



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**La comunicación organizacional y el desempeño laboral de los  
colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey  
2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Calderón Álvarez, Madelyn Margory Del Carmen (ORCID: 0000-0003-0369-2025)

**ASESOR:**

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA — PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

A mis padres por darme la vida y apoyarme a seguir adelante en mi vida profesional, a mi esposo e hijo, a mi abuelito Leoncio que murió a causa del COVID-2019, a mi familia por siempre confiarme en mí.

### **Agradecimiento**

A Dios por ser la luz incondicional que ha guiado mi camino. A mi hermano Jair por creer en mí aun cuando muchos dijeron que sería muy tarde para continuar Así mismo a mi Asesor de tesis Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco, por su paciencia y apoyo constante.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	15
3.1.1. Enfoque .....	15
3.1.2. Enfoque .....	15
3.1.3. Nivel.....	15
3.1.4. Diseño .....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.2.1. Comunicación Organizacional (Variable 1).....	16
3.2.2. Desempeño Laboral (Variable 2) .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.3.1. Población.....	17
3.3.2. Criterios de selección .....	17
3.3.3. Unidad de análisis .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.4.1. Técnica .....	17
3.4.2 Instrumento.....	18
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.6.1. Estadística descriptiva.....	22
3.6.2. Estadística inferencial .....	22
3.7. Aspectos Éticos .....	22
IV. RESULTADOS .....	23
4.1. Estadística descriptiva.....	23
4.2. Estadística inferencial .....	28
4.2.1. Prueba de normalidad .....	28
4.2.2. Prueba de hipótesis.....	30
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS.....	43

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Medición de escala de Likert</i> .....	18
Tabla 2. <i>Validación de expertos</i> .....	18
Tabla 3. <i>Información de los expertos: Comunicación Organizacional</i> .....	19
Tabla 4. <i>Información de los expertos: Desempeño Laboral</i> .....	19
Tabla 5. <i>Interpretación de coeficiente de Alfa de Cronbach</i> .....	20
Tabla 6. <i>Estadística de fiabilidad de la comunicación organizacional</i> .....	20
Tabla 7. <i>Estadística de fiabilidad del desempeño laboral</i> .....	20
Tabla 8. <i>Estadística de fiabilidad global</i> .....	21
Tabla 9. <i>Resultado descriptivo de la variable comunicación organizacional</i> .....	23
Tabla 10. <i>Resultado descriptivo de la variable desempeño laboral</i> .....	24
Tabla 11. <i>Resultado descriptivo de la dimensión comunicación interna</i> .....	25
Tabla 12. <i>Resultado descriptivo de la dimensión comunicación externa</i> .....	26
Tabla 13. <i>Resultado descriptivo de la dimensión ejecución de carga laboral</i> .....	27
Tabla 14. <i>Resultado descriptivo de la dimensión cooperación y trabajo en equipo</i> .....	28
Tabla 15. <i>Prueba de normalidad de comunicación organizacional y desempeño laboral</i> .....	29
Tabla 16. <i>Interpretación del coeficiente de Correlación Rho de Spearman</i> .....	30
Tabla 17. <i>Prueba de hipótesis general de las variables de estudio</i> .....	31
Tabla 18. <i>Prueba de hipótesis específica 1</i> .....	32
Tabla 19. <i>Prueba de hipótesis específica 2</i> .....	33

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Representación gráfica de comunicación organizacional.....	23
<b>Figura 2.</b> Representación gráfica de desempeño laboral. ....	24
<b>Figura 3.</b> Representación gráfica de comunicación interna. ....	25
<b>Figura 4.</b> Representación gráfica de comunicación externa. ....	26
<b>Figura 5.</b> Representación gráfica de ejecución de carga laboral. ....	27
<b>Figura 6.</b> Representación gráfica de cooperación y trabajo en equipo. ....	28

## RESUMEN

La investigación titulada Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local-Huarmey-2021, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo el nivel de investigación fue correlacional y el diseño no experimental correlacional con una población finita con una muestra de 40 colaboradores a los que se les aplicó una encuesta para recolectar la información de dichas variables de estudio. Los cuales se determinó mediante el análisis de tres especialistas para determinar su validez. Posteriormente, se realizó una prueba piloto, haciendo uso del software estadístico SPSS V26, para medir la confiabilidad del instrumento, mediante la aplicación del alfa de Cronbach. Se aplicó una metodología de nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, empleándose un análisis estadístico, que se obtuvo como resultado mediante el Rbo de Spearman un valor de 0,675 y una significancia (bilateral) =0,000.Finalmente se concluyó que la comunicación organizacional tiene una relación de positiva moderada con el desempeño laboral.

**Palabras clave:** Comunicación organizacional, Desempeño laboral, Comunicación interna, Comunicación externa.

## **ABSTRACT**

The research entitled Organizational Communication and Labor Performance in the Local Educational Management Unit-Huarmey-2021, the research had a quantitative approach, the level of research was correlational and the non-experimental design was correlational with a finite population with a sample of 40 collaborators to which that a survey was applied to collect the information of said study variables. Which was determined through the analysis of three specialists to determine its validity. Subsequently, a pilot test was carried out, using the statistical software SPSS V26, to measure the reliability of the instrument, through the application of Cronbach's alpha. A correlational level methodology was applied, with a quantitative approach of the applied type, using a statistical analysis, which was obtained as a result by means of the Spearman Rbo a value of 0.675 and a significance (bilateral) = 0.000. Finally, it was concluded that organizational communication has a moderate positive relationship with job performance

**Keywords:** Organizational communication, Job performance, Internal communication, External communication.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Las investigaciones respecto a la comunicación en las organizaciones, con el transcurso del tiempo, han ido en un continuo crecimiento.

Cabe considerar que, dentro del comportamiento organizacional podemos encontrar, asimismo, los estudios acerca del desempeño laboral; que nos permite observar de manera específica cómo funciona el desempeño laboral que sucede de una persona en correlación con los roles que cumple dentro de su centro laboral, en el que los aspectos de la interacción comunicativa organizacional pueden ser factores determinantes que influyan en el desempeño laboral y que esta sea exitosa. De esa manera, es importante señalar que estos aspectos han sido un punto de interés crucial para el rubro empresarial e industrial, por este motivo es que estas organizaciones han tomado iniciativas para usar estrategias adecuadas que puedan garantizar y generar el buen desempeño laboral de sus trabajadores, posibilitando, además, que potencien sus capacidades laborales (habilidades y destrezas), cognitivas (conocimientos, intelecto) y comunicativas (relaciones interpersonales).

En el contexto internacional, las empresas, de nacionalidad chilena, todavía no consideran estos aspectos como un factor relevante, pese que ya existen y están a disposición de diversas organizaciones o departamentos que ayudan a mejorar la comunicación. Por lo general, estas organizaciones que prestan ayuda, están conformadas por periodistas, que tienen bajo su responsabilidad el de brindar un mantenimiento a los sitios web corporativos, así como la elaboración de productos que permitan la interacción comunicativa para los clientes. Por otro lado, en lugares en los que no existe departamentos que brinden esa ayuda, estos profesionales de las ciencias comunicativas se encuentran ubicados, mayormente, en las áreas de marketing y también en el área de recursos humanos. Además, cabe mencionar que con anterioridad se han intentado crear carreras profesionales referidas al área de Comunicación Organizacional en universidades particulares, sin embargo, no cumplieron con las expectativas previstas en cuanto a su demanda. Tal es el caso de la Universidad Alberto Hurtado, ya que por lo general este tipo de profesionales son

formados, especialmente, en las escuelas del área periodística, que además han ido implementando también cursos como: Relaciones Públicas, Marketing Comunicación Estratégica, Comunicación Corporativa, ya que estos campos profesionales vienen siendo tomados en cuenta últimamente, desde hace 5 años. Contreras (2007).

En el Perú, desde el comienzo del año 2000, las empresas fueron considerando el valor estratégico y determinante que tiene la comunicación interna dentro del rubro empresarial. De esa manera, se evidenció con datos y estudios objetivos que existe una fuerte influencia entre la capitalización bursátil y el clima laboral. Descuidar este aspecto es error de los gerentes pues ponen en riesgo a su empresa y en descuido a sus comunicadores, pues para ellos la comunicación no es importante y solamente la priorizan cuando se detecta algún problema referido a esa dimensión.

Bajo esta perspectiva, los centros educativos muestran deficiencias en cuanto a la comunicación que existe entre el equipo de gestión y el equipo docente. Debido a este motivo, la labor que desarrollan dentro de ella muchas veces no resulta adecuada sin lograr los objetivos propuestos. Este problema se puede resumir en un solo enunciado, pues donde no existe una buena comunicación tampoco existe un trabajo en equipo, ya que la interacción de los elementos de un todo es importante mereciendo una atención y tratamiento que ofrezca verdaderas soluciones para tratar el problema. Es deber de los altos directivos establecer una comunicación constante con sus colaboradores para conocer sus dudas, miedos, ideas que contribuyan con la mejora de la empresa, institución, industria, entre otros. Esto posibilitará a que no existan brechas de comunicación y que los colaboradores se sientan satisfechos y puedan laborar de manera más eficaz. En suma, comprender que la influencia que ejerce la comunicación entre los docentes, personal administrativo y personal de gestión es importante por lo que el trabajo para mejorarla, de modo que ello también garantizará que el desempeño laboral sea óptimo. Acosta (2015).

Bajo el contexto local, es relevante identificar el tipo de comunicación interna que hay en una entidad del estado, como lo es en este caso, la UGEL Huarmey, Unidad Ejecutora Dependiente del Ministerio de Educación que es un ente con

autonomía dentro de sus competencias. De ese modo, podemos señalar que dentro de esta entidad existe problemas en el tipo de comunicación interna lo cual viene causando problemas también en el desempeño laboral de sus colaboradores conforme al acuerdo del MOF, así también considerando la Ley N° 27444 o más específicamente conocido como la Ley de Procedimientos Administrativos Generales, documento que se enfoca en conducir el normal desarrollo de las actividades de índole académico, cultural, deportivo y recreacional. En dicha entidad se observó que no es ajeno a los problemas de carencia sobre los estándares de comunicación organizacional, así como del desempeño del ámbito laboral de los colaboradores que cumplen funciones en las áreas administrativas de dicha institución, y en la que resulta importante hacer la evaluación acerca del entorno laboral ya que ellos brindan servicios al usuario. Además, el desempeño laboral del personal nombrado muestra deficiencias, toda vez, que como ya obtuvieron la estabilidad laboral, no se preocupan en adquirir nuevos conocimientos, y se niegan a mejorar su desempeño laboral. Esto se debe a la falta de una apropiada comunicación organizacional, en donde se involucran la poca información que no se interactúa e intercambia con todos, permitiendo que no se puedan conocer con exactitud los requerimientos, necesidades y los logros de la institución como la de sus trabajadores.

Por consiguiente, se formuló el siguiente problema general:

¿De qué manera se relaciona la comunicación organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021?

Asimismo, se formuló los siguientes problemas específicos:

- ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional y la ejecución de carga laboral Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021?
- ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional y la cooperación de trabajo en equipo en la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021? La

presente investigación se justifica por las siguientes razones y puntos tomados en cuenta:

Es justificable, tomando en cuenta la perspectiva teórica, puesto que la investigación se realizó en base a las teorías y conceptos acerca de la variable comunicación organizacional, aspecto importante que se relaciona con las acciones comunicativas, de modo que cuando esta es positiva mejora los vínculos laborales y por consiguiente también vuelve adecuado el desempeño laboral, que es también la segunda variable del presente estudio y que son sumamente importantes para lograr con el cumplimiento de los objetivos que se propone la Unidad de Gestión Educativa Local – Huarmey.

