



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Comunicación organizacional y rendimiento laboral de los
trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de la ciudad de Ica,
2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Gomez Jordan Vanessa Milagros (orcid.org/0009-0006-5002-7115)

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

2024

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación va dedicado a mi familia por el apoyo incondicional que me brindan y por ser los que me impulsan a continuar y seguir adelante con mis sueños.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme permitido llegar hasta este momento, a mis padres que me motivaron y apoyaron en la culminación de mis estudios.

A la Universidad Cesar Vallejo, por haberme acogido en este trayecto académico de lograr mi meta y obtener el Grado de Licenciada en Administración.

Y a los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín por haberme brindado las facilidades de desarrollar mi trabajo de investigación.



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 NORTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de la ciudad de Ica, 2023", cuyo autor es GOMEZ JORDAN VANESSA MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 14 de Febrero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE DNI: 80270538 ORCID: 0000-0002-5851-1239	Firmado electrónicamente por: JGARCIAYOV el 26- 02-2024 23:22:27



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GOMEZ JORDAN VANESSA MILAGROS estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de la ciudad de Ica, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GOMEZ JORDAN VANESSA MILAGROS DNI: 73242360 ORCID: 0009-0006-5002-7115	Firmado electrónicamente por: VMGOMEZ el 18-02- 2024 23:03:34

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO	7
III. METODOLOGIA:	18
3.1. Tipo y diseño de la investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población y muestra	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES:	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Comunicación Organizacional vs Rendimiento Laboral	24
Tabla 2 Comunicación organizacional vs. Habilidades y Capacidades.	25
Tabla 3 Comunicación organizacional vs. Relaciones Interpersonales.	26
Tabla 4 Comunicación organizacional vs. Motivación.	27

RESUMEN

El objetivo de la investigación consistió en establecer la relación entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral de los empleados del Centro de Salud San Joaquín en la ciudad de Ica. En términos de metodología, se llevó a cabo un estudio aplicado con un diseño no experimental, utilizando un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional. La población y la muestra se conformaron por 40 trabajadores. Se implementó un cuestionario como herramienta de recolección de datos, compuesto por 18 preguntas relacionadas con la comunicación organizacional y 19 preguntas asociadas al rendimiento laboral, utilizando la escala de Likert. Para el análisis de datos, se empleó el software SPSS Versión 26 y los resultados se presentaron en tablas de doble entrada con frecuencias relativas y absolutas. Los resultados de la investigación señalaron una correlación positiva muy fuerte de 0.779 entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral. Además, el valor de significancia bilateral fue de 0.00, inferior a 0.05, lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa.

Palabras clave: comunicación organizacional, rendimiento laboral, trabajadores.

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship between organizational communication and the job performance of employees at the San Joaquín Health Center in the city of Ica. In terms of methodology, an applied study was conducted with a non-experimental design, using a quantitative approach and a correlational level. The population and sample consisted of 40 workers. A questionnaire was implemented as a data collection tool, composed of 18 questions related to organizational communication and 19 questions associated with job performance, using the Likert scale. For data analysis, SPSS Version 26 software was employed, and the results were presented in cross-tabulation tables with relative and absolute frequencies. The research results indicated a very strong positive correlation of 0.779 between organizational communication and job performance. Furthermore, the bilateral significance value was 0.00, lower than 0.05, leading to the rejection of the null hypothesis and acceptance of the alternative hypothesis.

Keywords: organizational communication, work performance, workers.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto del panorama actual la comunicación organizacional siempre ha sido un pilar fundamental en cualquier empresa. El funcionamiento exitoso de los establecimientos se logra a través de la comunicación, porque permite orientar todas las actividades de la organización. La comunicación facilita que los trabajadores entiendan su papel y ejecuten sus responsabilidades de manera eficaz. También, que contribuye a construir confianza entre los colaboradores y a mejorar las relaciones entre los distintos grupos de trabajo. Para que los trabajadores aporten al cumplimiento de las metas y/o objetivos establecidos por la jefatura o gerencia, es esencial asegurarse de que el personal comprenda claramente su función, y como su colaboración beneficia al éxito de la organización, simultáneamente contribuyendo a optimizar la productividad laboral.

En estudios previos similares, se ha observado una relación entre las variables analizadas, generando resultados positivos al considerarse mutuamente complementarias. Kaunda y Yangailo (2023) comenta por ejemplo que es de vital importancia la comunicación dentro de las organizaciones para mejorar el performance del trabajador ya que aporta ventajas como la mejora en la claridad de los objetivos o metas planteadas, aporta a la motivación de los trabajadores, forma parte de la resolución de problemas y es de gran ayuda para la coordinación de actividades específicas.

Con la reciente pandemia COVID 19 muchas empresas y organizaciones tuvieron que adaptar su modelo de negocio y ello significo un desafío en muchos aspectos, uno de ellos en la comunicación. Wolor et al. (2022) comenta que con el trabajo remoto las organizaciones tuvieron que basar su trabajo en la confianza por las herramientas digitales, porque antes la comunicación remota era el único medio en la cual nos podíamos comunicar, para algunas empresas y trabajadores fue difícil aprender a trabajar con estos medios digitales por la falta de conocimiento al momento de utilizarlos. Cheng y Kao (2022) agregan, que los más grandes desafíos que tuvieron las empresas en cuanto al rendimiento laboral en época de COVID fue el hecho de la adaptación a los nuevos modelos de trabajo, algunos trabajadores eventualmente no concebían la idea de que ahora su lugar de trabajo era desde sus hogares; por ello su productividad se vio disminuida debido a la inseguridad

generada por la pandemia, Este fenómeno se atribuyó a que los empleados experimentaron emociones como nerviosismo, tristeza, ansiedad o preocupación, ya que la pandemia afectó no solo a la economía, sino también a la salud y al bienestar mundial de la humanidad.

A nivel global se pueden citar las siguientes investigaciones a continuación:

Sulaimán et al. (2023) indicó en su estudio los efectos que puede tener la comunicación y la participación de los empleados dentro de las organizaciones en Malasia. Para realizar la investigación, se realizó un estudio de la literatura en donde se revisaron los fundamentos del desempeño basándose en el sector financiero de la crisis económica desencadenada por el COVID-19. Los resultados arrojados concluyeron que los cambios que se dieron en la comunicación fueron a raíz de las tendencias que ocasionó el Covid, así como también la dependencia de la tecnología y la adaptación que tuvieron que sufrir las empresas.

Duarte y Silva (2023) tuvieron como objetivo determinar como la comunicación interna contribuye a la calidad de las relaciones entre empleado y organización en una industria de viajes y turismo - Lisboa, Portugal. Para el estudio, se encuestaron a 370 trabajadores de 12 hoteles distintos, además, se realizó un diseño de regresión múltiple el cual consistía en medir la percepción empleado-organización. Los resultados concluyeron que la relación existe; sin embargo, es negativa ya que esta no suele influenciar mucho en la rotación de los trabajadores.

Kalogiannidis (2020) en su artículo, se propuso determinar cómo impacta la comunicación eficaz en el desempeño de los trabajadores en entidades bancarias de Grecia. El estudio se realizó bajo un modelo exploratorio básico y fue aplicado a 110 participantes de las entidades bancarias alrededor del país mediante el uso de encuestas y cuestionarios. Se concluyó que la comunicación expresada de una manera eficaz si impacta en el rendimiento que pueden tener los trabajadores, y a su vez, tiene una relación proporcional ya que aumenta o disminuye dependiendo uno del otro.

A nivel regional se pueden citar las siguientes investigaciones a continuación:

Papic (2019) tuvo como objetivo reconocer y elucidar los distintos mecanismos de comunicación interna empleados entre los directivos y el personal docente dentro de los establecimientos educacionales de Chile. Este artículo utilizó una metodología que combinó un enfoque exploratorio y descriptivo con una

muestra de 22 instituciones educativas municipalizadas. La conclusión final fue que las instituciones educativas están enfocadas en buscar mejoras continuas a través de diversos tipos de comunicación, con la finalidad de facilitar la transmisión de información, e incentivar al personal a coordinar el trabajo entre los líderes educativos y la plana docente.

Rodríguez y Lechuga (2019) en su artículo realizado hacia los docentes de un Instituto en Colombia, tuvo como fin medir el rendimiento que tienen los profesores dentro de la institución. Se ubicó en una perspectiva positivista, empleando un método descriptivo y un diseño de campo que no fue experimental y de tipo transversal. Se aplicó la muestra a 84 trabajadores, llegando a la conclusión que, para alcanzar niveles óptimos de desempeño, es fundamental promover una mayor motivación. Esto implica reconocer la relevancia que pueda tener la comunicación, ya que se posiciona como el medio ideal para establecer un entorno laboral altamente favorable.

Vega & Castillo (2020) el estudio se centró en analizar los factores que afectan el rendimiento laboral de los profesionales en un establecimiento de Salud de Latacunga, Ecuador. El fin fue identificar cada uno de estos factores y comprender cómo influyen en el rendimiento general de los colaboradores. Esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo y descriptivo con un diseño transversal de campo. La población de interés consistió en todo el personal de salud. Se llegó a la conclusión de que los trabajadores podrían experimentar una disminución en su desempeño laboral debido a factores motivacionales, particularmente relacionados con la carga laboral de trabajo.

A nivel local se pueden citar las siguientes investigaciones a continuación:

Ezcurra et al. (2023) Tuvo como fin determinar el rendimiento laboral de los trabajadores de municipalidades en la región de Tumbes-Perú en el momento de la pandemia. La metodología fue descriptiva no experimental y se aplicó un cuestionario a 319 servidores de tres municipalidades. Los resultados determinaron que solo el 10% presenta un nivel de rendimiento alto, mientras que el 70% un nivel medio y un 20% un nivel bajo. Se concluyó desarrollar programas con el propósito de mejorar la conexión y la actitud favorable de los empleados hacia la entidad donde trabajan.

Rojas et al. (2020) Tuvo como fin relacionar la rotación de personal y el rendimiento de los trabajadores en una empresa privada peruana. Su investigación fue cuantitativa y correlacional, uso una encuesta y fue aplicada a un grupo de 120 trabajadores. Los resultados determinaron un valor $p < 0,05$ aceptando así la hipótesis, además se encontró un valor de correlación positiva de 0,359 considerado como moderado entre ambas variables. Se termina concluyendo que existe una relación entre ambos parámetros de investigación.

Damián et al. (2021) en su artículo relacionado a la comunicación y desempeño de los profesionales sanitarios, los investigadores buscaron cómo lograr que los empleados lleven a cabo sus labores de manera eficiente en medio de la pandemia. El artículo fue descriptivo correlacional, con la participación de 100 profesionales pertenecientes al departamento Materno-infantil de un hospital público ubicado en Chimbote, Perú. Se llegó a la conclusión que la primera variable que se menciona guardó una conexión directa y notable con el rendimiento de los trabajadores asistenciales involucrados.

En cuanto a la realidad problemática el presente estudio se realizó en el C.S. San Joaquín, ubicado en la Calle López Albújar S/N Urb. San Joaquín, distrito, provincia y departamento de Ica. Este Centro de Salud está considerado dentro de los establecimientos de primer nivel de atención, pues son de baja complejidad y atienden emergencias menores, pero gozan de mayor descentralización, teniendo más alcance y cercanía con la población para una atención más oportuna. Asimismo, cumplen una labor preventiva, ya que informan y educan a la población en materia de salud. Para ello, este establecimiento cuenta con profesionales asistenciales en laboratorio, odontología, enfermería, medicina, farmacia, obstetricia y psicología; así como personal administrativo para hacer posible su buen funcionamiento.

Sin embargo, se ha percibido una serie de desafíos. Los trabajadores indicaron que muchas veces no se practica una comunicación asertiva entre jefe y subordinado, también que las opiniones brindadas por los trabajadores no son tomadas en cuenta por los demás, asimismo en repetidas ocasiones existe una falta de compañerismo al momento de realizar las tareas diarias y egoísmo de algunos trabajadores de compartir sus conocimientos hacia los demás, lo que genera inconvenientes al momento de trabajar en equipo, estos problemas pueden

obstaculizar la mejora continua y colaboración del personal. Esta carencia de comunicación y retroalimentación puede afectar al compromiso y responsabilidad de los colaboradores, ya que afecta negativamente en su rendimiento y en la calidad de la atención hacia los ciudadanos. En este contexto, este trabajo tuvo como propósito principal establecer si existe una conexión entre las variables mencionadas, con la expectativa de proporcionar alternativas de solución efectivas ante las problemáticas encontradas.

Formulación del problema general: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores del C.S. San Joaquín de Ica en el año 2023?

Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional y las habilidades y capacidades de los trabajadores del C.S. San Joaquín de Ica en el año 2023?; ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores del C.S. San Joaquín de Ica en el año 2023?; ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional y la motivación de los trabajadores del C.S. San Joaquín de Ica en el año 2023?

