



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores
del Centro Médico Especializado Villa - Huaraz – 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Guadalupe Jennifer Barreto Soto (ORCID: [0000-0003-0475-0717](https://orcid.org/0000-0003-0475-0717))

Jheniffer Stephanía Nuñez Quito (ORCID: [0000-0002-1896-0654](https://orcid.org/0000-0002-1896-0654))

ASESOR:

Mg. Sonia Magali Núñez Puse (ORCID: [0000-0001-9648-8108](https://orcid.org/0000-0001-9648-8108))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

HUARAZ - PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a Dios, por haberme dado la fuerza y haber fortalecido mis deseos de culminar con éxito mis estudios.

A mi madre Eufrosina y mi tío Walter, por haberme apoyado incondicionalmente en todo este proceso.

A mi hijo Sergio, por haber llegado a mi vida a inspirarme en ser mejor y enseñarme a que los sueños se pueden hacer realidad.

A mis abuelitos en el cielo Alejandro y Genara que siempre anhelaron verme profesional.

(Jheniffer, Nuñez)

Va dedicado a mis padres, que siempre me motivaron a seguir adelante.

A mi hija Valentina porque ella es el motivo de mi vida, mi orgullo de ser y lo que seré, fue mi inspiración para día a día salir delante.

A mi pareja, Celim que siempre me motiva a ser mejor persona y cumplir mis sueños.

(Guadalupe, Barreto)

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por haber contribuido en mi formación profesional, a mi asesora Mg. Sonia Nuñez, quien estuvo en todo momento apoyándome con su experiencia académica.

Al Centro médico Villa, por haber aceptado ser parte de este proyecto.

(Jheniffer, Nuñez)

Primeramente, agradezco a Dios por darme la vida y seguir mis pasos cada día, por darme buena salud.

A mis maestros por sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente.

También agradezco a mis padres que me apoyaron durante este proceso.

A mi pareja, que siempre estuvo incondicionalmente apoyándome.

Al Centro médico Villa por las facilidades brindadas.

(Guadalupe, Barreto)

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 01. Calificación de género del centro médico especializado Villa.....	21
Tabla 02. Determinar la relación que existe entre comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores del Centro médico especializado Villa 2021.....	22
Tabla 03. Determinar la relación que existe entre comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores del Centro médico especializado Villa 2021.....	24
Tabla 04. Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores del Centro médico especializado Villa 2021.....	26
Tabla 05. Determinar la relación que existe entre desempeño laboral y la motivación de los colaboradores de Centro médico especializado Villa 2021.....	28

Índice de Gráficos y figuras

Figura 01. Género de los colaboradores del Centro médico especializado Villa	21
Figura 02. Niveles de las preguntas (3, 10, 14 y 28) referidos a indicar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro médico especializado Villa	23
Figura 03. Niveles de las preguntas (2, 9, 19 y 20) referidos a indicar la relación que existe entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de los colaboradores del Centro médico especializado Villa	25
Figura 04. Niveles de las preguntas (1, 7, 15 y 25) referidos a indicar la relación que existe entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores del Centro médico especializado Villa	27
Figura 05. Niveles de las preguntas (4, 17, 22, 30) referidos a indicar la relación que existe entre el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores del Centro médico especializado Villa.....	29

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del centro médico especializado Villa.

El estudio desempeñado fue de enfoque cuantitativo, el cual estuvo apoyado de un análisis estadístico, fue de tipo descriptivo simple con un diseño no experimental, ya que no se manipuló ninguna variable. La población estuvo constituida por 30 colaboradores del centro médico, así mismo la muestra estuvo conformada por la misma cantidad, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento, el cuestionario. Los resultados alcanzados ayudaron a establecer que dentro de la empresa hay una buena conexión entre los directivos y colaboradores, permitiéndose de esa manera resolver algunas dificultades que puedan presentarse en conjunto, además los colaboradores comparten sus aprendizajes, encaminando a todos, de este modo, a la integración y a un mayor compromiso de trabajo, aumentando su productividad, en conclusión podemos afirmar que, efectivamente, existe una relación positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del centro médico especializado Villa.

Palabras clave: Comunicación interna, Desempeño laboral, Productividad

ABSTRACT

The present research study had as an objective to specify the relationship that exists between the internal communication and the work performance of collaborators in the Villa specialized medical center.

The developed study which was of a quantitative approach, and was supported in a statistical analysis, was of a simple descriptive type with a non experimental design, since no variable was manipulated.

The population was composed of 30 collaborators from the medical center, along this same lines the sample was comprised of the same quantity, the technique used was the survey, and as an instrument the questionnaire.

The results achieved helped to determined that within the company there is a good connection between the directors and collaborators, allowing in this way to resolve together any difficulties that may present themselves; along this same lines the collaborators share their learnings, guiding the way for all towards integrations and a bigger commitment at work, increasing productivity, in conclusion we may affirm that effectively there exists a positive relationship between the internal communication and work performance of the Villa specialized medical center collaborators.

Key words: Internal communication, Work performance, productivity

I. INTRODUCCIÓN

En pleno siglo XXI es una obligación contar con un clima organizacional óptimo en toda empresa, este, va a generar un ambiente de trabajo adecuado, el cual será de vital importancia para el buen desempeño laboral de sus colaboradores, ya que la competitividad en todos los mercados a nivel mundial crece cada día, como lo menciona el Psicólogo Zúñiga (2017), en la revista Portafolio de Colombia, afirma que dentro de una empresa, es necesario identificar a algunos trabajadores que puedan influir negativamente en los demás, provocando inseguridad y conflictos internos que afecten la productividad de la organización, es por ello que muchos directivos deben de tener las herramientas necesarias para enfrentar situaciones que provoquen un bajo desempeño. Por ende, es primordial un ambiente sano, en donde puedan fluir las ideas, las opiniones y exista una buena comunicación, ya sea desde la cúspide de la pirámide organizacional hacia la base, o viceversa. Ello predispone a obtener logros y metas planteadas en un mundo que cambia constantemente.

Según la investigadora Gómez (2017), en el blog de la Escuela de Organización Industrial (EOI), mencionó que existen estudios el cual evidenciaron que el desempeño de uno de cada seis colaboradores es deficiente. Por ello planteó que todos los que tengan a su cargo la conducción de una empresa asuman un papel activo en la dirección del personal de baja productividad. Mencionó, además, que estos no cumplen su trabajo de manera permisible, afectando negativamente a los mismos y el ambiente laboral.

El gran problema con la mayoría de las organizaciones y empresas en el Perú es que la cúpula gerencial tiene la costumbre de perder interés en entablar una relación cercana con los colaboradores, sin duda, un factor clave para influenciar positivamente en el desempeño laboral, es la motivación; es en este punto donde el colaborador puede relacionarse y obtener satisfacción

propia, gracias a esto, descubre sus propios desafíos y pone sobre la mesa sus capacidades para mostrar su talento. De esta forma las organizaciones crecen y muestran dentro de ellas grandes equipos laborales, capaces de competir en diversos ámbitos y ocupar lugares de primer nivel, es por eso que es vital que se reconozca al trabajador como parte importante de la misma y que sea un firme representante de la empresa, con confianza y libertad para un desempeño laboral eficiente y activo. Refiriéndose específicamente a la ciudad de Huaraz, este problema también es latente, causando una pérdida de dinero y tiempo; además de afectar el rendimiento en el desempeño laboral de los trabajadores.

La formulación del problema es: ¿Cuál es la relación que muestra la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Centro médico especializado Villa?

La justificación de este estudio radica en tener más en cuenta la importancia de la comunicación interna y el clima que este genera en una empresa u organización, ya que va a condicionar la productividad de los colaboradores, saberlo, no solo es una obligación, sino también parte de la responsabilidad social en una comunidad que intenta salir adelante, es mediante ella que las personas logran el entendimiento, la coordinación y la cooperación que posibilitan el buen desempeño laboral, el crecimiento y el desarrollo de las organizaciones. Es por este motivo que el presente estudio de investigación toma gran relevancia en el interés social, puesto que, si las empresas mejoran su productividad, Huaraz también lo hará; de esta manera no se puede pasar por alto un tema de tan importante trascendencia.

