



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Comunicación organizacional y desempeño laboral en
una institución educativa privada de la ciudad de
Juliaca, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Vilca Chávez, Sayda Clendy (orcid.org/0000-0001-9258-7985)

ASESOR:

Dr. García Yovera, Abraham José (orcid.org/0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

En memoria de mi padre Tomas quien siempre me apoyo en mis estudios, a mi madre por ser la que me impulso a continuar y seguir adelante y por último a mis hermanos(as) por estar presente en todo momento.

Agradecimiento

A mi madre y mis hermanos(as) que me apoyaron y motivaron en la culminación de mis estudios, al Asesor Dr. García Yovera, Abraham José por su oportuna sugerencia, paciencia y orientación en la elaboración de la presente investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables operacionales	13
3.3. Población y muestra.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1 Tabla Comunicación Organizacional vs Motivación.	18
Tabla 2 Tabla Comunicación Organizacional vs Satisfacción laboral.	19
Tabla 3 Tabla Comunicación Organizacional vs Participación laboral.	20
Tabla 4 Tabla Comunicación Organizacional vs Compromiso Organizacional. ...	21
Tabla 5 Tabla Comunicación Organizacional vs Desempeño Laboral.	22

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022. A través de la utilización de metodologías de investigación mediante tipo de investigación aplicada, diseño no experimental, el enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 37 colaboradores. Para el procedimiento de recolección de se usó el análisis exploratorio, evaluando las variables comunicación organizacional y desempeño laboral con el instrumento cuestionario que constó de 32 interrogantes se los cuales 16 para la segunda variable de acuerdo a la escala de Likert. Los resultados, para el procesamiento de datos de uso el programa SPSS versión 26, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta. Concluyendo que existe una correlación muy fuerte, donde se afirma la relación directamente proporcional entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral con un $r = 0.746$, y una Sig. bilateral de 0.00, en la correlación de Pearson.

Palabras clave: Comunicación organizacional, desempeño laboral, participación laboral.

ABSTRACT

The study aimed to determine the relationship between organizational communication and job performance in a private educational institution in the city of Juliaca, 2022. Through the use of research methodologies through applied research type, non-experimental design, quantitative approach and correlational level. The population and sample consisted of 37 collaborators. For the collection procedure, the exploratory analysis was used, evaluating the variables organizational communication and work performance with the questionnaire instrument that consisted of 32 questions, of which 16 for the second variable according to the Likert scale. The results, for data processing, use the SPSS version 26 program, with data organized in simple tables with double entry, relative and absolute frequency. Concluding that there is a very strong correlation, where the directly proportional relationship between organizational communication and job performance is affirmed with an $r = 0.746$, and a bilateral Sig. of 0.00, in the Pearson correlation.

Keywords: Organizational communication, work performance, labor participation.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la comunicación organizacional es primordial en la interacción laboral a través de la transferencia de la información dentro de la organización para identificar el requerimiento y logro de la misma, así como también de sus colaboradores. Y el desempeño laboral reside en que permite que los empleados y los supervisores discutan y reconozcan las áreas en donde deberían mejorar el desempeño. Así mismo, puede ser importante para maximizar o aclarar las expectativas y un desempeño laboral óptimo.

Segredo, y et al., (2017), con el trabajo Comunicación organizacional como dimensión para la medición del clima organizacional en salud pública cuyo propósito primordial es describir la comunicación como una de las dimensiones del estudio del clima en las organizaciones, así como su categoría permitiendo su empleo en la salud pública, concluyeron que según los análisis encontrados del clima organizacional proporcionan preciada información para la apropiada gestión de cambio, puesto que se dirige a analizar a los empleados que pertenecen a las organizaciones bajo el enfoque sistémico.

Papic, (2019), con el artículo Tipos de comunicación organizacional interna en el establecimiento educacional municipal de Chile cuyo propósito primordial fue la generación de conocimientos que posibiliten la caracterización de cada practica comunicativa en el establecimiento educativo municipal estudiando; concluyendo que se descubre una inclinación con relación a los directivos y los docentes a superponer el tipo de comunicación interna con un orden de prioridad formal, horizontal, descendente y ascendente. Por ende, se deberían perfeccionar las estrategias comunicativas sistemáticas e intencionadas haciendo frente a la inconstancia de los sistemas educativos en esta sociedad de la información, comunicación y conocimiento.

Torres & Zegarra, (2015), con su trabajo Clima organizacional y desempeño organizacional en una institución bolivariana de departamento de Puno. Su propósito primordial consiste en saber los niveles de correlación del clima organizacional y desempeño laboral de una entidad bolivariana del departamento de Puno. Se concluyó la determinación de niveles de significancia con un porcentaje del 5%. Indicando la existencia de una relación directa positiva fuerte $r = 0,828$ y sig. $t = 16,90$ del clima organizacional y desempeño en una institución

educativa bolivariana del departamento de Puno, indicando que un eficiente clima organizacional, permitirá mejorar el desempeño.

Vera y Suárez, (2018), en su estudio Incidencia del clima laboral en el desempeño organizacional de los servicios al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad siendo el objetivo primordial verificar como incide el clima laboral y el desempeño organizacional de los servicios al cliente del funcionario en la empresa objeto de estudio. Concluyendo un desempeño laboral bajo, no existiendo competencias laborales, el mismo que repercute en lo ineficiente de cada actividad, calidad en los servicios y productividad.

Damián, et al., (2021), En el estudio Comunicación interna y desempeño laboral del profesional sanitario peruano en tiempos de pandemia COVID-19 siendo su objetivo primordial determinar si incide la comunicación interna y el desempeño laboral, concluyendo que el nivel de comunicación interna son bajos y no están adecuados en relación a su situación de pandemia COVID-19, y posee una relación directa y significativa con el desempeño laboral en el profesional sanitario peruano que participo en los estudios.

Contreras y Garibay, (2020), con el trabajo Comunicación laboral: Historia, desarrollo y perspectiva de un concepto en constante construcción en América Latina cuyo objetivo fue la comprensión y clarificación del fundamento, dimensión, y alcance, identificando los vínculos establecidos en diversas terminologías que se relacionan y, sobre todo, analizar su aplicación en la vida social y laboral en la actualidad mediante una diferente línea de estudio. Concluyendo que, en la primera etapa de la historia ligada a la producción de una teoría en el departamento de comunicación organizacional, se centró en los intereses de una relación publica, comunicación interna y clima laboral, de acuerdo a ello se hace indispensable conocer su desarrollo histórico y, fundamental del enfoque de la comunicación en la organización, logrando el diseño de una propuesta investigativa y adecuada de diverso tipo de organización y espacio de funcionamiento social.

El estudio se realizó en la I.E. privada la cual se encuentra en la ciudad de Juliaca, la misma que se dedica a la educación y formación de inicial, primaria y secundaria, así mismo se a identificado una falta de comunicación dentro de la institución en las diferentes áreas de la organización que está ocasionando una

mala comunicación, inconvenientes al momento de realizar las actividades, mala interpretación por parte de los comunicadores, así mismo dificulta la comunicación asertiva entre el personal del plantel con los padres de familia, ocasionando un desempeño laboral no óptimo dentro de la institución y descoordinación entre áreas de dirección y docentes de la institución.

Formulación del problema: ¿Cuál es la relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022?

Problema específico: ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional y motivación en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022?; ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca 2022?; ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional y participación laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022?; ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional y el compromiso organizacional en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022?

El trabajo posee una justificación teórica: El estudio y la investigación es importante ya que contribuye de manera teórica, la influencia de la comunicación organizacional y desempeño laboral en una entidad educativa de la ciudad de Juliaca logrando nuevos conocimientos, pudiendo ser empleado para nuevas investigaciones; **Justificación práctica:** cada dato obtenido en el trabajo será de utilidad para poder adoptar medidas y toma de acciones sobre la comunicación organizacional dentro de la institución, también para cualquier otra organización con el mismo problema y que pueda mejorar el desempeño laboral, pudiendo no ser solo para la institución sino también siendo un apoyo para la sociedad; **Justificación metodológica:** Busca proporcionar un instrumento que permitió que cada uno de los resultados de las variables, se están tomando en consideración así mismo permitió llegar a resultados para una mejor toma de decisiones.

Objetivo general: Determinar la relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022.

Objetivos específicos: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y motivación en una institución educativa privada de la ciudad de

Juliaca, 2022; Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022; Determinar la relación entre la comunicación organizacional y participación laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022; Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el compromiso organizacional en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022

Hipótesis General: H1: Si existe relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022; H0: No existe relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente se presentan los antecedentes internacionales, nacionales y locales.

Villegas, (2018), en su tesis busco establecer cuál es el origen y características de los recursos intangibles y como a través de su correcta gestión, se convierten en ventajas competitivas para las organizaciones caso: Plan Nescafé de Nestle. Cd. Mx, llegando a una de las conclusiones donde se confirma la importancia del proceso comunicativo entre la organización y sus diferentes públicos en la construcción de reputación corporativa, la cual enfatiza a la teoría de stakeholders, que plantea la importancia de gestionar a través de la comunicación y conocimiento de los públicos, para así convertirlo en valor y ventaja competitiva.

Hernández, (2018), en su tesis busco establecer la relación que tiene el estrés con el rendimiento laboral del personal de Maquinados Industriales C.V. Llegando a la conclusión de que el estrés no incide de forma significativa en el desempeño del personal de Maquinas Industriales CV, ya que el nivel de este no es alto, aun así existe presencia por lo que se atrevería a decir que con un poco de motivación se podría ir desapareciendo poco a poco.