Cada estudio debe contar con un objetivo claramente definido y explicar las razones que hacen pertinente llevarlo a cabo. Por ello el presente trabajo se logró justificar de manera teórica. Se refiere a la explicación de la importancia de emprender la investigación mediante el respaldo de las teorías ya existentes en los ámbitos correspondientes. Estos respaldan la relevancia de llevar a cabo el estudio y establecer la relación entre la investigación propuesta y el conocimiento teórico previamente establecido. Esta tesis se basa en la identificación de tácticas de comunicación, ya que constituye un componente fundamental que debe implementarse entre los trabajadores para elevar su rendimiento laboral. Por otro lado, se logró justificar de manera metodológica. La finalidad de este estudio fue explorar la manera en cómo la comunicación puede ser utilizada para que se potencie la productividad de los trabajadores, para lograrlo se aplicó instrumentos de recolección de datos y la validación de expertos. Es fundamental que los métodos seleccionados sean idóneos, apropiados y confiables para alcanzar los objetivos de la investigación, al tiempo que se consideran aspectos éticos y de viabilidad. En referencia a la Justificación Práctica. Se buscó que se examine la efectividad de la comunicación que se dirige a cada colaborador, en términos de

claridad y asertividad, con el propósito de optimizar su rendimiento y potenciar sus habilidades para ofrecer un mejor servicio. Esto implica evaluar las áreas en las que se requiere mejoras con el propósito de lograr los objetivos establecidos por la institución. Con respecto a la Justificación Social. Ofrece beneficios a los trabajadores del establecimiento que podrían estar experimentando un bajo rendimiento en el trabajo debido a una posible falta de comunicación efectiva por parte de su organización, también contribuye al conocimiento de la sociedad, porque proporciona información valiosa que puede ser utilizada para comprender mejor los parámetros establecidos y funciona como antecedente para otros investigadores que buscan temas vinculados a las variables presentadas, con la perspectiva que puedan aclarar sus inquietudes e interrogantes.

Objetivo General: Establecer la relación entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores del C.S. San Joaquín de Ica en el año 2023.

Objetivos específicos: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y las habilidades y capacidades de los trabajadores del C.S. San Joaquín de Ica en el año 2023; Señalar la relación entre la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores del C.S. San Joaquín de Ica en el año 2023; Identificar la relación entre la comunicación organizacional y la motivación de los trabajadores del C.S. San Joaquín de Ica en el año 2023.

De este modo, se planteó la siguiente hipótesis general: H1: Si existe relación entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores del C.S. San Joaquín de Ica en el año 2023; H0: No existe relación entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores del C.S. San Joaquín de Ica en el año 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación, se realizó una búsqueda detallada de estudios previos de cada variable. Se presentan iniciando por los antecedentes internacionales:

Cárdenas (2022) quien en su tesis tuvo como fin examinar cómo la comunicación afecta el desempeño del personal en una compañía dedicada a la producción de fideos en Ecuador. El enfoque que utilizó fue metodológico mixto, bajo el diseño no experimental y nivel descriptivo. Se requirió del uso de la herramienta de la encuesta y la técnica del cuestionario que recopiló datos sobre cada variable. El resultado indicó que la comunicación organizacional puede tener un impacto considerable en la eficiencia laboral de sus trabajadores, afectando su productividad de manera positiva o negativa. Se concluye que la participación del personal en las decisiones empresariales es limitada, y se han identificado dificultades de comunicación entre colegas, especialmente al recibir información.

Pin (2021) aborda en su trabajo de investigación la influencia que puede tener la comunicación en el rendimiento de los colaboradores de la compañía Freeplastic en Ecuador. El trabajo fue de un enfoque no experimental-transversal, con métodos analíticos, inductivos y deductivos. Los hallazgos corroboraron que la mayor parte de los encuestados están de acuerdo en la importancia de mejorar la comunicación interna a través de un plan que involucre talleres, con el fin de optimizar la convivencia en la empresa y asegurar un rendimiento óptimo por parte de todo el personal. Se concluye que las deficiencias en la empresa son notables y requieren mejoras. Además, es esencial establecer espacios de integración entre el personal, ya que actualmente solo se llevan a cabo dos reuniones por año.

Tamayo y Correa (2019) realizaron un estudio con la meta de dar a conocer los estilos de la comunicación en una Universidad de Ecuador. La estrategia metodológica adoptada consistió en la ejecución de una encuesta diseñada para descifrar las dinámicas comunicativas entre el personal y la percepción que los participantes tienen de estos procesos. Esta percepción se categorizó en cuatro modelos: asertivo-democrático, agresivo-autoritario, pasivo y agresivo pasivo. Los resultados reflejan las opiniones expresadas por los encuestados, quienes señalan que buscan resolver sus conflictos mediante la negociación, solicitando la opinión

de terceros. En la mayoría de las situaciones participan en actividades de preguntas y respuestas, demostrando disposición para escuchar y enfocarse en la opinión de los demás, pero raramente son el centro de atención, dirigiéndose hacia los demás de manera muy informal y formal. Se puede concluir que esta investigación es factible porque incluye un plan estratégico de desarrollo institucional que beneficia al personal administrativo de la universidad.

En esta investigación, se realizó una búsqueda detallada de estudios previos, de las cuales se presentan a citar los antecedentes nacionales:

Remicio (2020) llevó a cabo su estudio el cual tuvo como principal objetivo determinar cómo la comunicación dentro de una organización se puede asociar con el rendimiento presentado por los colaboradores de una empresa Cafetera de Lima-Perú, para realizar la investigación, se eligió un diseño correlacional y de tipo no experimental, así mismo, los datos se recogieron con la ayuda de una encuesta la cual fue aplicada a 33 trabajadores de la institución. En referencia a los resultados, fue posible corroborar una relación entre ambas variables luego de llevar a cabo el estadístico de Pearson, el resultado R tuvo un valor de 0,763, además, al tener un valor de significancia inferior a 0,05, fue posible corroborar la hipótesis alterna e ignorar la nula.

Temoche (2019) realizó un estudio en donde se corroboró si la variable llamada comunicación tenía asociación con la variable rendimiento de los trabajadores en una empresa ubicada en el Callao, Lima-Perú. Dicho estudio fue descriptivo-correlacional, de tipo no experimental. Los resultados determinaron la presencia de una asociación entre ambas variables y mediante el estadístico de Spearman, se pudo obtener un valor de 0,775, la significancia fue menor a 0,05; y se pudo determinar la no negación de la hipótesis alternativa y la negación de la nula.

Por otro lado, Gutiérrez y Rodríguez (2022) realizaron una investigación en donde buscaron determinar cómo se puede asociar la variable comunicación dentro de las organizaciones con la variable desempeño de los trabajadores. Dicho estudio fue realizado bajo el enfoque cuantitativo junto a un diseño en donde no se modifica la muestra, llamado no experimental y con un nivel correlacional; así mismo, se ocuparon cuestionarios, los cuales fueron aplicados a los trabajadores de los 24

grifos. Los resultados determinaron que, gracias a la ayuda de la prueba estadística de Spearman, se logró asociar las variables estudiadas con un nivel alto de 0,835; así mismo, al tener un valor de significancia menor a 0,05 se pudo aceptar el planteamiento de la hipótesis alterna.

Calla y Challco (2022) plantearon una investigación en donde tenían como fin determinar cómo se asocian las variables comunicación dentro de las organizaciones y las relaciones interpersonales en los socios de un grupo privado en Arequipa. El estudio buscó relacionar las variables, así que fue de tipo descriptivo correlacional y no experimental, así mismo, se usaron encuestas aplicadas a 120 trabajadores con el fin de recolectar información. Los hallazgos determinaron la presencia de una asociación entre ambas variables ya que, junto al estadístico de Pearson, se encontró un resultado de 0,951. Adicional a esto, se pudo aceptar la hipótesis alternativa ya que el valor de la significancia bilateral es de 0,02 y se encuentra por debajo del valor de 0,05.

Pérez (2022) realizó un estudio el cual tuvo como finalidad determinar la asociación entre la variable comunicación dentro de las organizaciones y el desempeño que pueden tener los colaboradores en una entidad del sector público. El nivel fue correlacional descriptiva, con un diseño no experimental y de un corte transversal, así mismo, se utilizaron encuestas las cuales fueron aplicadas a 27 trabajadores. Los resultados determinaron una relación positiva, ya que con la ayuda del estadístico de Spearman se pudo obtener un valor de 0,853; además, al tener un valor de significancia por debajo de 0,05 se pudo corroborar la acreditación del planteamiento de la hipótesis alterna.

Piedra (2020) desarrolló su investigación en la cual aborda la asociación que puede tener la variable comunicación dentro de las organizaciones con la variable motivación de un grupo de docentes universitarios en Lima. El trabajo se plasmó como correlacional, transeccional y de tipo no experimental, así mismo, se aplicaron encuestas a un grupo de 80 personas entre un rango de 25 y 65 años. Los resultados determinaron una asociación positiva dentro de las variables ya que se obtuvo un resultante en el estadístico de Spearman de 0,809. Así mismo, se concluyó que la hipótesis alterna tuvo un valor de significancia de $0,00 < a 0,05$.

Se describen los conceptos teóricos de la variable comunicación organizacional a continuación:

En la Teoría de la Comunicación Organizacional según Banks et al. (2021) Indica que se analizaron diversas modalidades de comunicación, evaluando cómo los canales inciden en la eficacia de la transmisión de información. Algunos canales destacan positivamente al posibilitar una retroalimentación rápida y personal. Las conversaciones cara a cara sobresalen por su ventaja, logrando una alta puntuación en términos de riqueza del canal, permitiendo la máxima transmisión de información en cada evento comunicativo. Este método involucra varios medios, como palabras, postura, expresiones faciales, gestos, entonaciones y contacto personal, a diferencia de los medios escritos, que obtienen una puntuación baja en cuanto a riqueza de información.

Para Robles (2020) la comunicación organizacional es como una herramienta administrativa que simplifica la circulación de información dentro de una compañía, con el fin de relacionar las necesidades y objetivos de ésta, con la de sus trabajadores y sociedad en general. Esta herramienta nos permite conocer el recurso humano e intercambiar ideas, permitiendo comprender mejor a los empleados y evaluar su rendimiento y productividad de manera más efectiva. (pág.6).

Winarso (2018) nos indica que la comunicación en el ámbito organizacional se convierte en un aspecto fundamental para las relaciones entre individuos dentro de una entidad organizativa, es importante el entendimiento común de la información entre los miembros y aquellos que participan en la comunicación, ellos pueden experimentar una satisfacción a nivel corporativo, social y personal, ya que está vinculado a la habilidad de una persona para expresarse de manera clara en su trabajo, así como en sus deseos y creencias.

Según De Castro (2015) la comunicación en el entorno empresarial se trata de las relaciones que las organizaciones establecen dentro de sus equipos de trabajo, y es un elemento esencial en la cultura interna de estas. En este contexto, es crucial que la comunicación entre los líderes y sus subordinados sea clara y constante. Los líderes de las empresas no deben guardar información importante, ya que esto puede perjudicar a la organización y dar lugar a la difusión de rumores y chismes entre los empleados. (pg.15).

Las funciones de la comunicación según Banks et al. (2021) abarcan cuatro áreas: control, motivación, expresión emocional e información:

a) En lo que respecta a la función de control, la comunicación opera como un mecanismo que busca interceder en las actitudes de los trabajadores. En el ámbito interno, las empresas establecen jerarquías y directrices formales que los empleados deben seguir. Cuando los trabajadores se comunican con sus superiores, ya sea para cumplir con sus deberes laborales o para adherirse a las directrices empresariales, se está ejerciendo la función de control. Es importante destacar que, incluso en la comunicación informal, es posible ejercer cierta influencia en el comportamiento. b) En relación con la función de motivación, la comunicación actúa como un estímulo motivador al proporcionar a los empleados una comprensión más amplia de las actividades de la organización. Si esta comunicación se lleva a cabo de manera efectiva, se pueden identificar áreas donde se puede mejorar el rendimiento y abordar cualquier insatisfacción que surja. Establecer metas específicas, proporcionar retroalimentación sobre el progreso y reforzar comportamientos deseables son elementos fundamentales de este proceso motivacional que se apoya en la comunicación. c) En cuanto a la función de expresión emocional, la comunicación se convierte en un componente esencial para la interacción social dentro de los equipos de trabajo, especialmente para muchos empleados. La expresión emocional actúa como un medio a través del cual los integrantes de la entidad pueden compartir sus logros y expresar sus sentimientos o fracasos. Por esto, el comunicarse facilita un canal para expresar emociones y satisfacer necesidades sociales. d) Por último, la función informativa de la comunicación juega un papel crucial al tomar decisiones, porque proporciona información relevante sobre la empresa que los individuos, tanto a nivel personal como grupal. Al transmitir datos que permiten identificar y evaluar alternativas, la comunicación se convierte en un recurso esencial para orientar la toma de decisiones. (pág. 351-352).

