandemia se incrementó y actualmente aún persiste en muchas instituciones pese a que se evidencia una recuperación lenta en la reincorporación total de las actividades presenciales en el sistema laboral y educativo; por el cual ha sido trascendental en las instituciones reformular un plan que aporte una mejor comunicación organizacional entre los docentes, directivos y personal administrativo por ende el contar con un plan de desempeño y manejar la comunicación organizacional post pandemia aproxima a mejorar los vínculos en el área de trabajo.(Leiton et al. ,2022).

De acuerdo a lo mencionado, se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral en trabajadores de tres instituciones públicas del distrito de los Olivos?

Ante esto, el presente estudio se justifica en relación a la trascendencia de ejercer una adecuada comunicación interna en las instituciones educativas públicas y como esta puede intervenir de manera negativa o positiva en el bajo rendimiento de los colaboradores.

Por ello, es importante a nivel teórico debido a que contribuye a ampliar el conocimiento acerca de la relación aparente entre ambas variables; así como aportar a la generación teorías referentes al tema de investigación.

En el nivel práctico, los resultados pueden ser tomados en cuenta por las instituciones educativas para fortalecer y mejorar el manejo de la comunicación organizacional y el desempeño laboral ya que se considera que es un problema fundamental en el ámbito laboral.

Así también, a nivel social, beneficia a los colaboradores quienes podrían presentar un bajo rendimiento laboral, por la probable deficiencia de la comunicación organizacional que recibirían por parte de su organización y al mejorar la comunicación interna en sus respectivas organizaciones lograrán mejoras en su desempeño y cultura organizacional, además, los estudiantes a su vez serán beneficiados porque percibirán un clima organizacional más armonioso y agradable

Por último, también posee relevancia a nivel metodológico, debido a que se verificó las propiedades psicométricas de las escalas de medición empleadas en la investigación, lo que evidenció el correcto funcionamiento de estas al emplearse en la muestra seleccionada.

Por consiguiente, se propuso como objetivo general: determinar la relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral en trabajadores de instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos. Y como específicos: describir los niveles de comunicación organizacional y describir los niveles de desempeño laboral, identificar la relación entre comunicación organizacional con las dimensiones de desempeño laboral, determinar si existen diferencias en la comunicación organizacional según el sexo y determinar si existen diferencias en el desempeño laboral según el sexo.

También, se estableció como hipótesis general que existe relación directa y significativa entre comunicación organizacional y desempeño laboral en trabajadores de instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos. Mientras que se formuló como hipótesis específicas: existe relación directa y significativa entre comunicación organizacional con las dimensiones de desempeño laboral, existen diferencias significativas en la comunicación organizacional según sexo y existen diferencias significativas en el desempeño laboral según sexo.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizó una búsqueda detallada en distintas bases de datos y revistas científicas, por el cual se seleccionó a nivel nacional.

Ponce et al. (2022) quienes realizaron una investigación centrada en determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en personal docente de la provincia de Puno. Para ello, se contó con una muestra conformada por 678 docentes; es importante recalcar que la variable del clima organizacional que cuenta con una dimensión de comunicación laboral, la cual forma parte de nuestro estudio. Con respecto a los resultados, estos mostraron que cuentan con una relación directa ($r=.631$; $p<.001$). Los autores concluyeron indicando que, las variables se relacionan de manera positiva, lo cual significa que, a mejor clima organizacional, mejor desempeño habrá.

Seguidamente, en el distrito de Lima, Olivera et al. (2021) indagaron sobre la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, siendo el clima organizacional la variable que cuenta con la dimensión de comunicación laboral, la cual forma parte de nuestro estudio. La muestra fue conformada por 80 trabajadores, así mismo, el estudio fue correlacional causal de tipo no experimental, de este modo, los resultados indicaron la relación causal ($Wald=17,358$; $p=0,000$). Por último, los autores indicaron que existe relación significativa e incidente entre ambas variables.

A la vez, en la provincia de Trujillo, Gutiérrez et al. (2021) en su artículo exploraron la relación entre clima laboral y desempeño docente, siendo el clima laboral la variable que cuenta con la dimensión de comunicación laboral, la cual forma parte de nuestro estudio. En el estudio participaron 100 docentes, a su vez, la investigación fue no experimental y correlacional. Por otro lado, los resultados indicaron la relación entre las variables ($r= 0.563$; $p= 0.00$). En tal sentido, los autores concluyeron que, la relación es directa y significativa. Así mismo, en el distrito del Callao, Bazalar (2020) en su tesis doctoral con el fin de ver la relación entre clima organizacional y desempeño de trabajadores en una universidad, siendo el clima organizacional la variable que cuenta con la dimensión de comunicación laboral, la cual forma parte de nuestro estudio. En esta investigación se recurrió a 101 trabajadores, a su vez, se sabe que, el estudio

fue correlacional y no experimental. Sobre los resultados hallados, este fue una relación fue directa y significativa ($r = .865$; $p < .001$). El autor señaló que cuando exista una mejora en el clima organizacional, se obtendrá un mejor desempeño.

Del mismo modo, en el departamento de Tumbes, Reyes (2019) en su tesis doctoral, buscó la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, siendo el clima organizacional la variable que cuenta con la dimensión de comunicación laboral, la cual forma parte de nuestro estudio. La muestra fue conformada por 94 personas, mientras que, el estudio fue no experimental y correlacional, de modo que, como resultado se evidenció que, la relación fue ($r = .654$; $p < .001$), por último, el autor señaló que, la relación fue directa.

Seguidamente, en la provincia de Chachapoyas, Salazar (2019) quien buscó relacionar al clima laboral y el desempeño laboral, siendo el clima organizacional la variable que cuenta con la dimensión de comunicación laboral, la cual forma parte de nuestro estudio. La investigación fue compuesta por 17 docentes, a su vez, el estudio fue correlacional y de tipo no experimental. Por otro lado, se halló como resultado la relación entre las variables ($r = .261$; $p < .001$). La autora señaló que, la correlación hallada entre clima laboral y desempeño laboral fue directa pero baja.

Así también, en el departamento de Arequipa, Rivera (2019) realizó una investigación centrada en determinar la influencia de del clima laboral en el desempeño laboral en docentes arequipeños del Instituto “Honorio Delgado Espinoza.”. Para ello, se contó con una muestra compuesta por 85 trabajadores. Para las dos variables se utilizó cuestionarios legítimos validados por doctores educativos. En relación a los resultados, estos mostraron que cuenta con una relación positiva alta ($r = .740$; $p < .001$). El autor concluyó que ambas variables están vinculadas, lo cual quiere decir que a mejor clima organizacional mejor será el desempeño laboral.

Por otro lado, a nivel internacional, en Ecuador, Cano (2022) llevó a cabo un artículo buscando la relación entre la gestión del clima laboral y el desempeño docente, siendo el clima laboral la variable que cuenta con la dimensión de comunicación laboral, la cual forma parte de nuestro estudio. El estudio contó con la participación de 128 docentes, además, el estudio fue correlacional y de tipo no experimental. A su vez, los resultados indicaron que existe relación de

($r=.874$; $p<.001$). El autor indicó que, la relación fue directa y alta, así mismo, mientras haya un óptimo clima laboral, habrá una mejor comunicación y así, un mejor desempeño docente.

Del mismo modo, en Ecuador se halló los estudios de Paredes y Quiroz (2021) en su artículo cuya función fue evidenciar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, siendo el clima organizacional la variable que cuenta con la dimensión de comunicación laboral, la cual forma parte de nuestro estudio. En la investigación participaron 379 colaboradores, así mismo, la investigación fue correlacional y de tipo no experimental, por ende, los resultados hallados mostraron la relación entre las variables ($r=.294$; $p<0.05$). Los autores señalaron que, la relación que existe entre las variables de estudio es directa.

Por último, en Colombia, Escobar et al. (2019) estudiaron la relación entre clima laboral y desempeño docente, siendo el clima laboral la variable que cuenta con la dimensión de comunicación laboral, la cual forma parte de nuestro estudio. Para este artículo se necesitó de 21 docentes en un estudio correlacional y de tipo no experimental. De modo que, los resultados reflejaron la relación entre las variables ($r=.838$; $p<.001$). Por último, los autores señalaron que, la relación de las variables fue directa, y que, esta sería influenciada por el ambiente en el que se encuentran.

De igual manera, con el fin de profundizar en las variables comunicación organizacional y desempeño laboral y tomando en cuenta la repercusión que tienen ambas variables en la sociedad, se mencionaron algunas definiciones conceptos teóricos y percepciones de autores que expliquen su relación y desarrollo en los trabajadores.

El término comunicación es originario del latín *communicare*, que significa "compartir algo juntos". Así, la comunicación es un fenómeno característico de las relaciones que los seres vivos mantienen en grupo. A través de la comunicación, una persona o un animal puede adquirir información sobre su entorno y compartirla con los demás. El proceso de comunicación implica el envío de señales (sonidos, movimientos, símbolos, etc.) para dar a conocer un mensaje. (Pérez y Gardey, 2008)

Así también, la palabra organización proviene de la palabra griega

"organon", que significa herramienta, instrumento, órgano o algo con lo que trabaja una persona. Existen diferentes tipos de organizaciones como escuelas, empresas, personales, sociales, políticas, técnicas, etc. Pero en cualquier organización, está formado por las relaciones mutuas entre los individuos, la disposición y distribución de los diversos elementos que intervienen para lograr un mismo fin. (Pérez y Gardey, 2008)

Vale la pena señalar que las organizaciones existen solo cuando las personas pueden comunicarse y están dispuestas a actuar juntas para lograr objetivos comunes. Entre ellos se encuentra un grupo de elementos directamente relacionados con la organización, por ejemplo: clientes, trabajadores, proveedores, competidores, etc.

Hoy en día la comunicación en los centros educativos es una herramienta preciada ya que ayuda y fortalece para una adecuada relación con los integrantes, así como también brinda motivación para fomentar un clima laboral agradable y lograr sus metas y objetivos. Por lo tanto, una comunicación organizacional exitosa es fundamental para cualquier institución. (Chavis y Manjarris, 2022)

En la misma línea, Chiavenato (2019) define la comunicación organizacional como la transmisión de información de un individuo a otro que se realice, dentro de una organización tanto externa como internamente, creando procesos y estrategias para difundir mensajes, contenidos y valores organizacionales para construir relaciones sólidas. Se puede dar a través de la utilización de símbolos verbales que se da por medio de palabras, por el contrario, en la no verbal es aquella información que puede ser transmitido mediante los gestos y lenguaje corporal.

Asimismo, Neto et al., (2018) refieren que la adherencia a la comunicación es importante para que los compañeros de trabajo aclaren y expliquen las decisiones y la dirección en el desarrollo de las tareas: los compañeros, la comunicación, la organización y la gestión están relacionados. La comunicación organizacional es la comunicación que forma una institución y forma parte de su cultura o normas. En los negocios hay comunicación formal e informal.

De igual forma, se resaltan los aspectos positivos de una buena comunicación, Robbins y Judge (2017) mencionan a la comunicación

organizacional como un diálogo adecuado que contribuye al éxito organizacional. La comunicación tiene poder, no puede existir organización sin contacto verbal entre sus integrantes. Es un proceso mediante el cual se efectúa la transmisión del significado de un mensaje que se da entre una persona y otra, no obstante el autor argumenta que para que exista una buena comunicación laboral es fundamental la transmisión y la adecuada comprensión del significado del mensaje.

Además, la Organización Digital Equipment Corporation (DATADEC, 2017) indica que la comunicación organizacional impacta de manera directa en la productividad de los trabajadores, en su motivación, en la experiencia obtenida y en el compromiso que tengan con la organización. La falta de comunicación en las empresas u organizaciones trae consigo desinformación entre los integrantes de esta, provocando que aparezcan conflictos y malos entendidos por la desviación de información.