Ramos (2018) en su tesina analizar la comunicación organizacional de la juguetería Lumpalupa las palabras para extender un mensaje adecuado hacia el público el cual va dirigido, proponiendo para una empresa nueva y fresca tres pilares básicos que permitirán su reconocimiento: identidad, cultura e imagen corporativas, concluyendo de que confirma que la comunicación, no debe verse solo como un área especializada que aporta a la organización “algo”, sino que es parte de todo el sistema y permite la interrelación y crecimiento de toda organización. La juguetería Lumpalupa, desde su nacimiento, carecía de una estructura, de un objetivo claro, de una visión estratégica e, incluso de una imagen que transmitiera lo que buscaba, si acaso tenía claro, era vender y obtener ganancias, pero al no tener claridad de hacia dónde ir ni cómo hacerlo, pudo haber sido un paso en falso y un camino difícil de recuperar en el camino, hoy la juguetería Lumpalupa, gracias al trabajo de la comunicación organizacional, tiene una identidad, una cultura y una imagen, diferenciándose de la competencia y teniendo claridad en lo que desea ser a futuro, mostrándose como una opción diferente a las existentes hoy en día.

Rojas, (2019,) en su tesis buscó describir la incidencia de la comunicación y el rendimiento laboral en la empresa Teleatento del Perú S.A.C. El estudio que realizó tuvo enfoque cuantitativo, aplicada, correlacional, no experimental. La población fue de 93 colaboradores, se tomó una muestra censal siendo todos los colaboradores a quienes se les encuestó. Concluyendo que mayor comunicación organizacional, comunicación interna, ascendente y descendente en la plataforma comercial de movistar conseguirá un mejor desempeño laboral en los trabajadores y usuarios respectivamente y se entabla que al conseguir una comunicación horizontal entre trabajadores es considerable lo cual hace que puedan manejar unos parámetros eficaces y realizar un desempeño laboral óptimo.

Marín, (2019), en su tesis buscó identificar el nivel de relación de la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de Novocentro Universal SAC. sede El Tambo. El estudio que realizó tuvo por metodología de tipo descriptiva, relacional, no experimental-transversal. Su muestra fue comprendida de 28 colaboradores de la empresa, la técnica utilizada fue observación, encuesta, evaluación siendo los instrumentos las fichas de observación, cuestionarios. concluyendo que, en la comunicación al interior de la empresa es deficiente, afirmando que una correcta comunicación interna es vital y es utilizada como un instrumento para diagnosticar falencias y mejorarlas. Mientras exista una buena comunicación entre los colaboradores de la empresa, la productividad será óptima y esto conlleva a obtener resultados favorables para la empresa también se reconoció que el rendimiento del personal es regular, estableciendo una preocupación por la gestión adecuada de los recursos humanos en el caso de administradores, gerentes o jefes que tiene a cargo a trabajadores.

Rivero, (2021), en su tesis buscó establecer la asociación de la comunicación organizacional y desempeño en Bungalows Bodega Paredes. El estudio se realizó de tipo aplicada, no experimental. Su población, así como su muestra fue la totalidad de trabajadores siendo 12 integrantes, así mismo se empleó una encuesta (técnica) y un cuestionario (instrumento). Concluyendo con la relación de la comunicación y el rendimiento laboral, esto quiere decir que procedieron al rechazo la hipótesis nula y posteriormente aceptar la alterna.

Crispin, (2019) en su tesis buscó identificar como se asocia la comunicación y el desempeño en el personal de Caja Municipal de Ahorro y crédito Piura. Este

estudio fue descriptivo - correlacional, estableciendo el diseño no experimental, para ello considero una población a un total de 30 colaboradores, siendo ellos a los que se le aplicaron la encuesta (técnica) y los instrumentos como cuestionarios. Concluyendo que hay una asociación positiva y alta entre comunicación y en el desempeño del personal, esto confirma que el estudio es la clave para detectar problemas, además, tener mejoras en el desempeño e incrementar la productividad para la organización.

Remicio, (2020) en su tesis buscó establecer la asociación entre comunicación y desempeño del personal de CAFÉ CAFÉ del Perú. El estudio aplicado y correlacional siguiendo el trabajo cuantitativo a través del diseño no experimental. Se considero a 33 colaboradores como población quienes fueron partícipes de una encuesta. Concluyendo la existencia de una relación e influencia positiva alta, es decir, por ser una empresa privada se enfoca al rubro de negocios de comida, la comunicación suele ser importante para la correcta gestión de cada actividad que realizan los colaboradores.

Serna, (2020) Con el estudio buscó explicar la relación de la comunicación interna y desempeño del personal municipal de Vilquechico. El estudio siguió un metodología descriptiva, correlacional y no experimental. La población fueron 24 individuos quienes fueron partícipes de una encuesta de la cual se obtuvo como conclusiones de la relación de comunicación interna con el desempeño del personal fue positiva fuerte, además, se encontró un coeficiente de Spearman igual a 0.756 (0.000) con lo cual, por ende, existió una relación entre cada variable estudiada, entonces mientras que la comunicación interna sea más fluida el desempeño laboral de los colaboradores será mejor.

Posteriormente, se describe la base teórica de la variable comunicación organizacional.

Fajardo y Nivia (2016); en la actualidad, una empresa sin comunicación no puede perecer. Una responsabilidad que los comunicadores asumen es la de ser menos reactivos y más analíticos, que implica tener la capacidad de ver una realidad a largo plazo, comprender mejor los procesos de cambio y ajuste por los que atraviesan las organizaciones.

Ramos, Paredes, Terán y Lema, (2017) lo define como un instrumento de trabajo que posibilita el proceso de información en los negocios conectando las necesidades e intereses de la misma, con sus empleados y la sociedad, permitiendo conocer los recursos humanos y evaluar el desempeño con la capacidad de la organización

Castro (2015) define la comunicación organizacional como todo aquello establecido por ella misma y forma parte de su cultura. Según lo descrito, la comunicación efectuada entre trabajadores de distintos niveles, ya sea jefe, empleado o gerente tiene que ser de manera fluida.

Winarso (2018) Es un elemento de gran importancia para las organizaciones exitosas, tanto en la mejora del desempeño organizacional, como en la adaptación organizacional a cualquier cambio en el entorno existente. A través de una buena comunicación entre los individuos y las partes involucradas.

Robbins y Judge (2014) Funciones de la comunicación: a) el poder comunicar actos en diversas formas controla el comportamiento. b) La comunicación promueve la motivación debido a que aclara a las personas lo que deben hacer, qué tan bien lo están haciendo y cómo pueden mejorar si sus resultados no son satisfactorios. c) La comunicación en el conjunto de mecanismos primordiales mediante cual los trabajadores expresan tanto sus emociones como sus frustraciones de satisfacción. d) La función final es facilitar la toma de decisiones.

Robbins y Judge (2014), Tipos de comunicación: Comunicación oral. - La ventaja es la rapidez y a retroalimentación ya sea a través de discursos, discusiones personales y colectivas entre otras. Comunicación escrita. - El emisor la elige porque suele ser tangible y verificable, incluye memorandos, cartas, correo electrónico, etc. y cualquier otro dispositivo que pueda transmitir símbolos o palabras escritas. Comunicación no verbal. – esta incluye los movimientos corporales, la distancia física, la expresión facial y las entonaciones del emisor y receptor.

Gibson, Ivancevich, Donnelly, Konopaske (2013) Procesos de la comunicación: 1. Comunicador: En un trabajo organizacional, el comunicador es un empleado que tiene el propósito, información, intenciones e ideas de comunicarse. 2. Mensaje: conocido como resultado del proceso de codificación; su finalidad del

comunicador es expresada de una forma, verbal o no verbal. 3. Medio: Es el que transporta el mensaje, es decir, los mecanismos por los que éste se envía. 4. Decodificación/receptor: Para completar el proceso de comunicación se debe decodificar el mensaje con el fin de que tenga sentido para el receptor. 5. Realimentación: impedirá que haya una distorsión entre el mensaje que se intenta transmitir y el que se recibe.

Castro (2015) afirma que para que exista una comunicación efectividad debe de haber: a) Evaluación anual de desempeño. b) Los informes semanales son prácticos; los jefes de equipo esperan tener un conocimiento real de la producción y desempeño de sus subordinados en la empresa. C) Reunión mensual del personal. d) No se olvide de sus grupos de trabajo. e) Las reuniones personales siempre son fructíferas: es importante que los empleados puedan hablar con su jefe. f) La clave es el feedback: ninguna organización se beneficia de jefes absolutistas. Por esta razón, es importante que el jefe proporcione regularmente a sus empleados información sobre la empresa, su desempeño, etc. g) utilizar otros medios de comunicación

A continuación, se presenta las dimensiones de acuerdo al autor Castro (2015)

Comunicación descendente de la dirección o del nivel más alto de los empleados. Suelen estar constituidos por comunicaciones institucionales corporativas tales como normas, procedimientos, reglamentos, etc.,

Comunicación ascendente: de los trabajadores al directorio, junta directiva o presidente de la empresa. Esto es esencial, ya que les da a los líderes empresariales una idea del entorno laboral actual, ayudando en la aclaración de información errónea, rumor, o malentendidos

Comunicación horizontal: entre colaboradores de la misma jerarquía o par. Esto es fundamental en una adecuada coordinación e integración empresarial y la función que desarrolla al interior de su aparato.