Conforme a De la Fuente (2019) tipos de comunicación: De acuerdo al medio empleado: Comunicación verbal. Implica el intercambio de información mediante el uso de palabras, ya sea hablado o escrito. Este tipo de comunicación, se emplea para transmitir ideas, pensamientos, emociones o cualquier mensaje y se transmite a través de charlas, discursos, exposiciones, mensajes por escrito, etc.

Comunicación escrita. Se refiere a la transmisión de información, ideas, o mensajes a través de la escritura. El remitente opta por esta forma debido a su carácter tangible y verificable; engloba memorandos, cartas, correos electrónicos, entre otros, así como cualquier dispositivo que sea capaz de transmitir símbolos o palabras por escrito. Comunicación no verbal. Implica la transmisión de mensajes, información o significados a través de señales visuales, gestos, expresiones faciales, posturas corporales, tono de voz, entre otros. Constituye una forma en la cual el emisor comunica información sin necesidad de emitir palabras habladas o escritas. En función del nivel de interacción: Directa. implica un contacto o conexión inmediata sin barreras significativas. Esta forma de comunicarse tiene lugar cuando el que recibe el mensaje y el que lo emite se involucran en un encuentro cara a cara sin intermediarios o elementos. Indirecta. Se establece mediante intermediarios o de manera no inmediata entre dos o más personas, existiendo una separación o barrera entre los elementos que interactúan, el diálogo se lleva a cabo mediante alguna herramienta o dispositivo tecnológico. (pág. 10).

Elementos de la comunicación: Siguiendo a De la Fuente (2019) Remitente: Es la persona que efectúa en la transmisión de la información; puede tratarse de cualquier individuo relacionado con la organización o empresa, tanto interno como externo. El remitente es la fuente de la comunicación, siendo aquel que tiene la intención de compartir un pensamiento o idea con otros. Contenido: Engloba todo el contenido de la información transmitida, y en caso de que la comunicación sea exitosa, equivaldrá a todo lo que el receptor llegue a recibir. Código: Representa el sistema mediante el cual se estructura el contenido del mensaje, abarcando las habilidades, actitudes, conocimientos y el marco socio-cultural presente en el proceso de comunicación. Canal: Es el camino por el cual se encuentra pasando el contenido del mensaje, pudiendo adoptar formas orales o escritas. Destinatario: Es quien recibe la información transmitida. Sin embargo, previo a la recepción, el mensaje debe ser decodificado, implicando el empleo de las habilidades, actitudes y conocimientos del receptor, incluyendo su nivel de atención ante el mensaje. Retroalimentación: Representa el componente que indica el éxito o fracaso del proceso comunicativo. La confirmación de que la información ha sido comprendida por el receptor se logra mediante la obtención de una respuesta por su parte.

Interferencia: Todo lo que obstaculiza la comunicación, ya sea que se presente en el emisor, durante la transmisión o en el receptor. (pág. 8).

Dimensiones de la Comunicación Organizacional: según De Castro (2015) establece las siguientes:

Comunicación descendente: Se trata de transmitir la información desde la parte más alta de la estructura jerárquica hacia los niveles más bajos. Esto implica que los líderes y supervisores asignen tareas, establezcan objetivos, den instrucciones, aclaren cada política y procedimiento, y que aborden a la resolución de cada problema para evaluar el desempeño.

Comunicación ascendente: Se refiere al flujo de información que se origina desde los empleados situados en niveles jerárquicos inferiores y se dirige hacia los superiores en la estructura organizativa. Se fundamenta en la confianza y estimula el crecimiento saludable de los trabajadores al generar un canal para la retroalimentación constante.

Comunicación horizontal: Hace referencia a la comunicación y al intercambio de datos entre individuos que comparten un mismo nivel jerárquico en una empresa, promoviendo la colaboración y la transferencia de información entre compañeros. Se evalúan los beneficios y limitaciones de este método de comunicación, reconociendo su importancia para la colaboración, pero también señalando posibles desafíos que pueden surgir.

Comunicación diagonal: Se refiere a la transmisión de información entre individuos o departamentos que pertenecen a diferentes niveles jerárquicos dentro de la organización, la misma que implica el intercambio de información entre personas ubicadas en niveles jerárquicos distintos, superando las divisiones tradicionales en la estructura organizativa, rompe con la rigidez de la jerarquía y promueve una interacción más cercana entre las personas.

A continuación, se exponen los fundamentos teóricos del rendimiento laboral:

La Teoría del rendimiento laboral según Chiavenato (2019) nos dice que la mejora continua del rendimiento de las personas es posible y necesaria. Por lo tanto, el líder no solo debe supervisar y evaluar el rendimiento, sino también asegurarse de que las personas aprendan, se desarrollen, establezcan metas desafiantes, reciban retroalimentación en tiempo real sobre sus resultados y alcancen niveles excepcionales de rendimiento. Vivimos en un mundo donde constantemente evaluamos el rendimiento de cosas, objetos y personas que nos rodean. Queremos conocer la potencia de nuestro equipo de sonido, la velocidad de nuestro automóvil en la autopista, las reacciones de nuestros amigos en situaciones difíciles, entre otras cosas. La evaluación del rendimiento es algo habitual tanto en nuestra vida cotidiana como en el contexto organizacional. (p. 208).

Conforme a la perspectiva de Mendoza y Arriola (2022) la evaluación de desempeño, constituye una herramienta fundamental en la Gestión del Talento Humano, que lamentablemente es escasa en el ámbito público. Aunque las razones subyacentes son desconocidas, se enfatiza que la herramienta está estandarizada, señalando la ausencia de mediciones regulares de las contribuciones de colaboradores o funcionarios hacia los objetivos de las entidades públicas. Esta falta de seguimiento obstaculiza la formulación de estrategias y procesos destinados a mejorar la productividad, disminuyendo así el valor de la gestión de personal.

Chiavenato (2019) se refiere al rendimiento como el conglomerado de características o capacidades de comportamiento que exhibe un individuo, o grupo de trabajo, y que tan eficaz es el personal dentro de la organización al lograr los objetivos estratégicos establecidos. Implica llevar a cabo una actividad específica con propósitos acordados y definidos.

Coello (2014) menciona que cada individuo posee la habilidad de analizar cómo afectan los costos y beneficios antes de llegar a tomar la decisión de participar en una actividad en particular. Asimismo, el grado de esfuerzo que cada persona invierta estará influenciado por sus aptitudes, capacidades y su percepción de la importancia de su rol.

Manoharan et al. (2023) nos explica la importancia: Facilita la identificación de desafíos en la supervisión de personal y en la incorporación del empleado a la estructura organizativa o al rol que desempeña. También ayuda a identificar discrepancias, subutilización de empleados con un potencial superior al requerido para el puesto, problemas de motivación, entre otros. (p. 211). El rendimiento es importante porque la participación de los colaboradores es esencial para que la organización logre sus objetivos; cada persona debe aportar para alcanzar resultados favorables. Además, permite mostrar el grado de integración y compromiso con la empresa a través de la realización de las actividades.

Arifani y Susanti (2020) indican que las características del rendimiento laboral son: La Iniciativa: Se relaciona con la disposición para asumir responsabilidades y emprender acciones sin necesidad de recibir instrucciones explícitas. Las Competencias: Se refiere a las habilidades y conocimientos específicos para llevar a cabo las tareas laborales diarias de manera eficaz. Las Habilidades Interpersonales: Implica la capacidad de interactuar y comunicarse de manera práctica con colegas, superiores, clientes y otros integrantes del equipo. La Adaptabilidad: Se refiere a la capacidad para ajustarse a cambios en el entorno laboral, aprender nuevas habilidades y abordar desafíos de manera efectiva. La Productividad: Incluye la habilidad de los empleados para ejecutar sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva, alcanzando los objetivos en los plazos previamente establecidos. La Ética Laboral: Se relaciona con la adhesión a estándares éticos y profesionales en la ejecución de las funciones laborales. La Resolución de Problemas: Se refiere a la habilidad para analizar situaciones, identificar desafíos y proponer soluciones útiles.

Sidabutar et al. (2020) exponen los Objetivos del Rendimiento Laboral, centrados en la mejora de la calidad, velocidad, confiabilidad y flexibilidad:

- Calidad: En el ámbito de productos y servicios, la calidad está vinculada a la habilidad de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Un producto o servicio de calidad superior típicamente se ajusta a estándares específicos, es fiable, eficiente y ofrece un valor considerable. En el entorno laboral, la calidad puede hacer referencia al desempeño de un empleado, evaluando la excelencia en la realización de tareas y a la contribución positiva al momento de lograr las metas de la organización. - Velocidad: Se refiere a la celeridad con la que un empleado

ejecuta las tareas o finaliza con las actividades asignadas. La velocidad implica la eficacia temporal, es decir, la habilidad para cumplir con las responsabilidades en un lapso de tiempo adecuado, mientras se conserva la calidad del trabajo.

- **Confiabilidad:** Se manifiesta de manera directa en los logros obtenidos por la empresa, y se aplica no solo a las máquinas, personas u equipos de la organización, sino a la totalidad de los procedimientos que constituyen el valor de la entidad. En resumen, es esencial tanto para el éxito individual como para el de la organización, porque permite la excelencia en el trabajo y el establecimiento de relaciones laborales sólidas. Los empleados confiables llevan a cabo sus responsabilidades de manera constante y cumplen con los estándares y expectativas establecidos por la organización. - **Flexibilidad:** Se relaciona con la habilidad de un trabajador para amoldarse y adecuarse de manera efectiva a modificaciones en el entorno laboral, así como a cambios en las tareas asignadas, roles o responsabilidades. Un empleado con flexibilidad laboral manifiesta disposición y preparación para abordar nuevos retos, adquirir habilidades adicionales, asumir roles diversos y ajustarse a situaciones en constante cambio.

Erlangga et al. (2020) presenta distintos tipos de rendimiento:

a) **Rendimiento en Tareas:** Involucra la habilidad de un empleado para llevar a cabo de manera efectiva las responsabilidades asignadas, cumpliendo con los niveles de calidad y eficiencia establecidos. Se espera que un buen profesional cumpla adecuadamente con su labor. b) **Rendimiento en Contexto:** Se toma en consideración no solo las tareas y responsabilidades específicas de una persona, sino también cómo se desenvuelve en el entorno laboral en su totalidad. Esto abarca aspectos como la capacidad para adaptarse a cambios, colaborar en equipo, manejar el estrés y comunicarse de manera efectiva. c) **Rendimiento Proactivo:** Se refiere a la capacidad de anticipar y tomar iniciativas positivas sin depender de instrucciones específicas. Una persona con rendimiento proactivo va más allá de cumplir solamente con las responsabilidades asignadas, si no que busca activamente oportunidades para contribuir, mejorar y liderar en la consecución de metas y objetivos. Implica una visión estratégica y tomar decisiones para el futuro. d) **Rendimiento Adaptativo:** Hace referencia a la habilidad de una persona para adaptarse, aprender y destacar en contextos que experimentan cambios o presentan desafíos. Este concepto está relacionado con la capacidad de

adaptación, que implica responder de manera efectiva a nuevas situaciones, aprender de la experiencia y ajustar el enfoque o las estrategias según sea requerido. (pág. 192-202).

Dimensiones del Rendimiento Laboral según Coello (2014): Para evaluar dicho rendimiento, se consideran las siguientes dimensiones:

Habilidades y Capacidades: Las habilidades representan competencias prácticas y deseables, mientras que las capacidades se refieren a las condiciones y aptitudes que respaldan el desempeño exitoso del trabajador en el ámbito laboral. Tanto las habilidades como las capacidades juegan un papel crucial en el rendimiento laboral, porque permiten a los individuos destacar en sus roles, contribuir con el equipo y alcanzar los objetivos organizacionales.

Relaciones Interpersonales: Se refiere a la dinámica y calidad de las interacciones entre los individuos dentro de un entorno laboral. Estas relaciones son esenciales para el rendimiento efectivo, pues contribuyen significativamente al clima organizacional, permitiendo así la construcción de equipos efectivos, y también al ambiente positivo y agradable entre los servidores.

Motivación: Esta referida a aquellos impulsos o esfuerzos que lleva a la persona a actuar de cierta manera en su ambiente de trabajo, es un estado interno que es impulsado por un factor externo. La motivación forma parte del día a día de los servidores, y es esencial que las empresas cuenten con las herramientas necesarias para mantener, desarrollar y mejorar dicha motivación, y así poder mejorar su rendimiento y/o comportamiento e instaurar un ambiente laboral positivo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue de tipo aplicada, ya que este tipo de investigación permite introducir mejoras utilizando una estructura sólida con el fin de aplicarlas a una determinada realidad. Y según Rodríguez (2020) el tipo de investigación puede ser clasificado según diversos criterios, como, por ejemplo: el tipo de datos utilizados, los objetivos planteados, el nivel de conocimiento previo a la investigación y la disciplina específica de la ciencia planteada.