De lo antes dicho por los autores se destaca que la comunicación organizacional responsable, brinda información de la compañía, mantiene al personal informado y puede comprender el impacto de sus funciones. Por lo tanto, este tipo de comunicación tiene una tarea clara para transferir los datos con precisión para que los empleados puedan comprenderlos y ejecutarlos.

Para el siguiente estudio se tomó como referencia la teoría Integral de la comunicación interna: estrategias, prácticas y casos de Cuenca y Verazzi (2020) en la cual determinan que la comunicación interna se puede definir como el grupo de procesos de comunicación cuyo propósito no es solo brindar información a los demás, sino también mantener un sentido común y simbólico de comunidad, la comunicación interna es compromiso, interacción y creación de valor. Reflejar la comunicación interna desde una perspectiva estratégica puede conducir al compromiso organizacional.

Así también, se consideró a la autora de la escala de comunicación organizacional quien se basa en el modelo propuesto por Arizcuren (2008) quien define a la comunicación en cuatro niveles: la comunicación descendente, se realiza desde los altos niveles jerárquicos hacia los demás integrantes de la organización, la comunicación ascendente, refiere como los colaboradores logran transmitir comunicación de forma conveniente a los superiores, la

comunicación horizontal, se efectúa entre los trabajadores de igual área de trabajo. Finalmente, la comunicación transversal., explica que este proceso se desarrolla mediante los distintos niveles o áreas en la organización.

La comunicación interna se divide en 4 dimensiones: comunicación ascendente, descendente, horizontal y transversal. La comunicación ascendente se refiere al intercambio de mensajes entre los diferentes niveles jerárquicos de la organización o institución, desde el nivel inferior al superior; la comunicación descendente es opuesto, es decir del nivel más alto al más bajo: la comunicación horizontal se da entre los mismos trabajadores pertenecientes a una misma área y por último la comunicación transversal es aquella se da entre los miembros de una organización sin tomar en cuenta el nivel de jerarquía. (Andrade, 2005, p.16).

Por otro lado, en relación a la variable desempeño laboral, la palabra desempeño proviene de una combinación de tres elementos latinos, "des" significa "de arriba a abajo", "in" sinónimo de "interior" y "pigno" se traduce como "ropa". En otras palabras, el desempeño es cumplir con los compromisos, tomar acciones y comprometerse con las tareas. (Pérez & Merino 2017).

Bautista et al. (2020) refieren al desempeño laboral como a las actitudes individuales discrecionales, esta viene a ser una función adicional del empleado y de manera voluntaria, aunque no es identificada de manera directa por sistema de recompensa formal, de cierto modo es efectiva y positiva para la organización. Considerándose que los trabajadores que logran un mayor desempeño dentro de su contexto son admirados y bien vistos por sus colegas, y promueven en ellos este comportamiento positivo para la empresa, además, se logra con ello una mejor cohesión y desempeño a nivel grupal. (Bautista et al. 2020).

Así también, labor o trabajo proviene del latín tripalium, se asemeja a un crucifijo con tres palos al que se ata a un preso para ser asado al fuego o sometido a otras delicias. Por esta razón, el verbo español funciona en su sentido más antiguo para denotar dolor y sufrimiento. (Pons, 2018)

Koopmans et al. (2013) refieren que el desempeño laboral son las acciones que le permiten al trabajador lograr de manera efectiva las metas trazadas en su organización, son los comportamientos de los empleados en la búsqueda de metas organizacionalmente relevantes que se pueden medir con

base en las habilidades y la contribución de cada individuo a la organización.

Igualmente, Acosta (2018) define la variable como la evaluación del cumplimiento de las metas u objetivos que posee el trabajador basado en su esfuerzo y aptitud en la ejecución de su trabajo de manera individual apoyado en los procedimientos y políticas de la organización.

Lechuga y Rodríguez (2019) refieren que el desempeño laboral es un término que se relacionado a cómo un empleado realiza sus actividades laborales, así también es el proceso que determina el nivel de éxito que alcanzan los trabajadores en sus funciones o en el logro de las metas establecidas, y esta es una medida de la productividad porque proporciona claramente un criterio para la evaluación del grado de cumplimiento de un individuo con los estándares de la organización.

De los autores mencionados anteriormente se destaca que el desempeño laboral consiste en el comportamiento del trabajador en su área de trabajo y los resultados que este refleje, su productividad dependerá de la percepción que pueda tener con la empresa según la estimulación proporcionada. Para el presente estudio tomaremos como base la teoría de Skinner, quien indica que del mundo interno del ser humano surgen estimulaciones que determinan su comportamiento con el uso del condicionamiento operante (Skinner, 1981). Esta teoría refiere que el accionar del ser humano y del trabajador en este caso, se encuentra motivado por algún tipo de refuerzo y que esto se le conoce como propósito sentido.

Así también en la teoría planteada por Camphell (1996) quien refiere que el desempeño laboral es centrado en la conducta de los colaboradores, más no en los resultados. De esta manera, esta teoría da mucha importancia a los conocimientos procedimientos, la motivación y las destrezas. Para lo cual, se resaltan 8 componentes: las habilidades para el puesto, las capacidades para tareas no especificadas del puesto, el rendimiento en la tarea de la comunicación, tanto oral o escrita, el esfuerzo, disciplina personal, supervisión, desarrollar liderazgo, administrar, toma de decisiones y desarrolla de desempeño laboral de equipos o colegas.

También la Teoría de Bartram (2005) quien explica que, en la estructura del desempeño laboral, se basa en competencia desarrolladas en los puestos de

trabajos, las cuales están basada en destrezas y habilidades, para lo cual es necesario tener a 8 comportamientos relacionadas a un buen o mal desempeño laboral, siendo: ser un emprendedor o tener buen desempeño, saber interactuar, analizar, crear, adaptar, cooperación, organización y liderazgo. Esto se relaciona con las 3 dimensiones del instrumento a utilizar para medir la variable, desempeño de la tarea, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente.

De esta manera como macroteoría o teoría que asocia a las dos variables en estudio, se resalta a la teoría humanista propuesta por Mayo (1972) quien toma en cuenta las actitudes, valores humanos, los grupos de trabajo, poniendo como prioridad al individuo, brindándole la importancia debida a la comunicación en el rubro de la empresa y como ésta influye en el desempeño de los trabajadores. La contribución humanista, toma en cuenta el bienestar de los miembros de la empresa, y lo que le correspondía a cada trabajador por ley (Peña, 2021). Esta teoría refiere que los empleados individuales deben ser considerados miembros del grupo. El salario y las buenas condiciones de trabajo no son tan importantes para los empleados, pero el sentimiento de pertenencia a un grupo es más importante. Los grupos informales en el lugar de trabajo tienen una gran influencia en el comportamiento de los empleados en dichos grupos. Los líderes deben tomar en serio las necesidades sociales. (Peña, 2021).

Resulta que la productividad de una persona depende no solo de sus habilidades físicas o mentales, sino también de las normas sociales y las expectativas sociales que tenga. En general, los empleados responden a la gerencia no como individuos aislados sino como miembros de un grupo. La teoría interpersonal contrasta al humano económico o robot con el humano social. El comportamiento sigue a la misma persona por razones triviales; suele seguirse de las necesidades de esta tipología. (Mulder, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básica. Estos estudios tienen el fin de indagar información en base a la realidad, mediante la recolección de datos estadísticos, cuya finalidad es brindar conocimientos teóricos y científicos según lo referido por la Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2020).

El diseño empleado fue no experimental y de corte transversal, debido a que no se manipularon ni se alteraron las variables; así mismo debido a que la recolección de la muestra se llevó a cabo en un periodo de tiempo determinado; también se considera correlacional debido a que se ha realizado los análisis de relación de dos variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación Organizacional

Definición conceptual

Chiavenato (2019) la comunicación organizacional es la transmisión de información de un individuo a otro a través de la utilización de símbolos más frecuentes que pueden ser verbales que se da por medio de palabras, por el contrario, en la no verbal es aquella información que puede transmitido mediante los gestos y del lenguaje corporal. (ver anexo 2)

Definición operacional

Siguiendo la operacionalización de la variable, esta fue medida mediante el cuestionario de comunicación organizacional (ECOI-4G) tomando en cuenta las puntuaciones obtenidas en cada dimensión: descendente, ascendente, horizontal y transversal que comprendieron un total de 31 ítems. La variable se encuentra en la escala de medición de tipo ordinal.

Variable 2: desempeño laboral

Definición conceptual

Koopmans et al. (2013), definen el desempeño laboral, las acciones que le permiten al trabajador lograr de manera efectiva las metas trazadas en su organización, son los comportamientos de los empleados en la búsqueda de

metas organizacionalmente relevantes que se pueden medir con base en las habilidades y la contribución de cada individuo a la organización.

Definición operacional

La variable se midió a través de las puntuaciones de la Escala de Rendimiento Laboral Individual (IWPQ), la cual está conformada por 14 ítems agrupados en un modelo estructural de tres factores correlacionados: desempeño de la tarea, (ítems=1,3,4,5); desempeño contextual (ítems=6,8,10,11,12,13); y el desempeño laboral contraproducente (ítems=15,16,17,18); así mismo posee una escala de respuesta de tipo Likert de 5 categorías. La variable se encuentra en la escala de medición de tipo ordinal. (Ver anexo 2)

3.3 Población, muestra y muestreo

La población es el grupo de personas, objetos u organismos que presentan parecidos rasgos o características en común (Otzen y Manterola, 2017). La investigación tuvo como población a todos los trabajadores de tres instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos que hacen un total de 250 personas.

Tabla 1.

Distribución de la población según institución educativa

Institución educativa	Frecuencia	Porcentaje
2095 Hernán Busse de la Guerra	120	48%
2025 Inmaculada Concepción	60	24%
3095 Perú Kawachi	70	28%
Total	250	100%

Criterios de inclusión

- Trabajadores de educación de 18 a 60 años de edad.
- Trabajadores de modalidad presencial docentes, administrativos.
- Trabajadores nombrados y contratados.

- Tanto hombres y mujeres.

Criterios de exclusión

- Quiénes no hayan firmado el consentimiento informado.
- Trabajadores con horario irregular, que asisten eventualmente.
- Que sean de nacionalidad extranjera.
- Trabajadores que presenten condición especial.
- Trabajadores de mantenimiento y seguridad.

La muestra se refiere al subconjunto de información perteneciente a una población que ha sido considerada según ciertas características en común para ser estudiadas y obtener datos estadísticos respecto a la variable de estudio (Otzen y Manterola, 2017). La muestra fue de tipo censal en razón que la población se consideró relativamente pequeña, por tanto, se trabajó con toda la población, trabajadores comprendidos entre docentes y personal administrativo de nivel primaria y secundaria de tres instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos; el colegio 2095 Hernán Busse de la Guerra con 120 trabajadores, el centro educativo 2025 Inmaculada Concepción con 60 trabajadores y por último el colegio 3095 Perú Kawachi con 70 trabajadores de llegando a un total de 250 sujetos. Cabe resaltar que todos los participantes se encuentran registrados en planilla y laboran de manera regular de lunes a viernes.

La unidad de análisis son las respuestas de los trabajadores que fueron parte de la muestra de estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual se usa para recopilación de datos, con el objetivo de conocer la realidad problemática (López y Fachelli, 2015). Se utilizó también como instrumentos la escala de comunicación organizacional (ECOI-4G) y la escala de rendimiento laboral individual. (ver anexo 3).