Desde la perspectiva práctica, el presente trabajo de investigación se encargó del estudio de la variable Comunicación organizacional y, también, sobre el desempeño laboral, pues por medio de este aporte se posibilitará que la UGEL de Huarmey, logre identificar el problema respecto a la mala comunicación y analizar cómo su influencia podría estar afectando ya sea de manera positiva o negativa sobre el desempeño laboral de los trabajadores, lo que les estaría impidiendo al personal laborar con su incumplimiento de metas y objetivos.

En cuanto a la justificación social, es pertinente porque la investigación determinó la importancia acerca de la comunicación organizacional que existe en la UGEL – Huarmey para permitir un buen desempeño laboral de los trabajadores y, ello permitirá cumplir con los objetivos de dicha Entidad.

Justificación metodológica, ya que se recogió datos a través del instrumento considerado y diseñado para el desarrollo de esta investigación que en este caso fue un cuestionario, el cual se aplicará de acuerdo a los indicadores proporcionados por cada dimensión de las variables consideradas para este estudio.

De igual manera para solucionar el problema se planteó como objetivo general:

Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021

De este modo se implementó los objetivos específicos para fortalecer:

- Describir la relación entre la comunicación organizacional y la ejecución de carga laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021
- Describir la relación entre la comunicación organizacional y cooperación de trabajo en equipo en la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021

También, en este estudio se planteó la hipótesis general:

Sí hay relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021.

Por último, se enfocó las hipótesis específicas que refuercen este estudio.

- Existe relación entre la comunicación organizacional y ejecución de carga laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021.
- Existe relación entre la comunicación organizacional y cooperación de trabajo en equipo en la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Existen diversos estudios, ya sea a nivel internacional como nacional, para evidenciar la relación entre las variables y de las cuales posteriormente se usaron para diferenciar y ofrecer un mejor contraste respecto a los resultados que se consiguieron en esta investigación.

Para el progreso de la investigación es necesario acudir a los trabajos previos que incluirán antecedentes de diversos niveles, internacional, nacional y local.

Grimaldos et al. (2018), desarrollaron la investigación titulada "*Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en cargos operativos de la empresa Restcafe S.A.S.*"; el objetivo de investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa. Fue un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo: se estimó para la población 350 personas de las cuales por medio del muestro probabilístico se seleccionaron 120 personas para la muestra. Se diseñó un cuestionario con 8 preguntas para recopilar los datos. Los resultados evidenciaron que 70% de los colaboradores muestran un desempeño de carácter laboral óptimo y manifiestan que en la empresa hay un buen clima laboral, mientras que el 30% de trabajadores evidencian un desempeño laboral mediano, pero manifiestan que en la empresa sí existe un buen clima laboral. Se concluyó en este estudio de que sí existe una relación significativa alta entre las variables de estudio clima organizacional y desempeño laboral.

Zans (2017), desarrolló la investigación "*Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN –Managua en el período 2016*"; el objetivo de investigación propuesto por el tesista fue el de analizar el clima organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa y docentes de la FAREM, UNAN – Managua, 2016. Fue un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional; para la población de estudio se estimó un total de 100 personas, de las cuales se seleccionaron 50 personas para la muestra de estudio. Se diseñó un cuestionario con 30 preguntas para recopilar los datos. Los resultados aseguran que el 95% de administrativos y docentes perciben un agradable clima organizacional en su centro laboral. En cuanto al desempeño laboral, los mismos encuestados manifiestan un desempeño laboral óptimo. Se arribó a la conclusión de que el clima organizacional es de optimismo en mayor medida, por lo que se encuentra en un estándar favorable, deduciéndose que hay prevalencia del liderazgo pues sí se

evidencia que hay iniciativa por parte de los altos directivos para fomentar un buen desempeño laboral.

Palomino y Peña (2016), desarrolló la investigación *“El clima organizacional y relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y papelería Venoplast LTDA”*; el objetivo de investigación fue identificar si existe relación entre ambas variables, clima organizacional y desempeño laboral. Fue un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional; 97 personas conformaron la población de estudio, asimismo, la muestra se seleccionó un total de 49. Se diseñó un cuestionario como instrumento para recopilar los datos. Los resultados evidenciaron que a medida que el clima organizacional es bueno, en la misma medida el desempeño también es óptimo. Se concluyó que hay relación entre las variables de estudio.

Martínez y Vergara (2017), en su trabajo de investigación titulada *“Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de la empresa centro de servicio Haceb Cartagena”*, tuvo como objetivo de investigación analizar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Centro de Servicios HACEB de Cartagena. Fue un estudio de tipo inferencial, de diseño descriptivo correlacional; 35 personas formaron parte de la población de estudio, en cuanto a la muestra fue de tipo censal. Se usó como instrumento un cuestionario con escala Likert. Los principales resultados evidenciaron que, respecto a la comunicación, se concluye que el 56,5% de dice que no se presentan problemas en este aspecto en la empresa, y aunque el 17.4% contradice lo anterior, mientras que el 26.1% se muestra indiferente. Esto se aprecia cuando el trabajador le cuesta comunicar lo que piensa, es decir, que el 4% encuentra dificultad para expresar sus ideas en la empresa. En conclusión, se determinó que sí existe relación entre las variables de estudio.

Gutiérrez (2017), en su trabajo de investigación titulada *“El clima laboral y el desempeño de los servidores del Servicio de Acreditación Ecuatoriano – SAE, Institución Pública”*, tuvo como objetivo de investigación identificar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los servicios de la entidad de Servicio de Acreditación

Ecuatoriano. Estudio de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental; 64 personas conformaron la población de estudio, en cuanto a la muestra fue de tipo censal. Se diseñó un cuestionario como instrumento de investigación. El 79% de encuestados evidencia un nivel de satisfacción laboral adecuado. Respecto al desempeño laboral el 90,6% manifestaron un nivel óptimo. Se concluyó que el ambiente laboral influye positivamente sobre el desempeño de los trabajadores.

Del mismo modo, se tomaron en cuenta antecedentes nacionales como aportes verídicos con fuentes y referencias importantes para los procesos de esta investigación.

Inga (2020), en su investigación titulada *La comunicación integrada del marketing y la participación en el mercado de la empresa Tejicroch S.A.C., Ate 2020*, el tesista se propuso como objetivo de investigación determinar la relación entre la comunicación integrada de marketing y la participación de Mercado de la empresa Tejicroch S.A.C., Ate, 2020. Fue un estudio aplicado, descriptivo correlacional, transversal, no experimental. El cuestionario fue usado como instrumento para recabar información sobre las variables. Los resultados fueron una sig. bilateral = ,000 < ,005; Rho Spearman= 0,770\*. Se concluyó que existe correlación positiva alta entre la comunicación integrada y la participación.

Gómez y Guarniz (2019), en su investigación titulada *Comunicación organizacional y Productividad laboral en la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019*; tuvo como objetivo analizar la Comunicación organizacional y la Productividad laboral en la Institución Educativa Privada Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019. Fue un estudio de tipo aplicado, descriptivo correlacional, de corte transversal no experimental; el instrumento de estudio fue cuestionario para recabar la información requerida y posteriormente someterla al análisis para su confiabilidad. Los principales resultados demostraron que el 73% de los colaboradores percibió que hay una mejor Comunicación Organizacional en la entidad institucional donde laboran. Asimismo, del estudio concluyó que el 100% de los trabajadores son productivos, 91% son efectivos,



el 100% eficientes y el 100% muestras características que demuestra su flexibilidad para adaptarse fácilmente a los cambios.

Escobar (2019), desarrolló la investigación titulada *Comunicación organizacional, gestión administrativa en la productividad laboral de las Instituciones Educativas UGEL 05 – 2019*; el objetivo de investigación fue determinar la influencia de la Comunicación organizacional, gestión Administrativa sobre la productividad laboral de la UGEL 05 Instituciones Educativas, San Juan de Lurigancho, 2019. Fue un estudio de tipo aplicado, diseño no experimental, transversal. El instrumento para recopilar datos fue un cuestionario. Los resultados dieron a conocer que sí existe una influencia de la organización comunicación sobre la productividad laboral de manera significativa. Se concluyó que al haberse obtenido un p valor = 0,000 ( $p < 0,05$ ) y  $R^2$  Nagelkerke igual a 0,515, hay influencia de la variable I sobre la variable II.

Llanos (2019), realizó la investigación titulada *Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en Lima, 2018*; el investigador se planteó como objetivo de investigación determinar la relación entre los estilos de comunicación organizacional y la satisfacción laboral. El estudio fue de tipo aplicado, no experimental, correlacional, transversal. Se diseñó un cuestionario como instrumento de investigación. A través de los resultados se pudo comprobar que sí existe relación entre las variables I y II, sin embargo se pudo ver que no necesariamente existe influencia directa. En suma, se concluyó que no hay nivel de correlación significativa entre las variables, lo que lleva a deducir que las dos variables son independientes entre sí.

Huamán (2018), en su investigación titulada *Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Sedapal, El Agustino 2018*; el investigador se formuló como objetivo de investigación determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Sedapal, El Agustino 2018. Fue una investigación de tipo básico, descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. Dos instrumentos fueron los que se diseñaron para la recolección de datos, que en este caso fueron dos cuestionarios. Los instrumentos empleados fueron

la encuesta de dos cuestionarios. Los principales resultados fueron que hay relación significativa entre las variables. Se concluyó que el clima organizacional y la variable II, desempeño laboral, obtuvieron un coeficiente de Rho de Spearman = 0,241\*, interpretándose que existe una correlación positiva débil por lo que se rechazó la hipótesis nula.

Respecto a la variable Comunicación Organizacional, el desarrollo de esta disciplina es relativamente joven, es por ello que Castro y Martins (2010), la conceptualiza como aquella interacción que las instituciones establecen entre los trabajadores, sin importar considerar las jerarquías o los cargos laborales bajo normas y principios para garantizar que esta sea fluida y accesible para todos. Asimismo, Arras (2002), menciona que, desde la perspectiva de la escuela administrativa científica, se puede considerar a esta variable como una línea vertical descendente, cuyo propósito es transmitir información relacionada al aspecto laboral que los trabajadores desempeñan conforme a sus cargos. Del mismo modo, se considera que existe un tipo de comunicación vertical ascendente mediante el cual se da a conocer acerca de los resultados que se han conseguido con el trabajo ejecutado. En síntesis, para esta escuela administrativa, tiene características tales como la formalidad, ascendente, descendente, en el que no importa la comunicación de tipo laboral ni relacional, sino más bien el tipo de comunicación en donde se consideran más los niveles de jerarquía. Es así como finalmente para describir a nuestra primera variable Garrido y Putman (2018), de acuerdo a su perspectiva definen a la comunicación organizacional como un medio que tiene como finalidad buscar, recoger y canalizar los datos e informaciones relacionada con la toma de decisiones, comunicación entre el superior y subordinado, la retroalimentación y tecnología comunicacional.

En ese sentido, se puede definir a la comunicación organizacional como aquel proceso que facilita la información y promueve los mensajes emitidos entre los actores de la organización y el entorno. A pesar de ello, resulta dificultoso gestionar una buena comunicación dentro de una organización pues esta tarea no es simple, ya que este proceso requiere de una implementación de diversas actividades que posibilitaran que la interacción sea adecuada tanto a nivel interno como externo. Respecto a ello,

Gordillo, (2015) afirma que la comunicación es un proceso bilateral, donde actúan otros subprocesos como la codificación y decodificación de los mensajes hablados viabilizados por diversos canales, en donde también están involucrados aspectos relacionados con la cultura, la sociedad, entre otros.