Seguidamente se plantearon los siguientes objetivos, empezando por el objetivo general que se basó en determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro médico especializado Villa.

Objetivos Específicos: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de los colaboradores del Centro médico especializado Villa, determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores del Centro médico especializado Villa y determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores del Centro médico especializado Villa.

Mencionando específicamente a la empresa Centro médico especializado Villa, se tiene a una clínica de alta demanda, es por ello que se prestará mayor atención a la comunicación interna que se tiene en esta organización, se atenderá el desempeño laboral de sus colaboradores, puesto que sería un gran acierto que el buen ejemplo dado por esta empresa se repitiera en muchas otras. Esto conllevaría a una gran mejora en el sector administrativo de la mayor parte de entidades privadas en la ciudad.

Hipótesis general: Sí hay una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores en el Centro médico especializado Villa.

Hipótesis Específicos: Sí hay una relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de los colaboradores en el Centro médico especializado Villa, sí hay una relación significativa entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores del Centro médico especializado Villa y sí hay una relación significativa entre el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores del Centro médico especializado Villa.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, Miranda (2019), en su estudio “Beneficios sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de una concesionaria de autos en Villahermosa, Tabasco”. tuvo como objetivo analizar los beneficios sociales que brinda la concesionaria y su impacto en la satisfacción laboral de sus colaboradores, con el fin de motivar, evitar las renunciaciones y estimular a los colaboradores, así mismo mejorar la productividad. Se ha manejado un enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio descriptivo, no experimental, transaccional, realizando un censo estadístico con 86 colaboradores, en la presente investigación pudimos descubrir que los beneficios sociales son propicios para atender las diversas necesidades tanto personales como laborales, por esta razón se obtiene un buen desempeño laboral y de igual manera una conexión importante para lograr los objetivos de la empresa y la permanencia de los colaboradores.

Castellón (2017), en el proyecto de tesis “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa” menciona que sus objetivos son describir la naturaleza de la organización, identificar el trabajo involucrado y estimar la conexión que pueda haber entre la cultura organizacional y el trabajo del profesorado de varios departamentos. El desarrollo de este estudio considera un sistema computacional acompañado de análisis computacionales y cognitivos, tiene una muestra de 59 colaboradores. Los resultados mostraron que el ambiente laboral era un estado de optimismo: comodidad y dedicación, frescura y poca distancia. Por tanto, mejorar el entorno organizacional tiene ventajas y desventajas que repercutirán positivamente en la capacidad de los docentes para el desempeño de sus funciones.

Santamaría, Cruz (2017), en su proyecto “La comunicación interna para el mejoramiento de la productividad de Industrias Catedral S. A. de la ciudad de Ambato”, Se recomienda enfocarse en el análisis de situaciones de comunicación interna que afectan la productividad, la visión de transmisión y los principios que aseguran resultados de operación eficientes y aumento de productividad, planificación, monitoreo y enfoque. El levantamiento de área se realizó a través de una encuesta realizada al personal gerencial y operativo, la verificación de las predicciones se realizó mediante la chi-cuadrado y comunicación de Spearman, obteniendo un valor entre 1.00 y 1.00, con correlación positiva. Las comunicaciones internas de Industrias Catedral S.A. se hizo a través de discusiones cara a cara, exponiendo contradicciones y falsos rumores sobre alta productividad. Por ello, es recomendable utilizar un sistema interno de comunicación eficiente para proteger a los empleados. Basado en la decisión tomada para reducir la incertidumbre y evitar falsas alarmas tanto como sea posible.

Miranda (2018), en su proyecto de investigación “Modelo de sistema de evaluación de desempeño en los entes de seguridad social: caso Caja Nacional de Salud” tiene como objetivo plantear estrategias de solución que le facilite cambiar la situación actual, para ello se implementó un informe estadístico el cual arrojó que el universo contaba con 124 colaboradores administrativos de la Regional de la ciudad de La Paz y como muestra se obtuvo 94 trabajadores que sirvió para el proyecto realizado, se deduce que el marco laboral de la organización se ubica en un margen de estimación con respecto a los colaboradores, como aceptable, así mismo no se distingue las técnicas oportunas de evaluación del desempeño laboral que consoliden el sistema de RR.HH con la finalidad de motivar y generar compromiso de parte del personal con los objetivos de la organización.

En Perú, Montes (2019), en su proyecto “Comunicación interna y estrés laboral en fava equipamientos SAC”, tuvo como finalidad principal evidenciar que relación existe sobre la comunicación interna y el estrés laboral, teniendo como población a 50 colaboradores, con una muestra censal, usando el programa de escala Likert como instrumento de recolección de datos, la investigación viene a ser descriptivo correlacional utilizando el diseño no experimental con un corte transversal, el investigador llega a la deducción de que efectivamente la comunicación interna mantiene relación con el estrés laboral de manera positiva.

El autor Revilla (2017), en su estudio “Incentivos laborales y su relación con la productividad de los colaboradores de la Empresa Tecnológica Textil S.A, S.J.L, año 2017”, su propósito fue determinar la relación entre los incentivos laborales y la productividad de la empresa, su población fue de 30 trabajadores, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, los datos obtenidos fueron procesados al programa estadístico SPSS, el instrumento se efectuó por medio de validación a juicio de expertos, llegando a la conclusión que ambas variables presentan una relación positiva.

En cuanto a Castillo (2017). En su pesquisa “Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores – Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017”, su objetivo primordial fue determinar la influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de dicha institución, se tomó como muestra a 30 clientes, utilizando el censo para aplicarlo a 30 colaboradores, el cual para la recolección de datos fue utilizada la encuesta y como instrumento el cuestionario de tipo Likert, usando el programa SPSS para el procesamiento de los datos, finalmente se llegó a la conclusión de que sí hay una conexión muy significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate - 2017.

En el artículo de Charry (2018). “La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público”, tuvo como objetivo principal instaurar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional, se tomó una muestra de 200 colaboradores, siendo una investigación cuantitativa de diseño no experimental, se utilizó la encuesta como instrumento, concluyendo que si hay una gran relación altamente positiva entre la comunicación interna y el clima organizacional.

López (2017). En su artículo titulado “Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional en la Municipalidad de Chaclacayo”, su objetivo fue precisar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional, la investigación fue básica, con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental con corte transversal, se utilizó la encuesta como instrumento que fue validado por expertos, se adquirió una muestra de 156 colaboradores, la conclusión es que hay una relación positiva entre las variables.

Por otro lado, Murrieta (2019), tiene como objetivo en su investigación “Comunicación interna y toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte”, precisar la relación que hay entre la comunicación interna y la toma de decisiones, su investigación es de tipo aplicado de diseño no experimental con corte transversal, con un nivel descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, tomando como muestra a 40 colaboradores, usando el cuestionario para la recolección de datos, llegando a la deducción de que existe una coherencia muy significativa con respecto a las variables mencionadas.

Según Linares (2017), en su análisis “Motivación laboral y desempeño laboral en el Centro de Salud Huayrona”, tuvo la intención de fijar la relación que hay entre motivación y desempeño laboral, realizando la investigación de forma descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte

transversal, usando como población a 48 colaboradores, aplicando un Test de motivación y desempeño laboral como instrumento para la medición, llegaron a la conclusión de que ambas variables tienen una relación altamente positiva.

En el artículo de Huamán (2020). “Autoestima y desempeño laboral de las enfermeras del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao”, el objetivo de la investigación fue establecer la relación que hay entre autoestima y desempeño laboral, siendo un estudio básico correlacional con enfoque cuantitativo, de diseño transversal y no experimental, se tomó una muestra de 165 enfermeras, se llegó a la conclusión de que la autoestima en los colaboradores es buena, la cual mejora de manera significativa en el desempeño laboral.

Bances (2016), en su estudio “Influencia del desempeño laboral en la mejora continua de los colaboradores de la Empresa “Rimac Seguros”, San Isidro”, el objetivo principal es de qué manera influye el desempeño laboral en el progreso constante de los trabajadores, teniendo como muestra a 25 colaboradores, utilizando el Software SPSS para la recolección de datos, obteniendo como resultado que el desempeño laboral influye significativamente al mejoramiento continuo de los trabajadores.