El instrumento utilizado para medir la primera variable es la Escala de Comunicación Organizacional Interna (ECOI- 4G) creado por Gonzales (2018), de procedencia peruana, su tipo de aplicación es individual y colectiva. Dicha

encuesta tiene como objetivo evaluar el nivel de comunicación organizacional de los colaboradores, Se encuentra conformada por 4 dimensiones: descendente, ascendente, horizontal y transversal y 31 ítems con 5 alternativas de respuestas, siendo del 1 al 5 de tipo Likert. (Nunca, casi nunca, a veces si, a veces no, casi siempre y siempre). (Ver anexo 3)

Se trabajó la validez con 1000 colaboradores de Lima Metropolitana a través del análisis factorial confirmatorio obteniendo puntuaciones ($\chi^2/df= 1.73$; CFI=.92; TLI=.92, GFI= .90; RMSEA= .03, SRMR= .04), considerándose un instrumento de medición válido. Además se identificó la confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach consiguiendo una puntuación de 0.96. estableciendo una alta confiabilidad.

Asimismo se realizó una prueba piloto con 160 sujetos. Para la validez del instrumento de medición se trabajó con la validez de estructura interna mediante el análisis factorial confirmatorio, consiguiendo los siguientes valores: (CFI= .970; TLI= .968; RMSEA= .028; SRMR= .057) lo cual significa que la solución factorial es funcional al ser aplicado en la muestra de estudio. (Escobedo et al., 2016; Cupani, 2012; Hooper et al., 2008). Asimismo, se evidenció la confiabilidad del instrumento de medición mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach, consiguiendo una puntuación de .967 y del Omega de McDonald una puntuación de .969 lo cual significa puntuaciones consideradas óptimas al estar por encima de .80. (Viladrich et al., 2017; Kilic, 2016). (Ver anexo 10)

Con respecto al instrumento utilizado para medir la segunda variable es la Escala de rendimiento laboral individual (IWPQ) cuyo autor original es Koopmans et al (2014) y fue adaptado por Geraldo (2022) de procedencia peruana, dicha encuesta tiene como objetivo medir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores, su tipo de aplicación es individual y colectiva. Se encuentra conformada por 3 dimensiones: desempeño contextual, desempeño de la tarea y desempeño laboral contraproducente y 14 ítems con 5 alternativas de respuestas, siendo del 1 al 5 de tipo Likert. (Nunca, Casi nunca, a veces, casi siempre y siempre). (Ver anexo 3)

La validez de la prueba original se trabajó a través del análisis de estructura interna (CFI = .977, TLI = .965, RMSEA = .034) considerándose un instrumento de medición válido. Se estableció la confiabilidad mediante el

coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo una puntuación de 0.83, 0.87 y 0.88 según cada dimensión (desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño laboral contraproducente) estableciendo una confiabilidad buena.

Respecto a la prueba adaptada se trabajó el análisis factorial confirmatorio obteniendo puntuaciones, (CFI=0.95; TLI=0.94; SRMR=0.04 el RMSEA=0.06) considerándose un instrumento de medición válido. Asimismo, se identificó la confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo una puntuación de 0.88, 0.87 y 0.87 según cada dimensión (desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño laboral contraproducente) estableciendo una confiabilidad buena.

Se realizó una prueba piloto con 160 sujetos. Para la validez del instrumento de medición se trabajó con la validez por estructura interna a través del análisis factorial confirmatorio, obteniendo los siguientes valores: (CFI= .943; TLI= .929; RMSEA= .037 SRMR= .069) lo cual significa que la solución factorial es funcional al ser aplicado en la muestra de estudio. (Escobedo et al., 2016; Cupani, 2012; Hooper et al., 2008). Así también se evidenció la confiabilidad del instrumento de medición a través del coeficiente del Alfa de Cronbach, obteniendo una puntuación de .785 y del Omega de McDonald una puntuación de .813 lo cual significa puntuaciones consideradas óptimas al estar por encima de .80. (Viladrich et al., 2017; Kilic, 2016). (Ver anexo 10)

3.5 Procedimiento

La investigación se realizó con los trabajadores de tres I.E. públicas donde se obtuvo la información de las variables de estudios. Se seleccionó los instrumentos de medición para cada variable, luego se solicitó y obtuvo los permisos a los autores para el uso de dichos instrumentos y a los directivos de cada I.E. para proceder a la recopilación de datos. (ver anexo 5,6,7,8). Posteriormente se llevó a cabo la recolección de datos solicitando el permiso, previo consentimiento informado mediante el reparto del cuestionario de manera física e individual a cada participante de las instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos. (ver anexo 9). La base se descargó en una hoja de cálculo de Microsoft Excel 2006; donde se convirtió las respuestas textuales a datos numéricos, lo que permitió el procesamiento de las puntuaciones una vez que

fueron exportados a los programas estadísticos correspondientes.

3.6 Método de análisis de datos

En cuanto al análisis de datos se realizó mediante el programa estadístico IBM spss versión 25 ya que posee como particularidad ofrecer resultados productivos y eficaces en lapso pequeño de tiempo. Se realizó el análisis descriptivo para la observación de los datos generales y los niveles de correlación de una variable sobre la otra (Jiménez, 2016). Seguidamente se trabajó con la prueba de bondad de ajuste de Shapiro Wilk, (1965) por su significancia ≤ 0.05 para la evaluación de la distribución de los datos recolectados y para la correlación según Spearman (Mohd y Bee, 2011)

3.7 Aspectos éticos

La investigación sostiene su compromiso ético respaldado por el Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo (2020), cumpliéndose el artículo 3º referido a los principios de ética en investigación que se concentran en la autonomía de los participantes para elegir la participación o retiro del estudio, la beneficencia para procurar su bienestar, asimismo la integridad humana para reconocer al ser humano por delante de los intereses científicos, la justicia para poseer un trato igualitario, además de la libertad realizarlo de manera independiente de interés económicos, políticos o religiosos y la no maleficencia para respetar la integridad física y psicológica. Así también el artículo 9º el cual se refiere a la política antiplagio que promueve el compromiso a la originalidad puesto que el plagio es un delito.

Además, se consideró el Código Nacional de la Integridad Científica (CONCYTEC, 2019) de manera especial el capítulo 3 º el cual se refiere a la conducta científica y sujetos del procedimiento sancionador, y considera que falsificar los datos o el plagio es una mala conducta que puede conllevar a la invalidación del desarrollo de la investigación.

De igual manera, desde la perspectiva internacional se tomó en cuenta la American Psychological Association (APA, 2020) el cual considera el plagio como una violación a los aspectos éticos de la elaboración de contenidos e incluso en algún ámbito es penado por ley o diferentes instituciones educativas. Reconoce dos tipos de plagio: el que se realiza hacia otros autores y el auto-plagio. El primero se refiere cuando el autor de la investigación utiliza otra

anterior y el segundo es cuando el autor no reconoce el crédito del contenido utilizado en su estudio a sus creadores. Ambos son contemplados como un delito (p.256).

Además, se estimará la declaración de Helsinki en 1964, el cual promueve y vela la salud de las personas, protegiendo la intimidad y la dignidad. Por otra parte, los sujetos deben ser participantes informados y voluntarios respetando el derecho a la confidencialidad de la información brindada para salvaguardar su integridad física, mental y su personalidad.

IV. RESULTADOS

A continuación, se muestra los resultados obtenidos respecto a la recolección de datos de las variables comunicación organizacional y desempeño laboral.

Tabla 2.

Niveles de la comunicación organizacional

Niveles	Comunicación organizacional	
	Fr	%
Bajo	63	25.2 %
Promedio	130	52 %
Alto	57	22.8 %
Total	250	100%

Nota: fr=frecuencia; %=porcentaje

En la tabla 2 se puede visualizar que el 25,2% de la muestra se encuentra en un nivel bajo, el 52% en un nivel promedio, siendo la categoría que tuvo mayor frecuencia y el 22,8% en un nivel alto.

Tabla 3.

Niveles generales del desempeño laboral

Niveles	Desempeño laboral	
	F r	%
Bajo	67	26.8 %
Promedio	127	50.8 %
Alto	56	22.4 %
Total	250	100%

Nota: fr=frecuencia; %=porcentaje

En la tabla 3 se puede examinar que el 26,8% de la muestra se localizan en un nivel bajo, el 50.8% en un nivel promedio y el 22,8% en un nivel alto, siendo la categoría que tuvo mayor frecuencia.

Tabla 4.*Prueba de normalidad de las variables generales y por dimensiones*

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	.975	250	< .001
Desempeño de la tarea	.900	250	< .001
Desempeño contextual	.961	250	< .001
Desempeño laboral contraproducente	.946	250	< .001
Comunicación organizacional	.971	250	< .001
Descendente	.927	250	< .001
Ascendente	.963	250	< .001
Horizontal	.956	250	< .001
Transversal	.966	250	< .001

Nota: gl= grados de libertad; Sig.= nivel de significancia

En la tabla 4 se reportan los valores obtenidos del análisis de normalidad, empleando la prueba de Shapiro-Wilk, debido a su potencia estadística e independencia al tamaño de muestra (Cabrera et al., 2017); aplicado a ambas variables generales y por dimensiones. Se evidenció que el p = valor obtenido en cada caso estuvo por debajo de .05, lo cual sería indicativo que los datos no están sujetos a una distribución normal (Romero, 2016), por lo que, para los llevar a cabo los procesos de correlación y comparación correspondientes, se emplearía estadísticos para pruebas no paramétricas Rho de Spearman.

Tabla 5.*Correlación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Comunicación organizacional	rs	.323
	r ²	.104
	p	<.001
	n	250

Nota: rs= Coeficiente de correlación Rho de Spearman, r²= tamaño del efecto, p= nivel de significancia, n= número de participantes

En la tabla 5 se puede observar que la correlación obtenida entre ambas variables fue directa significativa baja, contando a su vez con significancia estadística ($r=.323$; $p<.001$) de acuerdo a Hernández et al. (2018). Es decir, que mientras mejor sea la comunicación dentro de una organización, el desempeño laboral aumentará. Por otro lado, se obtuvo un tamaño del efecto pequeño ($r^2=.104$), lo que se interpreta de modo que existe una influencia baja de la comunicación organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores (Domínguez, 2018).

Tabla 6.*Correlación entre la comunicación organizacional y las dimensiones del desempeño laboral*

		Desempeño de la tarea	Desempeño contextual	Desempeño laboral contraproducente
Comunicación organizacional	rs	.435	.335	-.096
	r ²	.189	.112	.009
	p	<.001	<.001	.129
	n	250	250	250

Nota: rs= Coeficiente de correlación Rho de Spearman, r²= tamaño del efecto, p= nivel de significancia, n= número de participantes

En la tabla 6 se puede observar que la correlación obtenida entre la comunicación organizacional y las dimensiones del desempeño laboral fue directa moderada con el desempeño en la tarea ($r=.435$), el desempeño contextual ($r=.335$), y por otro lado, una correlación inversa muy baja en el comportamiento laboral contraproducente ($r=-.096$); contando en los dos primeros casos con significancia estadística ($p<.001$), a excepción de la tercera dimensión debido a que el p valor estuvo por encima de .05 (Hernández et al., 2018).

Tabla 7.