Comunicación diagonal: es aquella se cruza entre diferentes miembros o departamento, no necesariamente en línea recta; ejm. la contraloría de emergencias solicita al establecimiento que elabore una nómina al departamento de recursos humanos, y el encargado de la nómina se la envía directamente.

Comunicación asertiva: es una respuesta pronta y directa, respetando la propia posición y la del resto, siendo honesto y mesurado con respecto a los involucrados, aunque desprovisto de características ofensivas y agresivas con los demás, en otras palabras, es comenzar en los otros zapatos.

Posteriormente, se describe la base teórica de la variable Desempeño Laboral

Chiavenato (2019) define que el desempeño se le conoce al conjunto, característica o capacidades de conducta del individuo, grupo o empresa que son consistentes con los objetivos estratégicos que la misma tiene definidos. Es el acto de realizar una determinada actividad, con fines negociados y establecidos.

Ash (2015) citado por Bohórquez, Pérez, Caiche y Benavides (2020) define que “el desempeño es una medida de la percepción que poseen los que proveen a la empresa y clientes internos”

Palaci (2005) citado por López, Aragón, Muñoz, Madrid y Tornell (2021) define el desempeño laboral como el valor que aportan a la empresa las diferentes etapas de comportamiento que alcanza un individuo en un determinado tiempo.

Riera, Vera y Mariscal (2020), el desempeño es un factor primordial para que los gerentes de cualquier organización logren sus objetivos. Además, las acciones de mejora deben estar respaldadas por un análisis cuantitativo, para aumentar su probabilidad de éxito.

Parra (2013) Consideramos diferentes tipos de desempeño: a) Tarea: el resultado que se obtiene al trabajo o un rol especializado. Lo que se espera de un buen profesional en su propia profesión. b) Contexto: la cortesía o deportividad con la que realiza su trabajo. Mostrar cuidado no es lo mismo que ser desinteresado en la forma en que haces las cosas y en los resultados que obtienes. c) Proactividad: La capacidad de anticipar eventos, aprovechar riesgos y oportunidades e informar a otros para que puedan planificar con anticipación. d) Adaptativo: flexible para adecuarse a los diferentes cambios en personas, tecnología, empresas, medios. Capaz de mirar al futuro, abierto a la innovación y ofreciendo sugerencias.

Robbins y Coulter, (2018), Medidas de Desempeño Organizacional: a) Productividad referida al conjunto de un bien y servicio que la empresa genera, dividida por el insumo empleado en producir ese volumen de producción. b) Eficacia de la organización. - Una medida de la relevancia de los objetivos de una

organización y qué tan bien se han logrado. c) Clasificación de Industria y Comercio. Esta es una manera común de la medición, generalmente se utiliza por los administradores en la evaluación del desempeño.

Dessler y Varela, (2017), Evaluación del Desempeño. Se basa en la evaluación del desempeño actual o pasado de un empleado frente a cada estándar. Esencialmente, siempre implica un procedimiento de revisión del desempeño basado en 03 pasos: a) establecer estándares de trabajo, b) evaluar el desempeño real de los trabajadores contra esos estándares, y c) proporcionar retroalimentación a los empleados para motivarlos. para abordar problemas de rendimiento o dar lo mejor de sí.

Dimensiones a continuación se presenta las dimensiones de acuerdo al autor Robbins S. y Coulter M. (2014)

Motivación es el proceso que influye en la energía, orientación y persistencia del esfuerzo que hace cada persona para conseguir una meta. Esta definición tiene tres componentes principales: fuerza de voluntad, perseverancia y dirección. Por lo tanto, el elemento energía como una forma de intensidad, dinamismo y poder. Un individuo altamente motivado trabaja duro y es persistente.

Satisfacción laboral: referida a la actitud total que un trabajador tiene hacia su labor. Si una persona posee un alto grado de satisfacción laboral, seguramente poseerá una actitud positiva en su labor. Por el contrario, alguien que se siente insatisfecho mostrará una actitud negativa.

Participación laboral se le conoce al grado con que el trabajador posee una identificación con su labor, participando proactivamente en el desempeño laboral como una parte importante de su valor humano. El empleado altamente comprometido se identifica claramente con su labor y se preocupan claramente por el tipo de trabajo que efectúan. Con la actitud positiva hace que contribuyan efectivamente a su trabajo.

Compromiso laboral es el nivel en que cada empleado está identificado con la organización y su propósito, es que mantenga una relación con la misma, refiriéndose a la relación entre él y la empresa que lo contrata.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: Fue aplicada. Se le conoce como práctica o empírica, la misma que se encuentra en la búsqueda de la aplicación de un conocimiento a resolver o alguna determinada problemática, la misma que está basada en los estudios básicos. (Ríos, 2017).

Diseño fue no experimental, la misma que no se manipula alguna variable estudiada. En los estudios no experimentales cada variable independiente que incurren no es posible manipularla, a la vez, no se posee un control directo sobre dicha variable y no influye en ella. Los autores, Hernández, et. al. (2014). Indican que este diseño, solo observamos cada fenómeno de acuerdo a como se manifiesta en cada contexto, para analizarlo a posterior, observando cada situación ya existente. (Domínguez, 2015)

Nivel: fue correlacional. El actual estudio permite la medición de la relación con dos o más variables, para posteriormente describir cada resultado, la de conocer el comportamiento de las variables que se relacionan. (Cabezas, Andrade y Torres, 2018)

Enfoque: El enfoque fue cuantitativo, el estudio se clasifica como cuantitativo si se quiere cuantificar la variación de un fenómeno, situación, problema o asunto; si la información se recopila usando métodos predominantemente cuantitativos, variables; y si el análisis está orientado a conocer la magnitud de la variación. Kumar (2011).

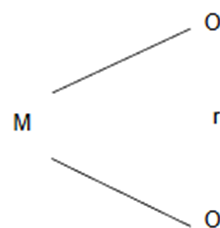
Dónde:

M = Muestra

O1 = Comunicación Organizacional

O2 = Desempeño Laboral

r = Relación entre ambas variables



3.2. Variables operacionales

Variable 1. Comunicación organizacional

Definición Conceptual:

Castro (2015) define como todo aquello establecido por ella misma y forma parte de su cultura. Según lo descrito, la comunicación efectuada entre trabajadores de distintos niveles, ya sea jefe, empleado o gerente tiene que ser de manera fluida.

Definición operacional: para medir cada variable se realizó mediante el empleo de un cuestionario, basados en la escala Likert (05 alternativas)

Dimensiones

- Comunicación ascendente

Indicadores

Comunicación con el jefe inmediato
Aclaración de malos entendidos

- Comunicación descendente

Indicadores

Comunicación institucional
Expresión de los empleados

- Comunicación horizontal

Indicadores

Coordinación e integración
Funciones dentro de la institución

- Comunicación asertiva

Indicadores

Interacción social
Expresión de ideas

Escala: Ordinal

Variable 2. Desempeño laboral

Definición conceptual:

Define que el desempeño se le conoce al conjunto, característica o capacidades de conducta del individuo, grupo o empresa que son consistentes con los objetivos estratégicos que la misma tiene definidos. (Chiavenato, 2019) Es el acto de realizar, realizar, realizar una determinada actividad, con fines negociados y establecidos.

Definición operacional: para medir cada variable se realizó mediante el empleo de un cuestionario, basados en la escala Likert (05 alternativas)

Dimensiones

- Motivación

Indicadores

Persistencia

Entusiasmo

- Satisfacción laboral

Indicadores

Ausencia en el puesto de trabajo

Productividad en el puesto de trabajo

- Participación laboral

Indicadores

Identificación con la institución

Actitud frente a la institución

- Compromiso laboral

Indicadores

Identificación con la institución

Cumplimiento de objetivos

Escala: Ordinal

3.3. Población y muestra

Población: Se compuso por 37 individuos que trabajan en la institución 29 docentes, 5 personales administrativo, 2 personales de apoyo, 1 Psicólogo. El autor la define como al conjunto total de algún elemento que conforma el objeto estudiado, el mismo que se forma por un individuo, animal, vegetal, cosa u objeto material, etc.; (Charaja, 2011). La describe como al conjunto de algún elemento que posee características comunes que son observables y determinados en un estudio. (García, 2016)

Criterios de inclusión: se incluirá a todos 37 colaboradores la institución.

Criterios de exclusión: No se excluirá a ningún trabajador por lo que se tomará a toda la población.

Muestra: la presente investigación no tuvo muestra, debido a que tomo la población completa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se emplearon las encuestas; la misma que se efectúa mediante algún cuestionario elaborado anteriormente, sin embargo, es una de las técnicas que permiten congregar datos, conociendo la opinión o valor de cada individuo que participa en el estudio de acuerdo a un tema determinado. (Pimienta y De la Orden (2017).

Instrumento: Se usó un cuestionario que consto de 36 interrogantes de los cuales consto de 16 interrogantes por cada variable en estudio. De acuerdo al autor descrito es el proceso donde se recaban datos, los mismos que se efectúan de manera escrita mediante alguna interrogante cerrada, abierta, dicotómica, múltiple, por rango, etc. Muñoz (2011).

Validez: Se le conoce a la capacidad numérica que mide cada cualidad que ha sido elaborada por el investigador, los mismos que de acuerdo a una escala se va midiendo. (Behar, 2008). En nuestro caso se realizó con la venia de tres profesionales en nuestro tema, los que bridaron su aceptación para que sea aplicado.