3.1.2. Diseño de investigación

Se implementó el denominado no experimental, ya que no se cambió ninguna de las variables en cuestión y no fueron expuestas a estímulos o condiciones experimentales, a su vez los participantes fueron evaluados en su entorno natural sin modificaciones. (Arias y Covinos, 2021, p. 78).

El enfoque adoptado fue cuantitativo, porque se emplearon técnicas estadísticas para analizar los datos recopilados y, posteriormente, formular conclusiones. Arias (2020), nos dice que un enfoque cuantitativo: Evalúa cantidades numéricas y posibilitan la evaluación estadística de la información adquirida. Ejemplos incluyen escalas de medición para aspectos como temperatura, peso o tiempo. (p.16).

Asimismo, el nivel de la investigación fue correlacional, donde el objetivo fue comprender cómo una variable puede comportarse en relación con otra variable relacionada, para después describir cada resultado. (Arias y Covinos, 2021, p. 71).

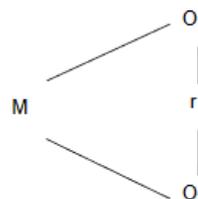
Donde:

M = Muestra

O_1 = Comunicación Organizacional

O_2 = Rendimiento Laboral

r = relación entre las variables



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación Organizacional

Definición Conceptual: Según De Castro (2015), La comunicación en el entorno empresarial se trata de las relaciones que las organizaciones establecen dentro de sus equipos de trabajo, y es un elemento esencial en la cultura interna de estas. En este contexto, es crucial que la comunicación entre los líderes y sus subordinados sea clara y constante. (pg.15).

Definición operacional: El estudio se realizó mediante la aplicación del cuestionario en relación con las cuatro dimensiones establecidas: Comunicación ascendente; con sus indicadores: Comunicación con el jefe inmediato y Retroalimentación. Comunicación descendente; con sus indicadores: Comunicación con los subordinados y Alineación de los objetivos y metas. Comunicación horizontal; con sus indicadores: Coordinación e integración y Tareas compartidas. Comunicación diagonal; con sus indicadores: Intercambio de información y Trabajo Colaborativo, Los indicadores empleados fueron ocho expresados en términos de 18 ítems que posibilitaron la evaluación de los trabajadores en relación con la CO dentro del establecimiento. Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Rendimiento Laboral

Definición Conceptual: Coello (2014), menciona que cada individuo posee la habilidad de analizar cómo afectan los costos y beneficios antes de llegar a tomar la decisión de participar en una actividad en particular. Asimismo, el grado de esfuerzo que cada persona invierta estará influenciado por sus aptitudes, capacidades y su percepción de la importancia de su rol.

Definición operacional: El actual estudio se realizó midiéndolo a través del cuestionario de acuerdo a las tres dimensiones establecidas en la investigación: Habilidades y capacidades; con sus indicadores: Aplicación de los conocimientos, Responsabilidad demostrada en sus labores y Resolución de problemas. Relaciones interpersonales; con sus indicadores: Empatía, Liderazgo y Trabajo en equipo. Motivación; con sus indicadores: Reconocimientos, Satisfacción laboral y Capacitación. Los indicadores empleados fueron nueve expresados en términos de 19 ítems que posibilitaron la evaluación de cómo los empleados perciben la situación en relación con el RL dentro del establecimiento. Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Se denomina población a un grupo específico de casos con al menos una característica en común y de fácil acceso. De la población se extrae una muestra, siguiendo ciertos criterios previamente definidos. (Arias et al., 2021, p. 202). El estudio actual tiene una población de 40 colaboradores entre hombres y mujeres que pertenecen al establecimiento.

- Criterios de inclusión: Fue dirigida a los trabajadores nombrados y contratados.
- Criterios de exclusión: Trabajadores que ofrezcan sus servicios bajo la modalidad de recibo por honorarios (locadores), y jefes de área.

3.3.2. Muestra

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que la muestra representa un subconjunto que actúa como una representación de la población total de la investigación. Para la presente, se aplicó la muestra censal, que es un tipo de muestra estadística que incluye a toda la población como la muestra en lugar de seleccionar solo una parte de ella, considerando que la población y muestra es la misma de 40 trabajadores.

3.3.3. Muestreo

Se ha adoptado el muestreo no probabilístico, en donde el investigador elige a los participantes de forma intencionada, oportuna o según su propio criterio, prefiriendo aquellos que consideran más relevantes o accesibles para el estudio. Esto puede implicar la selección de personas que estén fácilmente disponibles o que tengan características específicas de interés para la investigación.

3.3.4. Unidad de análisis

La definición operacional se refiere al concepto o elemento específico que está siendo investigado y del cual se recopilan los datos o información para su análisis en el estudio. Esta definición proviene de Arias y Covinos (2021,

p. 118). Es el qué se está estudiando o a quién se está estudiando. Puede ser un individuo, grupos, organizaciones y artefactos sociales, etc. En este caso la unidad de análisis son los trabajadores del C.S San Joaquín.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Para recopilar, analizar e interpretar datos, se utilizó a la encuesta. Arias y Covinos (2021) mencionan que consiste en el uso de un instrumento diseñado específicamente para reunir información acerca de los comentarios, comportamientos o creencias de los encuestados. Dichas encuestas pueden generar tanto datos cuantitativos como cualitativos y se organizan alrededor de preguntas previamente establecidas que siguen un orden lógico y ofrecen opciones de respuestas graduadas (p.81). Para la presente investigación se estimó conveniente utilizar encuestas anónimas para conocer la percepción de los trabajadores sobre la comunicación dentro del lugar de trabajo y sus sensaciones sobre la forma de trabajar.

Instrumento: Es una herramienta que los investigadores utilizan para adquirir la información requerida con el fin de abordar sus interrogantes de investigación o verificar sus hipótesis. Para el estudio, se empleó el cuestionario, que es un componente fundamental en la realización de encuestas. Trata de un grupo de interrogantes enumeradas en una tabla, acompañadas de posibles respuestas que el encuestado debe seleccionar. Todas las respuestas son válidas y conducen a distintos resultados. (Arias, 2020).

Validez: Se realiza con la finalidad de respaldar la confiabilidad de los resultados adquiridos. La importancia de contar con un instrumento válido reside en asegurar que las conclusiones y las interpretaciones derivadas de la obtención de datos sean exactas y confiables. (Cohen y Swerdik, 2020). En este caso, tres profesionales expertos en la materia con grados de Magister y Doctorado otorgaron su aprobación para la utilización del cuestionario. Su validación asegura que el cuestionario sea aplicable.

Confiabilidad: Se realizó a través del programa SPSS, mediante el estadístico de fiabilidad más común, el de Cronbach, con el fin de fundamentar estadísticamente los niveles de confiabilidad que representa la investigación. Según la perspectiva

de Cozby y Bates (2023) Un instrumento de confianza es esencial para alcanzar conclusiones válidas y sólidas en la investigación, se caracteriza por su estabilidad y coherencia en la medición. Esto implica la capacidad del instrumento para proporcionar resultados consistentes y reproducibles en diversas situaciones y bajo diversas condiciones.

3.5. Procedimientos

Este trabajo se desarrolló mediante la identificación de la problemática, seguida de la formulación de objetivos, la justificación y la revisión de artículos científicos. La aplicación de los instrumentos contó con el respaldo del software SPSS Statistics, el cual facilitó la evaluación y comprensión de los resultados alcanzados. En la etapa inicial, se recolectaron los datos de los colaboradores de la organización utilizando Microsoft Excel. Luego, estos datos se introdujeron en el programa SPSS Statistics para examinar y comprender cada uno de los resultados, obteniendo respuestas relevantes a los objetivos establecidos previamente.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez finalizada la encuesta, se ocupó el software de tablas Excel para realizar el análisis de datos, y luego estos se trasladaron al software SPSS 26 para la creación de tablas y gráficos. Posteriormente, se presentan todos los datos que se emplearon en el estudio. Como parte del análisis descriptivo se procedió a un minucioso examen y descripción de los datos. Esta metodología tiene como objetivo comprender las características principales (como la media, la moda, la mediana, etc.) y las variaciones (como la desviación estándar y la varianza) en los datos, lo que facilita la identificación de patrones comunes entre los participantes. Sin embargo, en todas las investigaciones, es esencial incluir una sección descriptiva. Esto implica no solo contestar las interrogantes previamente planteadas y evaluar las hipótesis (si las hubiera), sino también brindar una descripción detallada de los sujetos estudiados. A pesar de que pueda haber investigaciones descriptivas previas, las compañías junto con los grupos de personas que habitan dentro pueden cambiar, lo que hace que la descripción minuciosa de los participantes siga siendo un requisito fundamental. (Kapoor et al, 2022). Como parte del proceso de estadística inferencial, se busca generar conclusiones generales acerca de

poblaciones específicas a partir del análisis de muestras representativas, haciendo uso de datos y resultados derivados de dichas muestras (Salazar y Del Castillo, 2018). En otras palabras, se refiere a la obtención de valores estadísticos que hacen posible la estimación de parámetros o peculiaridades.

3.7. Aspectos éticos

En cualquier tesis, la integridad ética debe estar firmemente arraigada en todo el proceso, y debe ser tratada con el debido respeto siguiendo las normativas establecidas, ya sea a través de citas o referencias (Salazar, Icaza y Alejo, 2018). En esta investigación en particular, se realizó con el compromiso de adherirse a principios éticos profesionales y a la integridad del investigador, garantizando la veracidad de los datos y evitando cualquier tipo de manipulación. Para asegurar esto, se obtuvo la autorización correspondiente del jefe de la entidad pública para llevar a cabo la encuesta y se comunicó a los trabajadores que se preservaría el anonimato de sus identidades.

IV. RESULTADOS

Se describen individualmente los resultados en función de cada objetivo.

Objetivo General: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores del C.S. San Joaquín de Ica.

Hi: Si existe relación entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de Ica.

Ho: No existe relación entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de Ica.

Tabla 1

Comunicación Organizacional vs Rendimiento Laboral

		Rendimiento laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Comu nicaci ón organi zacion al	Deficiente	5,0%	0,0%	0,0%	5,0%	Rho de Spearman 0, 779** sig. (bilateral)
	Regular	5,0%	7,5%	15,0%	27,5%	
	Optimo	0,0%	0,0%	67,5%	67,5%	
Total		10,0%	7,5%	82,5%	100,0 %	0, 000

Con base a los resultados presentados en la Tabla 01, se hizo uso del coeficiente de Rho de Spearman para estimar la correlación entre las variables de Comunicación Organizacional y Rendimiento Laboral, obteniendo un coeficiente de 0.779. Esto confirma una correlación positiva muy fuerte, indicando una relación directa y proporcional entre ambas variables.

En relación a la Hipótesis General, la prueba de Rho de Spearman arrojó un valor de significancia bilateral de 0.00, por debajo del nivel establecido de 0.05. Este hallazgo conduce al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. El respaldo de esta última se fundamenta en el análisis de porcentajes cruzados, que indica que la Comunicación Organizacional ejerce una influencia óptima en el rendimiento laboral, representando así un 67,5%.

Desde una perspectiva de estadística inferencial, se sugiere que el establecimiento establezca estrategias de Comunicación Organizacional con el objetivo de optimizar el Rendimiento Laboral.

Objetivo Específico 01: Establecer la relación entre la comunicación organizacional y las habilidades y capacidades de los colaboradores del C.S. San Joaquín de Ica.

Hi: Si existe relación entre la comunicación organizacional y las habilidades y capacidades de los trabajadores del centro San Joaquín de Ica

Ho: No existe relación entre la comunicación organizacional y las habilidades y capacidades de los trabajadores del centro San Joaquín de Ica.

Tabla 2

Comunicación organizacional vs. Habilidades y Capacidades.

		Habilidades y Capacidades			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Comunicación organizacional	Deficiente	5,0%	0,0%	0,0%	5,0%	Rho de Spearman 0,885** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	7,5%	12,5%	7,5%	27,5%	
	Optimo	0,0%	5,0%	62,5%	67,5%	
Total		12,5%	17,5%	70,0%	100,0%	

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 02, se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman para examinar la asociación entre la comunicación organizacional y la dimensión de habilidades y capacidades, obteniendo una correlación muy fuerte y positiva de 0,885. afirmando así una conexión directa y proporcional entre ambas variables.

En relación a la Hipótesis 01, al aplicar la prueba de Rho de Spearman arrojó un valor de significancia bilateral de 0,00, lo cual llevó al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Al realizar los porcentajes cruzados, se revela que la comunicación organizacional incide de manera óptima en las habilidades y capacidades, representando así un 62,5%.

Desde una perspectiva de estadística inferencial, se sugiere que se optimice la comunicación organizacional con el objetivo de mejorar las habilidades y capacidades de sus trabajadores.

Objetivo Específico 02: Señalar la relación entre la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores del C.S. San Joaquín de Ica.

Hi: Si existe relación entre la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores del centro San Joaquín de Ica.