Análisis comparativo de la comunicación organizacional general y por dimensiones en relación al sexo

Variable	Mujeres		Hombres		U	P	g
	Mdn	Rango	Mdn	Rango			
Comunicación organizacional	124.0	93	121.0	92	6601.0	.30	.08
Descendente	29.0	19	28.0	23	6254.0	.10	.13
Ascendente	36.0	30	35.0	30	6733.0	.43	.06
Horizontal	40.0	33	40.0	30	6619.0	.32	.08
Transversal	20.0	14	18.0	15	6692.0	.39	.07

Nota: Mdn=Mediana; U=U de Mann Whitney; p=nivel de significancia; g=g de Hedges

En la tabla 7 se puede observar que el análisis comparativo no evidenció diferencias estadísticamente significativas tanto en la variable general como por dimensiones según el sexo de los participantes, debido a que el p valor obtenido en cada caso estuvo por encima de .05 (Quispe et al., 2019). Esta ausencia de diferencias se puede comprobar al observar que los valores obtenidos por las mujeres (Mdn=124.0; rango=93) fue similar al de los hombres (Mdn=121.0; rango=92).

Tabla 8.*Análisis comparativo del desempeño laboral y por dimensiones en relación al sexo*

Variable	Mujeres		Hombres		U	p	g
	Mdn	Rango	Mdn	Rango			
Desempeño laboral	50.0	31	49.0	48	6816.0	.52	.05
Desempeño de la tarea	16.0	10	16.0	14	6404.0	.15	.11
Desempeño contextual	24.0	17	24.0	18	6926.0	.66	.03
Desempeño laboral contraproducente	10.0	16	10.0	16	6746.0	.44	.06

Nota: Mdn=Mediana; U=U de Mann Whitney; p=nivel de significancia; g=g de Hedges

En la tabla 8 se puede observar que el análisis comparativo no evidenció diferencias estadísticamente significativas tanto en la variable general como por dimensiones según el sexo de los participantes, debido a que el p valor obtenido en cada caso estuvo por encima de .05 (Quispe et al., 2019). Esta ausencia de diferencias se puede comprobar al observar que los valores obtenidos por las mujeres (Mdn=50.0; rango=31) tuvo una mínima variación al de los hombres (Mdn=49.0; rango=48), lo que puede indicar una homogeneidad de varianza entre ambos grupos.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación, se acuñó con la finalidad de efectuar un análisis de la comunicación dentro de las organizaciones y como esta se relaciona con el desempeño de los colaboradores de este; para lo cual se tomó a 250 trabajadores de una I.E. ubicada en Los Olivos, en los cuales se evaluó la presencia de las variables mediante el empleo de encuestas estandarizadas; con el fin de contrastar la veracidad de las hipótesis planteadas. Posterior a ello, con la data obtenida se aplicó la prueba Shapiro Wilk tanto a las variables como a las dimensiones delimitadas en los instrumentos, con el fin de determinar qué criterios estadísticos se valorarían para las correlaciones, de dicha prueba se delimitó que se haría uso de la Rho de Spearman.

Referente al fin principal de la presente pesquisa, se evidenció que ambas variables mantienen una relación baja y directamente proporcional ($Rho=.323$; $p<.01$), es decir que la presencia de una adecuada comunicación dentro de la I.E. repercutirá positivamente en el desempeño de los colaboradores de la misma. Contrastando con la pesquisa efectuada por Ponce et al. (2022), los cuales valoraron la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en docentes de una I.E., encontrando una correlación positiva y fuerte ($r=.631$; $p<.01$) entre ambas variables. Similar al caso de Gutiérrez et al. (2021) los cuales al valorar la correlación de la comunicación del factor comunicación laboral y el desempeño del docente, puso en evidencia que estas se correlacionan de forma directa y fuerte ($r=.563$; $p>.01$); aseverando que con mejores niveles de comunicación en el entorno laboral repercute positivamente en el desempeño de los trabajadores.

Reforzando esto en base a los principios de Skinner (1981), del cual se afirma que las interacciones con sus semejantes, dentro del ámbito laboral, fungirán como un estímulo reforzador en el rendimiento del colaborador; promoviendo en este una el desarrollo de esquemas motivacionales de la mano con destrezas que le permitan al individuo desarrollarse de forma óptima en la I.E. (Campbell, 1996).

Además de Chiavenato (2019) quien refiere que la comunicación organizacional de un individuo a otro que se realice dentro de una organización tanto externa como internamente, impacta de manera directa en la productividad de los trabajadores, en su motivación, en la experiencia obtenida y en el compromiso que tengan con la organización. La falta de comunicación en las empresas u organizaciones trae consigo desinformación entre los integrantes de esta, provocando que aparezcan conflictos y malos entendidos por la desviación de información.

Así mismo, respecto al primer objetivo particular, se buscó describir la presencia de comunicación organizacional en colaboradores de una I.E. de Los Olivos; evidenciando que el 25.2% se encontraba en bajo nivel, el 52% contaba con un nivel promedio y el 22.8% con un nivel alto. Contrastando con lo encontrado por Salazar (2019) el cual refirió que el 64.7% de los evaluados percibieron un clima laboral bueno, el 17.6% un clima laboral óptimo y el 5.9% un clima organizacional paupérrimo. Si bien la presencia de comunicación dentro de la empresa se concentra en niveles promedio, es preciso optimizar estos con el fin de garantizar el bienestar de los miembros de la misma; así como, optimizarla labor de los colaboradores dentro de la I.E. (Peña, 2021).

Prosiguiendo con el segundo objetivo particular, se buscó describir la presencia de desempeño laboral en colaboradores de una I.E. de Los Olivos; evidenciando que el 26.8% de los evaluados contaba con un nivel bajo de este variable, el 50.8% con nivel promedio y el 22.4% con un nivel alto. Así como Salazar (2019) evidenció que el 17.6% de los evaluados percibieron el desempeño realizado como aceptable, el 11.8% la describió como óptima y el 11.8% de los evaluados refirió que el desempeño evidenciado por los colaboradores era deficiente. Dado que el desempeño laboral es una de las maneras principales para valorar las capacidades y alcance que tiene una empresa; pero es se valorarán no solo en base a sus resultados cuantitativos, sino que se tendrá en cuenta un esquema delimitado por la empresa, así como las metas trazadas por el mismo Lechuga y Rodríguez (2019).

Respecto al tercer objetivo particular, al buscar valorar la relación entre la comunicación organizacional y los factores de desempeño laboral, se puso en evidencia que la variable mantiene una correlación directamente proporcional con los factores desempeño de la tarea ($Rho=.435$; $p<.01$) y desempeño contextual ($Rho=.335$; $p<.01$). Contrastando con lo encontrado por Salazar (2019), el cual en su pesquisa evidenció una relación directa y fuerte entre el clima organizacional y el desempeño en los factores docencia ($Rho=.616$; $p<.01$), investigación ($Rho=.852$; $p<.01$) y proyección ($Rho=.775$; $p<.01$); contraponiéndose a, Paredes y Quiroz (2021) los cuales valoraron la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los docentes, encontrando que ambas variables no se correlacionan ($p>.05$). Sintetizando de la información expuesta, que el uso de la comunicación como elemento presente en la dinámica de las I.E. se reflejará en el rendimiento laboral de los individuos.

En esta línea, Campbell (1996) refiere que el desempeño en las diferentes áreas estructuradas dentro de una empresa, se verá condicionado por las capacidades del individuo, de la mano con los esquemas motivacionales que este maneje, así como la finalidad y compromiso que se tenga con esta; bajo ese principio se asevera que aquellos trabajadores que mantienen una comunicación activa con sus colegas así como el alternar el papel de recibir y dar órdenes, hacen que el trabajador se sienta un elemento útil para la empresa, viendo cambios positivos en el rendimiento de su labor (Chiavenato, 2019).

Luego, para el cuarto objetivo particular, se buscó delimitar si había diferencias significativas en los puntajes obtenidos por los colaboradores según su sexo, en la variable comunicación organizacional y sus dimensiones; de dicho análisis se pudo evidenciar que tanto la variable como sus dimensiones no mantienen diferencias significativas en función al sexo de los participantes ($p>.05$).

Así mismo, tal como los refieren Neto et al. (2018) la comunicación es un elemento importante en el de las actividades de una empresa, sea para transmitir una idea de un colega otro o para asignar actividades a realizarse en esta; por ello la ausencia de diferencias en los puntajes obtenidos, pueden deberse a que

la comunicación en el área laboral no necesariamente se va a asemejar a la que se desarrolla en un área social, libre de los esquemas jerárquicos presentes en una empresa o área laboral, por lo que esta segmentación tendrá un mayor peso en el desarrollo de la comunicación, que el sexo de los participantes.

Cerrando con el quinto objetivo particular, en el cual se buscó delimitar si había diferencias significativas en los puntajes obtenidos por los colaboradores según su sexo, en la variable desempeño laboral y sus dimensiones; de dicho análisis se pudo evidenciar que tanto la variable como sus dimensiones no mantienen diferencias significativas en función al sexo de los participantes ($p > .05$).

Entendiendo, que el desempeño evidenciado en los colaboradores de una empresa, responden a una serie de elementos motivacionales, junto con la búsqueda de una glorificación personal dentro de la empresa (Bautista et al., 2020), el sexo que posea cada uno de estos no será un factor menguante de la búsqueda de dichos fines; dado que el fin del trabajador responde a la búsqueda de un propósito o significado en el propio accionar humano (Skinner, 1981).

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se evidenció que la comunicación organizacional de los colaboradores de las instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos se relaciona de forma directa, baja y significativa con el desempeño laboral; entendiendo que, mientras mejor sea la comunicación organizacional mejor será el desempeño laboral.

Segunda: Los trabajadores de instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos perciben un predominio en el nivel promedio en la comunicación organizacional con un 52%.

Tercera: Los colaboradores de instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos poseen un predominio en el nivel promedio en su desempeño laboral con un 50.8%.

Cuarta: La correlación entre la comunicación organizacional y las dimensiones de desempeño laboral en colaboradores de las instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos, presenta una correlación directa con las dimensiones desempeño de la tarea y desempeño contextual; así mismo, esta no se relacionó de forma significativa con el factor desempeño laboral contraproducente.

Quinta: Se encontró que no existen diferencias significativas en los puntajes de comunicación organizacional según el sexo de los colaboradores de las instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos.

Sexta: Se encontró que no existen diferencias significativas en los puntajes de desempeño laboral según el sexo de los colaboradores de las instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se considera analizar otros datos sociodemográficos como el nivel remunerativo o el tipo de contrato, que pudieran generar diferencias significativas en los puntajes obtenidos por los colaboradores en las variables de esta investigación.

Segunda: Se aconseja desarrollar investigaciones similares con muestras más amplias, donde se incluya a personal de diversas áreas laborales, con el fin de delimitar los resultados obtenidos en cada subgrupo.

Tercera: Promover el uso de los instrumentos de medición empleados en esta investigación, en revisiones de propiedades psicométricas, con el fin de establecer mayor especificación de la validez y confiabilidad de estos.

Cuarta: Fomentar el desarrollo de investigaciones en el campo educativo – organizacional, considerando las variables de la presente pesquisa y su correlación con otras variables, como el clima organizacional, a fin de profundizar su estudio.