La comunicación, es un componente ineludible para una buena labor interna como externa; permite que los trabajadores se sientan acoplados y unidos. Por este motivo es que se le considera como tal, ya que, además, en la comunicación interna participan los funcionarios de la organización, permitiendo que la información se transmita por los distintos medios de interacción comunicativa. Asimismo, el objetivo de la comunicación es permitir la aceptación e integración de los empleados, sin importar sus cargos laborales, para mantenerlos informados respecto a todos los acontecimientos, abarcando responsabilidades, hechos positivos o negativos, normativa, entre otros.

La presencia de una buena comunicación existentes dentro de las organizaciones hace posible que el ambiente laboral, ya sea interno o externo, pueda ser identificado de manera correcta. Ello, adicionalmente conlleva a que el ambiente de tipo externo conformado por los clientes, proveedores, puedan percibir que la organización con la que están interactuando cuente con un tipo de comunicación adecuada y que le garanticen que no exista algún tipo de controversias o deslindes laborales.

En suma, una comunicación efectiva permitirá que los altos directivos como los gerentes, directores y administradores, puedan tener la facultad de conducir una buena gestión organizativa como, por ejemplo: planificar, coordinar y monitorear a su equipo de trabajo de la manera más adecuada posible. En consecuencia, estas acciones permitirán también que los colaboradores de la organización sientan una motivación constante respecto a su desempeño en las actividades o tareas a realizarse. De acuerdo con Cruz (2016), la comunicación juega un papel importante dentro de una organización sea cual fuese su rubro, sobre todo si esta interacción está relacionada con los altos directivos y sus colaboradores y si también se da de modo oral o escrito, pues si ambas partes tienen la información necesaria evidenciaran actitudes positivas, de modo que el trabajo que se realice sea también significativo.

Por otro lado, respecto a la segunda variable de estudio, es decir acerca del desempeño laboral, Castro (2016), lo considera como la forma en la cual los miembros de una institución, organización o empresa determinada laboran de modo eficaz para conseguir satisfacer con los objetivos y metas comunes bajo las normativas básicas establecidas por la misma organización a través de sus directivos o gerencias.

Considerando lo antes mencionado, podemos decir que el desempeño laboral es una valoración que se hacen los altos directivos al observar a los integrantes de su organización en el plano ejecutorio de sus actividades y ver si cumplen con los objetivos designados. En caso de que el colaborador de una organización cumpla con los objetivos propuestos, los altos directivos hacen reconocimientos que de alguna manera generan un estímulo positivo y de ese modo puedan mejorar sus cualidades y capacidades laborales.

Desde otra perspectiva, Palaci (2005), propone que el desempeño laboral es el valor que se estima de los colaboradores de una organización durante todo el periodo laboral el que permanecen. De esa manera, esa observación a modo de monitoreo de un mismo o varios trabajadores de la organización en diversas situaciones posibilitarán mejoras en la eficiencia organizacional.

Por otro lado, el desempeño laboral para Robinns y Judge (2009) , ayuda a la fijación de metas, la cual permite la activación del comportamiento y por consiguiente mejora el desempeño laboral, puesto que el colaborador al enfrentarse a una meta difícil, este pone mayor empeño que cuando se le presentar tareas mucho más sencillas. En palabras de Werther (2008), el capital humano, dentro de las organizaciones, es el factor más importante, pues cada colaborador brinda un aporte a la organización, así como el alcance de metas y objetivos. Por esta razón, es que las empresas, organizaciones o industrias, deberían evaluar el desempeño de sus trabajadores para poder observar sus logros o deficiencias y el nivel de contribución que aportan a la organización lo que sería determinante para que ello pueda garantizar o no su estabilidad en su cargo laboral así también como su reconocimiento y ascenso para ofrecerle mayores oportunidades de desarrollo. En ese sentido, algunas ventajas que puede ofrecer la evaluación de los aspectos del desempeño laboral de los trabajadores, serían:

- Puede mejorar el desempeño laboral.
- Diagnosticar las necesidades sobre capacitación y desarrollo.
- Planificación y desarrollo de la Carrera Profesional
- Desafíos Externos

Asimismo, Chiavenato (2004), propone que el desempeño laboral es como un conjunto de comportamientos que muestra el trabajador de una organización con el objetivo de lograr cumplir con los objetivos y metas propuestas. Así, esta labor involucraría diversas estrategias particulares que le permitirían cumplir con las tareas propuestas. De esa manera podemos encontrar los siguientes indicadores relacionados al desempeño laboral:

- La actitud, está referida a la innovación, el cambio, mas no de la conservación del statu o como se le conoce a lo anticuado pues una organización debe ser orgánica, fluida y futurista, orientada totalmente a los quehaceres del mañana y no solo centrada en las actividades presentes, es decir está en el eje del dinamismo, los clientes están en un constante cambio de necesidades, requerimientos, por lo que la organización también tiene que estar en un continuo cambio, en cuanto a sus productos, servicios, procesos de producción, recursos, ambiente, entre otros. Todo está sujeto a un cambio continuo, por lo que las organizaciones tienen que flexibilizarse a este dinamismo, estar sintonizados de la manera más rápida posible y si fuera necesario poder adelantarse a esos cambios que le beneficiarían significativamente. Chiavenato (2004).
- Habilidad para Aprender, según Espejo (2004), se refiere a la facultad del colaborador para desarrollar un conjunto de destrezas adquiridas mediante el desarrollo de sus actividades que le permiten llevar a cabo una tarea usando su competencia laboral. Es decir, se refiere al talento con el que una persona pueda desarrollar diversas tareas. La persona hábil, gracias a su destreza, en consecuencia, será capaz de ejecutar tareas con éxito.
- Calidad De Vida Laboral, relacionado a factores como: la satisfacción con el trabajo realizado, permanencia en la organización, reconocimientos por los logros alcanzados, remuneraciones, beneficios otorgados, interacciones comunicativas con

la organización, el ambiente laboral a nivel psicológico y físico, autonomía para la toma de decisiones y libre participación. Chiavenato (2004).

- Forma De Relacionarse, Soria (2004), lo identifica el grupo de conductas y actitudes y respuestas que las personas manifiestan al interactuar con otras. Sin embargo, Bisquerra (2003), lo considera más como una relación interpersonal o interacción bilateral, que puede ocurrir entre dos o más individuos. En ese sentido, hace referencia a las relaciones sociales que ocurren bajo normas o leyes. Por otro lado, para Fernández (2003), laborar en un ambiente positivo es muy determinante para el bienestar y comodidad de los colaboradores puesto que ello también ejerce influencia en su desempeño laboral. Asimismo, las relaciones interpersonales se pueden manifestar de diversos modos. Existen pues, situaciones en las que el ambiente laboral es favorable permitiendo también que se formen lazos afectivos sólidos de amistad que en ocasiones sobrepasan el ámbito laboral.

Así, finalmente, en palabras de Alles (2011), propone que la evaluación del desempeño laboral sea considerada tomando en cuenta los objetivos ya que al identificar las fortalezas y debilidades del colaborador se podrá contribuir con su desarrollo profesional y personal y también aprovechar al máximo el recurso humano de la organización teniendo en cuenta que ello determinará el aumento de las remuneraciones o en otros casos el ascenso o despido de los colaboradores.

Por otro lado, se considera relevante la evaluación del desempeño laboral ya que posibilita:

- Tomar decisiones acerca de las remuneraciones y/o promociones de los cargos de los colaboradores.
- Organizar y analizar las evaluaciones tomadas a los jefes y sus colaboradores acerca de sus comportamientos en relación a sus actividades laborales.

De esa manera podemos decir que muchas veces los colaboradores, en ocasiones, requieren de esta retroalimentación informativa para poder corregir sus errores o potenciar sus capacidades laborales.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

##### **3.1.1. Enfoque**

Se desarrolló bajo el enfoque de tipo cuantitativo, respecto a ello según Tamayo (2007), afirmar que los estudios de tipo cuantitativo se caracterizan porque recogen datos objetivos los cuales posteriormente se someten al análisis numérico por medio de programas estadísticos para expresarlos en gráficos y tablas que organizan la información de manera objetiva. Rodríguez (2010), señala que este tipo de estudio difiere del enfoque cualitativo porque se centra más en los datos mas no en las interpretaciones o subjetividades, buscando al dato como valor numérico y no como cualidad.

##### **3.1.2. Tipo**

Es aplicada, puesto que como señala Murrillo (2008), este tipo de investigaciones busca aplicar el conocimiento para ofrecer soluciones razonables y objetivas por medio de la implementación de prácticas basadas en la realidad concreta y verídica. En ese sentido, el presente estudio ofreció los resultados para recolectar y generar nuevos conocimientos a través de su aplicación y servir, asimismo, como fuente de información para otras investigaciones.

##### **3.1.3. Nivel**

Fue de nivel correlacional porque se determinó el grado de relación entre la variable I: Comunicación organizacional y la variable II: Desempeño laboral.

Respecto a ello, según Rus (2020), es encontrar relación entre las variables para observar como reacciona una de ellas ante cambios en la otra. Suele ser el paso inicial de las regresiones bivariante o multivariante, se basa en datos descriptivos para sus análisis.

#### **3.1.4. Diseño**

Se uso el diseño de tipo no experimental de corte transversal, respecto a ello nos dice Arnau (1989), que las investigaciones que se desarrollan bajo este diseño se caracterizan porque no ejercen aplicaciones o manipulaciones sobre las variables, sino que se centran en observar el fenómeno de estudio en su estado natural a través de descripciones específicas. Asimismo, respecto a la transversalidad, el autor señala que son consideradas así porque los instrumentos diseñados para la recolección de datos se realizan en un solo momento y tiempo determinado, a diferencia de los estudios con diseño longitudinal en la que la aplicación de los instrumentos se hace más bien por etapas a forma de monitoreos y controles.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

El estudio muestra variables cualitativas, ya que son imprecisas y se refieren a las cualidades desde un enfoque cuantitativo.

##### **3.2.1. Comunicación Organizacional (Variable 1)**

Castro y Martins (2010), "la conceptualiza como aquella interacción que las instituciones establecen entre los trabajadores de una entidad, empresa, entre otros, sin importar la jerarquía de los cargos laborales".  
(Falta la definición operacional)

##### **3.2.2. Desempeño Laboral (Variable 2)**

Castro (2016), "es la valoración realizada por los altos directivos al observar a los integrantes de su organización en el plano ejecutorio de sus actividades y ver si cumplen con los objetivos designados".

#### **Operacionalización de variables**

Operacionalización de la variable Comunicación Organizacional

Se midió la variable utilizando el cuestionario, con la escala de Likert, y con una cantidad de 32 ítems. (Ver Anexo 1).



## **Operacionalización de variables**

### **Operacionalización de la variable Desempeño Laboral**

Se midió la variable utilizando el cuestionario, con la escala de Likert, y con una cantidad total de 32 ítems.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población**

La población, la conformaron todos los miembros del personal administrativo quienes laboran en la entidad Unidad de Gestión Educativa local Huarmey-Ancash, que suman un total de 40 colaboradores, “es una población finita porque es aquella que tiene una cantidad de valores limitada”. López (2019)

Para la investigación presentada se usó la totalidad de la población, “la muestra censal, por lo que no se usó ninguna fórmula estadística para poder determinar la muestra de estudio”. Hernández et al. (2014).