En el ámbito local, Córdova (2019). En su tesis “Comunicación interna y su relación con la identidad corporativa del personal administrativo de la UNASAM”, sostiene que el objetivo primordial es precisar la relación que hay entre comunicación interna y la identidad corporativa, teniendo como muestra a 169 colaboradores, con orientación cuantitativa, no experimental de corte transversal descriptivo, concluyendo que no hay una buena conexión entre la comunicación interna y la identidad corporativa debido a muchas barreras que hay en dicha universidad.

La autora Ángeles (2018), en su investigación “Relación entre la comunicación interna y la motivación laboral del área administrativa en la IEP “LA SALLE”, Tingua”, el propósito de la investigación fue determinar la existencia de una relación entre sus dos variables, teniendo como muestra a 48 trabajadores, usando como investigación de tipo aplicada, con carácter cuantitativo correlacional y un diseño no experimental, para la recopilación de información se utilizó el cuestionario, concluyendo que efectivamente se encontró una conexión positiva entre esas dos variables.

Sanchez (2020), en su estudio “Gestión administrativa y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Carhuaz”, menciona que la problemática es la pésima imagen en la gestión administrativa y cómo los trabajadores demuestran su desempeño en dicha municipalidad, teniendo como objeto de estudio instaurar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, utilizando el diseño de investigación no experimental correlacional, con enfoque cuantitativo, teniendo una población de 40 colaboradores, la técnica que se utilizó es la encuesta y como instrumento el cuestionario, obteniendo el resultado de que existe una correlación significativa y considerable entre la gestión administrativa y el desempeño laboral.

En cuanto a la descripción de las teorías de nuestras variables, tenemos en primera instancia a Andrade (2005), en su libro “comunicación organizacional Interna: procesos, disciplina y tácticas”, nos dice que la comunicación interna es una serie de actividades efectuadas por la empresa, con el fin de conservar los buenos vínculos, ya sea medios que motiven, informen e integren a los miembros contribuyendo al logro de sus objetivos dentro de la organización.

Dolphin (2005), en su libro “Fundamentals of Corporate Communications”, afirma que la comunicación interna se puede describir como la relación que hay entre todos los miembros dentro de la organización, desde la gerencia hasta el último colaborador que existe en las diversas áreas, con el fin de rediseñar la empresa y organizarse en sus actividades diarias. La comunicación a menudo se refleja por las normas, valores y culturas organizacionales.

Por otro lado, Brandolini, Gonzáles (2009). En su libro “Comunicación Interna”, define a la comunicación interna como un instrumento de gestión que también se puede entender como una técnica, donde la prioridad es buscar la comprensión y eficacia de los mensajes, buscando producir un ambiente de productividad, de armonía y participación, ante ello el autor hace mención de los factores que conforman la comunicación las cuales son:

- Comunicación descendente: es aquella comunicación que se produce entre la alta dirección hacia los trabajadores, tiene como objetivo que todos los miembros entiendan cuales son las metas de la organización, logrando la confianza, participación, liderazgo, fortaleciendo y facilitando la comunicación.

- Comunicación Ascendente: Hace referencia a la comunicación que se tiene de parte de los colaboradores hacia la alta dirección, teniendo la opción de manifestar sus sugerencias y opiniones acerca de la labor que realizan, con el objetivo de que los colaboradores se sientan identificados aflorando su potencial.

- Comunicación Transversal: en este punto la comunicación se da entre las diferentes áreas de la organización, es decir, que la comunicación se produce entre los miembros del nivel superior y los miembros de nivel inferior estableciendo mayor confianza, teniendo como propósito, fomentar el trabajo en equipo, aumentar la productividad, creatividad, competitividad e innovación.

Según Smidts, Pruyn, Riel (2001). Mencionan en su artículo “The impact of employee communication and perceived external prestige on organizational identification”, que la comunicación interna es un factor que contribuye al prestigio externo y cuando esa imagen externa es positiva, los empleados experimentan un mayor sentido de identificación con la organización.

Con respecto a nuestra segunda variable para el autor Robbins (2009), el desempeño laboral es el nivel en el cual una persona conecta, contribuye con la organización, y evalúa el desempeño como un placer básico.

De acuerdo con Dessler, Varela (2011). En su libro "Administración de recursos humanos". Nos dice que el desempeño laboral es el proceso que va a unir los planteamientos de los objetivos, la evaluación del desempeño y el desarrollo de un sistema común. Teniendo como meta principal asegurar que el desempeño de los colaboradores avale o respalden las metas planteadas por la organización. La característica del desempeño es que va a medir de manera determinada la evaluación, la retroalimentación, el establecimiento de estándares y la capacitación que tenga el trabajador.

Según el autor el desempeño laboral presenta las siguientes dimensiones:

- Comunicación: las organizaciones emplean diversas herramientas para poder mejorar la comunicación y fortalecer las relaciones entre los miembros de la empresa, utilizando correos electrónicos o páginas web, con el fin de que estén informados de todo lo que suceda, generando mayor comunicación, integración y una buena relación entre los gerentes y colaboradores en la organización.

- Trabajo en equipo: las empresas hoy en día confían más en el trabajo en equipo, por lo que el autor considera poner en marcha planes de incentivos que promuevan o impulsen el trabajo en grupo y puedan mostrar mejores resultados en sus respectivas áreas, siendo posteriormente bien retribuidos.

- Logros de Resultados: viene a ser el desempeño y superación que cada uno de los colaboradores desarrolla junto con la organización para llegar al objetivo trazado. Es por ello que, la orientación al logro requiere definir objetivos claros y concisos que puedan facilitar el éxito.

Mientras que en su libro “Desarrollo de habilidades directivas” Whetten y Cameron (2005). Exponen que el desempeño laboral es la consecuencia de la experiencia que se desarrolla en base a la motivación. La experiencia es el fruto de la capacidad obtenida por el adiestramiento y los medios; y la motivación es el resultado que se genera gracias a la aspiración y compromiso. Un buen desempeño prominente en cualquier área de la organización es consecuencia de aplicar todos los componentes indispensables antes mencionados”.

En contraste con las definiciones estrictamente conductuales del desempeño laboral, Motowidlo, Borman y Schmit (1997), dicen que, más que únicamente los comportamientos en sí mismos, el desempeño son comportamientos con un aspecto evaluativo.

Hablando del marco conceptual tenemos:

Liderazgo: Para Robbins (1999), el liderazgo tiene la facultad de influir en un equipo para que puedan lograr las metas planteadas. Para el autor existen 3 tipos de liderazgo:

- Liderazgo primario: está enfocado en las tareas y logro de metas
- Liderazgo orientado a las personas: Crea las buenas relaciones en el grupo
- Liderazgo orientado al desarrollo: Está relacionado al estímulo y al experimento

Productividad: Según Chiavenato (2009), para determinar la motivación de una persona para poder producir, se requieren de tres factores importantes: las metas personales, la relación que existe entre la buena productividad y la obtención de logros personales y distinguir el talento personal para contribuir en la propia productividad.

Compromiso: Para los autores Porter y Lawler (1965), en su libro "Properties of organization structure in relation to job attitudes and job behavior". Manifiestan que es el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la compañía, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y sus valores.

Competitividad: Para Mertens, L. (2000), expresa que es la capacidad que tiene un colaborador para desempeñar sus funciones productivamente, con el fin del lograr los requerimientos de calidad esperados por la organización. El autor también menciona que estas capacidades se obtienen con el desarrollo de sus conocimientos, destrezas y aptitudes.

Retroalimentación: Para Ávila (2009). Es el mecanismo que se utiliza con el fin de compartir todas las inquietudes y sugerencias, con el objetivo de mostrar y mejorar su desempeño en el futuro, así como elevar sus habilidades y fomentar la reflexión.

Participación: Robirosa (1990), nos dice que la participación es compartir algo con otras personas, es decir, repartirse y formar parte activamente en las responsabilidades y obligaciones, en pocas palabras es un compromiso.