Confiabilidad: Se realizó con la aplicación del programa estadístico SPSS mediante el Alfa de Cronbach. Para que haya una buena confiabilidad debe ser mayor al 0,7 y mientras más cerca al 1,0 este, tendrá una mejor fiabilidad. A la vez, el autor la describe como aquella confianza conferidos a algún dato producido. Cohen y Gómez (2019) citan a Gómez Rojas y Grinszpun (2012: 195).

3.5. Procedimientos

Los procedimientos que se utilizaron fueron a través de Likert y el alfa de Cronbach, a través de la utilización del SPSS Statistics versión 25 para analizar e interpretar cada resultado obtenido luego de aplicar cada instrumento. Primeramente, consignando lo resultados obtenidos realizado a los colaboradores de la entidad, basados en el conocido como Microsoft Excel para consecutivamente introducir la información por el programa SPSS Statistics para la obtención de cada resultado y así obtener las respuestas a los objetivos planteados de la investigación realizada.

3.6. Método de análisis de datos

Posteriormente se presenta cada dato que se utilizó en la investigación.

Análisis descriptivo: a través del análisis descriptivo se describió y analizo cada uno de los datos. Es un estudio descriptivo que busca, mediante la tendencia central (media, modo, mediana, etc.) así como la desviación (desviación estándar, varianza), permitiendo definir a un sujeto en común, sin embargo, todas las investigaciones tienen una parte descriptiva obligatoria, esto quiere decir que no sólo es necesario responder las preguntas de investigación y validar las hipótesis (si es que tiene), sino que es necesario describir al sujeto de estudio, ya que, aunque existan trabajos descriptivos previos, las organizaciones y las personas cambian con el tiempo, por lo que la parte descriptiva es siempre obligatoria. (Rivas, 2017)

Estadística inferencial: En una de las ramas aplicada estadísticamente pretendiendo la obtención de una conclusión general en determinadas poblaciones, a través de los estudios de muestras representativas, en otras palabras, se refiere a cada valor estadístico obtenido, logrando establecer un valor o parámetro. Concluyendo que la estadística inferencial pretende analizar o investigar a una

población, para ello se vale de algún dato y resultado obtenido de la muestra. Salazar y Del Castillo (2018)

3.7. Aspectos éticos

La ética en las investigaciones es muy primordial puesto tiene que ver con la moral a través de la conducta humana que es a su vez determinada e influencia de hogar y de la sociedad, permitiendo identificar entre lo bueno y lo malo, lo que está bien y lo que no está bien. Los estudios de la ética son primordiales para todo científico plasmando sus estudios no siendo considerados como una externalidad negativa que pueda afectar a la sociedad. En todo estudio de investigación, la ética debe estar indudablemente en todo trabajo, la misma que merece respeto de acuerdo a cada normatividad ya sea una cita o referencia (Salazar, Icaza y Alejo, 2018).

IV. RESULTADOS

Se procede a describir cada resultado obtenido según el instrumento aplicado.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y motivación en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022.

H₁: Si existe relación entre la comunicación organizacional y motivación en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022

H₀: No existe relación entre la comunicación organizacional y motivación en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022

Tabla 1

Tabla Comunicación Organizacional vs Motivación.

		Motivación			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Comunicación Organizacional	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Pearson 0,626** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	2,7%	40,5%	32,4%	75,7%	
	Optimo	0,0%	5,4%	18,9%	24,3%	
Total		2,7%	45,9%	51,4%	100,0%	

Nota. En la tabla 01, se manejó el Rho de Pearson, alcanzando una correlación de la variable comunicación organizacional y la dimensión motivación de 0.626, e inducir un grado de correlación sustancial fuerte; se afirmó posteriormente la relación directa y proporcional de la comunicación organizacional y la motivación.

En nuestra hipótesis 01, se usó el Rho de Pearson, brindándonos un Sig. Bilateral es 0.00 y por medio de la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$), determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, esta aseveración se sustentó con el cruce de porcentajes, en que la variable comunicación organizacional influye regularmente con la motivación en un 40.5%.

Según nuestro análisis inferencial, en una I.E. privada de Juliaca, debería optimizar la comunicación organizacional permitiendo mejorar la motivación.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022

H₁: Si existe relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022.

H₀: No existe relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022.

Tabla 2

Tabla Comunicación Organizacional vs Satisfacción laboral.

		Satisfacción laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Comunicación Organizacional	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Pearson 0, 657** Sig. (bilateral) 0, 000
	Regular	2,7%	48,6%	24,3%	75,7%	
	Optimo	0,0%	0,0%	24,3%	24,3%	
Total		2,7%	48,6%	48,6%	100,0%	

Nota. En la tabla 02, se manejó el Rho de Pearson, consiguiendo una correlación de la variable comunicación organizacional y la dimensión satisfacción laboral de 0.657, e inducir un grado de correlación sustancial fuerte; se afirmó posteriormente la relación directa y proporcional de la comunicación organizacional y la satisfacción laboral.

En nuestra hipótesis 02, usamos el Rho de Pearson, brindándonos un Sig. Bilateral de 0.00 y de acuerdo a la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$), determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, esta aseveración se sustentó con el cruce de porcentajes, en que la variable comunicación organizacional influye regularmente en la satisfacción laboral con un 48.6%.

Según nuestro análisis inferencial, en una I.E. privada de Juliaca, debería optimizar la comunicación organizacional permitiendo mejorar la satisfacción laboral.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y participación laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022

H₁: Si existe relación entre la comunicación organizacional y participación laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022

H₀: No Si existe relación entre la comunicación organizacional y participación laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022

Tabla 3

Tabla Comunicación Organizacional vs Participación laboral.

		Participación laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Comunicación Organizacional	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Pearson 0,627** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	5,4%	29,7%	40,5%	75,7%	
	Optimo	0,0%	2,7%	21,6%	24,3%	
Total		5,4%	32,4%	62,2%	100,0%	

Nota. En la tabla 03, se manejó el de Rho de Pearson, alcanzando una correlación con la variable comunicación organizacional y la dimensión participación laboral de 0.627, e inducir un grado de correlación sustancial fuerte; se afirmó posteriormente la relación directa y proporcional de la comunicación organizacional y la participación laboral.

En nuestra hipótesis 03, aplicamos el estadígrafo Rho de Pearson, brindándonos un Sig. Bilateral es 0.00 y de acuerdo a la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$), determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, esta aseveración se sustentó con el cruce de porcentajes, en que la variable comunicación organizacional influye regularmente en la participación laboral con un 29.7%.

Según nuestro análisis inferencial, en una I.E. privada de Juliaca, debería optimizar la comunicación organizacional permitiendo mejorar la participación laboral.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el compromiso organizacional en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022

H₁: Si existe relación entre la comunicación organizacional y el compromiso organizacional en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022

H₀: No existe relación entre la comunicación organizacional y el compromiso organizacional en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022

Tabla 4

Tabla Comunicación Organizacional vs Compromiso Organizacional.

		Compromiso Organizacional			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Comunicación Organizacional	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Pearson 0,746** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	5,4%	56,8%	13,5%	75,7%	
	Optimo	0,0%	10,8%	13,5%	24,3%	
Total		5,4%	67,6%	27,0%	100,0%	

Nota. En la tabla 04, se manejó el Rho de Pearson, alcanzando una correlación de la variable comunicación organizacional y la dimensión compromiso organizacional de 0.746, e inducir un grado de correlación muy fuerte; se afirmó posteriormente la relación directa y proporcional de la comunicación organizacional y el compromiso organizacional.

En nuestra hipótesis 04, aplicamos el estadígrafo Rho de Pearson, brindándonos un Sig. Bilateral es 0.00 y de acuerdo a la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$), determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, esta aseveración se sustentó con el cruce de porcentajes, en que la variable comunicación organizacional influye regularmente en el compromiso organizacional con un 56.8%.

Según nuestro análisis inferencial, en una I.E. privada de Juliaca, debería optimizar la comunicación organizacional permitiendo mejorar el compromiso organizacional.

Objetivo General: Determinar la relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022.

H₁: Si existe relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022.

H₀: No existe relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022.

Tabla 5

Tabla Comunicación Organizacional vs Desempeño Laboral.

		Desempeño Laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Comunicación Organizacional	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Pearson 0,746** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	2,7%	35,1%	37,8%	75,7%	
	Optimo	0,0%	0,0%	24,3%	24,3%	
Total		2,7%	35,1%	62,2%	100,0%	

Nota. En la tabla 05, se empleó el Rho de Pearson, alcanzando una correlación de las variables comunicación organizacional y desempeño laboral de 0.746, e inducir un grado de correlación muy fuerte; se afirmó posteriormente la relación directa y proporcional de la comunicación organizacional y el desempeño laboral.

En nuestra hipótesis general, aplicamos el Rho de Pearson, brindándonos un Sig. Bilateral es 0.00 y de acuerdo a la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$), determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, esta aseveración se sustentó con el cruce de porcentajes, en que la variable comunicación organizacional influye regularmente en el desempeño laboral con un 35.1%.

Según nuestro análisis inferencial, en una I.E. privada de Juliaca, debería optimizar la comunicación organizacional permitiendo mejorar el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

Posteriormente presentamos las discusiones de los objetivos planteados, según cada resultado obtenido con respecto de otras investigaciones y bases teóricas.