### **3.3.2. Criterios de selección**

Criterios de inclusión. - Son todos los colaboradores nombrados que conforma la parte administrativa de la UGEL, Huarmey.

Criterios de exclusión. - No se tomará en cuenta a los contratados por locación.

### **3.3.3. Unidad de análisis**

Se consideró a cada uno de los trabajadores de la UGEL, Huarmey.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnica**

Se utilizó la técnica denominada como encuesta ya que es realizada sobre una muestra de personas representativas, la cual se puede aplicar en un contexto cotidiano, mediante procesos estandarizados con el propósito de recabar datos para cuantificarlos respecto a las múltiples características objetivas y subjetivas acerca de la población elegida para el estudio (García, 1993).

### 3.4.2 Instrumento

Para ambas variables se diseñó y se ejecutó el "cuestionario, debe enfocarse en los objetivos del estudio, está estructurado por 32 ítems los cuales se encuentra compuestos por 12 indicadores, mediante el tipo ordinal y la escala de Likert con cuatro elecciones de respuestas" Ikart (2019).

*Tabla 1. Medición de escala de Likert*

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

### Validez

Fueron evaluados por especialistas en el tema, quienes revisaron el instrumento, para determinar su validez y aplicaron distintos criterios para su calificación. Según Hernández et al. (2014), "la conceptualiza como el rango de la información, que va a permitir medir la confiabilidad del instrumento a utilizar" (p. 197)

*Tabla 2. Validación de expertos*

Expertos	Opinión
Dr. Bardales Cárdenas Miguel	Aplicable
Dr. La Cruz Arango Óscar David	Aplicable
Mg. Alonso López Alfredo	Aplicable

*Tabla 3. Información de los expertos: Comunicación Organizacional*

Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Claridad	91%	93%	89%	273%
Objetividad	91%	92%	92%	275%
Pertinencia	91%	92%	88%	271%
Actualidad	91%	86%	88%	265%
Organización	91%	92%	88%	271%
Suficiencia	91%	92%	88%	271%
Intencionalidad	91%	88%	88%	267%
Consistencia	89%	92%	88%	269%
Coherencia	91%	92%	85%	268%
Metodología	91%	88%	84%	263%
			Total	2693%
			CV	90%

En la tabla 3, se puede observar que el índice de aceptación de la aplicabilidad del instrumento de investigación, respecto a la primera variable es del 90%, índice que indica que el cuestionario es válido, según el criterio de los expertos.

*Tabla 4. Información de los expertos: Desempeño Laboral*

Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Claridad	89%	91%	88%	268%
Objetividad	89%	92%	88%	269%
Pertinencia	89%	94%	88%	271%
Actualidad	89%	92%	88%	269%
Organización	89%	92%	88%	269%
Suficiencia	89%	92%	88%	269%
Intencionalidad	89%	92%	88%	269%
Consistencia	89%	91%	88%	268%
Coherencia	89%	92%	88%	269%
Metodología	89%	92%	88%	269%
			Total	2690%
			CV	90%

En la tabla 4, se puede observar que el índice de aceptación de la aplicabilidad del instrumento de investigación, respecto a la segunda variable es del 90%, índice que indica que el cuestionario es válido, según el juicio de expertos.

## Confiabilidad

Se refiere al grado de resultados similares o iguales que puede producir un instrumento cuantas veces sea aplicado Hernández et al. 2014, p. 200 En ese sentido se seleccionó el coeficiente del Alfa de Cronbach para determinar el grado o nivel de consistencia de los cuestionarios estructurados. Asimismo, se procedió con el análisis respectivo para la medida significativa de cada ítem.

*Tabla 5. Interpretación de coeficiente de Alfa de Cronbach.*

Resultado	Interpretación
0.9	Excelente
0.8	Buena
0.7	Regular
0.6	Baja
0.5	Muy baja

*Tabla 6. Estadística de fiabilidad de la comunicación organizacional*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,900	18

En la tabla 6 al aplicar el alfa de Cronbach, se obtuvo como resultado un valor de 0,900, ello confirma un nivel de confiabilidad excelente pudiendo ser aplicable el instrumento de investigación.

*Tabla 7. Estadística de fiabilidad del desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,877	14

En la tabla 7 al aplicar el alfa de Cronbach, se obtuvo como resultado un valor de 0,877, ello confirma un nivel de confiabilidad buena pudiendo ser aplicable el instrumento de investigación.

*Tabla 8. Estadística de fiabilidad global*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,900	32

En la tabla 8 al aplicar el alfa de Cronbach, se obtuvo como resultado un valor de 0,900, ello confirma un nivel de confiabilidad excelente pudiendo ser aplicable la encuesta.

### **3.5. Procedimientos**

Para el desarrollo se aplicó una encuesta la cual está dirigido a los colaboradores Unidad de Gestión Educativa local Huaraz- Ancash. Una vez recabada la información se procedió a ordenarlos en una hoja de Microsoft Excel 2019. Seguidamente se trasladó la información obtenida al programa SPSS de versión 26, en donde mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach, se contrastó el nivel de confiabilidad del cuestionario.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Inicialmente se procedió con la recolección de información por medio del cuestionario, luego organizaron los datos mediante la tabulación en una base de datos en el programa Excel para posteriormente procesar la información en el software SPSS 26. Una vez hecho este procedimiento se realizaron los siguientes tipos de estadística:

### **3.6.1. Estadística descriptiva**

Se expusieron los resultados obtenidos acerca de las tablas de frecuencia de cada variable y dimensiones donde se representaron las distribuciones de la información y porcentajes usando también los gráficos de barras (Francisco, 2019)

### **3.6.2. Estadística inferencial**

Según Hernández et al. (2014), para el contraste de las hipótesis formuladas se usó una prueba no paramétrica, que en este caso fue la prueba de Rho de Spearman. Asimismo, se hizo la prueba de normalidad de la muestra usando los estadísticos de Shapiro Wilk y Kolmogorov.

### **3.7. Aspectos Éticos**

El presente estudio fue elaborado bajo el principio de autenticidad, es decir, fue original, porque se respetaron los principios que corresponden a los derechos de autor, todas las metodologías, formatos y medidas, proporcionadas y establecidas por la universidad César Vallejo. Cumpliéndose, de la misma forma, con la aplicación del formato APA en cuanto a la redacción de este trabajo se refiere. Así mismo, se procedió, en todo momento, como aspectos éticos, mantener en reserva tanto la información recopilada proveniente de los cuestionarios, así como de la identidad de las personas participantes de las encuestas. En este sentido, damos garantía sobre los datos proporcionados por este trabajo, sean reales, verídicos, objetivos y alejados totalmente de toda adulteración.

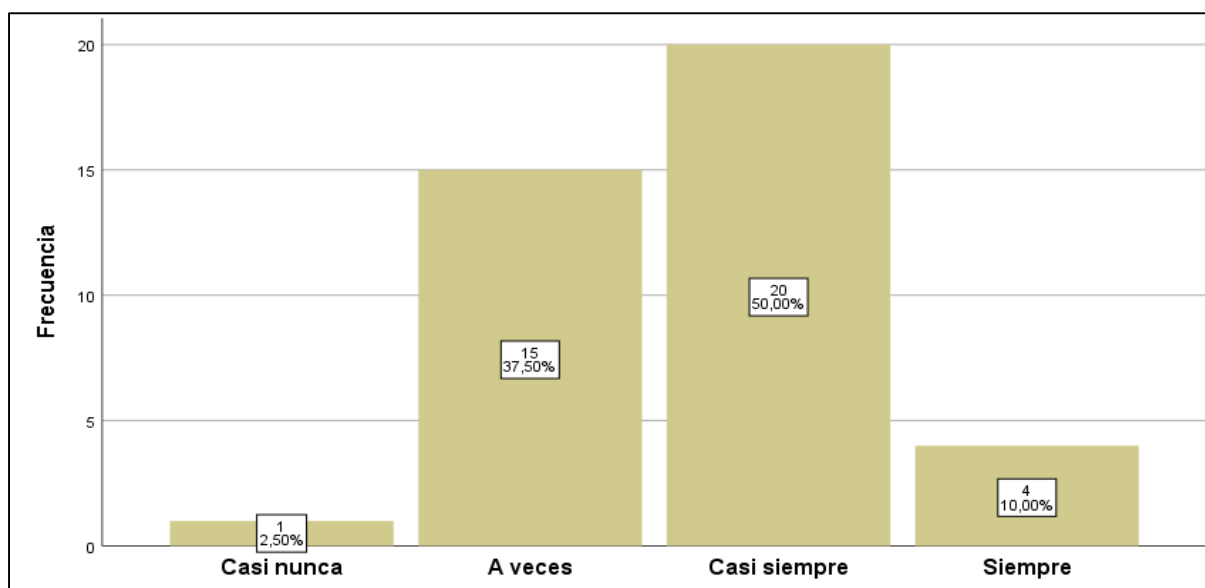
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

#### 4.1.1. Estadística descriptiva de la primera variable

*Tabla 9. Resultado descriptivo de la variable comunicación organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
A veces	15	37,5	37,5	40,0
Casi siempre	20	50,0	50,0	90,0
Siempre	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	



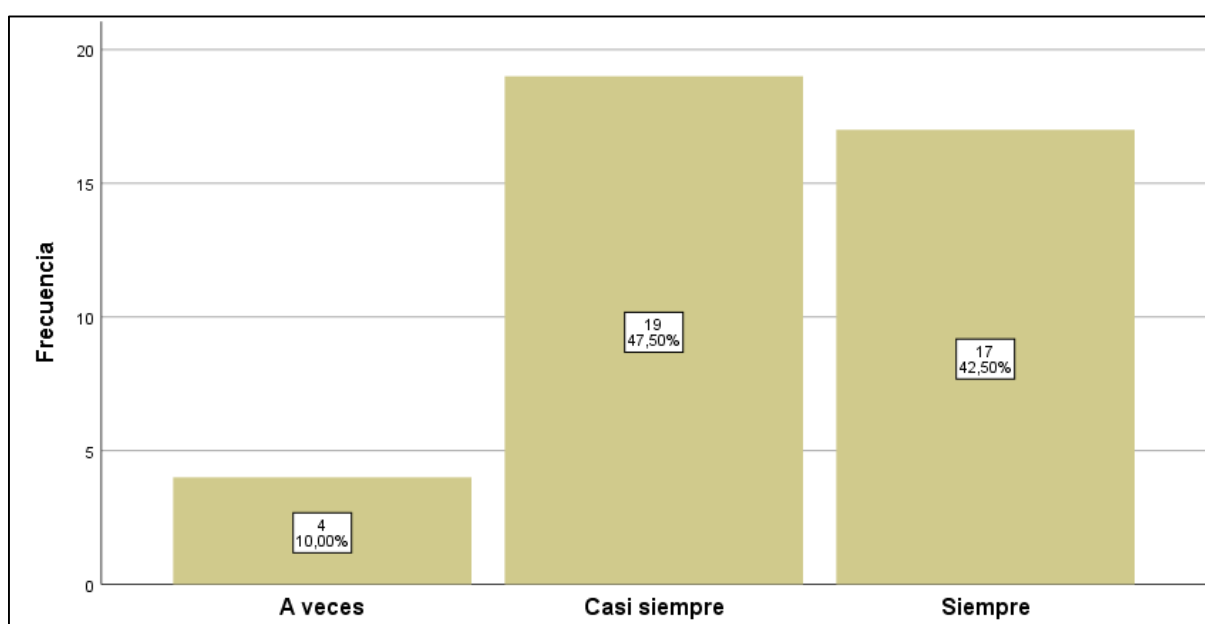
**Figura 1.** Representación gráfica de comunicación organizacional.