Para la autora, la participación integra 3 aspectos que son: Ser integrante, asumir un rol y por último influir en parte de la acción.

Trabajo en Equipo: El autor Ceneval (2006), menciona que el trabajo en equipo es el resultado de formar, incorporar la ayuda de terceros, con el fin de intercambiar ideas para el logro de metas, fomentando la colaboración, manteniendo la armonía dentro del equipo, congruencia, energía y ánimo del grupo.

Motivación: para el autor Maslow (1991), alega que la motivación es el impulso que tiene el ser humano para complacer sus necesidades, reduciendo su tensión, dicho autor divide en 5 estas necesidades:

- Necesidad de seguridad
- Necesidad de autorrealización
- Necesidades fisiológicas
- Necesidad de reconocimiento
- Necesidad de seguridad

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

- **Tipo de investigación:**

Bernal (2006). Expone que una investigación de tipo descriptivo, es donde se van a identificar los hechos, características, reseñas o la razón del motivo de las situaciones.

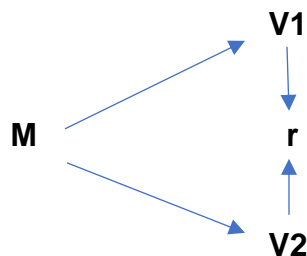
El tipo de investigación que se realizó en este estudio fue descriptivo simple.

- **Diseño de investigación:**

Esta investigación fue de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010). Mencionan que el enfoque cuantitativo ayuda a identificar y formular un problema a investigar, recolectando información sobre el tema, enfocados en la medición numérica y estadístico, con el fin de comprobar una Hipótesis.

Relación de Variables:



Donde:

M = Muestra

V1 = Comunicación Interna

V2 = Desempeño Laboral

O = Observación de las variables

r = relación

3.2. Variables y Operacionalización

Comunicación interna: Según Chiavenato (2009). Afirma que la comunicación interna es una serie de acciones destinadas a compartir, intercambiar y comprender la información. Asimismo, el autor refiere que la comunicación es la encargada de organizar las acciones que realizan los seres humanos. Además, se concibe como una competencia básica para el desarrollo de las demás competencias que implica cualidades a nivel sintáctico, semántico, emocional, social y personal.

Nuestra primera variable en esta investigación viene a ser la comunicación interna, el cual el autor Brandolini junto a Gonzales nos da mención de la definición de dicha variable y las dimensiones a utilizar con sus respectivos indicadores, tales como: Liderazgo, participación, compromiso, confianza, retroalimentación, trabajo en equipo, competitividad y creatividad.

Desempeño Laboral: Campbell (1990). Expone que el desempeño laboral se define en hechos y conductas destacadas a los objetivos de una organización la misma que incluye los comportamientos de los colaboradores que son productivos y los que no, que van a contribuir o restar valor a los objetivos de una empresa.

En esta investigación, la segunda variable viene a ser el desempeño laboral, en el cual el autor Dessler junto a Varela hacen mención de las dimensiones e indicadores a usar tales como: integración, identidad, comprensión motivación, productividad, logro de objetivos y crecimiento.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Para Palella y Martins (2008). Nos dice que la población viene a ser un grupo de sujetos de las cuales se desea conseguir los datos respectivos para así poder generar deducciones. En la investigación, la población está conformada por los colaboradores del Centro Médico los cuales son 30.

Muestra:

Según Tamayo y Tamayo (2006). Expresa que la muestra es el conjunto de intervenciones que se van a realizar con el fin de examinar la estructura de determinados caracteres en la totalidad de un universo poblacional. La muestra del estudio está conformada por los 30 colaboradores que componen la población ya que es manejable para los investigadores y se puede emplear los instrumentos con mayor facilidad.

3.4. Técnicas e Instrumento de recolección de datos

Técnica:

Para Arias (2006). Son las diferentes formas de adquirir información, el autor menciona que el instrumento es el recurso que se utiliza para recolectar y reunir datos. En el estudio se empleó como técnica, la encuesta, con el fin de investigar y obtener las opiniones de los colaboradores del centro médico.

Instrumento:

Según Arias (2006). Son los diferentes métodos de recopilar información, el autor expresa que los instrumentos son los recursos materiales que se usan para el almacenamiento de datos. En esta investigación se ejecutó un cuestionario, el cual ayudó a recoger todas las opiniones de los colaboradores.

Validez:

Está referido al grado en que un instrumento va a medir las variables que se desea indagar. Para Chávez (2001). La validez es la eficiencia con el cual un instrumento va a medir lo que se requiere.

La validez por constructo para esta investigación, se realizó acudiendo en primera instancia a bases teóricas que tengan relación con los indicadores de nuestras variables de comunicación interna y desempeño laboral, seguidamente se formularon las preguntas para cada indicador, los cuales procuramos buscar la correlación correspondiente entre ellas.

Los instrumentos de cada investigación realizada, pasaron por un proceso de evaluación, los cuales fueron revisados por expertos, esto, permitió obtener un análisis sistemático para verificar si el instrumento se encuentra diseñado correctamente. Este estudio ha sido revisado por tres expertos de la carrera de Administración, cuya conclusión nos lleva a determinar que el instrumento fue realizado de manera eficiente.

Confiabilidad:

El autor Egg (2002). Refiere que la confiabilidad es la veracidad con el cual un instrumento va a medir lo que se desea difundir. En la presente investigación, se realizó una prueba piloto para poder conseguir la confiabilidad del instrumento, aplicándose a 10 colaboradores que no pertenecen al campo del estudio, pero presentan similitud, comprobando las opiniones concedidas en el programa estadístico SPSS, obteniendo el alfa de Cronbach para la fiabilidad del instrumento, superando el valor mínimo de 0.70, eso significa que es apto para ser aplicado en este estudio.

3.5. Procedimientos

Este estudio comienza con el hallazgo de la problemática, y continua con la identificación de las variables que se va a investigar, siendo la comunicación interna y desempeño laboral, además de ello se tiene la elaboración de los instrumentos que se aplicó a los sujetos que integran la prueba piloto, cruzando por el proceso de validez antes de ser aplicado, luego de la aplicación realizada se estableció la base de datos, pasando por el programa estadístico SPSS, adquiriendo el alfa de Cronbach y verificar la fiabilidad del instrumento y pueda ser empleado en el estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Para realizar este análisis de datos se consideró utilizar el programa SPSS, colocando a dicho programa, las opiniones obtenidas por los colaboradores que conforman la prueba piloto realizada, llegando a conseguir la fiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach, superando el valor mínimo y listo para ser aplicado en el presente estudio.

3.7. Aspectos éticos

En primera instancia se tiene al consentimiento informado, el cual consistió en explicar a los colaboradores que conformaron la prueba piloto, con la finalidad de obtener la fiabilidad del instrumento y aplicarlo al estudio.

La segunda instancia es la consideración, ya que no se manipularon las respuestas dadas por las personas que conforman la prueba piloto, de igual modo existió en todo momento el respeto de cada una de las opiniones.

Finalmente se obtiene la autenticidad, ya que se ha respetado en todo momento los derechos de autor, avocando fuentes, como artículos, revistas científicas, libros digitales y físicos, utilizando correctamente las normas APA para este estudio; así mismo utilizamos el programa TURNITIN que se encarga de medir la autenticidad de los estudios realizados.