Ho: No existe relación entre la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores del centro San Joaquín de Ica.

Tabla 3

Comunicación organizacional vs. Relaciones Interpersonales.

		Relaciones Interpersonales			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Comu nicaci ón organi zacion al	Deficiente	5,0%	0,0%	0,0%	5,0%	Rho de Spearman 0, 677** Sig. (bilateral) 0, 000
	Regular	5,0%	10,0%	12,5%	27,5%	
	Optimo	0,0%	0,0%	67,5%	67,5%	
Total		10,0%	10,0%	80,0%	100,0 %	

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 03, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman para evaluar la asociación entre la variable de comunicación organizacional y la dimensión de relaciones interpersonales, logrando un coeficiente de 0,677. Esto confirma la existencia de una correlación positiva significativa con una conexión directa y proporcional entre ambas variables.

En relación a la Hipótesis 02, la aplicación de la prueba de Rho de Spearman arrojó un valor de significancia bilateral de 0,00, lo cual permite el rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. La sustentación de esta última se respalda en el análisis de porcentajes cruzados, evidenciando que la comunicación organizacional ejerce una influencia óptima en las relaciones interpersonales, representando un 67,5%.

Desde una perspectiva de estadística inferencial, se sugiere que se optimice la comunicación organizacional para mejorar las relaciones interpersonales.

Objetivo Específico 03: Identificar la relación entre la comunicación organizacional y la motivación de los trabajadores del C.S. San Joaquín de Ica.

Hi: Si existe relación entre la comunicación organizacional y la motivación de los trabajadores del centro San Joaquín de Ica.

Ho: No existe relación entre la comunicación organizacional y la motivación de los trabajadores del centro San Joaquín de Ica.

Tabla 4

Comunicación organizacional vs. Motivación.

		Motivación			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Comu nicaci ón organi zacion al	Deficiente	5,0%	0,0%	0,0%	5,0%	Rho de Spearman 0, 593** Sig. (bilateral) 0, 000
	Regular	2,5%	10,0%	15,0%	27,5%	
	Optimo	0,0%	0,0%	67,5%	67,5%	
Total		7,5%	10,0%	82,5%	100,0 %	

Con base a los datos presentados en la Tabla 04, se contempló el coeficiente de Rho de Spearman para evaluar la similitud entre la variable de Comunicación Organizacional y la dimensión de motivación, obteniendo un coeficiente de 0,593. Esto confirma una correlación positiva fuerte, indicando una conexión directa y proporcional entre ambas variables.

En relación a la Hipótesis 03, la prueba de Rho de Spearman arrojó un valor de significancia bilateral de 0,00, situándose por debajo del 0,05. Este resultado conduce al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. La sustentación de esta última se basa en el análisis de porcentajes cruzados, que señala que la Comunicación Organizacional tiene una influencia óptima en la motivación, representando un 67,5%.

Desde una perspectiva de estadística inferencial, se sugiere que se mejore la comunicación organizacional con el objetivo de mejorar la motivación.

V. DISCUSIÓN

En esta sección, se abordarán detalladamente los datos obtenidos en el estudio, comparándolos con investigaciones previas relacionadas con el tema.

En relación al objetivo general, se aplicó el Rho de Spearman para estimar la correlación de las variables de Comunicación Organizacional y Rendimiento Laboral, consiguiendo un 0.779. Esto ratifica una correlación positiva muy fuerte, revelando una relación directa y proporcional. En relación a la Hipótesis General, mediante el Rho de Spearman arrojó un valor de sig. bilateral de 0,00, inferior a 0,05. Este hallazgo logro admitir el rechazo de la H_0 y a la aceptación de la H_i . El respaldo de esta última se fundamenta en el análisis de porcentajes cruzados, que indica que la Comunicación Organizacional ejerce una influencia óptima en el rendimiento laboral, con un 67,5%.

Las variables antes descritas se comparan con el trabajo de Temoche (2019) quien realizó un estudio en donde su finalidad fue determinar la relación entre la comunicación y el rendimiento de los trabajadores en una empresa ubicada en el Callao, Lima. Dicho estudio fue descriptivo correlacional, de diseño no experimental y con un corte transversal. Los resultados determinaron la presencia de una asociación entre las variables estudiadas, de esta forma, mediante el estadístico de Spearman se pudo obtener un valor de 0,775 y, al ser la significancia un valor menor a 0,05 se pudo determinar la no negación de la hipótesis alternativa y la negación de la nula.

Los resultados revelan una amplia relación entre ambas variables reafirmando así la dependencia que pueden tener ambas. Es fundamental mantener canales de comunicación internos que permitan la fluidez del mensaje de una manera efectiva con el fin de realizar un trabajo cada vez mejor. Además de ello, es imperativo el hecho de que los resultados demostraron una relación proporcional, lo que quiere decir que una vez mejoradas las estrategias de comunicación también se verá afectado el ritmo de trabajo de los colaboradores.

En referencia al O.E.1, se manejó el coeficiente de Rho de Spearman para examinar la relación de la comunicación organizacional y la dimensión de habilidades y capacidades, consiguiendo una correlación muy fuerte y positiva de

0,885. afirmando así de una asociación directa y proporcional. En relación a la Hipótesis 01, se aplicó el Rho de Spearman que arrojó un sig. bilateral de 0.00, lo cual llevó admitir el rechazo de la H_0 y a la aceptación de la H_i . Al realizar los porcentajes cruzados, se revela que la comunicación tiene una incidencia óptima en las habilidades y capacidades, representando un 62,5%.

La variable se relaciona con las habilidades y capacidades, y se puede comparar con el pensamiento de Robles (2020) quien menciona que la comunicación dentro de las organizaciones es como una herramienta administrativa que simplifica la circulación de información dentro de una compañía, con el fin de relacionar las necesidades y objetivos de ésta, con la de sus trabajadores y sociedad en general. Las habilidades y capacidades son las aptitudes, la dedicación y las capacidades que una persona tiene para desarrollarse personal y profesionalmente. Los resultados obtenidos, junto con la comparación y análisis de la información recabada, no solo validan y refuerzan las premisas establecidas en la literatura existente, sino que también brindan una orientación estratégica integral para la implementación de medidas específicas. Estas medidas están diseñadas para cultivar no solo una comunicación efectiva, sino también para catalizar el desarrollo continuo de habilidades y capacidades dentro de la organización. La integración de estos elementos en un enfoque coherente se erige como un medio poderoso para elevar de manera sostenida el rendimiento general de la entidad.

Los resultados revelan una relación amplia lo cual indica que la comunicación muestra un efecto en como un trabajador se puede desarrollar en la organización. Brindar herramientas, motivación y estrategias de mejora para los colaboradores es indispensable en las compañías ya que con ellas pueden potenciar sus habilidades y tener un mejor desempeño en sus actividades del día a día, el tener medios, canales y mensajes eficientes es de gran influencia.

En cuanto al O.E.2, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman para evaluar la relación de la variable de comunicación organizacional y la dimensión de relaciones interpersonales, logrando un coeficiente de 0,677. Esto corrobora una correlación positiva significativa con una conexión directa y proporcional.

En relación a la Hipótesis 02, la aplicación del Rho de Spearman arrojó un valor de sig. bilateral de 0,00, admitiendo el rechazo de la H_0 y a la aceptación de la H_i . La

sustentación de esta última se respalda en el análisis de porcentajes cruzados, evidenciando que la comunicación organizacional ejerce una influencia óptima en las relaciones interpersonales, representando un 67,5%.

A la vez la variable se relaciona con las relaciones interpersonales y se compara con la investigación de Calla y Challco (2022) quienes plantearon una investigación en donde tenían como fin determinar cómo se asocian las variables comunicación dentro de las organizaciones y las relaciones interpersonales en los socios de un grupo privado en Arequipa. El estudio buscó relacionar las variables, así que fue de tipo descriptivo correlacional y no experimental, así mismo, se usaron encuestas aplicadas a 120 trabajadores con el fin de recolectar información. Los datos determinaron la presencia de una asociación entre ambas variables ya que, junto al estadístico de Pearson, se encontró un resultado de 0,951. Adicional a esto, se pudo aceptar la hipótesis alternativa ya que el valor de la significancia bilateral es de 0,02 y se encuentra por debajo del valor de 0,05.

Los resultados resaltan una amplia relación entre ambas variables, de esta manera es relevante mencionar que la comunicación efectiva potencia las relaciones interpersonales que pueden tener los colaboradores, y así mejorar la motivación con el fin de realizar cada vez mejor sus actividades. El mantener canales y mensajes adecuados es importante para afianzar relaciones cada vez más sólidas dentro de la organización.

En concordancia al O.E.3, se contempló el coeficiente de Rho de Spearman de la variable de Comunicación Organizacional y la dimensión de motivación, consiguiendo un 0,593. Esto ratifica una correlación positiva fuerte, revelando una conexión directa y proporcional. En relación a la Hipótesis 03, del Rho de Spearman arrojó un valor de sig. bilateral de 0,00, situándose por debajo del 0,05. admitiendo el rechazo de la H_0 y a la aceptación de la H_i . La sustentación de esta última se basa en el análisis de porcentajes cruzados, que señala que la Comunicación Organizacional esta influenciada de forma óptima en la motivación, representando un 67,5%.

Estos resultados guardan relación con el estudio de Piedra (2020) quien desarrolló su investigación en la cual aborda la asociación que puede tener la variable comunicación dentro de las organizaciones con la variable de motivación en un

grupo de docentes universitarios en Lima. La investigación fue correlacional, transeccional y de tipo no experimental, así mismo, se aplicaron encuestas a un grupo de 80 personas entre un rango de 25 y 65 años. Los resultados determinaron una asociación positiva dentro de las variables ya que se obtuvo un resultante en el estadístico de Spearman de 0,809. Así mismo, se pudo corroborar la aceptación de la hipótesis alternativa ya que el valor de significancia fue el de 0,00 lo cual se encuentra menor a 0,05. Los resultados corroboran que, al mejorar la comunicación organizacional, también habrá un efectivo positivo en la segunda.

Se asume que la comunicación impacta en la motivación; frente a ello, es indispensable mencionar que los canales de comunicación efectivos y eficientes permitirán transmitir el mensaje de una mejor manera, de esta forma implicará a la motivación del colaborador. Adicional a esto, un mensaje que sea transmitido de manera equivocada tendrá efectos negativos en cadena que, a la par de empeorar la motivación, también lo hará con el rendimiento del mismo.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En lo que respecta al objetivo general, se determinó una correlación positiva muy fuerte con un valor de 0,779, confirmando una conexión directa y proporcional entre la comunicación organizacional y rendimiento laboral. Desde una perspectiva de estadística inferencial, se sugiere que se establezca estrategias de Comunicación con el objetivo de optimizar el Rendimiento Laboral.

Segunda: Con relación al primer objetivo específico, se estableció una correlación positiva muy fuerte con un valor de 0,885, respaldando la existencia de una asociación directa y proporcional entre la comunicación organizacional y la dimensión habilidades y capacidades. Desde una perspectiva de estadística inferencial, se sugiere que se optimice la comunicación con el objetivo de mejorar las habilidades y capacidades de sus trabajadores.

Tercera: En el contexto del segundo objetivo específico, se señaló una correlación positiva considerable, con un coeficiente de 0,677, indicando una relación directa y proporcional entre la comunicación organizacional y la dimensión relaciones interpersonales. Desde una perspectiva de estadística inferencial, se sugiere que se optimice la comunicación para mejorar las relaciones interpersonales.

Cuarta: Con respecto al tercer objetivo específico, se identificó una correlación positiva considerable, con un coeficiente de 0,593, respaldando la existencia de una conexión directa y proporcional entre la comunicación y la motivación. Desde una perspectiva de estadística inferencial, se sugiere que se mejore la comunicación con el objetivo de mejorar la motivación.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al gerente general implementar un programa de capacitación en habilidades comunicativas para todos los niveles, con especial énfasis en la retroalimentación efectiva y la transparencia en la información. Fomentar la participación activa de los empleados a través de reuniones regulares y plataformas digitales, facilitará al intercambio de información relevante y contribuirá directamente a desarrollar su rendimiento, es importante atraer su atención y comunicar el mensaje de manera eficaz, con ello se pretende escuchar al trabajador y estimular su aporte de ideas, promoviendo así un ambiente de confianza.

Segunda: Se recomienda que la gerencia general, implemente planes de capacitación continua para mejorar las habilidades y capacidades requeridas en el ámbito laboral. La implementación de sesiones de formación personalizada y la asignación de mentores para cada área contribuirá directamente a fortalecer sus habilidades aumentando su productividad, desempeño y satisfacción laboral. Esta medida busca permitir que los subordinados lleven a cabo sus actividades de manera más eficiente, e incentiva al aprendizaje en equipo.

Tercera: Se recomienda al gerente establecer un programa de construcción de equipos que promueva la colaboración y cohesión entre sus miembros, también es importante promover una cultura de comunicación abierta y asertiva en donde los subordinados se sientan cómodos de compartir sus ideas y preocupaciones. Fomentar el trabajo en equipo fortalece las relaciones interpersonales e incentiva a que puedan relacionarse entre sí.