Visto los resultados de la tabla 9 y figura 1, se puede observar del total de los 40 trabajadores de la UGEL, Huarmey, Ancash, 2021, representando al 100% de la muestra, se encontró que, respecto a la primera variable de estudio, respondieron “Casi siempre” el 50% (20 personas), del mismo modo, el 37% (15 personas) respondieron “A veces”, mientras que el 10% (4 personas), respondieron “Siempre” y, solo el 2% (1 persona), respondió “Casi nunca. Resultados que nos llevan a afirmar que los colaboradores que trabajan en la UGEL, Huarmey, aseguran que en dicha entidad sí se practica un clima organizacional.

#### 4.1.2. Estadística descriptiva de la segunda variable

*Tabla 10. Resultado descriptivo de la variable desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	4	10,0	10,0	10,0
Casi siempre	19	47,5	47,5	57,5
Siempre	17	42,5	42,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	



**Figura 2.** Representación gráfica de desempeño laboral.

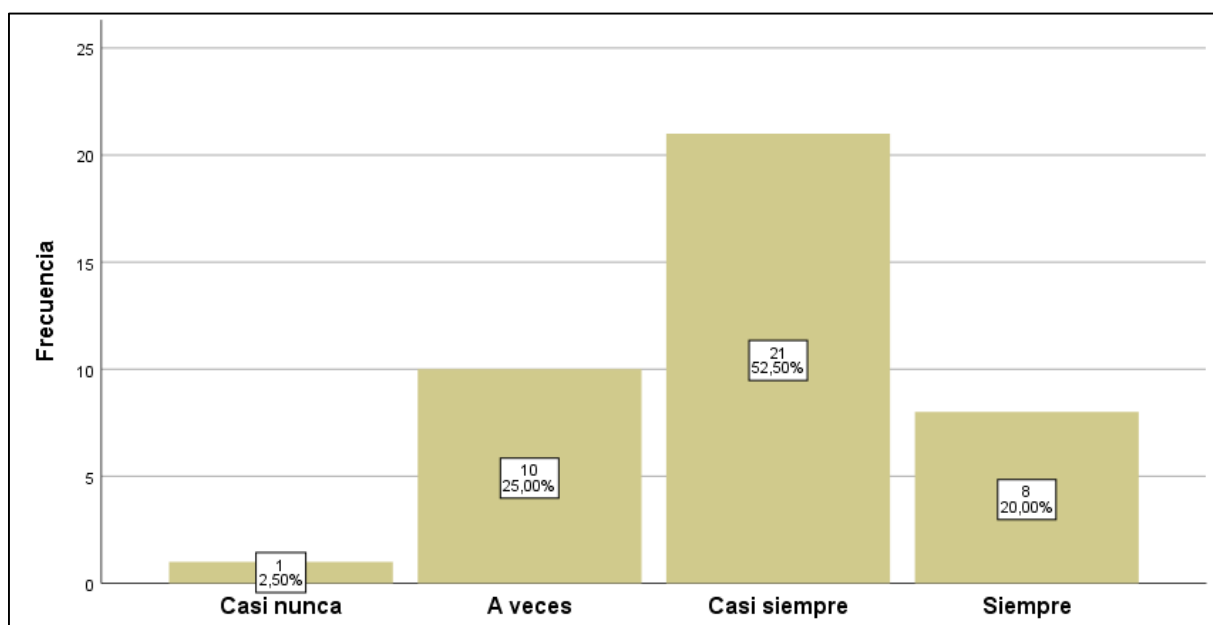
Visto los resultados de la tabla 10 y figura 2, se puede observar del total de los 40 trabajadores de la UGEL, Huarmey, Ancash, 2021, representando al 100% de la muestra, se encontró que, respecto a la segunda variable de estudio, respondieron “Casi siempre” el 47% (19 personas), del mismo modo, el 42% (17 personas) respondieron “Siempre” y, solo el 10% (4 personas), respondieron “A veces”. Resultados que nos llevan a afirmar que los colaboradores que trabajan en la UGEL, Huarmey, aseguran que en dicha entidad sí existe desempeño laboral.



#### 4.1.3. Estadística descriptiva de la dimensión comunicación interna

Tabla 11. Resultado descriptivo de la dimensión comunicación interna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
A veces	10	25,0	25,0	27,5
Casi siempre	21	52,5	52,5	80,0
Siempre	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	



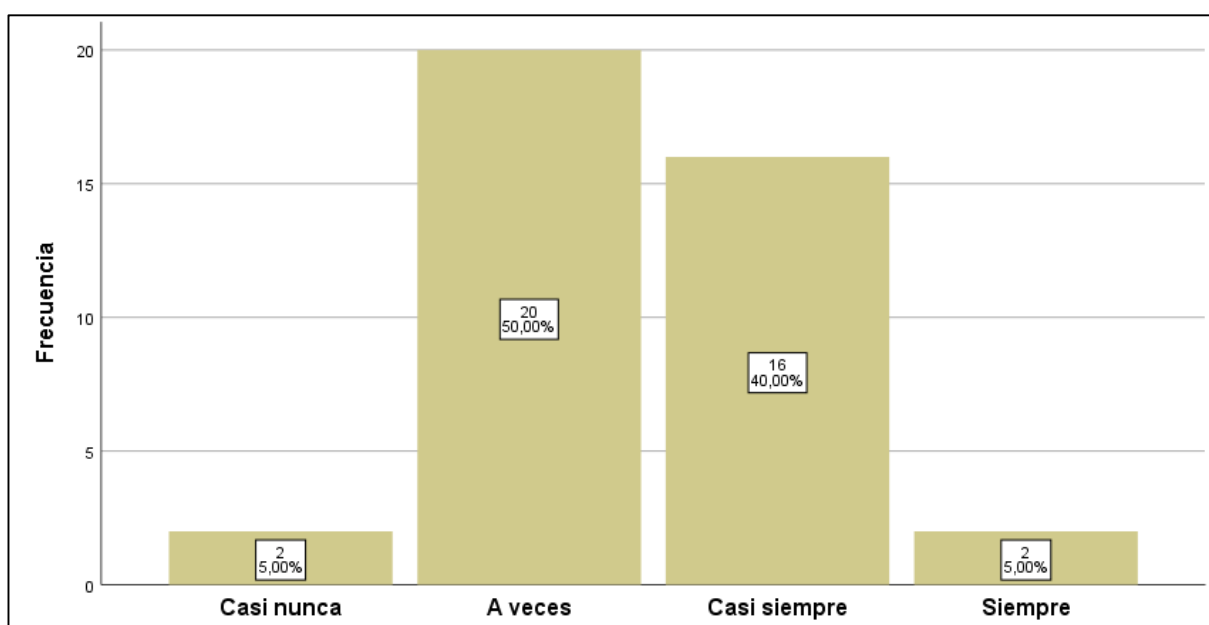
**Figura 3.** Representación gráfica de comunicación interna.

Visto los resultados de la tabla 11 y figura 3, se puede observar del total de los 40 trabajadores de la UGEL, Huarmey, Áncash, 2021, representando al 100% de la muestra, se encontró que, respecto a la dimensión comunicación interna, respondieron “Casi siempre” el 52% (21 personas), del mismo modo, el 25% (10 personas) respondieron “A veces”, mientras que el 20% (8 personas), respondieron “Siempre” y, solo el 2% (1 persona), respondió “Casi nunca”. Resultados que nos llevan a afirmar que los colaboradores sí perciben una comunicación interna en dicha entidad.

#### 4.1.4. Estadística descriptiva de la dimensión comunicación externa

*Tabla 12. Resultado descriptivo de la dimensión comunicación externa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	5,0	5,0	5,0
A veces	20	50,0	50,0	55,0
Casi siempre	16	40,5	40,0	95,0
Siempre	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	



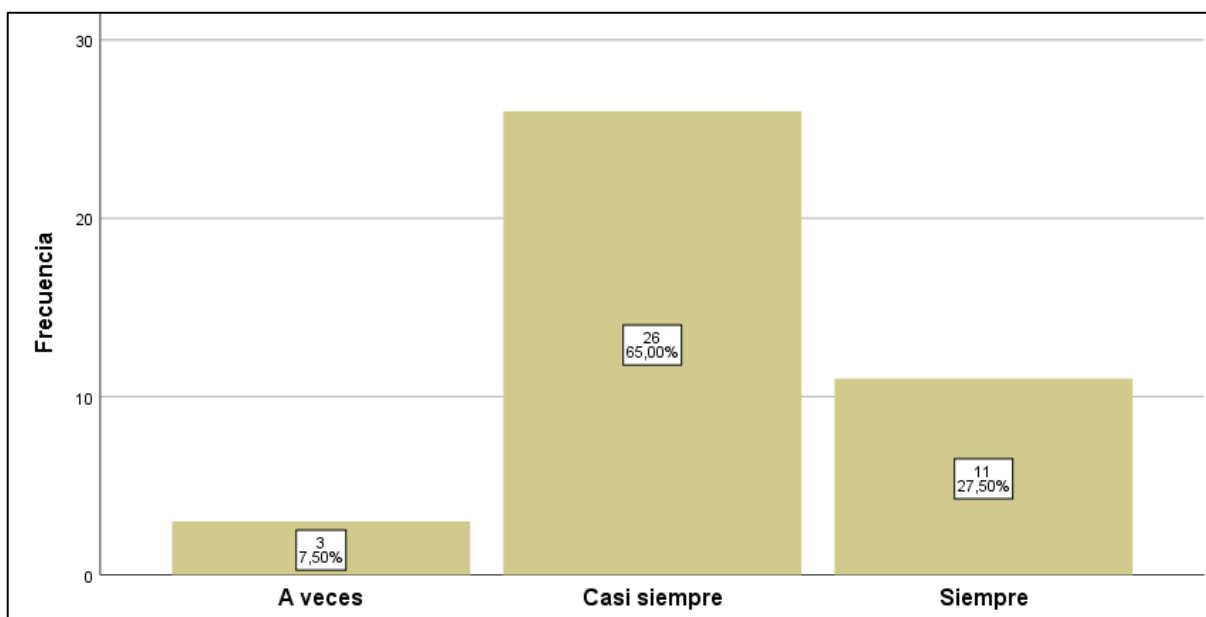
**Figura 4.** Representación gráfica de comunicación externa.

Visto los resultados de la tabla 12 y figura 4, se puede observar del total de los 40 trabajadores de la UGEL, Huarmey, Áncash, 2021, representando al 100% de la muestra, se encontró que, respecto a la dimensión comunicación externa, respondieron “A veces” el 50% (20 personas), del mismo modo, el 40% (16 personas) respondieron “Casi siempre”, mientras que el 5% (2 personas), respondieron “Siempre” y, el 5% restante (2 personas), respondieron “Casi nunca”. Resultados que nos llevan a afirmar que los colaboradores sí perciben una comunicación externa en dicha entidad.