IV. RESULTADOS

Tabla 01. Calificación, de género del Centro médico especializado Villa

GÉNERO	F	%
Femenino	19	63.3
Masculino	11	36.7
TOTAL	30	100.0

Elaboración Propia

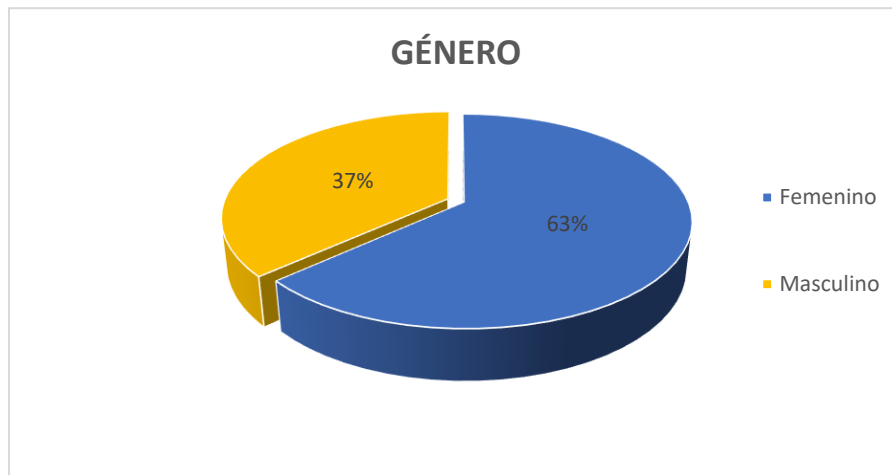


Figura 01: Género de los colaboradores del Centro médico especializado Villa.

Interpretación: En este gráfico podemos observar que en la empresa Centro médico especializado Villa, que, de 30 colaboradores, 19 son de sexo femenino representado por un 63%; el cual se pudo determinar que las mujeres son más participativas, mientras que 11 de ellos, son varones representados por un 37%, el cual pudimos determinar que no son muy comunicativos.

Para cumplir con el objetivo general, el cual fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro médico especializado Villa, se estableció lo siguiente:

Tabla 02. Calificación de los colaboradores del Centro médico especializado Villa, para poder lograr este objetivo, se plantearon 4 ítems los cuales fueron: (3 – 10 – 14 – 28), referidos a indicar la relación que tienen con nuestro objetivo general.

PREGUNTAS	NIVEL	f	%
Pregunta 3	Bueno	14	46.7
	Regular	16	53.3
	Malo	0	0
	TOTAL	30	100.0
Pregunta 10	Bueno	26	86.7
	Regular	4	13.3
	Malo	0	0
	TOTAL	30	100.0
Pregunta 14	Bueno	5	16.7
	Regular	25	83.3
	Malo	0	0
	TOTAL	30	100.0
Pregunta 28	Bueno	6	20.0
	Regular	20	66.7
	Malo	4	13.3
	TOTAL	30	100.0

Elaboración Propia

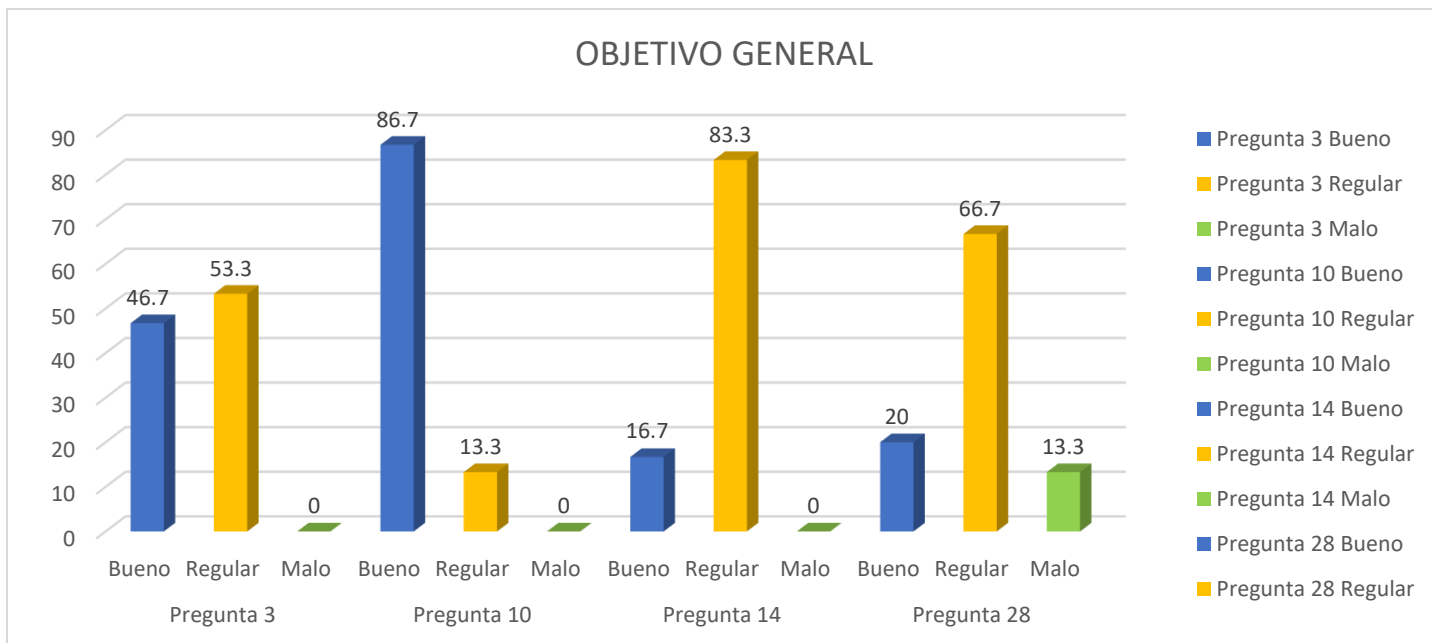


Figura 02: Niveles de las preguntas (3, 10, 14 y 28) referidos a indicar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro médico especializado Villa.

Interpretación: Se observa en la tabla que para la pregunta 3, 14 colaboradores, el cual representa un 46.7%, determinaron como bueno, que las experiencias laborales son compartidas para el aprendizaje de todos, mientras 16 de ellos, es decir el 53.3%, lo definieron como regular, esto significa que sí existe un aprendizaje compartido, lo cual conlleva a un buen desempeño laboral; en cuanto a la pregunta 10, 26 colaboradores, representado por un 86.7%, calificaron como bueno, que el colaborador entiende claramente las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo, para la pregunta 14; un 83.3%, el cual representa a 25 colaboradores, calificaron como regular que los directivos están prestos a resolver los problemas y excepciones conjuntamente con el personal, de igual manera en la pregunta 28; el 66.7%, que vienen a ser 20 colaboradores, coincidieron en la calificación, que regularmente se promueven reuniones entre todas las demás áreas de trabajo para proponer mejoras en el manejo de la información. Se concluyó que la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral, es usualmente buena, según la encuesta realizada.

Con respecto a nuestro primer objetivo específico, el cual fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de los colaboradores del Centro médico especializado Villa, se estableció lo siguiente:

Tabla 03. Calificación, de los Colaboradores del Centro médico especializado Villa, para poder lograr este objetivo específico, se plantearon 4 ítems los cuales fueron: (2 – 9 – 19 – 20).

PREGUNTAS	NIVEL	f	%
Pregunta 2	Bueno	1	3.3
	Regular	29	96.7
	Malo	0	0
	TOTAL	30	100.0
Pregunta 9	Bueno	16	53.3
	Regular	14	46.7
	Malo	0	0
	TOTAL	30	100.0
Pregunta 19	Bueno	19	63.3
	Regular	10	33.3
	Malo	1	3.3
	TOTAL	30	100.0
Pregunta 20	Bueno	20	66.7
	Regular	10	33.3
	Malo	0	0.0
	TOTAL	30	100.0