Cuarta: Se recomienda al gerente, para lograr mejorar la motivación crear un programa de reconocimiento que destaque los logros individuales y grupales, premiar sus acciones y reconocer sus logros hace que los trabajadores se inspiren a esforzarse más; también es necesario implementar planes de línea de carrera que permitan al trabajador tener un mejor desarrollo profesional durante y después de permanecer al establecimiento, esto ayudará a mejorar su rendimiento y crecer como profesional.

REFERENCIAS

- Arias, L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (1ra ed.). Enfoques consulting: Perú.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Concytec: Diseño y metodología de la investigación*. Primera Edición. Biblioteca Nacional del Perú. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arifani, T., & Susanti, Y. (2020). Literature Review Factors Affecting Employee Performance: Competence, Compensation And Leadership. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 1(3), 538-549. <https://doi.org/10.38035/dijefa.v1i3.491>
- Banks, G. C., Woznyj, H. M., & Mansfield, C. A. (2021). Where is “behavior” in organizational behavior? A call for a revolution in leadership research and beyond. *The Leadership Quarterly*, 101581. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2021.101581>
- Calla, J., & Chalco, E. (2022). *Relación de la comunicación organizacional interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores del Grupo Sermedial SAC Arequipa, 2022*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e49baf97-d243-44cc-a827-31310e51a54d/content>
- Cárdenas, M. (2022). *Impacto de la comunicación organizacional en los niveles de desempeño del personal de la empresa fideos paraíso*. Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca-Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23839/1/UPS-CT010204.pdf>
- Chaves, E., & Rodríguez, L. (2018). Reliability and validity analysis of a questionnaire on personal learning environments (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), 71-106. <https://doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Cheng, C., & Kao, H. (2022). The impact of the COVID-19 pandemic on job satisfaction: A mediated moderation model using job stress and organizational resilience in the hotel industry of Taiwan. *Heliyon*, 8(3), e09134. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09134>

- Chiavenato I. (2019). *Gestión del Talento Humano el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Quinta edición Editorial. <https://shorturl.at/dij23>
- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de Americam Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Coecel (CLARO)*. Universidad de Guayaquil. Guayaquil. <http://studylib.es/doc/3589547/tesis-condiciones-laborales-que-afectan-el-desempe%C3%B1o-labo>
- Cohen, R., & Swerdlik, M. (2020). *Pruebas y evaluación psicológicas: introducción a las pruebas y a la medición* (6.ª ed.). México: Mc-Graw-Hill Interamericana.
- Cozby, P., & Bates, S. (2023). *Methods in Behavioral Research* (15th ed.). ISBN-10: 1260718905 ISBN-13: 9781260718904.
- Damián, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas, R., & Ayala, C. (2021). Internal communication and job performance among Peruvian healthcare professionals during the COVID-19 pandemic. *MediSur*, 19(4), 624-632 http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000400624&lng=es&tlng=es.
- De Castro A. (2015). *Manual Práctico de Comunicación Organizacional*. Editorial Verbum Editor Original. Editorial Universidad del Norte, Primera Edición Colombia. <https://books.google.com.ec/books?id=1PRDDgAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- De la fuente, C. (2019). *Marketing interno y comunicación en la empresa*. 1a ed, España: Elearning S.L. <https://t.ly/RmHtE>
- Duarte, P., & Silva, H. (2023). Satisfaction with internal communication and hotel employees' turnover intention: exploring the mediating role of organizational support and job satisfaction. *Administrative Sciences*, 13(10), 216.. <https://doi.org/10.3390/admsci13100216>
- Erlangga, H., Muchtar, F., Sunarsi, D., Siaha, W., & Salam, R. (2020). The challenges of organizational communication in the digital era. *Solid State Technology*. Vol. 63 No.4 <https://www.solidstatetechnology.us/index.php/JSST/article/view/1363>

- Ezcurra, G., Ruiz, A., Saavedra, M., Calle, X., & Hernández, R. (2023). Job performance of public workers in northern Peru during the covid-19 pandemic. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(1), e0269. <https://doi.org/10.37497/sdgs.v11i1.269>
- Gutiérrez A. y Rodríguez S. (2022). *Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Coesti SA, Arequipa 2022*. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104549/Gutiérrez_JAR-Rodríguez_GSY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernandez, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104549/Gutiérrez_JAR-Rodríguez_GSY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kalogiannidis, S. (2020). Impact of Effective Business Communication on Employee Performance. *European Journal of Business and Management Research*, 5 (6). <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.631>
- Kapoor, R., Ratnakar, R., Bhowmick, M., y Qureshi, Y. (2022). *Research methodology and Methods*. ISBN: 978-93-94339-74-3 AGPH Books (Academic Guru Publishing House) Bhopal, M.P. India.
- Kaunda, M., & Yangailo, T. (2023). *Motivation on Employee Performance through Top Leadership Commitment*. *International Journal of Management Knowledge and Learning*, 12. <https://doi.org/10.53615/2232-5697.12.143-162>
- Manoharan, K., Dissanayake, P., Pathirana, C., Deegahawature, D., & Silva, R. (2023). Assessment of critical factors influencing the performance of labour in Sri Lankan construction industry. *International Journal of Construction Management*, 23(1), 144-155.
- Meléndez, W., & Vivas, W. (2021). *Trabajo en equipo y rendimiento laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad provincial de Moyobamba, región San Martín, 2021*. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82752>
- Mendoza, J. & Arriola, C. (2022). Employee Performance: A Conceptual Approach. *Ciencia Latina Scientific Multidisciplinary Journal*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165

- Núñez, K., Cardenas, M., & Apolaya, R. (2019). *Motivación y el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica - 2019*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Autónoma de Ica.
- Papic, K (2019). The types of internal organizational communication in municipalized educational institutions in Chile. *Educational Research Journals*, 10(1), 63-83. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Pérez, C (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén, 2021*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Alas Peruanas. https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10494/1/Tesis_Comunicaci%C3%B3nInterna_Desempe%C3%B1oLaboral_Covid%2019_%C3%A1rea.Rentas_municipio_Ja%C3%A9n.pdf
- Piedra, M (2020) *Comunicación organizacional y la motivación laboral en el docente de la facultad de ciencias de la comunicación de una universidad privada peruana*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Ricardo Palma: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/3541>
- Pin, G (2021). *Comunicación organizacional interna y su influencia en el desempeño laboral en la compañía Freeplastic*. (Tesis de Licenciatura) Universidad de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54792/1/Comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20interna%20y%20su%20influencia%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20compa%C3%B1a%20FREEPLASTIC.pdf>
- Remicio, P. (2020). *Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café Café del Perú, Miraflores, Lima*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1367/Remi-%20cio%20Diaz,%20Pamela%20Nathaly.pdf?sequence=1>
- Robles, M. (2020). "Ups and Downs" and "Ins and Outs" of Organizational Communication. *Business Communication Research and Practice*, 3, 1-3. DOI: 10.22682/bcrp.2020.3.1.1

- Rodríguez, R (2020) Metodología de la Investigación. (n.p.): Klik.
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/x9s6EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Rodríguez, P. y Lechuga, I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 79–101. DOI: 10.21158/01208160.n87.2019.2452
- Rojas, L; Huerta, L; Buiza, F & Auccahuasi, W. (2023) Staff Turnover and Job Performance of Janitors and Cleaning Workers: A correlational study in SMEs. ISBN: 978-628-95207-4-3. ISSN: 2414-6390. *Digital Object Identifier* <https://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2023.1.1.683>
- Sabar, A., Patak, A., & Hajar, A. (2023). Exploring the Effectiveness of Communication and Work Environment on Employee Performance at PDAM Makassar (A Study in Service Area IV). *International Journal of Business, English, and Communication (IJoBEC)*, 1(2), 58-63.
- Salazar C, y Del Castillo S., (2018) *Fundamentos básicos de estadística, primera edición*. Sin editorial, Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
- Salazar M, Icaza, M, & Alejo, O. (2018). The importance of ethics in research. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=es.
- Santillán, K., & Saavedra, R. (2021). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12249-12259.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1227
- Sidabutar, E., Syah, T. & Anindita, R. (2020). The impact of compensation, motivation, and job satisfaction on employee performance. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 4(1), 1-5.
- Sulaimán, S., Abdullah & Inani, N. (2023). The Effects of Communication and Employee Engagement on Organizational Performance: A Conceptual Study. *International Journal of Applied Finance and Banking*, DOI: 10.55573/IJAFB.084616.

- Tamayo P., & Correa P. (2019). Styles of organizational communication at the State University of Milagro for administrative staff. *RECIMUNDO*, 3(3), 121-144. DOI: 10.26820/recimundo/3.(3).septiembre.2019.121-144
- Temoche, G (2019) *Comunicación empresarial y rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019*. (Tesis de licenciatura) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67006/Temoche_MGJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vega M. & Castillo R. (2020). *Factors that influence the work performance of health personnel working in the tipe C Health Center, Latacunga*. <http://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478>
- Winarso W., (2018). Organizational Communication; A Conceptual Framework. *Revista electrónica de comunicaciones internas y comportamiento organizacional*. <https://ssrn.com/abstract=3171979>
- Wolor, W., Dania, R., Suherdi, S., Nurkhin, A., & Ardiansyah, A. (2022). Effects of Covid-19 Cultural Change on Employee Performance: A Cross-Sectional Study in Jakarta, Indonesia. *Journal of Intercultural Communication*, 22(4), 1–13. <https://doi.org/10.36923/jicc.v22i4.42>

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 1. Comunicación Organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	De acuerdo a De Castro (2015), La comunicación en el entorno empresarial se trata de las relaciones que las organizaciones establecen dentro de sus equipos de trabajo, y es un elemento esencial en la cultura interna de estas. En este contexto, es crucial que la comunicación entre los líderes y sus subordinados sea clara y constante. Los líderes de las empresas no deben guardar información importante, ya que esto puede perjudicar a la organización y dar lugar a la difusión de rumores y chismes entre los empleados. (pg.15).	El estudio se realizó mediante el uso de la técnica de la encuesta en relación con todas las 4 dimensiones establecidas: (Comunicación ascendente, Comunicación descendente, Comunicación horizontal y Comunicación diagonal), Los indicadores empleados fueron 8 expresados en términos de 18 ítems que posibilitaron la evaluación de la percepción de los trabajadores en relación con la CO dentro del establecimiento.	Comunicación ascendente	Comunicación con el jefe inmediato	Ordinal
				Retroalimentación	
			Comunicación descendente	Comunicación con los subordinados	
				Alineación de los objetivos y metas	
			Comunicación horizontal	Coordinación e Integración	
				Tareas compartidas	
			Comunicación diagonal	Intercambio de información	
				Trabajo colaborativo	

Variable 2. Rendimiento laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
RENDIMIENTO LABORAL	Coello (2014), menciona que cada individuo posee la habilidad de analizar cómo afectan los costos y beneficios antes de llegar a tomar la decisión de participar en una actividad en particular. Asimismo, el grado de esfuerzo que cada persona invierta estará influenciado por sus aptitudes, capacidades y su percepción de la importancia de su rol.	El actual estudio se realizó midiéndolo a través del cuestionario de acuerdo con las 3 dimensiones establecidas en la investigación: (Habilidades y capacidades, relaciones interpersonales y motivación), Los indicadores empleados fueron 9, expresados en términos de 19 ítems que posibilitaron la evaluación de la percepción de los trabajadores en relación con el RL dentro del establecimiento.	Habilidades y capacidades	Aplicación de los conocimientos	Ordinal
				Responsabilidad demostrada en sus labores	
				Resolución de problemas	
			Relaciones Interpersonales	Empatía	
				Liderazgo	
				Trabajo en equipo	
			Motivación	Reconocimientos	
				Satisfacción laboral	
				Capacitación	

ANEXO 2 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

Comunicación organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de la provincia de Ica, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de Ica?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de Ica.</p>	<p>Hipótesis General Si existe relación entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de Ica.</p>	<p>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</p>	<p>Comunicación ascendente</p> <p>Comunicación descendente</p> <p>Comunicación horizontal</p> <p>Comunicación diagonal</p>	<p>Comunicación con el jefe inmediato</p> <p>Retroalimentación</p> <p>Comunicación con los subordinados</p> <p>Alineación de los objetivos y metas</p> <p>Coordinación e integración</p> <p>Tareas compartidas</p> <p>Intercambio de información</p> <p>Trabajo colaborativo</p>	<p>Tipo de Inv. Aplicada</p> <p>Diseño de Inv. No experimental</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Población: 40</p> <p>Muestra: Censal 40</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
<p>Problemas específicos ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional y las habilidades y capacidades de los trabajadores del Centro</p>	<p>Objetivos Específicos Establecer la relación entre la comunicación organizacional y las habilidades y</p>	<p>Hipótesis específica Si existe relación entre la comunicación organizacional y las habilidades y</p>	<p>RENDIMIENTO LABORAL</p>	<p>Habilidades y Capacidades</p>	<p>Aplicación de los conocimientos</p> <p>Responsabilidad demostrada en sus labores</p> <p>Resolución de problemas</p>	

<p>de Salud San Joaquín de Ica? ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de Ica? ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional y la motivación de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de Ica?</p>	<p>capacidades de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de Ica. Señalar la relación entre la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de Ica. Identificar la relación entre la comunicación organizacional y la motivación de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de Ica.</p>	<p>capacidades de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de Ica. Si existe relación entre la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de Ica. Si existe relación entre la comunicación organizacional y la motivación de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de Ica.</p>		<p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Motivación</p>	<p>Empatía Liderazgo Trabajo en equipo</p> <p>Reconocimientos Satisfacción laboral Capacitación</p>	
--	---	---	--	---	---	--

ANEXO 3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO
LABORAL
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 rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de la provincia de Ica, 2023”** 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. ¿Puede solicitar orientación a sus jefes cuando encuentra dificultades en su trabajo?					
2. ¿Crees que las sugerencias, quejas u opiniones que brindas, son tomadas en cuenta por tu jefe?					
Retroalimentación					
3. ¿Cree que se practica la retroalimentación con todo el personal?					
4. ¿El feedback le permite mejorar en sus actividades?					
Comunicación descendente					
Comunicación con los subordinados					
5. ¿Su jefe inmediato emplea un lenguaje claro y sencillo cuando se dirige a usted?					
6. ¿Su jefe le explica acerca de las funciones y responsabilidades de su puesto?					
Alineación de los objetivos y metas					
7. ¿Se siente comprometido en el logro de los objetivos y metas?					
8. ¿El jefe comunica oportunamente las metas y objetivos?					
Comunicación horizontal					
Coordinación e integración					
9. ¿La comunicación entre sus compañeros de área es fluida?					