En referencia al objetivo general se empleó el Rho de Pearson, consiguiendo una correlación de las variables comunicación organizacional y desempeño laboral de 0.746, e inducir un grado de correlación muy fuerte; se afirmó posteriormente la relación directa y proporcional de la comunicación organizacional y el desempeño laboral. En nuestra hipótesis general, manejamos el Rho de Pearson, brindándonos un Sig. Bilateral es 0.00 y de acuerdo a la regla ($\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$), determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, esta aseveración se sustentó con el cruce de porcentajes, en que la variable comunicación organizacional influye regularmente en el desempeño laboral con un 35.1%. Así mismo se contrasta con los resultados obtenidos por la autora Remicio, (2020) en su tesis buscó establecer la asociación entre comunicación y desempeño del personal de CAFÉ CAFÉ del Perú. El estudio aplicado y correlacional siguiendo el trabajo cuantitativo a través del diseño no experimental. Se consideró a 33 colaboradores como población quienes fueron participes de una encuesta. Concluyendo la existencia de una relación e influencia positiva alta, es decir, por ser una empresa privada se enfoca al rubro de negocios de comida, la comunicación suele ser importante para la correcta gestión de cada actividad que realizan los colaboradores. Aporte se entiende entonces que son importantes los estudios de comunicación organizacional y desempeño laboral porque van a poder permitir identificar los problemas y que las organizaciones puedan optar por tomar medidas para mejorar

En referencia al objetivo 01, se manejó el Rho de Pearson, alcanzando una correlación de la variable comunicación organizacional y la dimensión motivación de 0.626, e inducir un grado de correlación sustancial fuerte; se afirmó posteriormente la relación directa y proporcional de la comunicación organizacional y la motivación. En nuestra hipótesis 01, se manejó el Rho de Pearson, brindándonos un Sig. Bilateral es 0.00 y por medio de la regla ($\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$), determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, esta aseveración se sustentó con el cruce de porcentajes, en que la variable

comunicación organizacional influye regularmente con la motivación en un 40.5%. Así mismo se contrasta con la base teórica de los autores Ramos (2018) en su tesina analizar el clima organizacional de la juguetería Lumpalupa las palabras para extender un mensaje adecuado hacia el público el cual va dirigido, proponiendo para una empresa nueva y fresca tres pilares básicos que permitirán su reconocimiento: identidad, cultura e imagen corporativas, concluyendo de que confirma que la comunicación, no debe verse solo como un área especializada que aporta a la organización “algo”, sino que es parte de todo el sistema y permite la interrelación y crecimiento de toda organización. La juguetería Lumpalupa, desde su nacimiento, carecía de una estructura, de un objetivo claro, de una visión estratégica e, incluso de una imagen que transmitiera lo que buscaba, si acaso tenía claro, era vender y obtener ganancias, pero al no tener claridad de hacia dónde ir ni cómo hacerlo, pudo haber sido un paso en falso y un camino difícil de recuperar en el camino, hoy la juguetería Lumpalupa, gracias al trabajo de la comunicación organizacional, tiene una identidad, una cultura y una imagen, diferenciándose de la competencia y teniendo claridad en lo que desea ser a futuro, mostrándose como una opción diferente a las existentes hoy en día. Y los autores Robbins y Judge (2014) indica la importancia de la comunicación y tiene como funciones de la comunicación: **a)** el poder comunicar actos en diversas formas controla el comportamiento. **b)** La comunicación promueve la motivación debido a que aclara a las personas lo que deben hacer, qué tan bien lo están haciendo y cómo pueden mejorar si sus resultados no son satisfactorios. **c)** La comunicación en el conjunto de mecanismos primordiales mediante cual los trabajadores expresan tanto sus emociones como sus frustraciones de satisfacción. **d)** La función final es facilitar la toma de decisiones.

En referencia al objetivo 02, se manejó el Rho de Pearson, consiguiendo una correlación de la variable comunicación organizacional y la dimensión satisfacción laboral de 0.657, e inducir un grado de correlación sustancial fuerte; se afirmó posteriormente la relación directa y proporcional de la comunicación organizacional y la satisfacción laboral. En nuestra hipótesis 02, usamos el Rho de Pearson, brindándonos un Sig. Bilateral de 0.00 y de acuerdo a la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$), determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, esta aseveración se sustentó con el cruce de porcentajes, en que la variable

comunicación organizacional influye regularmente en la satisfacción laboral con un 48.6%. Así mismo se contrasta con el Crispin, (2019) en su tesis buscó identificar como se asocia la comunicación y el desempeño en el personal de Caja Municipal de Ahorro y crédito Piura. Este estudio fue descriptivo - correlacional, estableciendo el diseño no experimental, para ello considero una población a un total de 30 colaboradores, siendo ellos a los que se le aplicaron la encuesta (técnica) y los instrumentos como cuestionarios. Concluyendo que hay una asociación positiva y alta entre comunicación y en el desempeño del personal, esto confirma que el estudio es la clave para detectar problemas, además, tener mejoras en el desempeño e incrementar la productividad organizacional.

En referencia al objetivo 03, se empleó el de Rho de Pearson, alcanzando una correlación con la variable comunicación organizacional y la dimensión participación laboral de 0.627, e inducir un grado de correlación sustancial fuerte; se afirmó posteriormente la relación directa y proporcional de la comunicación organizacional y la participación laboral. En nuestra hipótesis 03, usamos el estadígrafo Rho de Pearson, brindándonos un Sig. Bilateral es 0.00 y de acuerdo a la regla ($\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$), determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, esta aseveración se sustentó con el cruce de porcentajes, en que la variable comunicación organizacional influye regularmente en la participación laboral con un 29.7%. Aporte se entiende entonces que es importante el estudio de una comunicación organizacional para que exista una buena participación laboral. Así mismo se contrasta con la base teórica de los autores Winarso (2018) Es un elemento importante para apoyar el éxito de la organización tanto en la mejora del desempeño organizacional, como en la adaptación organizacional a cualquier cambio en el entorno existente. A través de una buena comunicación entre los individuos y las partes involucradas Y los autores Dessler y Varela, (2017), Evaluación del Desempeño. Se basa en la evaluación del desempeño actual o pasado de un empleado frente a cada estándar. Esencialmente, siempre implica un procedimiento de revisión del desempeño basado en 03 pasos: a) establecer estándares de trabajo, b) evaluar el desempeño real de los trabajadores contra esos estándares, y c) proporcionar retroalimentación a los empleados para motivarlos. para abordar problemas de rendimiento o dar lo mejor de sí.

En referencia al objetivo 04, se manejó el Rho de Pearson, alcanzando una correlación de la variable comunicación organizacional y la dimensión compromiso organizacional de 0.746, e inducir un grado de correlación muy fuerte; se afirmó posteriormente la relación directa y proporcional de la comunicación organizacional y el compromiso organizacional. En nuestra hipótesis 04, usamos el estadígrafo Rho de Pearson, brindándonos un Sig. Bilateral es 0.00 y de acuerdo a la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$), determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, esta aseveración se sustentó con el cruce de porcentajes, en que la variable comunicación organizacional influye regularmente en el compromiso organizacional con un 56.8%. Así mismo se puede contrastar con la autora Marín, (2019), en su tesis buscó identificar el nivel de relación de la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de Novocentro Universal SAC. sede El Tambo. El estudio que realizó tuvo por metodología de tipo descriptiva, relacional, no experimental-transversal. Su muestra fue comprendida de 28 colaboradores de la empresa, la técnica utilizada fue observación, encuesta, evaluación siendo los instrumentos las fichas de observación, cuestionarios. Concluyendo que, en la comunicación al interior de la empresa es deficiente, afirmando que una correcta comunicación interna es vital y es utilizada como un instrumento para diagnosticar falencias y mejorarlas. Mientras exista una buena comunicación entre los colaboradores de la empresa, la productividad será óptima y esto conlleva a obtener resultados favorables para la empresa también se reconoció que el rendimiento del personal es regular, estableciendo una preocupación por la gestión adecuada de los recursos humanos en el caso de administradores, gerentes o jefes que tiene a cargo a trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

1. Según el objetivo general, se determinó que, existe una correlación muy fuerte, donde se afirma la relación directamente proporcional en relación a la comunicación organizacional y el desempeño laboral con un $r = 0.746$, además se manejó el estadígrafo Rho de Pearson, con un resultado de Sig. bilateral de 0.00, menor a 0.05, determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
2. La relación primer objetivo, se determinó que existe una correlación sustancial fuerte, afirmando la relación directamente proporcional entre la comunicación organizacional y la motivación con un $r = 0.626$, además se manejó el estadígrafo Rho de Pearson, con un resultado de Sig. bilateral de 0.00, menor a 0.05, determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
3. En cuanto al segundo objetivo, se determinó que existe una correlación sustancial fuerte, se asegura la relación directamente proporcional entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral con un $r = 0.657$, además se manejó el estadígrafo Rho de Pearson, con un resultado de Sig. bilateral de 0.00, menor a 0.05, determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
4. A cerca del tercer objetivo, se determinó una existente correlación sustancial fuerte, afirmando la relación directamente proporcional entre la comunicación organizacional y la participación laboral con un $r = 0.627$, además se manejó el estadígrafo Rho de Pearson, con un resultado de Sig. bilateral de 0.00, menor a 0.05, determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
5. En relación al cuarto objetivo, se determinó una existente correlación muy fuerte, afirmando la relación directamente proporcional de la comunicación organizacional y el compromiso organizacional con un $r = 0.746$, además se manejó el Rho de Pearson, con un Sig. bilateral de 0.00, menor a 0.05, determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

En referencia a objetivo general recomendamos a los encargados de la entidad educativa privada de la ciudad de Juliaca, ejecutar tácticas de comunicación empleando debates personales, grupales, también se recomienda a los directores programar reuniones y actividades que permitan la socialización entre colegas de la institución y la implementación de organización en la programación de actividades y de comunicación del mensaje que se quiere transmitir todo ello con el fin de que la institución consiga un desempeño laboral favorable.