Elaboración Propia

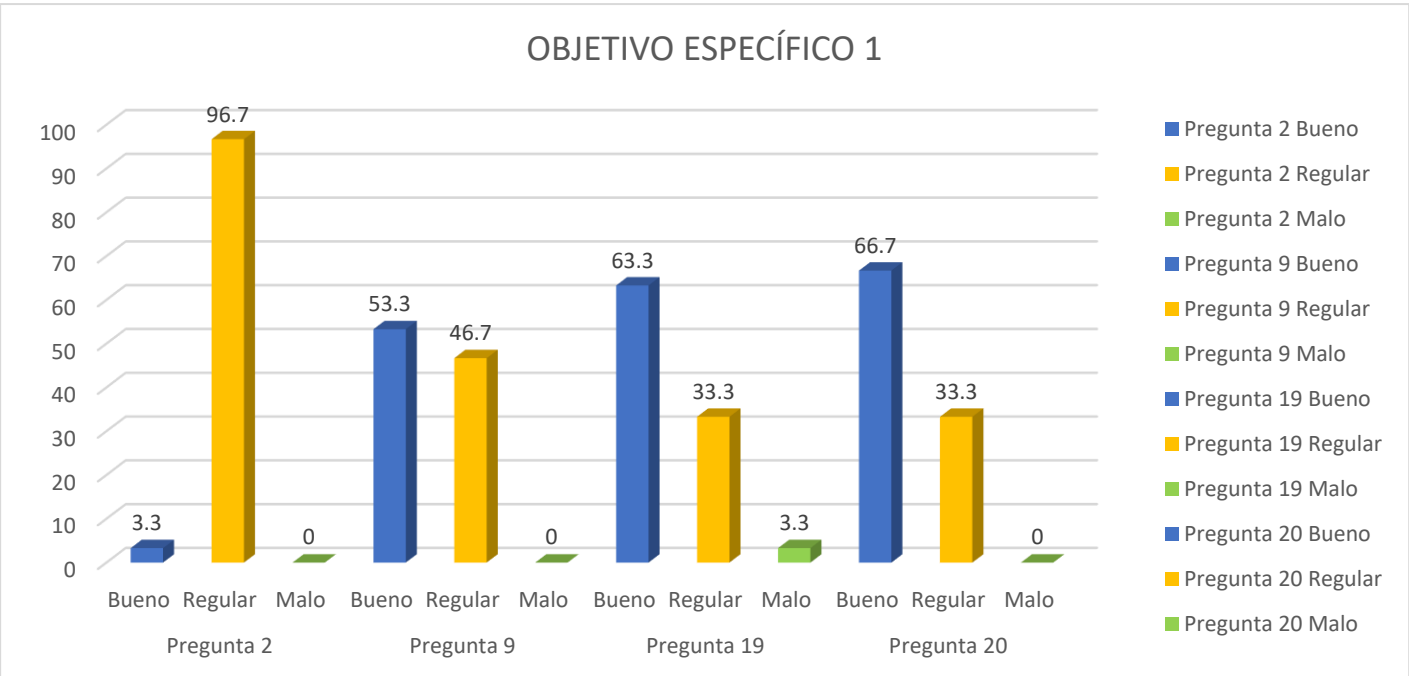


Figura 03: Niveles de las preguntas (2, 9, 19 y 20) referidos a indicar la relación que existe entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de los colaboradores del Centro médico especializado Villa.

Interpretación: Podemos observar en la tabla pregunta 2; que el 96.7%, el cual representa a 29 colaboradores, mencionaron que el jefe inmediato constantemente se preocupa por crear un ambiente laboral agradable, esto quiere decir que hay una buena comunicación, por otro lado; en la pregunta 9, el 53.3%, representado por 16 colaboradores, calificaron como bueno, estar orgullosos de ser parte del equipo de trabajo del Centro médico, esto significa que los colaboradores se sienten identificados con la empresa, se sienten a gusto con el equipo de trabajo. En la pregunta 19; el 63.3%, que son 19 colaboradores, alegaron como bueno, que todos los miembros del equipo expresan sus ideas y opiniones abiertamente; de igual manera en la pregunta 20, el 66.7%, que vienen a ser 20 colaboradores, también calificaron como bueno, que todos los compañeros trabajan en conjunto, llegando a la conclusión que sí existe una buena relación con respecto a la comunicación interna y el trabajo en equipo, ya que esto permite la cooperación de todos con el fin de mejorar la productividad dentro de la organización.

En cuanto a nuestro segundo objetivo específico, el cual fue determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores del Centro médico especializado Villa, se estableció lo siguiente:

Tabla 04. Calificación, de los Colaboradores del Centro médico especializado Villa, para poder lograr este objetivo específico, se plantearon 4 ítems los cuales fueron: (1 – 7 – 15 – 25).

PREGUNTAS	NIVEL	f	%
Pregunta 1	Bueno	8	26.7
	Regular	22	73.3
	Malo	0	0
	TOTAL	30	100.0
Pregunta 7	Bueno	17	56.7
	Regular	13	43.3
	Malo	0	0
	TOTAL	30	100.0
Pregunta 15	Bueno	5	16.7
	Regular	25	83.3
	Malo	0	0.0
	TOTAL	30	100.0
Pregunta 25	Bueno	28	93.3
	Regular	2	6.7
	Malo	0	0.0
	TOTAL	30	100.0

Elaboración Propia

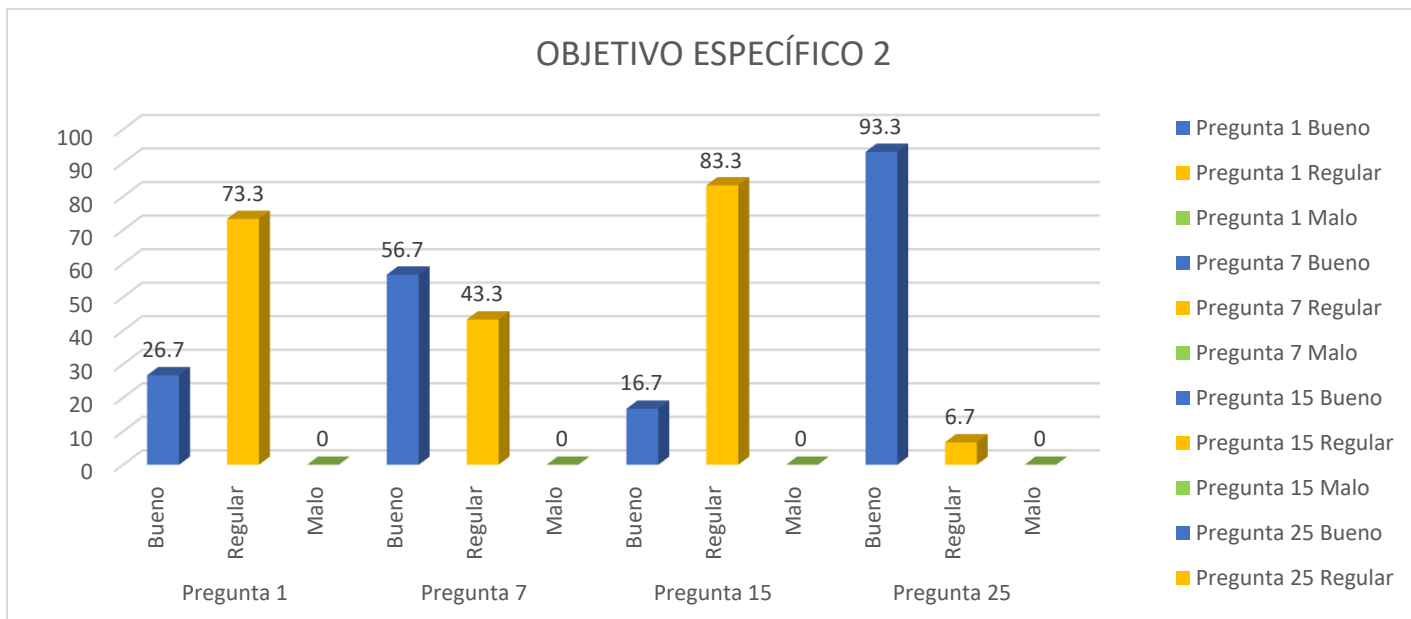


Figura 04: Niveles de las preguntas (1, 7, 15 y 25) referido a indicar la relación que existe entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores del Centro médico especializado Villa.

Interpretación: se puede visualizar en la tabla, pregunta número 1, que el 73.3% de colaboradores, el cual representa a 22 de ellos, determinaron como regular el interés que tienen en influir en los demás para aportar nuevos conocimientos, quiere decir que la mayoría de los colaboradores tienen liderazgo para contribuir en el crecimiento de cada miembro de la empresa, por otro lado, en la pregunta 7; podemos observar que el 56.7% de los encuestados, establecieron como bueno que los colaboradores se sienten comprometidos con los objetivos que desea alcanzar el Centro médico, para la pregunta 15; 25 colaboradores el cual representa un 83.3%; determinaron como regular, mencionando que reciben capacitación adecuada y oportuna para desarrollar mejor su trabajo, y para finalizar en la pregunta 25; el 93.3%, determinaron como bueno, que los colaboradores demuestran precisión y eficiencia en la ejecución de su trabajo, se concluyó que los colaboradores muestran liderazgo, muestran interés en su crecimiento personal, muestran compromiso aportando nuevos conocimientos, llegando a tener un mejor rendimiento en sus labores encomendadas, todo esto nos dice que existe una buena relación entre el desempeño laboral y la productividad según la encuesta realizada.