REFERENCIAS

- Acosta, N. (2018). ¿Cuál es la definición de desempeño laboral? <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Aguirre, H. (2021). La importancia de la comunicación organizacional en las empresas. <https://andina.pe/agencia/noticia-la-importancia-de-comunicacion-organizacional-las-empresas-852709.aspx>
- American Psychological Association (APA, 2020). Publication manual of the american psychological association, American Psychological Association.
- Andrade R., H. (2005). Comunicación Organizacional Interna. Proceso, disciplina y técnica. España: Netbiblo.
- Arizcuren, A. et al. (2008). Guía de buenas prácticas de comunicación interna. España: FEAPS.
- Apolo, D. et al. (2017). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. Revista Latina de Comunicación Social, (72),521-539.ISSN: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81952828027>
- Bartram, D. (2005). The Great Eight competencies: a criterion-centric approach to validation. Journal of applied psychology, 90(6), 1185.
- Bautista et al (2020) El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bazalar, M. (2020). Clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional del Callao. Tesis Doctoral. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49795>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad Y Sociedad*, 12(3), 385-390. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599>

- Cabrera, G., Francisco, J., Zanazzi, J. y Boaglio, L. (2017). Comparación de potencias en pruebas estadísticas de normalidad, con datos escasos. *Revista Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*, 4(2). <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/FCEFYN/article/view/16775>
- Campbell, J., Gasser, M., & Oswald, F.L (1996). The substantive nature of job performance variability. In Murphy K, (Ed). *Individual differences and behavior in organizations*. San Francisco: Jose-Bass
- Cano, J. y Ger, M (2022) Análisis estadístico de la correlación entre la gestión del clima institucional y el desempeño del personal docente universitario, artículo cubano. <https://rev-invo-pe.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/43322-11.pdf>
- Castro, A., y Díaz, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *El profesional de la Información*, 29(3), 1-13. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Chavis, A y Manjarris, D. (2022) Comunicación organizacional: una estrategia para el fortalecimiento de la gestión directiva en instituciones educativas. <https://hdl.handle.net/11323/9158>
- Chen, F. (2007). Sensitivity of Goodness of Fit Indexes to Lack of Measurement Invariance. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 14(3), 464-504. <https://doi.org/10.1080/10705510701301834>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. [Introduction to the general theory of management]. (10ma ed.). México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- Céspedes, A. (2017). *Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres (tesis de pregrado)* Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Cohen, R. y Swerdlick, M. (2002). *Pruebas y Evaluación Psicológicas. Introducción a las Pruebas y a la Medición*. Editorial McGraw Hill.

- Consejo nacional de ciencia y tecnología e innovación tecnológica (CONCYTEC, 2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (i+d). <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/24968/n/r.p.-0972020-concytec-p-anexo-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecuciondeproyectos>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2019). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación. Tecnológica - reglamento renacyt. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Contreras, C., Pérez, M., Picazo, D. y Pérez, D. (2021). En tiempos de pandemia: de la educación presencial al entorno virtual y de regreso. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(1), 1821-1834. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1612
- Correa, A., González, I., Sepúlveda, Mi., Burón, V., Salinas, P., y Cavagnaro. (2021). Debate sobre el retorno a clases presenciales en Pandemia. Andes pediátrica, 92(2), 174-181. <https://dx.doi.org/10.32641/andespediatr.v92i2.3535>
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2020). Comunicación interna total: Estrategia, prácticas y casos. Editorial UOC
- Cupani, M. (2012). Análisis de Ecuaciones Estructurales: conceptos, etapas de desarrollo y un ejemplo de aplicación. Revista Tesis, 2(1), 186-199. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/tesis/article/view/2884>
- Del Pilar, M. (2019). Tendencias virales como estrategia comunicacional en la página de Facebook del gobierno regional de Huánuco en el primer semestre de 2019. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5722/TCS00067L32.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Digital equipment corporation (DATADEC, 2017). La falta de comunicación en la empresa destroza la productividad. <https://www.datadec.es/blog/falta-comunicacion-destroza-productividad>
- Domínguez, S. (2018). Magnitud del efecto, una guía rápida. *Educ Medicina*, 19(4), 251-254. <http://dx.doi.org/10.1016/j.edumed.2017.07.002>
- Hernández, G. (2022). Falta de comunicación, un problema para 65% de los trabajadores en la pandemia. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Falta-de-comunicacion-un-problema-para-65-de-los-trabajadores-en-la-pandemia-20220113-0100.html>
- Escobar, H., Flores, F. y Carreón, R. (2019). Clima laboral: un factor que afecta al desempeño docente. *Revisión por pares*, 1(3). http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/vinculategica_5_2/A.28.pdf
- Escobedo, M., Hernández, J., Estebané, V. y Martínez, G. (2016). Modelos de Ecuaciones Estructurales: Características, Fases, Construcción, Aplicación y Resultados. *Revista Ciencia & Trabajo*, 18(55), 16-22. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n55/art04.pdf>
- Gutiérrez, C., Medina, R., y Ulloa, C. (2021). Clima laboral y desempeño docente del nivel secundaria de una institución educativa del distrito de Trujillo. *SCIÉND0*, 24(1), 55-59. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.006>
- Hernández, L., Espinosa, C. y Peñaloza, T. (2018). Sobre El Uso Adecuado Del Coeficiente De Correlación De Pearson: Definición, Propiedades Y Suposiciones. <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2469>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, R. (2008). Structural equation modelling: Guidelines for determining model fit. *Electronic journal of business research methods*, 6(1), 53-60.

<https://arrow.tudublin.ie/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=buschmanart>

Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI, 2019) Provincia de Lima
Compendio Estadístico.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1714/Libro.pdf

Kiliç, S. (2016). Cronbach's alpha reliability coefficient. *Psychiatry and Behavioral Sciences*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.5455/jmood.20160307122823>

KolmogorovSmirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical*, 2(1), 21-33.

https://www.researchgate.net/publication/267205556_Power_Comparisons_of_Shapiro-Wilk_Kolmogorov-Smirnov_Lilliefors_and_Anderson-Darling_Tests

https://www.researchgate.net/publication/267205556_Power_Comparisons_of_Shapiro-Wilk_Kolmogorov-Smirnov_Lilliefors_and_Anderson-Darling_Tests

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., van Buuren, S., de Vet, H., & van der Beek, A. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28.

Lauracio, C., y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>

Lechuga, J. y Rodriguez, K. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>

Ledesma, R., MacBeth, G., y Cortada, N. (2008). Tamaño del efecto: revisión teórica y aplicaciones con el sistema estadístico vista. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 40(3), 425-439. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80511493002>

- Leiton Quintero, M., Mesa Bejarano, M., & Ortíz Carabali, M. S. S. (2022). Retos de la educación: una mirada durante y después de la pandemia (2019-2022). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1718-1730. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1987
- Lloret, S., Ferreres, A., Hernández, A. y Tomás, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Revista Anales de Psicología*, 30(3), 1151-1169. <https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v30n3/metodologia1.pdf>
- López & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona.
- Mamani, D., Rivera, D. y Flores, M. (2018). Clima Organizacional y desempeño laboral docente en la Asociación Educativa Adventista de la Misión Peruana del Sur, 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 58 - 75. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1282>
- Mayo, E. (1972). *Problemas humanos de una civilización industrial*. Buenos Aires: Nueva Visión
- Martínez, G. , Esparza, A. , y Gómez , R. (2020). El desempeño docente desde la perspectiva de la práctica profesional. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 11(21). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.703>
- Miquel, S. y Aced, C. (2019). Objectives and difficulties in the evaluation of internal communication in Spanish companies. *El profesional de la información*, 28(5).
- Mohd, N., y Bee, Y. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk,
- Monterola et al. (2018) Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. <https://www.revinf.cl/index.php/revinf/article/view/325>
- More, R. y Morey, M. (2021). Gestión del clima institucional y desempeño del personal docente de la Institución Educativa N° 7044 San Martín de

- Porres, Chorrillos. Revista Dilemas Contemporáneas: Educación, Política y Valores, 7044, 6. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2588>
- Mulder, P. (2017) Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo. <https://www.toolshero.es/administracion/teoria-de-las-relaciones-humanas-de-elton-mayo/>
- Neto, M. T., Fulgêncio, L. C., & Avelar, C. A. (2018). Influence of internal communication on the organizations' performance: proposition model. Future Journal, 10(2). doi:10.24023
- Olivera, Y., Leyva, L., y Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Olivera, E., Yupanqui, D., Farias, E., & Pulido, V. (2021). Virtualización de la Educación Superior por el Covid-19: calidad de enseñanza y satisfacción académica. *Revista Inclusiones*, 8, 156-173. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8083897>
- Organización Mundial del Trabajo [OIT] (2022). Rebaja las previsiones de recuperación del mercado laboral para 2022. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_834129/lang--es/index.htm
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (2022). What you need to know about higher education. <https://www.unesco.org/en/education/higher-education/need-know>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal Morphology*, 35(1). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Paredes, P. y Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 2 (3).

<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24548w/Clima%20organizacion%20articulo.pdf>

Pashanasi, B., Gárate, J., y Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comunicación*, 12(3), 163-174.

Pérez, J. & Gardey, A. (2008). Definición de comunicación - Qué es, Significado y Concepto. <https://definicion.de/comunicacion/>

Pérez, J. & Merino, M. (2017). Definición de desempeño - Qué es, Significado y Concepto. <https://definicion.de/desempeno/>

Plasencia, Y. S. (2020). Comunicación organizacional interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E. I. R. L de Cajamarca, 2020.

<https://hdl.handle.net/11537/29494>

Pons, L. (2018) El origen de la palabra “trabajo” es una tortura. https://verne.elpais.com/verne/2018/04/24/articulo/1524582530_120514.html

Ponce, L., Ruelas, M., y Flores, L. (2022). El clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de una universidad pública. *Revista Innova Educación*, 4(4), 20-30. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2022.04.002>

Quispe, A., Calla, K., Yangali, J., Rodríguez, J. y Pumacayo, I. (2019). Estadística no paramétrica aplicada a la investigación científica con software. EIDEC. <https://www.editorialeidec.com/wpcontent/uploads/2020/01/Estad%C3%ADstica-no-param%C3%A9tricaaplicada.pdf>

Ramírez, A. (2012). *Revista Cientific*. https://issuu.com/indtec/docs/revista_scientific_-_edici_n_espec/388

Raffino, M. (2020). *Comunicación Organizacional*. Edición 2020. <https://concepto.de/comunicacion-organizacional/>

- Reyes, J. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público CAP. FAP. José Abelardo Quiñones año 2018.”. Tesis Doctoral.
- Rivera, r. (2019) clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los docentes del instituto superior de educación público “Honorio Delgado Espinoza” durante el periodo 2019. Tesis Doctoral.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). Comportamiento organizacional (15ª ed.). México D. F., México: Pearson
- Rodríguez, K. y Lechuga, P. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 79-101.
- DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Salazar, E. (2019). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes universitarios, Chachapoyas, 2019. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades* 4(1)
<http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/685/945>
- Seitan, R. (2017). Organizational discourses-A literature review. *Acta Universitatis Danubius. Communicatio*, 11(2), 119-134.
<https://journals.univ-danubius.ro/index.php/communicatio/article/view/Fil%20e%20/4557/4313>
- Shieh, J. & Wu, H. (2014). Measures of Consistency for DEMATEL Method. *Communications in Statistics - Simulation and Computation*, 45(3), 781-790. <https://doi.org/10.1080/03610918.2013.875564>
- Skinner, B. F. Science and human behavior. Nueva York: McMillan, 1953
- Vargas, M. (2022). Comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una institución educativa privada de Tacna, 2022.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92963/Vargas_AML.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Viladrich, C., Angulo-Brunet, A., y Doval, E. (2017). Un viaje alrededor de alfa y omega para estimar la fiabilidad de consistencia interna. *Anales de Psicología*, 33(3), 755. <https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.268401>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Comunicación organizacional y desempeño laboral en trabajadores de instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos			
FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	FORMULACION DE HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral en trabajadores de instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral en trabajadores de instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Describir los niveles de comunicación organizacional. OE2: Describir los niveles de desempeño laboral. OE3: Identificar la relación entre comunicación organizacional con las dimensiones de desempeño laboral. OE4: Determinar si existen diferencias en la comunicación organizacional según sexo y edad. OE5: Determinar si existen diferencias en el desempeño laboral según sexo y edad.</p>	<p>Hipótesis general: H1: Existe una relación directa y significativa entre comunicación organizacional y desempeño laboral en trabajadores de instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos</p> <p>Hipótesis específicas: H2: Existe relación directa y significativa entre comunicación organizacional con las dimensiones de desempeño laboral. H3: Existen diferencias significativas en la comunicación organizacional según sexo y edad. H4: Existen diferencias significativas en el desempeño laboral según sexo y edad</p>	<p>Variable 1: Comunicación organizacional Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación descendente (1,2,3,4,5,6,7,8,9) ▪ Comunicación ascendente (10,11,12,13,14,15,16,17) ▪ Comunicación horizontal (8,19,20,21,22,23,24,25) ▪ Comunicación transversal (26,27,28,29,31,32,33) <p>Escala de medición: Ordinal</p> <p>Variable 2 : Desempeño laboral Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desempeño de tarea. ▪ Desempeño contextual ▪ Desempeño laboral contraproducente <p>Escala de medición: Ordinal</p>