Con respecto al objetivo específico 01 se recomienda programar reuniones quincenales entre los directores y colaboradores de la institución permitiendo una retroalimentación, en pro de que permita identificar si se está realizando bien su trabajo y como mejorarlo de ser necesario, e identificar si existe o no problemas de organización en la institución, precisamente con el fin de aumentar la motivación de los colaboradores de la entidad.

En cuanto al objetivo 02 se recomienda poner en práctica una comunicación buena y fluida, entre los colaboradores a través de talleres de comunicación y recepción de mensajes de lo que se desea transmitir para conseguir una satisfacción laboral dentro del entorno de la institución.

A cerca del objetivo 03 se recomienda implementar mediante la utilización de la página de la institución un foro donde puedan intercambiar temas de trabajo, celebrar metas y éxitos alcanzados, que sea administrado imparcialmente, así mismo se recomienda, realizar evaluaciones anuales respecto a la comunicación dentro de la institución. Para fomentar la participación laboral dentro de la entidad.

En cuanto al objetivo 04, recomendamos, realizar test de comunicación de todos los colaboradores, implementar reportes mensuales, poner énfasis en interpretar las expresiones de trabajadores, escuchar lo que quieren manifestar, compartir ideas y que estas sean tomadas en cuenta, con el fin de lograr un compromiso organizacional con la institución.

REFERENCIAS

- Behar D., (2008) Metodología de la investigación. ISBN 978-959-212-783-7. Editorial Shalom. Disponible en: <https://es.b-ok.lat/book/11840898/487b99/?wrongHash>
- Bohorquez E., Pérez M., Caiche W., y Benavides A., (2020) La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Revista universidad y sociedad. Ecuador, Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385#B6
- Cabezas E., Andrade D., y Torres J., (2018) Introducción a la metodología de la investigación científica Primera edición electrónica. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Cpnv. Hugo Pérez, Ecuador Disponible: <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%200a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Castro A., (2015) Manual Práctico de Comunicación Organizacional, Editorial Verbum Editor Original: Editorial Universidad del Norte, Primera Edición Colombia.
- Charaja (2011). El MAPIC en la metodología de investigación. Segunda edición. Hecho en el depósito legal en la biblioteca nacional del Perú N° 2009-11514. Peru.
- Chiavenato I., (2019). Gestión del Talento Humano el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Quinta edición Editorial. URL
- Cohen N., y Gómez G., (2019) Metodología de la investigación, ¿Para qué?: la producción de los datos y los diseños. Editorial Tesseo ISBN 978-987-723-190-8. Argentina. Disponible en: http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Contreras O., y Garibay N., (2020) Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina, Inmediac. Comun vol.15 no.2 Montevideo 2020 Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-86262020000100043
- Crispín M., (2019) Comunicación organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura de la agencia Villa El Salvador – 2019. (Tesis pregrado) Universidad Autónoma del Perú. Disponible en <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1841/Crispin%20Vilca%2c%20Melissa%20Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Damián J., et al., (2021) Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19, MediSur Medisur [online]. 2021, vol.19, n.4, pp.624-632. Epub 30-Ago-2021. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-897X2021000400624
- Dessler G., y Varela R., (2017), Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano, Sexta edición, editorial Pearson Educación, México. Disponible en: <https://es.b-ok.lat/book/5571614/d29932>

- Domínguez J., (2015), Manual de metodología de la investigación científica. Tercera edición. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2015-15895, Perú. Disponible en: <https://es.b-ok.lat/book/11092773/974582/?wrongHash>
- Fajardo G., y Nivia A., (2016) Relaciones Publicas y Comunicación Organizacional. Ejes de la comunicación. "Guía de conceptos y saberes". Primera Edición Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano Colombia Disponible:https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field_attached_file/pdf_relac_publ_y_com_completo_04-27-16_copia.pdf
- García J., (2016) Metodología de la investigación para administradores. 1ª edición. Bogotá: Ediciones de la U. Ediciones de la U. Disponible en: <https://es.b-ok.lat/book/11468198/f35473/?wrongHash>
- Hernández E., (2018) Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de Maquinados Industriales C.V. (Tesis) Universidad Tecnológica Iberoamericana S.C. incorporada a la Universidad Nacional Autónoma de Mexico, México. Disponible en: https://repositorio.unam.mx/contenidos/estres-y-desempeno-laboral-en-los-trabajadores-de-maquinados-industriales-cv-434301?c=BdZLOY&d=true&q=*&i=1&v=1&t=search_0&as=0
- Hernández, et. al. (2014) Metodología de la Investigación Sexta Edición, Editorial Mc Graw Hi Education, Mexico. Disponible en: <https://es.b-ok.lat/book/6150679/20adb4>
- Kumar R., (2011), Research Methodology a step by step guide for beginners 3rd edition, Compuesto por C&M Digitals (P) Ltd, Chennai, India, Impreso y encuadernado en Gran Bretaña por TJ International Ltd, Padstow, Cornwall, India, Singapur, Reino Unido, Estados Unidos
- López B., Aragón J., Muñoz M., Madrid S., y Tornell I., (2021) Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. Revista de la facultad de medicina humana. Rev. Fac. Med. Hum. vol.21 no.2 Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000200316&script=sci_arttext#B8
- Marín L., (2019) Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo (Tesis pregrado) Universidad Continental, Huancayo. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/6960>
- Muñoz C., (2011) Como elaborar y asesorar una investigación de tesis Segunda Edición Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Mexico. Disponible en: <http://www.indesgua.org.gt/wp-content/uploads/2016/08/Carlos-Mu%C3%B1oz-Razo-Como-elaborar-y-asesorar-una-investigacion-de-tesis-2Edicion.pdf>
- Papic K., (2019), Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. Cuaderno de Investigación Educativa. Cuad. Investig. Educ. vol.10 no.1 Montevideo jun. 2019 versión impresa ISSN 1510-2432versión On-line ISSN 1688-9304. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-93042019000100063&script=sci_arttext

- Parra, A. (2013). Importancia del reconocimiento para fomentar el buen desempeño laboral. *Revista de análisis transaccional y psicología humanista*,(69), 192-202. Disponible en: http://com.aespat.es/Revista/Revista_ATyPH_69.pdf#page=42
- Pimienta J., y De la Orden A., (2017) *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Pearson Educación de Mexico S.A. de Cv. ISBN 978-607-32-3932-5. México Disponible en: <https://es.b-ok.lat/book/3520173/d8a7f0/?wrongHash>
- Ramos A., (2018) *La Comunicación Organizacional Como Precursora de la Identidad, Cultura e Imagen Corporativa. Caso: Juguetería Lumpalupa*, (Tesina) Universidad Nacional Autónoma de México, México. Disponible en: https://repositorio.unam.mx/contenidos/la-comunicacion-organizacional-como-precursora-de-la-identidad-cultura-e-imagen-corporativa-caso-jugueteria-lumpal-343028?c=LOXJJ6&d=false&q=*&i=1&v=1&t=search_0&as=0
- Ramos W, Paredes M, Terán P y Lema L, (2017) *Comunicación Organizacional*, primera edición. Ediciones grupo compas. Ecuador.
- Remicio P., (2020) *Comunicación organizacional y desempeño laboral de colaboradores de la empresa CAFÉ CAFÉ del Peru*. (Tesis Pregrado) Universidad Autónoma del Peru. Disponible en: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1367/Remicio%20Diaz%2c%20Pamela%20Nathaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Riera A., Vera F., y Mariscal Z., (2020) Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Revista Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2156>
- Ríos R., (2017), *Metodología para la investigación y redacción*. Primera edición digital. Editorial ISBN-13: 978-84-17211-23-3 Editorial Servicios Académicos Intercontinentales S.L. España. Disponible en: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/index.html>
- Rivas L., (2017) *Elaboración de tesis: Estructura y metodología* Primera edición, ISBN 978-607-17-3045-9, Derechos reservados, Editorial Trillas, S. A. de e v, México. Disponible en <https://www.pdfdrive.com/elaboraci%C3%B3n-de-tesis-estructura-y-metodolog%C3%ADa-e189734014.html>
- Rivero C., (2021) *Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua 2021*. (Tesis Pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Lima. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69204?show=full&locale-attribute=es>
- Robbins S., y Coulter M., (2014) *Administración* décimo segunda edición, Editorial Pearson Educación de México S.A. de C.V. México.
- Robbins S., y Coulter M., (2018), *Administración*. Décimo tercera edición, Editorial Pearson Educación. México.
- Rojas K., (2019) *La comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, plataforma comercial de movistar, Ate 2019*, (Tesis pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Lima. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39483>
- Salazar C., y Del Castillo S., (2018) *Fundamentos básicos de estadística*, primera edición, Sin editorial, Ecuador. Disponible en:

- <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
- Salazar M., Icaza M., y Alejo O., (2018) La importancia de la ética en la investigación. Revista Universidad y Sociedad Universidad y Sociedad vol.10 no.1 Cienfuegos ene.-mar. 2018 Epub 02-Mar-2018 Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305
- Segredo A., y et al., (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. Revista horizonte Sanitario Horiz. Sanitario vol.16 no.1 Villahermosa ene./abr. 2017. Disponible: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100028
- Serna R., (2020) Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019, (Tesis pregrado) Universidad Peruana Unión, Puno Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4195>
- Torres E., y Zegarra S., (2015) Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. Revista Comuni@cción Comuni@cción vol.6 no.2 Puno jul./dic. 2015. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001
- Vera N. y Suárez A., (2018) Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. Revista Universidad y Sociedad versión On-line Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000100180
- Villegas B., (2018) La Comunicación en la Construcción de la Reputación Corporativa, Estudio de Caso: Plan Nescafe de Nestle. (Tesis) Universidad Nacional Autónoma de Mexico Mexico. Disponible en: https://repositorio.unam.mx/contenidos/la-comunicacion-organizacional-en-la-construccion-de-la-reputacion-corporativa-estudio-de-caso-plan-nescafe-de-nestl-243538?c=qDQbDI&d=false&q=*&i=11&=1&t=search_0&as=2
- Winarso W., (2018). Organizational Communication; A Conceptual Framework. Revista electrónica de comunicaciones internas y comportamiento organizacional. Disponible en: <https://ssrn.com/abstract=3171979>

ANEXOS

ANEXO 01: OPERACIONALIZACIÓN DE

VARIABLES *Variable 1. Comunicación Organizacional*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Castro (2015) define la comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de la cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización deberá ser fluida	La medición de la variable fue realizada a través de la aplicación del cuestionario, en base a la escala de Likert (desde 1=Totalmente en desacuerdo hasta 5= Totalmente de acuerdo)	Comunicación ascendente	Comunicación con el jefe inmediato	Ordinal
				Aclaración de malos entendidos	
			Comunicación descendente	Comunicación institucional	Ordinal
				Expresión de los empleados	
			Comunicación horizontal	Coordinación e integración	Ordinal
				Funciones dentro de la institución	
			Comunicación asertiva	Interacción social	Ordinal
				Expresión de ideas	

Variable 2. Desempeño laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato (2019) Desempeño es el conjunto de características o de capacidades del comportamiento o el rendimiento de una persona, equipo u organización de acuerdo con los objetivos estratégicos que la entidad ha determinado.	La medición de la variable fue realizada a través de la aplicación del cuestionario, en base a la escala de Likert (desde 1=Totalmente en desacuerdo hasta 5= Totalmente de acuerdo)	Motivación	Persistencia	Ordinal	
				Entusiasmo		
			Satisfacción laboral	Ausencia en el puesto de trabajo		Ordinal
				Productividad en el puesto de trabajo		
			Participación laboral	Identificación con la institución		Ordinal
				Actitud frente a la institución		
			Compromiso Organizacional	Identificación con la institución		Ordinal
				Cumplimiento de objetivos		

Anexo 01 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
Problema General ¿Cuál es la relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022?	Objetivo General Determinar la relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022.	Hipótesis General Si existe relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022.	Variable 01 Comunicación Organizacional	Dimensiones de variable 01	Indicadores de Variable 01	Tipo de Inv. Aplicada Diseño de Inv. No experimental Nivel: correlacional Población: 37 Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario
				Comunicación ascendente	Comunicación con el jefe inmediato	
				Comunicación descendente	Aclaración de malos entendidos	
				Comunicación horizontal	Comunicación institucional	
					Expresión de los empleados	
				Comunicación asertiva	Coordinación e integración	
	Funciones dentro de la institución					
	Interacción social					
	Expresión de ideas					
Problemas específicos 1. ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional y motivación en una institución educativa privada de la	Objetivos Específicos 1. Determinar la relación entre la comunicación organizacional y motivación en una institución educativa privada de la	Hipótesis específica 1. Si existe relación entre la comunicación organizacional y motivación en una institución educativa privada de la	Variable 02 Desempeño Laboral	Dimensiones de variable 02	Indicadores de variable 02	
				Motivación	Persistencia	
					Entusiasmo	
				Satisfacción Laboral	Ausencia en el puesto de trabajo	
Productividad en el puesto de trabajo						

Anexo 02

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2022 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: "Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en una Institución Educativa de la Ciudad de Juliaca, 2022" Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre _____ Mujer _____

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	TA	A	I	D	TD
Comunicación ascendente	5	4	3	2	1
Comunicación con el jefe inmediato					
1. ¿Su jefe inmediato practica una comunicación clara y precisa?					
2. ¿Me es complicado comunicarme con mi jefe inmediato?					
Aclaración de malos entendidos					
3. ¿Cuándo surge un problema se soluciona de manera inmediata?					
4. ¿En algún momento has tenido que enfrentarte a un compañero de trabajo?					
Comunicación descendente	TA	A	I	D	TD
Comunicación institucional	5	4	3	2	1
5. ¿Conoce Ud. los reglamentos, procedimiento, etc. de la institución?					
6. ¿Cuándo mis compañeros necesitan ayuda me ofrezco a ayudarlos?					
Expresión de los empleados					
7. ¿Me siento escuchado dentro de mi área de trabajo?					
8. ¿Tengo una buena comunicación con mis compañeros permitiendo una relación más unificada dentro de mi área de trabajo?					
Comunicación horizontal	TA	A	I	D	TD
Coordinación e integración	5	4	3	2	1
9. ¿Cuándo mis compañeros necesitan ayuda me ofrezco a ayudarlos?					
10. ¿Frecuentemente tengo intercambio de información con mis compañeros de trabajo?					
Funciones dentro de la institución					
11. ¿Tengo dudas respecto a mis funciones cuando inicio con mis labores?					
12. ¿Cuenta con equipos y materiales de trabajo?					
Comunicación asertiva	TA	A	I	D	TD
Interacción social	5	4	3	2	1
13. ¿Realizan reuniones regulares dentro de institución?					
14. ¿Existe una oficina de información al cual puedan acudir los colaboradores, estudiantes y padres de familia?					
Expresión de ideas					

15. ¿Mis opiniones e ideas son valoradas dentro de la institución?					
16. ¿Me cuesta expresar mis opiniones?					
DESEMPEÑO LABORAL	TA	A	I	D	TD
Motivación	5	4	3	2	1
Persistencia					
17. ¿La institución me considera como parte importante?					
18. ¿Tu área de trabajo te apoya y te inspira a ser mejor?					
Entusiasmo					
19. ¿He recibido algún reconocimiento por mi trabajo?					
20. ¿Se siente con ánimo y energía al realizar su trabajo?					
Satisfacción laboral	TA	A	I	D	TD
Ausencia es el puesto de trabajo	5	4	3	2	1
21. ¿Cuenta con todas las herramientas necesarias para hacer mejor su trabajo?					
22. ¿Sabes dónde acudir ante el surgimiento de un problema para poder solucionarlo?					
Productividad en el puesto de trabajo					
23. ¿Me siento seguro en mi puesto de trabajo?					
24. ¿Mis supervisores me hace saber si estoy haciendo bien mi trabajo o no?					
Participación laboral	TA	A	I	D	TD
Identificación con la institución	5	4	3	2	1
25. ¿La institución donde trabajo es un buen lugar de trabajo?					
26. ¿La institución me ofrece oportunidades de desarrollo laboral?					
Actitud frente a la institución					
27. ¿Mi puesto de trabajo me ofrece muchas oportunidades de utilizar mis habilidades?					
28. ¿Participo de manera activa en mi puesto de trabajo?					
Compromiso Laboral	TA	A	I	D	TD
Identificación con la institución	5	4	3	2	1
29. ¿Me siento seguro y respaldado con mi función en mi puesto de trabajo?					
30. ¿Puedo desempeñarme de manera cómoda en mi puesto de trabajo?					
Cumplimiento de objetivos					
31. ¿Me siento comprometido en el logro de objetivos?					
32. ¿Considero que los medios de comunicación son apropiados para el logro de objetivos?					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación ascendente	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Su jefe inmediato practica una comunicación clara y precisa?	Si		Si		Si		
2	¿Me es complicado comunicarme con mi jefe inmediato?	Si		Si		Si		
3	¿Cuándo surge un problema se soluciona de manera inmediata?	Si		Si		Si		
4	¿En algún momento has tenido que enfrentarte a un compañero de trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación descendente	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Conoce Ud. los reglamentos, procedimiento, etc. de la institución?	Si		Si		Si		
6	¿Cuándo mis compañeros necesitan ayuda me ofrezco a ayudarlos?	Si		Si		Si		
7	¿Me siento escuchado dentro de mi área de trabajo?	Si		Si		Si		
8	¿Tengo una buena comunicación con mis compañeros permitiendo una relación más unificada dentro de mi área de trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cuándo mis compañeros necesitan ayuda me ofrezco a ayudarlos?	Si		Si		Si		
10	¿Frecuentemente tengo intercambio de información con mis compañeros de trabajo?	Si		Si		Si		
11	¿Tengo dudas respecto a mis funciones cuando inicio con mis labores?	Si		Si		Si		
12	¿Cuenta con equipos y materiales de trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 4: Comunicación Asertiva	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Realizan reuniones regulares dentro de institución?	Si		Si		Si		
14	¿Existe una oficina de información al cual puedan acudir los colaboradores, estudiantes y padres de familia?	Si		Si		Si		
15	¿Mis opiniones e ideas son valoradas dentro de la institución?	Si		Si		Si		
16	¿Me cuesta expresar mis opiniones?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson

DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

MBA – Administración de Negocios

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 12 de julio de 2022.