Por último, en consideración a nuestro tercer objetivo específico, el cual fue determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores del Centro médico especializado Villa, se estableció lo siguiente:

Tabla 05. Calificación, de los Colaboradores del Centro médico especializado Villa, para poder lograr este objetivo específico, se plantearon 4 ítems los cuales fueron: (4 – 17 – 22 – 30).

PREGUNTAS	NIVEL	f	%
Pregunta 4	Bueno	3	10.0
	Regular	18	60.0
	Malo	9	30.0
	TOTAL	30	100.0
Pregunta 17	Bueno	2	6.7
	Regular	24	80.0
	Malo	4	13.3
	TOTAL	30	100.0
Pregunta 22	Bueno	7	23.3
	Regular	23	76.7
	Malo	0	0.0
	TOTAL	30	100.0
Pregunta 30	Bueno	3	10.0
	Regular	24	80.0
	Malo	3	10.0
	TOTAL	30	100.0

Elaboración Propia

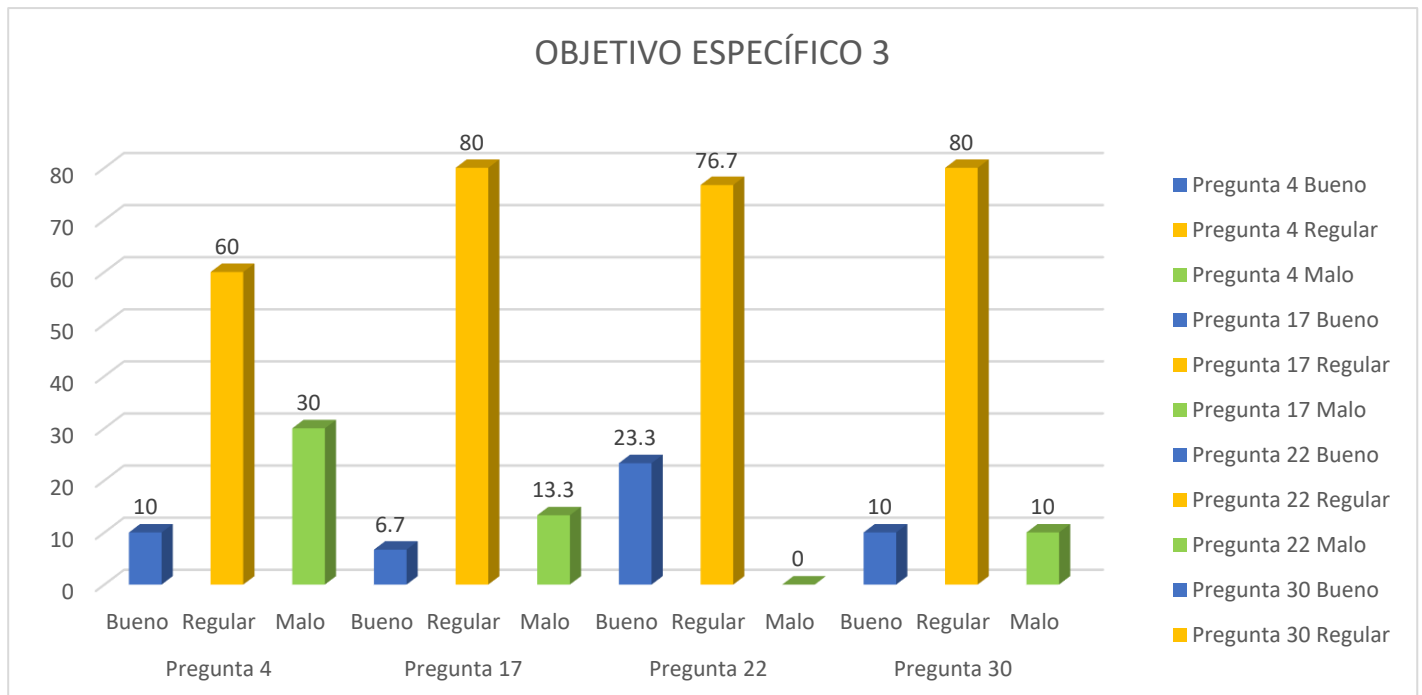


Figura 05: Niveles de las preguntas (4, 17, 22 y 30) referidos a indicar la relación que existe entre el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores del Centro médico especializado Villa.

Interpretación: podemos observar en la tabla, que un 60% de los colaboradores en la pregunta 4, señalaron que regularmente la empresa realiza actividades de integración, en la pregunta 17; de igual manera, el 80%, mencionaron que regularmente la empresa demuestra tener interés en los colaboradores para su desarrollo personal, en tanto la pregunta 22; un 76.7% de colaboradores determinaron también como regular, que el equipo/área apoya el trabajo de cada miembro del equipo y los inspira a mejorar, y en la pregunta 30; el 80%, representado por 24 colaboradores, establecieron como regular, que las condiciones laborales (horarios, salarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias, se concluyó que la empresa esporádicamente, motiva, integra y muestra interés en cada uno de sus colaboradores, como sabemos, la motivación en un trabajo es muy importante, ya que aumenta la productividad, mostrar que un colaborador es importante, mejora la imagen de la empresa al valorar el capital humano, entonces podemos decir que la relación entre el desempeño laboral y la motivación es regular según la encuesta realizada.

V. DISCUSIÓN

La crisis producida por la pandemia COVID-19, ha generado muchos desafíos a nivel mundial para toda la sociedad, hablando del rol que ejecutan las empresas en este escenario, es primordial, ya que dicho sector es clave para las economías, la buena gestión empresarial, afianzada por la seguridad y la buena organización de los colaboradores, es responsabilidad social de todas las compañías. Hablando específicamente del Centro médico especializado Villa el cual se desempeña en el sector salud, tuvo que adaptarse a otro tipo de atenciones más sofisticadas como por ejemplo, la atención virtual, así mismo, obligados por el peligro que significa la potencialidad de este virus, tuvieron que agregarse nuevas especialidades médicas y otro tipo de trabajo por parte del personal de la empresa, enfocándose en la seguridad de sus colaboradores y a su vez cultivando las buenas relaciones internas con el objetivo de generar un mejor desempeño para poder enfrentar juntos este problema sanitario de carácter mundial.

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación que existe entre comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores del centro médico especializado Villa; obteniendo los resultados que se muestran en la tabla 02 donde se halló, que dentro de la empresa hay un buen vínculo entre todos los miembros, empezando por los directivos, el cual están prestos a resolver alguna dificultad que se presente junto a los colaboradores, lo que repercutirá en un mejor desempeño, así mismo los colaboradores saben perfectamente el cumplimiento de sus funciones, esto ayudará a crear mejores experiencias de aprendizaje para el beneficio de todos, dichos datos fueron confrontados con los resultados de Córdova, quien buscó precisar la relación que hay entre comunicación interna y la identidad corporativa del personal administrativo de la UNASAM, concluyendo de que no existe una buena conexión entre sus variables debido a muchas barreras que hay en dicha universidad.

Por lo que este resultado nos permite inferir que aún existen empresas que no cuentan con un buen sistema de liderazgo, afectando su desarrollo sostenible y generando inestabilidad en el mercado empresarial y laboral, mencionando al centro médico en estudio, podemos sostener que la empresa tiene una buena comunicación, el cual, no solo se enfoca en tomar el control de las decisiones, sino también, encamina a todos a la integración, a compartir sus aprendizajes con los demás y les pueda ser de provecho para una mejor productividad, alcanzando así un mayor compromiso e identidad por parte del equipo de trabajo, como mencionan los autores López, De la Garza y Zavala (2020), el líder es un visionario, es una persona capaz de suscitar estrategias para su organización, logrando así ser sostenible en un mercado cada vez más competitivo.