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICOS A UTILIZAR
<p>Tipo: El tipo de investigación es básica. Estos estudios tienen el propósito de indagar información en base a la realidad, mediante la recolección de datos estadísticos, cuya finalidad es brindar conocimientos teóricos y científicos. (Concytec, 2020).</p> <p>Diseño: El diseño es no experimental transversal correlacional. Es no experimental en razón que no se manipulan las variables, es transversal porque la recolección de datos se llevó a cabo en un momento determinado y correlacional porque se ha realizado el análisis de relación de dos variables. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)</p>	<p>Población: Es el grupo de personas, objetos u organismos que presentan parecidos rasgos o características en común (Otzen y Manterola, 2017). La investigación tuvo como población a todos los trabajadores de 3 instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos que hacen un total de 250 personas.</p> <p>Muestra: La muestra se refiere al subconjunto de información perteneciente a una población que ha sido considerada según ciertas características en común para ser estudiadas y obtener datos estadísticos respecto a la variable de estudio (Otzen y Manterola, 2017). La muestra fue de tipo censal en razón que la población se consideró relativamente pequeña, por tanto se trabajó con toda la población que fueron 250 sujetos.</p>	<p>Variable1: Comunicación organizacional Instrumento: Escala de comunicación Organizacional Interna (ECOI- 4G) Autora: Nicole Gonzales Mego (2018) Ítems: 31</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral Instrumento: Escala de rendimiento laboral individual (IW PQ). Autor: Koopmans et al., (2014) Adaptado por: Luis Geraldo Campos (2022)</p>	<p>Método de análisis de datos - Shapiro-Wilk</p> <p>Análisis Inferencial - R de Spearman</p> <p>Análisis descriptivo - Frecuencia - Porcentaje</p> <p>Análisis comparativo - U de Man-Whitney</p>

Anexo 2. Tabla de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas
Comunicación organizacional	Chiavenato (2019) la comunicación organizacional es la transmisión de información de un individuo a otro a través de la utilización de símbolos más frecuentes que pueden ser verbales que se da por medio de palabras, por el contrario, en la no verbal es aquella información que puede transmitido mediante los gestos y del lenguaje corporal.	La escala de comunicación organizacional (ECOI-4G), será calificada por medio de puntajes elaborados y conformada por 31 ítems y 4 dimensiones: descendente, ascendente, horizontal y transversal.	Descendente	Aspecto ascendente respecto a la comunicación organizacional	1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7.	Ordinal
			Ascendente	Aspecto descendente respecto a la comunicación organizacional.	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, y 16.	
			Horizontal	Aspecto horizontal respecto a la comunicación organizacional.	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26.	
			Transversal	Aspecto transversal respecto a la comunicación organizacional.	27, 28, 29, 31, 32 Y 33.	
Desempeño laboral	Koopmans et al. (2013), definen el desempeño laboral, las acciones que le permiten al trabajador lograr de manera efectiva las metas trazadas en su organización, son los comportamientos de los empleados en la búsqueda de metas organizacionalmente relevantes que se pueden medir con base en las habilidades y la contribución de cada individuo a la organización.	La variable desempeño laboral será medida mediante la escala de rendimiento laboral e individual (IWPQ), la cual está compuesta por 14 ítems y 3 dimensiones: desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño contraproducente.	Desempeño de tarea	Logro de las tareas y responsabilidades.	1, 3, 4 y 5	Ordinal
			Desempeño contextual	Función del empleado dentro de los límites de sus responsabilidades asignadas.	6, 8, 10, 11, 12 y 13	
			Desempeño laboral y contraproducente	Acciones voluntarias y discrecionales que violan las normas organizacionales.	15, 16, 17 y 18	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

VARIABLE 1: ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA ECOI-4G

Autora: Nicole Gonzales Mego (2018)

Edad:.....Centro de trabajo:.....

DNI:..... Sexo: Varón (.....) Mujer (.....)

Fecha...../...../.....

Instrucciones: A continuación, tienes una lista de afirmaciones acerca de la comunicación en su centro de labores, marca con una X la casilla de respuestas que consideres cierta. No hay respuesta buena ni mala, solo te pido seas lo más sincero(a) posible.

N.º	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces si/ A veces no	Casi siempre	Siempre
1	Obtiene toda la información necesaria para la realización eficaz de su trabajo.					
2	Su jefe emplea un lenguaje claro y sencillo, cuando se dirige a usted.					
3	Las indicaciones brindadas por su jefe son claras.					
4	Se encuentra satisfecho con las instrucciones brindadas por su jefe para realizar efectivamente su trabajo.					
5	Existe adecuada retroalimentación del jefe de área a los integrantes.					
6	Su jefe les brinda herramientas adecuadas que permitan una comunicación fluida.					
7	Los jefes y superiores transmiten de manera clara, los valores y principios de la empresa.					
8	Sus jefes y superiores escuchan sus ideas y comentarios.					
9	Recibe información oportuna de su jefe sobre su desempeño laboral.					
10	Mantiene una buena comunicación con su jefe.					
11	Cuanto tiene dudas, lo consulta con su jefe					
12	Tiene libertad para manifestar su desacuerdo a su jefe.					
13	Sus superiores le brindan confianza para expresar sus ideas.					
14	Considera que los comentarios y sugerencias, brindadas a sus superiores son tomados en cuenta.					
15	Puede confiar sus problemas personales a su jefe.					

16	Usualmente en la organización se realizan reuniones con los jefes.					
18	La comunicación entre compañeros favorece el adecuado intercambio de ideas.					
19	Considera que, en su área de trabajo, la comunicación facilita la coordinación.					
20	Es sencillo dialogar con los miembros de su área de trabajo.					
21	La comunicación entre compañeros de su área de trabajo es fluida.					
22	Entre los compañeros de área se da una coordinación oportuna.					
23	Existe un clima de confianza entre los compañeros de su área.					
24	En el área de trabajo se comparte información.					
25	Considera eficaz, la comunicación que se da entre sus compañeros de área de trabajo.					
26	Entre las áreas de trabajo realizan un trabajo coordinado.					
27	La información que se emite entre otras áreas es organizada.					
28	Existe apoyo mutuo entre diferentes áreas de trabajo.					
29	Existe adecuada integración entre todas las áreas de trabajo					
31	Es fácil contactarse con otras áreas de su trabajo.					
32	Consideras que entre los jefes de área se comparte información clara.					
33	La coordinación de actividades con otras áreas de trabajo es fluida.					

VARIABLE 2: ESCALA DE RENDIMIENTO LABORAL INDIVIDUAL (IWPQ)

Autor: Kompmans et al (2014)

Adaptado por: Luis Geraldo Campos (2022) (2017)

N.º	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo	1	2	3	4	5
2	He sido capaz de establecer prioridades.	1	2	3	4	5
3	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente	1	2	3	4	5
4	He gestionado bien mi tiempo	1	2	3	4	5
5	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.	1	2	3	4	5
6	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
7	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas	1	2	3	4	5
8	He asumido responsabilidades adicionales.	1	2	3	4	5
9	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo	1	2	3	4	5
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas	1	2	3	4	5
11	He empeorado los problemas del trabajo	1	2	3	4	5
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos	1	2	3	4	5
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	1	2	3	4	5
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.	1	2	3	4	5

Anexo 4. Ficha sociodemográfica

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA	
1	Nombres y apellidos
2	DNI
3	Sexo
4	Edad
5	Institución educativa

Anexo 5. Cartas de presentación de la escuela para la muestra final.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional".

Los Olivos, 27 de Octubre de 2022

CARTA INV. N° 558 - 2022/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
SPRENGER BUSTILLOS ÁLAMO
Director
I.E. 2025 INMACULADA CONCEPCIÓN
Mz Q4 Lote t 1 - Urb. Puerta de Pro

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **PELAYO MALPARTIDA ANDREA ESTHEFANIA** con DNI N° 70756250, código de matrícula N° 6700280458 y la Srta. **QUISPE UÑAUPE AKEMI JAZMIN**, con DNI N° 44093426, código de matrícula N° 7002506411, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudio, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"COMUNICACIÓN ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE 3 INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS"**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación les brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Los Olivos, 27 de Octubre de 2022

CARTA INV. N° 559 - 2022/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.

HUMBELINO TICONA TINTAYA
Director
I.E. 3095 PERÚ KAWACHI
Calle José Carlos Mariátegui s/n

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **PELAYO MALPARTIDA ANDREA ESTHEFANIA** con DNI N° 70756250, código de matrícula N° 6700280458 y la Srta. **QUISPE UÑAUPE AKEMI JAZMIN**, con DNI N° 44093426, código de matrícula N° 7002506411, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudio, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "Comunicación organización y desempeño laboral en trabajadores de 3 instituciones educativas del distrito de Los Olivos" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación les brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Los Olivos, 27 de Octubre de 2022

CARTA INV. N° 560 - 2022/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
GRIMALDO MANTILLA LIZARBE
Director
I.E. 2095 HERNÁN BUSSE DE LA GUERRA
Jr. la Honestidad, Los Olivos 15307

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **PELAYO MALPARTIDA ANDREA ESTHEFANIA** con DNI N° 70756250, código de matrícula N° 6700280458 y la Srta. **QUISPE UÑAUPÉ AKEMI JAZMIN**, con DNI N° 44093426, código de matrícula N° 7002506411, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudio, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **“COMUNICACIÓN ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE 3 INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS”**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación les brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarles los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 6. Cartas de autorización de las autoridades de los centros donde ejecutó la investigación.

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Los Olivos, 28 de octubre del 2022

Presente.-

De nuestra especial consideración:

Por la presente otorgamos el permiso a las Srtas. Pelayo Malpartida Andrea Esthefania y Quispe Uñaupe Akemi Jazmín, estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad César Vallejo, quedan autorizadas para realizar su trabajo de investigación y brindarles las condiciones del caso para la obtención de datos relevantes únicamente con fines académicos.

Atentamente,



Sprenger Bustillos Álamo
Mg SPRENGER S. BUSTILLOS-ÁLAMO
Subdirector

Sr. Sprenger Bustillos Álamo
Director I.E. 2025 Inmaculada Concepción
Mz Q4 Lote t 1 - Urb. Puerta de Pro

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Los Olivos, 28 de octubre del 2022

Presente.-

De nuestra especial consideración:

Por medio de la presente otorgamos a las Srtas. Pelayo Malpartida Andrea Esthefania y Quispe Uñaupe Akemi Jazmín, estudiantes de la Escuela de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo la autorización para realizar su trabajo de investigación, proporcionándoles las facilidades del caso para la recolección de datos correspondientes para para sólo fines académicos.