10. ¿Mantiene una buena relación con sus compañeros de área?					
11. ¿Considera que la comunicación facilita la coordinación en el trabajo?					
Tareas compartidas					
12. ¿Muestra interés en el desarrollo y cumplimiento de las tareas?					
13. ¿Practica los canales de comunicación para trabajar con sus compañeros?					
14. ¿Puede coordinar fácilmente con sus compañeros de área cuando se trata de resolver alguna tarea?					
Comunicación diagonal					
Intercambio de información					
15. ¿Tiene una comunicación frecuente con las distintas áreas del establecimiento?					
16. ¿La información que se emite de las demás áreas es organizada?					
Trabajo colaborativo					
17. ¿Crees que las distintas áreas se pueden apoyar entre sí para brindar una mejor atención?					
18. ¿Realizan reuniones regulares donde participan todas las áreas del establecimiento?					
RENDIMIENTO LABORAL	TA	A	I	D	TD
Habilidades y Capacidades	5	4	3	2	1
Aplicación de los conocimientos					
19. ¿Aplica y comparte sus conocimientos en el trabajo con los demás?					
20. ¿Tiene disposición de adquirir nuevos conocimientos en relación a su puesto laboral?					
Responsabilidad demostrada en sus labores					
21. ¿Cumple con llevar a cabo su trabajo de forma eficiente?					
22. ¿Es responsable de terminar con las tareas en los tiempos establecidos?					
23. ¿Tiene organizado su lugar de trabajo para el correcto desarrollo de las labores?					
Resolución de problemas					
24. ¿Incentiva a tus compañeros de trabajo a encontrar soluciones?					
25. ¿Resuelve los problemas que se presenten en equipo?					
Relaciones Interpersonales	TA	A	I	D	TD
Empatía	5	4	3	2	1
26. ¿Crees que exista comprensión y afinidad entre compañeros de trabajo?					

27. ¿Considera que la empatía entre los trabajadores mejora el clima laboral?					
Liderazgo					
28. ¿Apoyas e inspiras a tus demás compañeros a mejorar en el trabajo?					
29. ¿Crees que el liderazgo es importante para el buen rendimiento laboral?					
Trabajo en equipo					
30. ¿Crees que el trabajo en equipo contribuye a mejorar la productividad?					
31. ¿Tiene la habilidad de relacionarse con sus compañeros para trabajar en equipo?					
Motivación					
Reconocimientos					
32. ¿Considera que sus logros han sido debidamente reconocidos?					
33. ¿Se siente seguro y valorado en la empresa?					
Satisfacción laboral					
34. ¿Generalmente se siente satisfecho al realizar sus labores diarias?					
35. ¿La institución lo considera como parte importante del equipo?					
Capacitación					
36. ¿Considera que las capacitaciones que recibe lo ayudan a ser un mejor profesional?					
37. ¿Te sientes comprometido con tu trabajo?					

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Comunicación organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud San Joaquín, de la provincia de Ica 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Carmen Navarro de Bernaola
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria en Administración
Institución donde labora:	Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a los trabajadores
Autora:	Vanessa Milagros Gómez Jordán
Procedencia:	Ica
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 – 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Ica
Significación:	5.- Totalmente de acuerdo 4.- De acuerdo 3.- Indiferente 2.- Desacuerdo 1.- Totalmente en desacuerdo

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación Organizacional	<ul style="list-style-type: none">- Comunicación Descendente- Comunicación Ascendente- Comunicación Horizontal- Comunicación Diagonal	De acuerdo a De Castro (2015), La comunicación en el entorno empresarial se trata de las relaciones que las organizaciones establecen dentro de sus equipos de trabajo, y es un elemento esencial en la cultura interna de estas. En este contexto, es crucial que la comunicación entre los líderes y sus subordinados sea clara y constante. Los líderes de las empresas no deben guardar información importante, ya que esto puede perjudicar a la organización y dar lugar a la difusión de rumores y chismes entre los empleados. (pg.15).
Rendimiento Laboral	<ul style="list-style-type: none">- Habilidades y capacidades- Relaciones interpersonales- Motivación	Coello (2014), menciona que cada individuo posee la habilidad de analizar cómo afectan los costos y beneficios antes de llegar a tomar la decisión de participar en una actividad en particular. Asimismo, el grado de esfuerzo que cada persona invierta estará influenciado por sus aptitudes, capacidades y su percepción de la importancia de su rol.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores del centro de salud San Joaquín, elaborado por Vanessa Gómez Jordán, en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable 1 Comunicación organizacional (Comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal, comunicación diagonal).

- Primera dimensión: Comunicación ascendente.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Comunicación con el jefe inmediato y Retroalimentación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación con el jefe inmediato.	1. ¿Puede solicitar orientación a sus jefes cuando encuentra dificultades en su trabajo?	4	4	4	
	2. ¿Crees que las sugerencias, quejas u opiniones que brindas, son tomadas en cuenta por tu jefe inmediato?				
Retroalimentación	3. ¿Cree que se practica la retroalimentación con todo el personal?				
	4. ¿El feedback le permite mejorar en sus actividades?				

- Segunda dimensión: Comunicación descendente.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Comunicación con los subordinados y Alineación de los objetivos y metas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación con los subordinados	5. ¿Su jefe inmediato emplea un lenguaje claro y sencillo cuando se dirige a usted?	4	4	4	
	6. ¿Su jefe le explica acerca de las funciones y responsabilidades de su puesto?				
Alineación de los objetivos y metas	7. ¿Se siente comprometido en el logro de los objetivos y metas?	4	4	4	
	8. ¿El jefe comunica oportunamente las metas y objetivos?				

- Tercera dimensión: Comunicación horizontal.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Coordinación e integración y Tareas compartidas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Coordinación e integración	9 ¿La comunicación entre sus compañeros de área es fluida?	4	4	4	
	10 ¿Mantiene una buena relación con sus compañeros de área?				
	11 ¿Considera que la comunicación facilita la coordinación en el trabajo?				
Tareas compartidas	12 ¿Muestra interés en el desarrollo y cumplimiento de las tareas?	4	4	4	
	13 ¿Practica los canales de comunicación para trabajar con sus compañeros?				
	14 ¿Puede coordinar fácilmente con sus compañeros de área cuando se trata de resolver alguna tarea?				

- Cuarta dimensión: Comunicación diagonal.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Intercambio de información y Trabajo colaborativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intercambio de información	15 ¿Tiene una comunicación frecuente con las distintas áreas del establecimiento?	4	4	4	
	16 ¿La información que se emite de las demás áreas es organizada?				
Trabajo colaborativo	17 ¿Cree que las distintas áreas se pueden apoyar entre sí para brindar una mejor atención?	4	4	4	
	18 ¿Realizan reuniones regulares donde participan todas las áreas del establecimiento?	4	4	4	

Variable 2, Rendimiento laboral (Habilidades y capacidades, relaciones interpersonales y motivación).

- Primera dimensión: Habilidades y capacidades.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Aplicación de los conocimientos, Responsabilidad demostrada en sus labores y Resolución de problemas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplicación de los conocimientos	19 ¿Aplica y comparte sus conocimientos en el trabajo con los demás?	4	4	4	
	20 ¿Tiene disposición de adquirir nuevos conocimientos en relación a su puesto laboral?				
Responsabilidad demostrada en sus labores	21 ¿Cumple con llevar a cabo su trabajo de forma eficiente?	4	4	4	
	22 ¿Es responsable de terminar con las tareas en los tiempos establecidos?				
	23. ¿Tiene organizado su lugar de trabajo para el correcto desarrollo de sus labores?				
Resolución de problemas	24 ¿Incentiva a sus compañeros de trabajo a encontrar soluciones??	4	4	4	
	25 ¿Resuelve los problemas que se presenten en equipo?				

- Segunda dimensión: Relaciones Interpersonales.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Empatía, Liderazgo y Trabajo en equipo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	26 ¿Cree que exista comprensión y afinidad entre sus compañeros de trabajo?	4	4	4	
	27 ¿Considera que la empatía entre los trabajadores mejora el clima laboral?				
Liderazgo	28 ¿Apoyas e inspiras a tus demás compañeros a mejorar en el trabajo?	4	4	4	
	29 ¿Crees que el				

	liderazgo es importante para el buen rendimiento laboral?				
Trabajo en equipo	30 ¿Crees que el trabajo en equipo contribuye a mejorar la productividad?				
	31 ¿Tiene la habilidad de relacionarse con sus demás compañeros para trabajar en equipo?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Motivación.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Reconocimientos, Satisfacción laboral y Capacitación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimientos	32 ¿Considera que sus logros han sido debidamente reconocidos?	4	4	4	
	33 ¿Se siente seguro y valorado en la empresa?				
Satisfacción laboral	34 ¿Generalmente se siente satisfecho al realizar sus labores diarias?	4	4	4	
	35 ¿La institución lo considera como parte importante del equipo?				
Capacitación	36 ¿Considera que las capacitaciones que recibe lo ayudan a ser un mejor profesional?	4	4	4	
	37 ¿Te sientes comprometido con tu trabajo?				

DNI: 21559781

Teléfono: 956230880



Carmen Navarro de Bernaola

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Wark (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGardland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Lujkoonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaspaqios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Comunicación organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud San Joaquín, de la provincia de Ica 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Yvan Adhemir Collado Melgar
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria, Capacitador, Administrador de plataformas educativas.
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica del Perú.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a los trabajadores
Autora:	Vanessa Milagros Gómez Jordán
Procedencia:	Ica
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 – 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Ica
Significación:	5.- Totalmente de acuerdo 4.- De acuerdo 3.- Indiferente 2.- Desacuerdo 1.- Totalmente en desacuerdo

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación Organizacional	<ul style="list-style-type: none">- Comunicación Descendente- Comunicación Ascendente- Comunicación Horizontal- Comunicación Diagonal	De acuerdo a De Castro (2015), La comunicación en el entorno empresarial se trata de las relaciones que las organizaciones establecen dentro de sus equipos de trabajo, y es un elemento esencial en la cultura interna de estas. En este contexto, es crucial que la comunicación entre los líderes y sus subordinados sea clara y constante. Los líderes de las empresas no deben guardar información importante, ya que esto puede perjudicar a la organización y dar lugar a la difusión de rumores y chismes entre los empleados. (pg. 15).
Rendimiento Laboral	<ul style="list-style-type: none">- Habilidades y capacidades- Relaciones interpersonales- Motivación	Coello (2014), menciona que cada individuo posee la habilidad de analizar cómo afectan los costos y beneficios antes de llegar a tomar la decisión de participar en una actividad en particular. Asimismo, el grado de esfuerzo que cada persona invierta estará influenciado por sus aptitudes, capacidades y su percepción de la importancia de su rol.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores del centro de salud San Joaquín, elaborado por Vanessa Gómez Jordán, en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable 1 Comunicación organizacional (Comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal, comunicación diagonal).