#### **4.1.5. Estadística descriptiva de la dimensión ejecución de carga laboral**

*Tabla 13. Resultado descriptivo de la dimensión ejecución de carga laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	3	7,5	7,5	7,5
Casi siempre	26	65,0	65,0	72,5
Siempre	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	



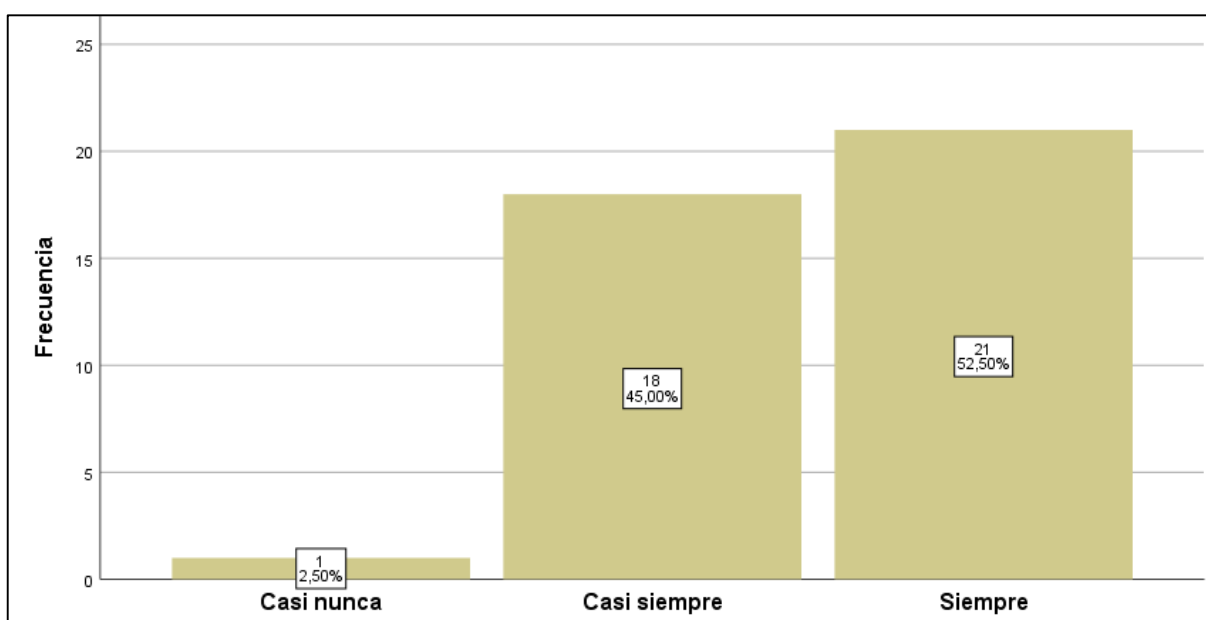
**Figura 5.** Representación gráfica de ejecución de carga laboral.

Visto los resultados de la tabla 13 y figura 5, se puede observar del total de los 40 trabajadores de la UGEL, Huarmey, Áncash, 2021, representando al 100% de la muestra, se encontró que, respecto a la dimensión ejecución de carga laboral, respondieron “Casi siempre” el 65% (26 personas), mientras que el 27% (11 personas) respondieron “Siempre” y, solo el 7% (3 personas), respondieron “A veces”. Resultados que nos llevan a afirmar que los colaboradores sí perciben una ejecución de carga laboral en dicha entidad.

#### **4.1.6. Estadística descriptiva de la dimensión cooperación y trabajo en equipo**

*Tabla 14. Resultado descriptivo de la dimensión cooperación y trabajo en equipo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
Casi siempre	18	45,0	45,0	47,5
Siempre	21	52,5	52,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	



**Figura 6.** Representación gráfica de cooperación y trabajo en equipo.

Visto los resultados de la tabla 14 y figura 6, se puede observar del total de los 40 trabajadores de la UGEL, Huarmey, Áncash, 2021, representando al 100% de la muestra, se encontró que, respecto a la dimensión cooperación y trabajo en equipo, respondieron “Siempre” el 52% (21 personas), mientras que el 45% (18 personas) respondieron “Casi siempre” y, solo el 2% (1 persona), respondió “Casi nunca”. Resultados que nos llevan a afirmar que los colaboradores sí perciben cooperación y trabajo en equipo en dicha entidad.

## 4.2. Estadística inferencial

### 4.2.1. Prueba de normalidad

Conforme a lo que postula Hernández et al. (2014), la prueba de normalidad posibilita verificar y determinar la distribución de la muestra y de esa manera identificar que sea paramétrica o no paramétrica.

Hipótesis de normalidad:

H<sub>0</sub>: La distribución estadística de la muestra es normal.

H<sub>1</sub>: La distribución estadística de la muestra no es normal.

Decisión:

Sig.  $P < 0,05$  se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>a</sub>.

Sig.  $P \geq 0,05$  se acepta la H<sub>0</sub> y se rechaza la H<sub>a</sub>.

*Tabla 15. Prueba de normalidad de comunicación organizacional y desempeño laboral*

	Kolmogorov-Sminov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Org.	,280	40	,000	,826	40	,000
Desempeño Lab.	,273	40	,000	,770	40	,000

En palabras de Romero (2016), para la determinación y ejecución de una prueba, se considera primero la proporción de la muestra. De tal manera que, como la muestra es mayor a 50, en ese sentido se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

Tal como se puede observar en la tabla 15, se determinó el tipo de estadístico que se aplicó. Así también se ha podido verificar el valor de Sig. el cual es 0,00 (menor a 0,05). Por lo tanto, no existe una distribución de tipo normal, indicando de esta manera, que es no paramétrica, procediéndose así a trabajar con el Rho de Spearman.

Al identificar que nuestra muestra no tiene una distribución normal, se dedujo que es de carácter no paramétrico. Según autores como Hernández et al. (2014),

proponen sobre los estudios no paramétricos, que estos presentan distribuciones de tipo independientes, pasando de por sí a las pruebas de característica ordinal.

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis

*Tabla 16. Interpretación del coeficiente de Correlación Rho de Spearman.*

Magnitud de correlación	Significancia
-1	Negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Negativa alta
-0,4 a -0,69	Negativa moderada
-0,2 a -0,38	Negativa baja
-0,01 a -0,19	Negativa muy baja
0	Nula
0,01 a 0,19	Positiva muy baja
0,2 a 0,39	Positiva baja
0,4 a 0,69	Positiva moderada
0,7 a 0,89	Positiva alta
0,9 a 0,99	Positiva muy alta
1	Positiva grande y perfecta

*Hernández et al., (2014) - adaptado*

#### **Prueba correlacional entre Comunicación organizacional y Desempeño laboral**

- $H_0$ : No Existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021.

- $H_1$ : Existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021.

Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0,05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula.

*Tabla 17. Prueba de hipótesis general de las variables de estudio*

		Comunicación organizacional		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,675	
		Sig.(bilateral)		,000	
		N	40	40	
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,675	1,000	
		Sig.(bilateral)	,000		
		N	40	40	

Apreciamos de acuerdo con la tabla 17, que el Sig. posee un valor de 0,000, que va a ser finalmente menor que a 0,05.

En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula, y procede con la aceptación de la hipótesis alterna, en donde se manifiesta que sí existe relación entre ambas variables, es decir, entre comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL, Huarmey, 2021. Así también, se obtuvo el Rho de Spearman con un resultado de 0,675, lo que confirma una correlación positiva moderada.

#### **Prueba de hipótesis específica 1 entre Comunicación organizacional y ejecución de carga laboral.**

- $H_0$ : No Existe relación entre la comunicación organizacional y ejecución de carga laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021.
- $H_1$ : Existe relación entre la comunicación organizacional y ejecución de carga laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021.

Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0,05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula.

*Tabla 18. Prueba de hipótesis específica 1*

			Comunicación organizacional	Ejecución de carga laboral
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coefficiente de	1,000	,609
		correlación		
		Sig.(bilateral)		,000
	Ejecución de carga laboral	N	40	40
		Coefficiente de	,609	1,000
		correlación		
		Sig.(bilateral)	,000	
		N	40	40

Apreciamos de acuerdo con la tabla 18, que el Sig. posee un valor de 0,000, que va a ser finalmente menor que a 0,05.

En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula, y procede con la aceptación de la hipótesis alterna, en donde se manifiesta que sí existe relación entre la variable I y la dimensión I de la variable II, es decir, entre comunicación organizacional y la ejecución de carga laboral en la UGEL, Huarmey, 2021. Así también, se obtuvo el Rho de Spearman con un resultado de 0,609, lo que confirma una correlación positiva moderada.

### **Prueba de hipótesis específica 2 entre Comunicación organizacional y cooperación de trabajo en equipo.**

- $H_0$ : No Existe relación entre la comunicación organizacional y cooperación de trabajo en equipo en la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021.
- $H_1$ : Existe relación entre la comunicación organizacional y cooperación de trabajo en equipo en la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021.



Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0,05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula.

*Tabla 19. Prueba de hipótesis específica 2*

			Comunicación organizacional	Cooperación de trabajo en equipo
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coefficiente de	1,000	,629
		correlación		
		Sig.(bilateral)		,000
	Cooperación de trabajo en equipo	N	40	40
		Coefficiente de	, 629	1,000
		correlación		
		Sig.(bilateral)	,000	
		N	40	40

Apreciamos de acuerdo con la tabla 18, que el Sig. posee un valor de 0,000, que va a ser finalmente menor que a 0,05.

En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula, y procede con la aceptación de la hipótesis alterna, en donde se manifiesta que sí existe relación entre la variable I y la dimensión II de la variable II, es decir, entre comunicación organizacional y la cooperación de trabajo en equipo en la UGEL, Huarmey, 2021. Así también, se obtuvo el Rho de Spearman con un resultado de 0,629, lo que confirma una correlación positiva moderada.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos del estudio respecto a las variables comunicación organizacional y desempeño laboral, nos posibilita realizar comparaciones con los antecedentes considerados para la elaboración de este estudio:

De acuerdo con el objetivo general propuesto, el cual fue determinar la relación entre la comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey, 2021. Tomando en consideración la tabla 17, se logra evidenciar un nivel de correlación positiva moderada ( $r=0,675$ ), con una significancia de 0,00 ( $< \alpha 0,05$ ) entre las variables comunicación organizacional y desempeño laboral, reflejando que la comunicación organizacional sí presenta una relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL, Huarmey 2021; datos que al ser comparados con lo investigado por Llanos (2019) en su trabajo titulado *Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en Lima, 2018*, en donde obtuvo un resultado  $\rho= 0.700$  / Sig. 0,000, a través del cual indica un nivel correlacional positivo alto y demostrando una relación directa. Con estos resultados, se afirma que las variables evidencian una relación, así como también coinciden, en cierta forma, con el nivel de correlación, que en este caso son de nivel moderado y alto. Confirmando que la comunicación organizacional se relaciona con el desempeño laboral. Respecto a ello, autores como Cruz (2016), propone que la comunicación organizacional permite que los altos directivos como los gerentes, directores y administradores, puedan tener la facultad de conducir una buena gestión organizativa como, por ejemplo: planificar, coordinar y monitorear a su equipo de trabajo de la manera más adecuada posible, por medio de la comunicación organizacional como único nexo que puede posibilitar estas acciones.