Atentamente,



Sr. Humbelino Ticona Tintaya
Director i.e. 3095 Perú Kawachi
Calle José Carlos Mariátegui s/n

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Los Olivos, 28 de octubre del 2022

Presente.-

De nuestra especial consideración:

Presentamos a las Srtas. Pelayo Malpartida Andrea Esthefania y Sra. Quispe Uñaupe Akemi Jazmín, estudiante del Departamento de Psicología de la Universidad César Vallejo, permiso para realizar su trabajo de investigación y brindarles las condiciones para obtener los datos pertinentes. Sólo para fines académicos.

Atentamente,

 I.E. N° 2095 "HERMÁN BUSSE DE LA GUERRA"

Lic. J. Martín Bernapola Díaz
SUB DIRECTOR DE FORMACIÓN GENERAL

I.E. 2095 Hernán Busse de la guerra
Jr. la Honestidad, Los Olivos 15307

Anexo 7. Carta de solicitud de autorización de uso del instrumento remitido por la escuela de psicología.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional".

CARTA N°768- 2022/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 16 de Noviembre de 2022

Autor:

- **Nicole Gonzales Mego**

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las Srtas. **PELAYO MALPARTIDA ANDREA ESTHEFANIA** con DNI N° 70756250, código de matrícula N° 6700280458 y **QUISPE UÑAUPE AKEMI JAZMIN**, con DNI N° 44093426 código de matrícula N° 7002506411, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciadas en Psicología titulado: **COMUNICACIÓN ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE 3 INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **(Comunicación Organizacional Interna (ECOI- 4G)**, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



The image shows a handwritten signature in black ink over a white background. To the right of the signature is a circular official stamp. The stamp contains the text 'UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO' at the top, 'UCV' in the center, and 'ESCUELA DE PSICOLOGIA' at the bottom. There is also a small logo in the center of the stamp.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional".

CARTA N°769- 2022/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 16 de Noviembre de 2022

Autor:

- **Luis Geraldo Campos**

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las Srtas. **PELAYO MALPARTIDA ANDREA ESTHEFANIA** con DNI N° 70756250, código de matrícula N° 6700280458 y **QUISPE UÑAUPÉ AKEMI JAZMIN**, con DNI N° 44093426 código de matrícula N° 7002506411, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciadas en Psicología titulado: **COMUNICACIÓN ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE 3 INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (**Escala de rendimiento laboral individual**), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

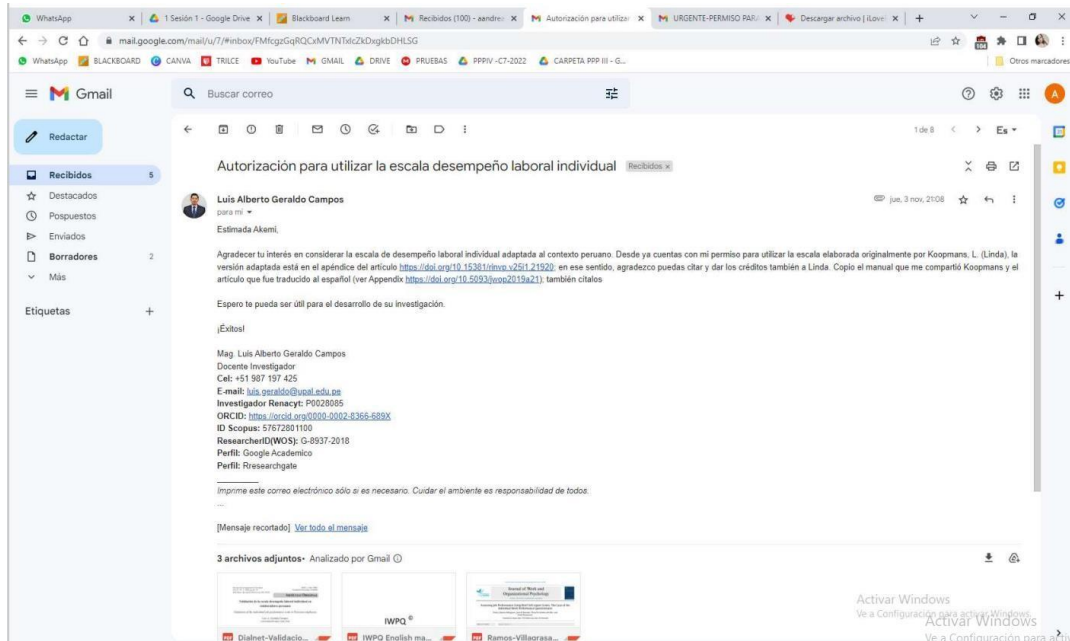
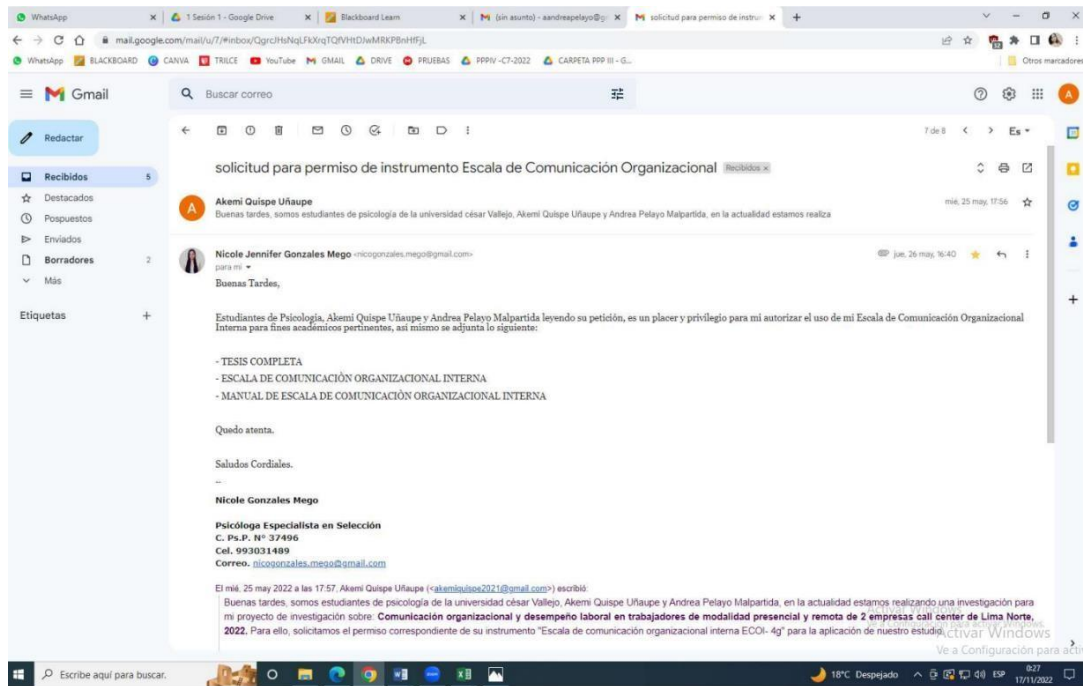
Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Anexo 8. Autorización de uso del instrumento por parte del autor original



Anexo 9. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada(o) participante:

Estamos realizando una investigación sobre desempeño laboral y comunicación organizacional en trabajadores de instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos; por ello solicitamos muy gentilmente su colaboración respondiendo este cuestionario de aproximadamente 20 minutos, para lo cual requerimos su consentimiento. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines académicos.

Su participación es voluntaria y si decide aceptar ser parte de esta investigación le agradeceré responda afirmativamente, como muestra de haber recibido la información de los procedimientos del formulario.

Ante alguna duda usted puede ponerse en contacto con el Mg. Jesús Dámaso Flores (Asesor de la investigación) a través del correo corporativo jdamasof@ucvvirtual.edu.pe

También puede hacerlo con las autoras a los siguientes correos:

- apelayom@ucvvirtual.edu.pe

- aquispeun@ucvvirtual.edu.pe

Anexo 10. Resultados del piloto

Tabla 9.

Análisis estadístico de los ítems de la Escala de Desempeño Laboral

Ítems	% de respuesta					M	DE	g ¹	g ²	IHC	h ²	ID	A
	1	2	3	4	5								
1	3.3 %	6.7 %	6.0 %	61.3 %	22.7 %	3.9	0.9	-1.4	2.3	0.35	0.59	<.001	Sí
2	0%	2.0 %	2.0 %	60.7 %	35.3 %	4.3	0.6	-0.8	2.3	0.44	0.36	<.001	Sí
3	1.3 %	3.3 %	5.3 %	68.7 %	21.3 %	4.1	0.7	-1.5	4.6	0.48	0.68	<.001	Sí
4	0.7 %	2.0 %	4.7 %	73.3 %	19.3 %	4.1	0.6	-1.3	5.8	0.44	0.42	<.001	Sí
5	2.7 %	4.7 %	9.3 %	62.0 %	21.3 %	4.0	0.9	-1.4	2.8	0.35	0.43	<.001	Sí
6	0.7 %	7.3 %	2.7 %	63.3 %	26.0 %	4.1	0.8	-1.3	2.5	0.46	0.48	<.001	Sí
7	1.3 %	2.7 %	5.3 %	68.7 %	22.0 %	4.1	0.7	-1.5	5.0	0.49	0.65	<.001	Sí
8	1.3 %	10.7 %	11.3 %	58.7 %	18.0 %	3.8	0.9	-1.0	0.8	0.18	0.51	<.001	Sí
9	0.7 %	6.7 %	10.0 %	60.0 %	22.7 %	4.0	0.8	-1.0	1.5	0.42	0.53	<.001	Sí
10	0.7 %	5.3 %	4.0 %	63.3 %	26.7 %	4.1	0.8	-1.3	2.9	0.47	0.50	<.001	Sí
11	21.3 %	45.3 %	10.7 %	14.7 %	8.0 %	3.6	1.2	-0.8	-0.4	0.45	0.71	<.001	Sí
12	27.3 %	33.3 %	7.3 %	26.0 %	6.0 %	3.5	1.3	-0.4	-1.2	0.59	0.80	<.001	Sí
13	8.7 %	26.7 %	10.7 %	42.7 %	11.3 %	2.8	1.2	0.3	-1.1	0.23	0.54	.004	Sí
14	20.0 %	31.3 %	14.7 %	24.7 %	9.3 %	3.3	1.3	-0.2	-1.2	0.51	0.72	<.001	Sí

Nota: M: Media; DE: Desviación estándar; g¹: coeficiente de asimetría de Fisher; g²: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida; h²: Comunalidad; ID: Índice de discriminación. A: Aceptable.

En la tabla 9 se aprecian los valores obtenidos del análisis de estadístico aplicado a cada reactivo, partiendo desde el porcentaje de respuesta, el cual no superó en ninguna alternativa de respuesta el 80% de frecuencia lo cual es indicativo de los ítems poseen una buena variabilidad de respuesta; sin embargo, se puede observar un caso de aquiescencia, es decir que una de las opciones de respuesta tuvo un 0% de marcado (ítems 2). Por otro lado, la media estadística reportó que la mayor tendencia de marcado estuvo en las opciones 4 y 5, mientras que las medidas de dispersión observadas por la desviación estándar evidenció una separación mínima entre las alternativas de respuesta que tuvieron mayor tendencia. En cuanto a las unidades de medida de asimetría y curtosis, en la mayoría de casos los valores sobrepasaron el parámetro de +/- 1.5, lo que evidenció que no existe una distribución normal en las puntuaciones (Cheng, 2007). También se reportó los puntajes del índice de homogeneidad corregida (IHC), los cuales fueron adecuados al estar por encima de .30 lo que es indicativo de que existe una fuerte correlación entre los reactivos y la escala

general, a excepción de los ítems 8 y 13 (Shieh y Wu, 2014). En cuanto a las comunalidades, es adecuada en todos los reactivos debido a que se obtuvo valores mayores a .30 respectivamente, lo que refleja que cada ítem se relaciona adecuadamente en el factor en el que se ubica (Lloret et al., 2014). Por último, el índice de discriminación reveló un p valor inferior a .05 en cada reactivo, lo que implica que los ítems poseen la capacidad de discernir entre grupos de puntuaciones altas y bajas (Cohen y Swerdlik, 2002).