- Primera dimensión: Comunicación ascendente.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Comunicación con el jefe inmediato y Retroalimentación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación con el jefe inmediato.	1. ¿Puede solicitar orientación a sus jefes cuando encuentra dificultades en su trabajo?	4	4	4	
	2. ¿Crees que las sugerencias, quejas u opiniones que brindas, son tomadas en cuenta por tu jefe inmediato?				
Retroalimentación	3. ¿Cree que se practica la retroalimentación con todo el personal?				
	4. ¿El feedback le permite mejorar en sus actividades?				

- Segunda dimensión: Comunicación descendente.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Comunicación con los subordinados y Alineación de los objetivos y metas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación con los subordinados	5. ¿Su jefe inmediato emplea un lenguaje claro y sencillo cuando se dirige a usted?	4	4	4	
	6. ¿Su jefe le explica acerca de las funciones y responsabilidades de su puesto?				
Alineación de los objetivos y metas	7. ¿Se siente comprometido en el logro de los objetivos y metas?	4	4	4	
	8. ¿El jefe comunica oportunamente las metas y objetivos?				

- Tercera dimensión: Comunicación horizontal.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Coordinación e integración y Tareas compartidas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Coordinación e integración	9 ¿La comunicación entre sus compañeros de área es fluida?	4	4	4	
	10 ¿Mantiene una buena relación con sus compañeros de área?				
	11 ¿Considera que la comunicación facilita la coordinación en el trabajo?				
Tareas compartidas	12 ¿Muestra interés en el desarrollo y cumplimiento de las tareas?	4	4	4	
	13 ¿Practica los canales de comunicación para trabajar con sus compañeros?				
	14 ¿Puede coordinar fácilmente con sus compañeros de área cuando se trata de resolver alguna tarea?				

- Cuarta dimensión: Comunicación diagonal.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Intercambio de información y Trabajo colaborativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intercambio de información	15 ¿Tiene una comunicación frecuente con las distintas áreas del establecimiento?	4	4	4	
	16 ¿La información que se emite de las demás áreas es organizada?				
Trabajo colaborativo	17 ¿Cree que las distintas áreas se pueden apoyar entre sí para brindar una mejor atención?	4	4	4	
	18 ¿Realizan reuniones regulares donde participan todas las áreas del establecimiento?				

Variable 2, Rendimiento laboral (Habilidades y capacidades, relaciones interpersonales y motivación).

- Primera dimensión: Habilidades y capacidades.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Aplicación de los conocimientos, Responsabilidad demostrada en sus labores y Resolución de problemas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplicación de los conocimientos	19 ¿Aplica y comparte sus conocimientos en el trabajo con los demás?	4	4	4	
	20 ¿Tiene disposición de adquirir nuevos conocimientos en relación a su puesto laboral?				
Responsabilidad demostrada en sus labores	21 ¿Cumple con llevar a cabo su trabajo de forma eficiente?	4	4	4	
	22 ¿Es responsable de terminar con las tareas en los tiempos establecidos?				
	23. ¿Tiene organizado su lugar de trabajo para el correcto desarrollo de sus labores?				
Resolución de problemas	24 ¿Incentiva a sus compañeros de trabajo a encontrar soluciones??	4	4	4	
	25 ¿Resuelve los problemas que se presenten en equipo?				

- Segunda dimensión: Relaciones Interpersonales.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Empatía, Liderazgo y Trabajo en equipo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	26 ¿Cree que exista comprensión y afinidad entre sus compañeros de trabajo?	4	4	4	
	27 ¿Considera que la empatía entre los trabajadores mejora el clima laboral?				
Liderazgo	28 ¿Apoyas e inspiras a tus demás compañeros a mejorar en el trabajo?	4	4	4	
	29 ¿Crees que el				

	liderazgo es importante para el buen rendimiento laboral?				
Trabajo en equipo	30 ¿Crees que el trabajo en equipo contribuye a mejorar la productividad? 31 ¿Tiene la habilidad de relacionarse con sus demás compañeros para trabajar en equipo?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Motivación.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Reconocimientos, Satisfacción laboral y Capacitación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimientos	32 ¿Considera que sus logros han sido debidamente reconocidos? 33 ¿Se siente seguro y valorado en la empresa?	4	4	4	
Satisfacción laboral	34 ¿Generalmente se siente satisfecho al realizar sus labores diarias? 35 ¿La institución lo considera como parte importante del equipo?	4	4	4	
Capacitación	36 ¿Considera que las capacitaciones que recibe lo ayudan a ser un mejor profesional? 37 ¿Te sientes comprometido con tu trabajo?	4	4	4	

DNI: 21575759

Teléfono: 955636060



Collado Melgar Yvan

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGadland, et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás, et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liuskosen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespaacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Comunicación organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud San Joaquín, de la provincia de Ica 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	García Yovera Abraham José
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Talento Humano
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a los trabajadores
Autora:	Vanessa Milagros Gómez Jordán
Procedencia:	Ica
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 – 15 minutos
Ambito de aplicación:	Ica
Significación:	5.- Totalmente de acuerdo 4.- De acuerdo 3.- Indiferente 2.- Desacuerdo 1.- Totalmente en desacuerdo

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación Organizacional	<ul style="list-style-type: none">- Comunicación Descendente- Comunicación Ascendente- Comunicación Horizontal- Comunicación Diagonal	De acuerdo a De Castro (2015), La comunicación en el entorno empresarial se trata de las relaciones que las organizaciones establecen dentro de sus equipos de trabajo, y es un elemento esencial en la cultura interna de estas. En este contexto, es crucial que la comunicación entre los líderes y sus subordinados sea clara y constante. Los líderes de las empresas no deben guardar información importante, ya que esto puede perjudicar a la organización y dar lugar a la difusión de rumores y chismes entre los empleados. (pg.15).
Rendimiento Laboral	<ul style="list-style-type: none">- Habilidades y capacidades- Relaciones interpersonales- Motivación	Coello (2014), menciona que cada individuo posee la habilidad de analizar cómo afectan los costos y beneficios antes de llegar a tomar la decisión de participar en una actividad en particular. Asimismo, el grado de esfuerzo que cada persona invierta estará influenciado por sus aptitudes, capacidades y su percepción de la importancia de su rol.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores del centro de salud San Joaquín, elaborado por Vanessa Gómez Jordán, en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable 1 Comunicación organizacional (Comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal, comunicación diagonal).

- Primera dimensión: Comunicación ascendente.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Comunicación con el jefe inmediato y Retroalimentación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación con el jefe inmediato.	1. ¿Puede solicitar orientación a sus jefes cuando encuentra dificultades en su trabajo?	4	4	4	
	2. ¿Crees que las sugerencias, quejas u opiniones que brindas, son tomadas en cuenta por tu jefe inmediato?				
Retroalimentación	3. ¿Cree que se practica la retroalimentación con todo el personal?				
	4. ¿El feedback le permite mejorar en sus actividades?				

- Segunda dimensión: Comunicación descendente.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Comunicación con los subordinados y Alineación de los objetivos y metas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación con los subordinados	5. ¿Su jefe inmediato emplea un lenguaje claro y sencillo cuando se dirige a usted?	4	4	4	
	6. ¿Su jefe le explica acerca de las funciones y responsabilidades de su puesto?				
Alineación de los objetivos y metas	7. ¿Se siente comprometido en el logro de los objetivos y metas?	4	4	4	
	8. ¿El jefe comunica oportunamente las metas y objetivos?				

- Tercera dimensión: Comunicación horizontal.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Coordinación e integración y Tareas compartidas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Coordinación e integración	9 ¿La comunicación entre sus compañeros de área es fluida? 10 ¿Mantiene una buena relación con sus compañeros de área? 11 ¿Considera que la comunicación facilita la coordinación en el trabajo?	4	4	4	
Tareas compartidas	12 ¿Muestra interés en el desarrollo y cumplimiento de las tareas? 13 ¿Practica los canales de comunicación para trabajar con sus compañeros? 14 ¿Puede coordinar fácilmente con sus compañeros de área cuando se trata de resolver alguna tarea?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Comunicación diagonal.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Intercambio de información y Trabajo colaborativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intercambio de información	15 ¿Tiene una comunicación frecuente con las distintas áreas del establecimiento? 16 ¿La información que se emite de las demás áreas es organizada?	4	4	4	
Trabajo colaborativo	17 ¿Cree que las distintas áreas se pueden apoyar entre sí para brindar una mejor atención? 18 ¿Realizan reuniones regulares donde participan todas las áreas del establecimiento?	4 4	4 4	4 4	

Variable 2, Rendimiento laboral (Habilidades y capacidades, relaciones interpersonales y motivación).

- Primera dimensión: Habilidades y capacidades.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Aplicación de los conocimientos, Responsabilidad demostrada en sus labores y Resolución de problemas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplicación de los conocimientos	19 ¿Aplica y comparte sus conocimientos en el trabajo con los demás? 20 ¿Tiene disposición de adquirir nuevos conocimientos en relación a su puesto laboral?	4	4	4	
Responsabilidad demostrada en sus labores	21 ¿Cumple con llevar a cabo su trabajo de forma eficiente? 22 ¿Es responsable de terminar con las tareas en los tiempos establecidos? 23. ¿Tiene organizado su lugar de trabajo para el correcto desarrollo de sus labores?	4	4	4	
Resolución de problemas	24 ¿Incentiva a sus compañeros de trabajo a encontrar soluciones?? 25 ¿Resuelve los problemas que se presenten en equipo?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Relaciones Interpersonales.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Empatía, Liderazgo y Trabajo en equipo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	26 ¿Cree que exista comprensión y afinidad entre sus compañeros de trabajo? 27 ¿Considera que la empatía entre los trabajadores mejora el clima laboral?	4	4	4	
Liderazgo	28 ¿Apoyas e inspiras a tus demás compañeros a mejorar en el trabajo? 29 ¿Crees que el	4	4	4	

	liderazgo es importante para el buen rendimiento laboral?				
Trabajo en equipo	30 ¿Crees que el trabajo en equipo contribuye a mejorar la productividad? 31 ¿Tiene la habilidad de relacionarse con sus demás compañeros para trabajar en equipo?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Motivación.
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores: Reconocimientos, Satisfacción laboral y Capacitación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimientos	32 ¿Considera que sus logros han sido debidamente reconocidos? 33 ¿Se siente seguro y valorado en la empresa?	4	4	4	
Satisfacción laboral	34 ¿Generalmente se siente satisfecho al realizar sus labores diarias? 35 ¿La institución lo considera como parte importante del equipo?	4	4	4	
Capacitación	36 ¿Considera que las capacitaciones que recibe lo ayudan a ser un mejor profesional? 37 ¿Te sientes comprometido con tu trabajo?	4	4	4	

DNI:80270538

Teléfono: 979405778



Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hurkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Moutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hurkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

FIABILIDAD

Escala: Comunicación Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	18

Escala: Rendimiento laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	19

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	,202	40	,000	,799	40	,000
Rendimiento Laboral	,271	40	,000	,757	40	,000

Shapiro-Wilk: Muestra menores a 50

Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

Valor de Rho / Rango	Significado / Relación
- 0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
+ 0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°082-2023-VI-UCV

Título de la investigación: "Comunicación organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de la ciudad de Ica 2023"

Investigador (a) (es): Vanessa Milagros Gómez Jordán

|

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Comunicación organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de la ciudad de Ica 2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre la comunicación organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de la ciudad de Ica 2023. Esta investigación fue desarrollada por la estudiante de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo la comunicación organizacional se relaciona con el rendimiento laboral, en particular en el Centro de Salud San Joaquín de la ciudad de Ica 2023).

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Comunicación organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de la ciudad de Ica 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 2 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los

datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es)
[Vanessa Milagros Gómez Jordán] email vmgomez@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor García Yovera Abraham José o al email:
jgarciaayov@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20171178585
Centro de Salud San Joaquín	
Nombre del Titular o Representante legal	
Nombres y Apellidos: Juan Martin Mayaute Arce	DNI: 45366314

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

"Comunicación organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de la ciudad de Ica 2023"	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Vanessa Milagros Gómez Jordán	DNI: 73242360

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Ica, viernes 25 de agosto 2023

Firma y sello:



(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Inicio / Archivos / Vol. 10 Núm. 2 (2023) / Artículos

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN JOAQUÍN, ICA

Vanessa Milagros Gómez Jordan

Universidad César Vallejo – Chiclayo - Perú

 <https://orcid.org/0009-0006-5002-7115>

DOI: <https://doi.org/10.26495/rce.v10i2.2674>

Palabras clave: comunicación organizacional, rendimiento laboral, trabajadores

Resumen

El propósito de la investigación consistió en establecer la relación entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral de los empleados del Centro de Salud San Joaquín en la ciudad de Ica. En términos de metodología, se llevó a cabo un estudio aplicado con un diseño no experimental, utilizando un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional. La población y la muestra se conformaron por 40 trabajadores. Se implementó un cuestionario como



 PDF

Enviar un artículo

Idioma

English

Español (España)



Redes Sociales



Indexación