En base al objetivo específico 1, que busca describir la relación entre la comunicación organizacional y la ejecución de carga laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021; según los resultados presentados en la tabla 18, se pone en evidencia un nivel de correlación positiva moderada ( $\rho = 0,609$ ), con una significancia de 0,00 ( $< 0,05$ ) entre la comunicación organizacional y la ejecución de carga laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local; datos comparados con lo investigado por Huamán (2018), en su trabajo *Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Sedapal, El Agustino 2018*, donde, obtuvo por resultados un coeficiente  $\rho = 0,641$  / Sig.=0,000 ponen en evidencia que hay relación positiva moderada entre la comunicación organizacional y la ejecución de carga laboral. Sin embargo, por otro lado, nuestros resultados difieren en el nivel de correlación positiva con el estudio realizado por Escobar (2019), en su trabajo *Comunicación organizacional, gestión administrativa en la productividad laboral de las Instituciones Educativas UGEL 05 – 2019*, pues, el tesista, obtuvo un p valor = 0,000 ( $p < 0,05$ ); Rho Spearman = 0,770, evidenciando que existe relación positiva alta entre las variables. Motivo por el cual, se puede deducir que los niveles de correlación positiva entre la comunicación organizacional y sus dimensiones, pueden variar de acuerdo al contexto. Respecto a ello, en palabras de Rivera (2017), sobre la carga laboral, propone que es un “efecto que se produce sobre el desempeño de los trabajadores” y que estas cargas laborales en los trabajadores de cualquier organización influyen significativamente en la salud física y mental del mismo, dado que estas cargas laborales generan fatiga, estrés, bajo rendimiento laboral, entre otras consecuencias que pueden llegar a afectar el crecimiento de la organización. En ese sentido, podemos notar que la carga laboral presenta una relación más directa con el desempeño laboral, es decir, ejerce una influencia negativa sobre ella, pero que de alguna manera con una buena gestión de la comunicación organizacional esta se puede atenuar sin causar perjuicios, tanto en el trabajador, como en los dueños o directivos de las entidades, empresas, entre otros.

En cuanto al objetivo específico 2, que busca describir la relación entre la comunicación organizacional y cooperación de trabajo en equipo en la Unidad de

Gestión Educativa Local, Huarmey 2021, de acuerdo con los resultados verificado en la tabla 19, se pone en evidencia un coeficiente de correlación positiva moderada ( $\rho=0,641$ ), con una significancia de 0,000 ( $< \alpha 0,05$ ) entre la comunicación organizacional y cooperación de trabajo en equipo; datos que al ser comparados con lo investigado por Gómez y Guarniz (2019), en su trabajo denominado *Comunicación organizacional y Productividad laboral en la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019*, en donde tuvo como resultados un coeficiente  $\rho=0,720$  / ( $\text{Sig.}=000$ ), donde el nivel de correlación fue alto, demostrando la relación directa entre la comunicación organizacional y productividad laboral. Con estos resultados se puede deducir que la comunicación organizacional se relaciona con la cooperación de trabajo en equipo. En ese sentido, es importante entonces propiciar una buena comunicación organizacional para fomentar la productividad y el desempeño laboral. Del mismo modo, según Gómez y Acosta (2003), señalan que, el trabajo en equipo incide sobre las mejoras tanto a nivel individual como organizacional, y ello aporta significativamente con la prestación de servicios, mostrando también la calidad y estándares de servicio. Asimismo, para lograr con estos objetivos es importante el tipo de cooperación que ofrezca cada persona desde su área laboral.

## **VI. CONCLUSIONES**

Conforme a los objetivos propuestos y a los resultados alcanzados en la presente investigación, se arribaron a las conclusiones:

Primera: Se logró determinar que sí existe una relación positiva moderada con un índice del Rho de Spearman = 0,675 entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey, 2021; se puede decir entonces como conclusión que si los Jefes de Áreas toman medidas para fomentar la buena práctica y promoción de la comunicación organizacional con sus colaboradores de las diversas áreas laborales, estas acciones pueden tener un impacto significativo con la capacidad, habilidad y destrezas de sus trabajadores, permitiéndoles también mejorar e incluso desarrollar de manera eficaz los niveles del desempeño laboral y de ese modo permitir que la entidad así como ellos mismo tengan un beneficio directo, implicando incluso mejoras en la rentabilidad y remuneraciones laborales.

Segunda: Se logró determinar que sí existe una relación positiva moderada con un índice del Rho de Spearman = 0,609 entre la comunicación organizacional y la ejecución de carga laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021, es decir que ante una buena comunicación organizacional se puede también establecer acuerdos entre los directivos y los colaboradores de las entidades, para poder manejar de modo más adecuado las cargas laborales, ya que se ha podido ver según la teoría que, si no se lleva un control adecuado sobre las cargas laborales, ello puede ocasionar efectos negativos sobre el desempeño laboral de los trabajadores generando consecuencias que no solo podrían ser perjudiciales para los colaboradores poniendo en riesgo su salud física o mental, sino también sería un peligro para la entidad, pues si no hay un buen desempeño laboral, los niveles de rentabilidad se podrían ver perjudicados.

Tercera: Se logró determinar que sí existe una relación positiva moderada con un índice del Rho de Spearman = 0,641 entre la comunicación organizacional y cooperación de trabajo en equipo en la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey

2021, es decir que, además, ante una buena comunicación organizacional se pueden establecer criterios y lazos laborales que podrían promover una mejor cooperación laboral entre los trabajadores de una empresa, ya que según la teoría hemos podido contrastar que estas acciones incluso generan mejor desempeño laboral y originan como consecuencia efectos positivos entre las personas de las diversas áreas laborales y también en el desarrollo de la entidad permitiéndole incluso establecer una buena imagen dentro del mercado laboral y de esa manera captar mucho más clientes y trabajadores a la vez.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Asimismo, considerando los resultados conseguidos en el presente estudio, se recomienda lo siguiente:

Primera: Recomendamos al área directiva de la Unidad de Gestión Educativa de Huarmey, seguir fomentando una buena comunicación organizacional para seguir mejorando el desempeño laboral de sus trabajadores, pues se observa que los niveles de respuesta sobre la comunicación organizacional tienen un promedio mediano (50%) al igual que sobre el desempeño laboral (47%), por este motivo es que los directivos pongan en funcionamiento un conjunto de estrategias que puedan ofrecer soluciones respecto a la comunicación organizacional y, de esa manera, fortalecerla en un tiempo mínimo, previniendo cualquier tipo de conflicto entre ellos y también, en su desempeño laboral.

Segunda: Del mismo modo, recomendamos a los directivos de la Unidad de Gestión Educativa de Huarmey, seguir fomentando una buena gestión sobre la carga laboral para no perjudicar el desempeño laboral de su personal de trabajo, pues se observa que el nivel de respuesta sobre la ejecución de carga laboral es alto (65%), por este motivo es importante que los directivos pongan en funcionamiento un conjunto de estrategias que puedan ofrecer soluciones respecto a la ejecución de carga laboral, permitiendo su regulación y no causar daños de ningún tipo para fomentar el buen desempeño de su trabajadores.

Tercero: Recomendamos al área de colaboradores en general seguir propiciando un trabajo cooperativo para una mejor labor en equipo, pues se observa que el nivel de respuesta sobre esta dimensión es mediana (52%), por este motivo es importante que los directivos en conjunto con el personal de trabajo sigan propiciando que el trabajo en equipo también sea priorizado por medio de una buena comunicación organizacional, estableciendo también, acuerdos y consensos para el beneficio de la entidad y de los trabajadores.

## REFERENCIAS

- Acosta, J. (2015). *El paradigma DirCom*. Barcelona: Costa Punto Com.
- Arnau, J. (1989). *Metodología de la investigación y diseños*. Madrid: Alambra.
- Arras, A. (2002). *Comunicación Organizacional*. (2da ed.). México: Universidad Autónoma de Chihuahua.
- Alles, M. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Granica.
- Bisquerra, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. México D.F.: McGrawHill.
- Castro, F. (2016). *La imagen corporativa y la satisfacción laboral. Estudio correlacional con trabajadores limeños*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.
- Castro, M. & Martins, R. (2010). *The relations between organizational climate and employee satisfaction in a South African information and technology organization*. SA Revista de Psicología Industrial.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7ma. Ed.). México D.F: McGrawHill.
- Contreras, O. (2007). *Organizational Culture in the Administrative Area of an Institution Private Higher Education in Zacatecas*. Magazine Redalyc, vol 20, num. 55, February – March, 2007. University of the Hemispheres. Quito. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15502204>
- Cruz, J. (2016). *Emprendices*. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14976/RODRIGUEZ%20MORALESANGELA%20YOJANA2016.pdf?sequence=1>
- Escobar, E. (2020). *Comunicación organizacional, gestión administrativa en la productividad laboral de las Instituciones Educativas UGEL 05 - 2019*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/3iafsZY>
- Espejo, J. (2004). *Mejore las habilidades mentales*. Lima: San Marcos.
- Fernández, C., Hernández, R. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. (3ra. Ed.). México D.F.: McGrawHill.
- Fernández, J. (2003). *Relaciones interpersonales*. México D.F.: McGrawHill.



- Francisco López, José (15 de noviembre, 2019). Estadística descriptiva. Economipedia.com
- Garrido, F. y Putman, L. (2018). Comunicación Organizacional 2.0. De las Metáforas a la Pragmática. (2da ed.). Barcelona: Comuniteca 2018.
- García Ferrando, M. (1993). La Encuesta. En M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira (Comp.), El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación.
- Gómez, M. (2019). *Comunicación organizacional y productividad laboral en la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/3fvL9LB>
- Gómez, A. y Acosta, H. (2003). *Acerca del trabajo en grupos o equipos*. Acimed.
- Gordillo, A. (2015). *Comunicación y Educación en contextos mediados: Nuevos desafíos para la construcción y difusión del conocimiento*. Argentina: Universidad de la Frontera.
- Gutiérrez, A. (2017). *El clima laboral y el desempeño de los servidores del Servicio de Acreditación Ecuatoriano – SAE, Institución Pública*. (Tesis de licenciatura). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7467>
- Grimaldos, A., Ramírez, E. y Sánchez, H. (2018). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en cargos operativos de la empresa Restcafe S.A.S*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/6819>
- Huamán, M. (2018). *Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Sedapal, El Agustino 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/3fvLQEI>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista M. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Inga, L. (2020). *La comunicación integrada del marketing y la participación en el mercado de la empresa Tejicroch S.A.C., Ate 2020*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/3vAV9cj>
- Ikart, Emmanuel 2019 Survey Questionnaire Survey Pretesting Method: An Evaluation of Survey Questionnaire via Expert Reviews Technique Volumen 4 Asian Journal of Social Science Studies.

- Llanos, N. (2019). *Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en Lima, 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/3p069gS>
- Martínez, O. y Vergara, F. (2017). *Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de la empresa centro de servicio Haceb Cartagena*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cartagena, Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11227/5518>
- Mesones, R., y Santos, S. (2016). *relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral de la gerencia regional de educación de la libertad grell – 2015*. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe>
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. Madrid: Akal.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Palomino, M. y Peña, R. (2016). *El clima organizacional y relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y papelería Venoplast LTDA*. (Tesis de maestría). Universidad de Cartagena. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11227/3991>
- Rivera, A. (2017). *Efecto De la Carga de Trabajo En El Desempeño De Los Trabajadores*. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/16216>
- Robbin, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México D.F: Pearson Education.
- Rodríguez, A. (2010). *Métodos de investigación*. México: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Soria, M. (2004). *Relaciones Humanas*. México D.F.: Limusa.
- Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. México D.F.: Limusa.
- Usman, K. (2019). *Impact of organizational cultura, organizational communication and supervisor support on the job satisfaction of employees working in online IT based distance learning institutions of Pakistan*. Open Praxis, 11. Doi: <https://openpraxis.org/index.php/OpenPraxis/article/view/931>
- Werther, W. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. (6ta. Ed.). México D.F.: McGrawHill.

Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN –Managua en el período 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.