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Motivación							
1	¿La institución me considera como parte importante?	Si		Si		Si		
2	¿Tu área de trabajo te apoya y te inspira a ser mejor?	Si		Si		Si		
3	¿He recibido algún reconocimiento por mi trabajo?	Si		Si		Si		
4	¿Se siente con ánimo y energía al realizar su trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cuenta con todas las herramientas necesarias para hacer mejor su trabajo?	Si		Si		Si		
6	¿Sabes dónde acudir ante el surgimiento de un problema para poder solucionarlo?	Si		Si		Si		
7	¿Me siento seguro en mi puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
8	¿Mis supervisores me hacen saber si estoy haciendo bien mi trabajo o no?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Participación Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Me siento seguro y respaldado con mi función en mi puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
14	¿Puedo desempeñarme de manera cómoda en mi puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
15	¿Me siento comprometido en el logro de objetivos?	Si		Si		Si		
16	¿Considero que los medios de comunicación son apropiados para el logro de objetivos?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 4: Compromiso Organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Me siento seguro y respaldado con mi función en mi puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
14	¿Puedo desempeñarme de manera cómoda en mi puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
15	¿Me siento comprometido en el logro de objetivos?	Si		Si		Si		
16	¿Considero que los medios de comunicación son apropiados para el logro de objetivos?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson

DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

MBA – Administración de Negocios

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 12 de julio de 2022.



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación ascendente	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Su jefe inmediato practica una comunicación clara y precisa?	Si		Si		Si		
2	¿Me es complicado comunicarme con mi jefe inmediato?	Si		Si		Si		
3	¿Cuándo surge un problema se soluciona de manera inmediata?	Si		Si		Si		
4	¿En algún momento has tenido que enfrentarte a un compañero de trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación descendente	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Conoce Ud. los reglamentos, procedimiento, etc. de la institución?	Si		Si		Si		
6	¿Cuándo mis compañeros necesitan ayuda me ofrezco a ayudarlos?	Si		Si		Si		
7	¿Me siento escuchado dentro de mi área de trabajo?	Si		Si		Si		
8	¿Tengo una buena comunicación con mis compañeros permitiendo una relación más unificada dentro de mi área de trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cuándo mis compañeros necesitan ayuda me ofrezco a ayudarlos?	Si		Si		Si		
10	¿Frecuentemente tengo intercambio de información con mis compañeros de trabajo?	Si		Si		Si		
11	¿Tengo dudas respecto a mis funciones cuando inicio con mis labores?	Si		Si		Si		
12	¿Cuenta con equipos y materiales de trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 4: Comunicación Asertiva	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Realizan reuniones regulares dentro de institución?	Si		Si		Si		
14	¿Existe una oficina de información al cual puedan acudir los colaboradores, estudiantes y padres de familia?	Si		Si		Si		
15	¿Mis opiniones e ideas son valoradas dentro de la institución?	Si		Si		Si		
16	¿Me cuesta expresar mis opiniones?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Heredia Llatas Flor Delicia

DNI: 41365424

Especialidad del validador: Lic. Administración
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

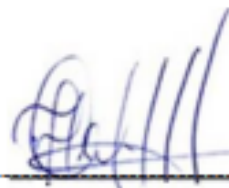
1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 12 de julio de 2022.



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La institución me considera como parte importante?	Si		Si		Si		
2	¿Tu área de trabajo te apoya y te inspira a ser mejor?	Si		Si		Si		
3	¿He recibido algún reconocimiento por mi trabajo?	Si		Si		Si		
4	¿Se siente con ánimo y energía al realizar su trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cuenta con todas las herramientas necesarias para hacer mejor su trabajo?	Si		Si		Si		
6	¿Sabes dónde acudir ante el surgimiento de un problema para poder solucionarlo?	Si		Si		Si		
7	¿Me siento seguro en mi puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
8	¿Mis supervisores me hacen saber si estoy haciendo bien mi trabajo o no?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Participación Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Me siento seguro y respaldado con mi función en mi puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
14	¿Puedo desempeñarme de manera cómoda en mi puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
15	¿Me siento comprometido en el logro de objetivos?	Si		Si		Si		
16	¿Considero que los medios de comunicación son apropiados para el logro de objetivos?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 4: Compromiso Organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Me siento seguro y respaldado con mi función en mi puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
14	¿Puedo desempeñarme de manera cómoda en mi puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
15	¿Me siento comprometido en el logro de objetivos?	Si		Si		Si		
16	¿Considero que los medios de comunicación son apropiados para el logro de objetivos?	Si		Si		Si		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación ascendente	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Su jefe inmediato practica una comunicación clara y precisa?	Si		Si		Si		
2	¿Me es complicado comunicarme con mi jefe inmediato?	Si		Si		Si		
3	¿Cuándo surge un problema se soluciona de manera inmediata?	Si		Si		Si		
4	¿En algún momento has tenido que enfrentarte a un compañero de trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación descendente	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Conoce Ud. los reglamentos, procedimiento, etc. de la institución?	Si		Si		Si		
6	¿Cuándo mis compañeros necesitan ayuda me ofrezco a ayudarlos?	Si		Si		Si		
7	¿Me siento escuchado dentro de mi área de trabajo?	Si		Si		Si		
8	¿Tengo una buena comunicación con mis compañeros permitiendo una relación más unificada dentro de mi área de trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cuándo mis compañeros necesitan ayuda me ofrezco a ayudarlos?	Si		Si		Si		
10	¿Frecuentemente tengo intercambio de información con mis compañeros de trabajo?	Si		Si		Si		
11	¿Tengo dudas respecto a mis funciones cuando inicio con mis labores?	Si		Si		Si		
12	¿Cuenta con equipos y materiales de trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 4: Comunicación Asertiva	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Realizan reuniones regulares dentro de institución?	Si		Si		Si		
14	¿Existe una oficina de información al cual puedan acudir los colaboradores, estudiantes y padres de familia?	Si		Si		Si		
15	¿Mis opiniones e ideas son valoradas dentro de la institución?	Si		Si		Si		
16	¿Me cuesta expresar mis opiniones?	Si		Si		Si		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La institución me considera como parte importante?	Si		Si		Si		
2	¿Tu área de trabajo te apoya y te inspira a ser mejor?	Si		Si		Si		
3	¿He recibido algún reconocimiento por mi trabajo?	Si		Si		Si		
4	¿Se siente con ánimo y energía al realizar su trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cuenta con todas las herramientas necesarias para hacer mejor su trabajo?	Si		Si		Si		
6	¿Sabes dónde acudir ante el surgimiento de un problema para poder solucionarlo?	Si		Si		Si		
7	¿Me siento seguro en mi puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
8	¿Mis supervisores me hacen saber si estoy haciendo bien mi trabajo o no?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Participación Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Me siento seguro y respaldado con mi función en mi puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
14	¿Puedo desempeñarme de manera cómoda en mi puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
15	¿Me siento comprometido en el logro de objetivos?	Si		Si		Si		
16	¿Considero que los medios de comunicación son apropiados para el logro de objetivos?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 4: Compromiso Organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Me siento seguro y respaldado con mi función en mi puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
14	¿Puedo desempeñarme de manera cómoda en mi puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
15	¿Me siento comprometido en el logro de objetivos?	Si		Si		Si		
16	¿Considero que los medios de comunicación son apropiados para el logro de objetivos?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ramos Farroñan Emma Verónica DNI: 40545530

Especialidad del validador: Lic. Administración

Dra. En Ciencias de la Educación

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 12 de julio de 2022.



Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan
CLAVE 15066 - Región Lambayeque
JUEZ - EXPERTO

FIABILIDAD

Escala: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	37	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	37	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	16

Escala: DESEMPEÑO LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	37	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	37	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	16

Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Chaves y Rodríguez (2018)

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación organizacional	,119	37	,200*	,980	37	,719
Desempeño laboral	,175	37	,006	,944	37	,060

Shapiro-Wilk: Muestra menores a 50

Interpretación de los índices de correlación de Pearson

Rango	Interpretación
$\geq 0,70$	Correlación muy fuerte
$\geq 0,50 < 0,70$	Correlación sustancial (fuerte)
$\geq 0,30 < 0,50$	Correlación moderada
$\geq 0,10 < 0,30$	Correlación baja (débil)
$\geq 0,00 < 0,10$	Correlación despreciable (muy débil)

Carrasquero, Játiva, Maldonado, Montaluisa, & Urquizo, (2017).



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA **LÍDER**



R.D. N° 2637 2014-DREP

SECUNDARIA

Juliaca, 20 de julio de 2022

Señores:

Universidad Cesar Vallejo

Nos complace comunicarle mi aceptación a la estudiante Sayda Clendy Vilca Chávez, identificada con DNI N°71945325, estudiante de Administración de la universidad cesar vallejo, para el desarrollo del Trabajo De Investigación (tesis) titulado: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2022.

Sin más por el momento reciba un cordial saludo de nuestra parte.

Atentamente




Lic. Ph.D. Aracely Mamani Coaquira
DIRECTOR

PRIMARIA

INICIAL

JMC/epm
C.c./Arch.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación organizacional y desempeño laboral en una institución educativa privada de la ciudad de Juliaca, 2022", cuyo autor es VILCA CHAVEZ SAYDA CLENDY, 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 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, 06 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE DNI: 80270538 ORCID: 0000-0002-5851-1239	Firmado electrónicamente por: JGARCIAYOV el 18- 09-2022 11:38:21

Código documento Trilce: TRI - 0427077