Tabla 10.

Análisis estadístico de los ítems de la Escala de Comunicación Organizacional

Ítems	% de respuesta					M	DE	g ¹	g ²	IHC	h ²	ID	A
	1	2	3	4	5								
1	3.1	3.7	19.3	41.0	32.9	4.0	1.0	-1.0	1.0	0.64	0.50	<.001	Sí
2	0.0	6.8	17.4	37.9	37.9	4.1	0.9	-0.7	-0.4	0.79	0.79	<.001	Sí
3	1.2	6.8	13.0	36.6	42.2	4.1	1.0	-1.0	0.6	0.74	0.79	<.001	Sí
4	0.6	7.5	16.1	39.1	36.6	4.0	0.9	-0.8	0.0	0.74	0.80	<.001	Sí
5	1.2	8.1	25.5	31.7	33.5	3.9	1.0	-0.5	-0.5	0.72	0.72	<.001	Sí
6	2.5	6.8	18.0	36.0	36.6	4.0	1.0	-0.9	0.3	0.75	0.74	<.001	Sí
7	3.1	6.8	14.3	41.0	34.8	4.0	1.0	-1.0	0.7	0.76	0.75	<.001	Sí
8	1.9	8.1	19.9	36.6	33.5	3.9	1.0	-0.8	0.0	0.76	0.70	<.001	Sí
9	2.5	6.2	23.6	41.0	26.7	3.8	1.0	-0.7	0.3	0.69	0.59	<.001	Sí
10	0.0	5.6	14.9	33.5	46.0	4.2	0.9	-0.9	-0.1	0.77	0.71	<.001	Sí
11	1.2	6.8	16.8	31.7	43.5	4.1	1.0	-0.9	0.2	0.65	0.52	<.001	Sí
12	1.9	9.9	18.6	34.2	35.4	3.9	1.1	-0.7	-0.2	0.65	0.66	<.001	Sí
13	1.9	5.0	19.3	37.9	36.0	4.0	1.0	-0.9	0.5	0.74	0.67	<.001	Sí
14	4.3	3.7	28.0	36.6	27.3	3.8	1.0	-0.8	0.4	0.68	0.71	<.001	Sí
15	18.6	19.3	29.2	18.0	14.9	2.9	1.3	0.1	-1.0	0.47	0.43	<.001	Sí
16	5.0	8.7	28.0	37.3	21.1	3.6	1.1	-0.6	-0.1	0.56	0.53	<.001	Sí
17	0.0	4.3	19.9	42.2	33.5	4.0	0.8	-0.5	-0.4	0.69	0.63	<.001	Sí
18	1.9	3.1	17.4	32.9	44.7	4.2	0.9	-1.1	0.9	0.69	0.63	<.001	Sí
19	0.6	3.1	17.4	40.4	38.5	4.1	0.9	-0.8	0.4	0.72	0.76	<.001	Sí
20	1.2	2.5	18.6	40.4	37.3	4.1	0.9	-0.9	0.8	0.69	0.76	<.001	Sí
21	0.6	1.9	18.6	48.4	30.4	4.1	0.8	-0.7	0.6	0.67	0.72	<.001	Sí
22	0.6	6.2	26.1	37.3	29.8	3.9	0.9	-0.5	-0.4	0.64	0.68	<.001	Sí
23	0.6	7.5	19.9	41.0	31.1	3.9	0.9	-0.6	-0.2	0.71	0.69	<.001	Sí
24	0.6	3.1	23.6	45.3	27.3	4.0	0.8	-0.5	0.1	0.73	0.72	<.001	Sí
25	3.1	3.7	21.7	48.4	23.0	3.8	0.9	-0.9	1.2	0.75	0.62	<.001	Sí
26	1.9	5.6	28.6	46.0	18.0	3.7	0.9	-0.6	0.5	0.69	0.63	<.001	Sí
27	1.9	6.8	28.6	44.1	18.6	3.7	0.9	-0.5	0.2	0.71	0.68	<.001	Sí
28	3.1	5.6	32.3	44.1	14.9	3.6	0.9	-0.6	0.6	0.73	0.78	<.001	Sí
29	1.9	6.8	34.2	38.5	18.6	3.7	0.9	-0.4	0.0	0.52	0.56	<.001	Sí
30	1.9	6.2	24.2	50.3	17.4	3.8	0.9	-0.7	0.7	0.70	0.67	<.001	Sí
31	0.0	8.7	29.2	43.5	18.6	3.7	0.9	-0.2	-0.6	0.72	0.68	<.001	Sí

Nota: M: Media; DE: Desviación estándar; g¹: coeficiente de asimetría de Fisher; g²: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida; h²: Comunalidad; ID: Índice de discriminación. A: Aceptable.

En la tabla 10 se aprecian los valores obtenidos del análisis de estadístico aplicado a cada reactivo, partiendo desde el porcentaje de respuesta, el cual no superó en ninguna alternativa de respuesta el 80% de frecuencia lo cual es indicativo de los ítems poseen una buena variabilidad de respuesta; sin embargo, se puede observar casos de aquiescencia, debido a que algunas de las opciones de respuesta tuvieron un 0% de marcado (2, 10, 17 y 31). Por otro lado, la media estadística reportó que la mayor tendencia de marcado estuvo en las opciones 3 y 4, mientras que las medidas de dispersión observas por la desviación estándar evidenció una separación mínima entre las alternativas de respuesta que tuvieron mayor tendencia. En cuanto a las unidades de medida de asimetría y curtosis, en ningún caso los valores sobrepasaron el parámetro de +/-1.5, lo que evidenció una distribución normal en las puntuaciones (Cheng, 2007). También se reportó los puntajes del índice de homogeneidad corregida (IHC), los cuales fueron adecuados al estar por encima de .30 lo que es indicativo de que existe una fuerte correlación entre los reactivos y la escala general (Shieh yWu, 2014). En cuanto a las comunalidades, es adecuada en todos los reactivos debido a que se obtuvo valores mayores a .30 respectivamente, lo que refleja que cada ítem se relaciona adecuadamente en el factor en el que se ubica (Lloret et al., 2014). Por último, el índice de discriminación reveló un p valor inferior a .05 en cada reactivo, lo que implica que los ítems poseen la capacidad de discernir entre grupos de puntuaciones altas y bajas (Cohen y Swerdlik, 2002).

Tabla 11.

Evidencias de validez por estructura de la Escala de Desempeño Laboral

Muestra total (n=161)	Ajuste absoluto			Ajuste incremental	
	X ² /gl	RMSEA	SRMR	CFI	TLI
Modelo oblicuo de tres factores	1.201	.037	.069	.943	.929
Valores aceptables (Escobedo et al., 2016)	≤ 3.00	< .08	≤ .08	> .90	> .90

Nota: X²/gl= Chi-Cuadrado entre grados de libertad; RMSEA= Error de Aproximación cuadrático medio; SRMR= Raíz media estandarizada residual cuadrática; CFI= Índice de bondad de ajuste comparativo; TLI= índice de Tucker-Lewis

En la tabla 11 se observa el valor de los índices de bondad de ajuste obtenidos del AFC, aplicado al modelo original de tres factores correlacionados, el cual reportó puntuaciones favorables que se ajustaron a los parámetros de adecuación (Escobedo et al., 2016; Cupani, 2012; Hooper et al., 2008). Lo que evidencia la validez estructural de dicho modelo, además de implicar que la solución factorial es funcional al ser aplicado en la muestra de estudio.

Tabla 12.

Evidencias de validez por estructura de la Escala de Comunicación Organizacional

Muestra total (n=161)	Ajuste absoluto			Ajuste incremental	
	X ² /gl	RMSEA	SRMR	CFI	TLI
Modelo oblicuo de cuatro factores	1.126	.028	.057	.970	.968
Valores aceptables (Escobedo et al., 2016)	≤ 3.00	< .08	≤ .08	> .90	> .90

Nota: X²/gl= Chi-Cuadrado entre grados de libertad; RMSEA= Error de Aproximación cuadrático medio; SRMR= Raíz media estandarizada residual cuadrática; CFI= Índice de bondad de ajuste comparativo; TLI= índice de Tucker-Lewis

En la tabla 12 se observa el valor de los índices de bondad de ajuste obtenidos del AFC, aplicado al modelo original de cuatro factores correlacionados, el cual reportó puntuaciones favorables que se ajustaron a los parámetros de adecuación (Escobedo et al., 2016; Cupani, 2012; Hooper et al., 2008). Lo que evidencia la validez estructural de dicho modelo, además de implicar que la solución factorial es funcional al ser aplicado en la muestra de estudio.

Tabla 13.

Evidencias de confiabilidad por consistencia interna de la Escala de Desempeño Laboral

Variables	Alfa de Cronbach (α)	Omega de McDonald (ω)	N° de ítems
Escala general	.785	.813	14
D1	.630	.657	4
D2	.762	.777	6
D3	.833	.838	4

En la tabla 13 se evidencian los valores de confiabilidad obtenidos del cálculo efectuado por los coeficientes Alfa de Cronbach ($\alpha=.785$) y Omega de McDonald ($\omega=.813$), siendo estas puntuaciones consideradas óptimas al estar por encima de .80 tanto de manera genera como por dimensiones, denotando una buena consistencia interna, a excepción de la primera dimensión; sin embargo, al tratarse de una variable la cual se emplea en el estudio de ciencias sociales, el parámetro aceptable está por encima de .50 (Viladrich et al., 2017; Kilic, 2016; y Kline, 1999).

Tabla 14.

Evidencias de confiabilidad por consistencia interna de la Escala de Comunicación organizacional

Variables	Alfa de Cronbach (α)	Omega de McDonald (ω)	N° de ítems
Escala general	.967	.969	31
Descendiente	.931	.933	7
Ascendente	.898	.907	9
Horizontal	.935	.936	10
Transversal	.883	.887	5

En la tabla 14 se evidencian los valores de confiabilidad obtenidos del cálculo efectuado por los coeficientes Alfa de Cronbach ($\alpha=.967$) y Omega de McDonald ($\omega=.969$), siendo estas puntuaciones consideradas óptimas al estar por encima de .80 tanto de manera genera como por dimensiones, denotando una buena consistencia interna (Viladrich et al., 2017; Kilic, 2016).

Anexo 11. Evidencia de aprobación del curso de conducta responsable de investigación

PERFIL

ANDREA ESTHEFANIA PELAYO MALPARTIDA



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores


Solicitar Incorporación

✓ Conducta Responsable en Investigación

Fecha: 06/05/2022

PERFIL

AKEMI JAZMIN QUISPE UÑAUPE



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

Solicitar Incorporación

✓ Conducta Responsable en Investigación

Fecha: 06/05/2022

IRFU



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DAMASO FLORES JESUS LIBORIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Comunicación organizacional y desempeño laboral en trabajadores de instituciones educativas publicas del distrito de Los Olivos", cuyos autores son PELAYO MALPARTIDA ANDREA ESTHEFANIA, QUISPE UÑAUPÉ AKEMI JAZMIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 15 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DAMASO FLORES JESUS LIBORIO DNI: 43302973 ORCID: 0000-0002-0067-6479	Firmado electrónicamente por: JDAMASOF el 20-01- 2023 21:30:13

Código documento Trilce: TRI - 0488935