## **ANEXOS**



## ANEXO 1

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Comunicación Organizacional</b>	Castro y Martins (2010), la conceptualiza como aquella interacción que las instituciones establecen entre los trabajadores o colaboradores de una empresa, sin importar el nivel de los cargos laborales.	La medición de la variable fue realizada a través de la aplicación del cuestionario, en base a la escala de Likert (desde 1=completamente en desacuerdo hasta 5= completamente de acuerdo).	<b>Comunicación Interna</b>	Ascendente	1-3	Ordinal
				Descendente	4-6	
				Horizontal	7-9	
			<b>Comunicación Externa</b>	Relación con los proveedores	10-12	
				Interrelación con los usuarios	13-15	
				Relación con las entidades financieras	16-18	
Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Desempeño Laboral</b>	Castro (2016), el desempeño laboral es una valoración que se hacen los altos directivos al observar a los integrantes de su organización en el plano ejecutorio de sus actividades y ver si cumplen con los objetivos designados	La medición de la variable fue realizada a través de la aplicación del cuestionario, en base a la escala de Likert (desde 1=completamente en desacuerdo hasta 5= completamente de acuerdo).	<b>Ejecución de carga laboral</b>	Eficacia.	19-20	Ordinal
				Eficiencia.	21-22	
				Conocimiento de labores.	23-24	
			<b>Cooperación y trabajo en equipo</b>	Relaciones interpersonales.	25-26	
				Identificación con el equipo.	27-29	
				Empatía.	30-32	

## ANEXO 2 VALIDACIÓN DEL DOCUMENTO



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg.
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- I.3. Especialidad del experto:
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Calderon Alvarez Madelyn Margory Del Carmen

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					91
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					91
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					91
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					91
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					91
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				89	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					91
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>91%</b>

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Comunicación Organizacional

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

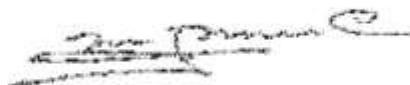
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

91%

Ate, 17 de abril del 2021



Firma de experto informante  
DNI N° 08437636

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV  
 I.3. Especialidad del experto:  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del Instrumento: Calderon Alvarez Madelyn Margory Del Carmen

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					89
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					89
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					89
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					89
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>89%</b>

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Desempeño Laboral

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	✓			
14	✓			

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:


¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

### IV. PROMEDIO DEVALORACION:

89%

Ate, 17 de abril del 2021



Firma de experto informante  
 DNI N° 08437636

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor(es) del instrumento: CALDERÓN ALVAREZ MADELYN MARGORY DEL CARMEN

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					93
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					92
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					86
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					92
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					92
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>88%</b>

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	I			
14		✓		
15	I			
16	I			
17	I			

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

**88%**

Lima, 23 de abril del 2021



Firma de experto informante  
 DNI N° 09499298

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor(es) del instrumento: CALDERON ALVAREZ MADELYN MARGORY DEL CARMEN

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					91
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					94
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					92
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					92
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					92
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					91
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>92%</b>

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

ITEM	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13				
14		✓		

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92%

Lima, 23 de abril del 2021



.....Firma de experto Informante.....

DNI N° 0949929

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ALONSO LÓPEZ ALFREDO
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor(es) del instrumento: CALDERON ALVAREZ MADELYN MARGORY DEL CARMEN

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.					84
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>88%</b>

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

88%



Lima, 23 de abril de 2021

-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 06814139

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ALONSO LÓPEZ ALFREDO
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor(es) del instrumento: CALDERON ALVAREZ MADELYN MARGORY DEL CARMEN

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

III. INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>88%</b>

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	✓			
14		✓		

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

88%

Lima, 23 de abril de 2021



Firma de experto informante  
DNI N° 08814139

## ENCUESTA VIRTUAL PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN: UNIVERSIDAD "CÉSAR VALLEJO"

En la investigación de "Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral" en la Unidad de Gestión Educativa Local-Huarmey, tiene como objetivo medir la relación de las variables estudiadas, así mismo agradecemos a cada uno de los colaboradores de la entidad por el apoyo y recalcar que este cuestionario es totalmente anónimo.

PRIMERA VARIABLE: Comunicación organizacional			
Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Tipo de escala
Comunicación Interna	Ascendente	01. ¿La información emitida por su Área sobre instrucciones para el trabajo, procesos, prácticas, entre otros, es dada con inmediatez y claridad?	<b>ORDINAL</b>  Escala de valoración: Likert  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		02. ¿Se da a conocer acerca de los instrumentos de gestión como el (MOF y ROF)?	
		03. ¿Su jefe inmediato practica una comunicación activa?	
	Descendente	04. ¿Hay una coordinación fluida y frecuente entre las distintas sub gerencias, sobre las actividades a realizar?	
		05. ¿En su área laboral se pone en práctica estrategias de comunicación tales como: ¿Reuniones grupales, buzones de sugerencia, presentaciones de quejas, entre otros?	
		06. ¿Se hace presente la retroalimentación?	
	Horizontal	07. ¿Comunica sobre el trabajo que ha realizado teniendo en cuenta su efectividad y eficiencia?	
		08. ¿Se interesa por resolver los problemas dentro del área que labora?	
		09. ¿Existe integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?	
Comunicación externa	Relación con los proveedores	10. ¿El manejo comunicativo con los proveedores es de manera eficaz?	
		11. ¿los canales de comunicación que se emplean son las adecuadas?	
		12. ¿Considera que la comunicación con los proveedores ayuda a mejorar el servicio?	
	Interrelación con los usuarios	13. ¿La comunicación con los usuarios es de manera clara, oportuna y precisa?	
		14. ¿Existe integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?	
		15. ¿El servicio que brinda al usuario, lo hace dentro de los plazos establecidos?	
	Relación con las entidades	16. ¿Usan plataformas financieras para brindar sus servicios?	
		17. ¿Usted está de acuerdo con la entidad financiera que trabajan?	
		18. ¿Cree usted que la institución se está beneficiando con las oportunidades que ofrece las entidades financieras?	




SEGUNDA VARIABLE: Desempeño laboral			
Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Tipo de escala
Ejecución de carga laboral	Eficacia	19. ¿Usted cumple con los objetivos, propuestos para su puesto de trabajo?	ORDINAL  Escala de valoración: Likert  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		20. ¿Cumple con las tareas y obligaciones en el tiempo que se le asignan?	
	Eficiencia	21. ¿En el cumplimiento de sus funciones usted optimiza el uso de sus recursos?	
		22. ¿Al momento de realizar las tareas asignadas, usted ahorra materiales que se utilizan para la ejecución de sus funciones?	
	Conocimiento de labores	23. ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo?	
		24. ¿En ocasiones tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento en el tema?	
Cooperación y trabajo en equipo	Relaciones interpersonales	25. ¿Converso con mis compañeros de trabajo, y entablo relaciones de amistad?	
		26. ¿Converso constantemente con mis compañeros de trabajo con el fin de mejorar mis actividades o agilizar procesos que involucran la participación de ellos?	
	Identificación con el equipo	27. ¿Colaboro espontáneamente con mi equipo de trabajo?	
		28. ¿Resuelvo dudas ante cualquier problema que se sucede?	
		29. ¿Me gusta participar frecuente mente, en los trabajos que se realiza en equipo?	
	Empatía	30. ¿Cuándo interactuó con mis compañeros de trabajo: ¿Me siento considerado (escuchado, entendido) por ellos?	
		31. ¿Escucho atentamente cuando un compañero de trabajo me conversa o me cuenta un problema?	
		32. ¿Cuando su compañero es reconocido por sus logros usted se alegra por él?	

# ANEXO 4 Matriz De Datos

Variable		COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL																	
Dimensiones		Comunicación Interna									Comunicación Externa								
Indicadores		Ascendente			Descendente			Horizontal			Relación con los proveedores			Interrelación con los usuarios			Relación con las entidades		
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18
PARTICIPANTES	1	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3
	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4
	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
	5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3
	6	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	1	4
	7	3	1	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	1	1	1
	8	5	3	3	3	3	2	5	5	4	3	4	3	5	5	5	1	1	3
	9	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	5	3	4	4	4	1	2	2
	10	3	1	3	1	5	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1
	11	4	3	5	4	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
	12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3
	13	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	1	2
	14	2	2	2	2	1	1	4	4	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3
	15	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
	16	4	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
	17	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4
	18	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2
	19	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	20	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
	21	2	2	3	3	4	3	4	4	2	4	4	5	4	4	4	1	1	1
	22	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	4	1	1	1
	23	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	1	1	1
	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
	25	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	1	4
	26	3	1	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	1	1	1
	27	5	3	3	3	3	2	5	5	4	3	4	3	5	5	5	1	1	3
	28	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	5	3	4	4	4	1	2	2
	29	3	1	3	1	5	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1
	30	4	3	5	4	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
	31	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3
	32	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	1	2
	33	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3
	34	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
	35	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4
	36	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
	37	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	5	3	4	4	4	1	2	2
	38	3	1	3	1	5	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1
	39	4	3	5	4	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
	40	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	Variable	DESEMPEÑO LABORAL														
2	Dimensiones	Ejecución de carga laboral						Cooperación y trabajo en equipo								
3	Indicadores	Eficacia		Eficiencia		Conocimiento de		Relaciones		Identificación con el equipo			Empatía			
4	Preguntas	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	
5	PARTICIPANTES	1	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
6		2	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5
7		3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5
8		4	4	4	4	5	5	2	4	4	5	4	5	4	5	5
9		5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
10		6	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	3	5	5
11		7	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	3	4	4	5
12		8	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5
13		9	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	5
14		10	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5
15		11	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
16		12	4	4	4	4	4	2	5	5	3	3	4	4	4	4
17		13	4	4	5	4	4	3	2	3	5	3	5	3	5	5
18		14	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	4	5	4	5
19		15	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
20		16	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5
21		17	4	5	4	4	5	2	5	5	5	4	4	4	5	5
22		18	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
23		19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24		20	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5
25		21	4	4	5	5	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4
26		22	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
27		23	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
28		24	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
29		25	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	5
30		26	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5
31		27	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
32		28	4	4	4	4	4	2	5	5	3	3	4	4	4	4
33		29	4	4	5	4	4	3	2	3	5	3	5	3	5	5
34		30	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	4	5	4	5
35		31	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
36		32	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
37		33	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5
38		34	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5
39		35	4	4	4	5	5	2	4	4	5	4	5	4	5	5
40		36	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
41		37	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	3	5	5
42		38	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	3	4	4	5
43		39	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5
44		40	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
45																
46																

## ANEXO 5 Autorización de aplicación del instrumento

		Ministerio de Educación	Gobierno Regional de Huancayo	Dirección Regional de Educación de Huancayo	
---	---	-------------------------	-------------------------------	---	---

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Huancayo, 04 de mayo de 2021

**OFICIO N° 151-2021-DREA-UGEL-HY-AAD-J**

Sra.  
Madelyn Calderón Álvarez  
Estudiante de la Universidad "Cesar Vallejo"  
Presente.

Asunto : Autoriza Encuesta Virtual

Ref. : Expediente N° 2208-2021


.....

Es grato de dirigirme usted, para expresarle mi cordial saludo, y en atención al documento de la referencia, mi Despacho AUTORIZA realizar la encuesta virtual, sobre Tema de Investigación "Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral". Por lo que se brindará las facilidades del caso a los trabajadores de nuestra entidad con el fin de lograr la recolección de datos para su trabajo de investigación.

Por lo tanto, de haber alguna coordinación al respecto quedamos atentos a fin de que se ejecute el mismo.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

  
  
D.R. Huancayo del Gobierno Regional de Huancayo  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN  
HUANCAYO

BUGLADOC  
JADOCHE  
Sec.mep



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del asesor**

Yo, CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, HUARMEY 2021; del (los) autor(es) CALDERON ALVAREZ MADELYN MARGORY DEL CARMEN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 12 de junio de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO DNI: 06614765 ORCID: 0000-0003-1317-6008	