Al contrastar nuestra Hipótesis general que es: Sí hay una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores en el Centro Médico Especializado Villa, con los resultados obtenidos. Podemos aseverar que sí, en efecto, hay una relación positiva entre ambas variables.

De acuerdo a nuestro primer objetivo específico, el cual fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de los colaboradores del centro médico especializado Villa, podemos observar en la tabla 03 que, el centro médico tiene interés y se preocupa por crear un ambiente laboral agradable entre todos los miembros que la conforman, generando un sentimiento de compañerismo y orgullo por ser parte del equipo de trabajo. Resultados que fueron comparados con el estudio de Castillo, autor que se propuso establecer la influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú, quien llegó a la conclusión según sus resultados obtenidos, de que, sí hay una gran conexión con respecto a sus variables que son el trabajo en equipo y el desempeño laboral dentro de la organización.

Podemos entender, que actualmente muchas empresas toman real importancia al trabajo en equipo, ya que es el único medio que va a generar un aprendizaje compartido, con el cual el colaborador entiende bien sus funciones y así mismo prevalecerá las responsabilidades que tiene con la organización con el fin de promover el éxito de la empresa y la satisfacción de todos los trabajadores que la conforman. Hablando concretamente del Centro médico especializado Villa, a lo largo del tiempo ha ido creciendo significativamente en el mundo empresarial, permitiéndose trabajar como un equipo, haciendo que sus colaboradores se lleguen a sentir identificados con todos los logros que se desean alcanzar, y a su vez, fomentando las buenas relaciones, siempre expresando ideas, opiniones sin limitaciones para una mejora continua por parte de toda la organización, como mencionan los autores Buchhloz y Roth (2015), el trabajo en equipo viene a ser un grupo de personas organizadas y responsables de generar un resultado en común, disponiendo de sus habilidades para relacionarse de la mejor manera, creando un clima de confianza y respeto.

El postulado establecido en la primera Hipótesis específica que es: Sí hay una relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de los colaboradores en el Centro Médico Especializado Villa. Coincidiendo con las evidencias detectadas, podemos afirmar con certeza lo planteado, en este sentido, los datos indican que, efectivamente, existe una relación positiva entre ambas variables de nuestra investigación.

Con respecto al segundo objetivo específico de este estudio, se tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores del Centro Médico especializado Villa; obteniendo los resultados que se observan en la tabla 04 donde quedó demostrado que, dentro de la empresa hay liderazgo por parte de los colaboradores, ya que ellos, cuando hay la oportunidad, comparten sus conocimientos, aumentando de esa manera su crecimiento, de igual modo podemos observar que el equipo de trabajo se encuentra comprometido con los objetivos que desea alcanzar la compañía, información que fue confrontada con los resultados de Bances en su estudio “Influencia del desempeño

laboral en la mejora continua de los colaboradores de la Empresa “Rimac Seguros”, San Isidro”, cuyo objetivo fundamental fue precisar la manera en que influye el desempeño laboral en el progreso constante de los trabajadores, teniendo como muestra a 25 de ellos, alcanzando como resultado que el desempeño laboral influye significativamente al mejoramiento continuo de los colaboradores.

Habiendo realizado una comparación, alegamos que el centro médico especializado Villa contribuye a la mejora de sus colaboradores, asimismo una de las formas que utiliza para ese desarrollo de su personal, es brindándoles capacitaciones periódicamente, ayudando de esta forma a acrecentar la productividad de cada miembro del equipo, Mitchell (1995), el autor manifiesta que la capacitación favorece a reforzar la confianza, aporta de manera positiva en el manejo de los conflictos, además elimina los miedos a la incapacidad, fortaleciendo así, que un colaborador se forje como un líder. Es por ello que el centro médico tiene un personal comprometido con su trabajo, basándose en la integridad, en una buena comunicación, posibilitando así el bienestar de la organización pese a las circunstancias que hoy en día seguimos viviendo desde hace dos años por el COVID-19.

En contraste con nuestra segunda Hipótesis específica el cual fue: Sí hay una relación significativa entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores del Centro Médico Especializado Villa. Comprobamos que, en efecto, sí hay una buena relación entre ambas variables.

Para finalizar, nuestro tercer y último objetivo específico, el cual fue determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores del Centro médico especializado Villa, adquiriendo los resultados que se muestran en la tabla 05, se precisó que la empresa realiza actividades de integración, demostrando a su vez, interés en el progreso individual de su equipo de trabajo con regularidad, de igual forma, los colaboradores se apoyan entre si regularmente, evidenciando precisión en sus funciones y un buen rendimiento, esta indagación fue comparada con la de Linares, quien tuvo como objetivo fundamental fijar la relación que hay entre la

motivación y el desempeño laboral del Centro de Salud Huayrona, tuvo como muestra a 48 colaboradores, efectuando una investigación descriptiva, empleando un test de motivación y desempeño laboral con instrumento de medición, en el que se llegó a la conclusión que efectivamente ambas variables tienen una relación altamente positiva.

Todo lo mencionado en este último objetivo específico evidencia cuán considerable es la motivación dentro de una organización, ya que un colaborador motivado aumenta su productividad, en este sentido, según la investigación realizada basada en hechos concretos, podemos afirmar con seguridad que el Centro médico Villa no ha dejado de demostrar interés por los integrantes de la compañía, inspirándolos a mejorar, a creer en ellos, dándole valor a su trabajo, construyendo así las buenas relaciones, si bien es cierto antes de la pandemia las condiciones laborales eran aún más satisfactorias que hoy, pero la empresa nunca ha dejado de lado a su personal, muy por el contrario hace todo lo posible para que no se vean afectados ante esta situación, para el autor Garrido (1995), sostiene que la motivación es un proceso mental que va a determinar la acción de un individuo de modo inmediato, contribuyendo a la realización o no de un objetivo planteado, puesto que un colaborador motivado es el activo máspreciado de una organización.

Estos resultados nos han permitido reconocer la tercera Hipótesis: Sí hay una relación significativa entre el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores del Centro Médico Especializado Villa. Poniendo en evidencia que ambas variables tienen una relación favorable.

VI. CONCLUSIONES

1. Según el estudio realizado, determinamos que la comunicación interna y el desempeño laboral en el centro médico, es buena, evidenciando el interés que tienen los directivos de generar un ambiente de trabajo saludable, promoviendo el liderazgo y la integración de los colaboradores, exponiendo sus ideas, convicciones y opiniones con libertad, reforzando así su productividad.

2. Se estableció que el centro médico, se empeña por cultivar el trabajo en grupo, impulsando a todos a la participación activa para la solución de algunos inconvenientes que puedan presentarse, produciendo en ellos el compañerismo y, en definitiva, consiguiendo que se sientan aún más comprometidos e identificados con la empresa.

3. Inferimos que la productividad de los colaboradores es elemental para el buen desempeño, los estudios nos muestran con claridad que existe un alto grado de compromiso laboral de parte de los trabajadores de la clínica en estudio, debido a los factores de satisfacción mencionados líneas arriba, esto es altamente significativo y es una prueba de que dicho rendimiento va de la mano con el buen desempeño, el cual queda evidenciado, ya que la clínica se encuentra, en este momento, en la cúspide empresarial de nuestra ciudad.

4. Este estudio nos dio a conocer, que la clínica cuenta con un motor motivacional regular que ha ayudado a encontrar un camino para el desarrollo de un desempeño laboral óptimo, estamos convencidos que las actividades de integración, son un recurso fundamental para lograr que el colaborador se sienta motivado, existe un apoyo conjunto entre los trabajadores y el personal administrativo, de tal manera concluimos que en el centro médico hay un grado favorable de motivación en relación al desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

1. El centro médico debe continuar con la propuesta de generar una participación constante en el cumplimiento de metas y objetivos, logrando que los colaboradores se involucren, que ese hábito en el que el colaborador sea parte de la toma de decisiones se mantenga de manera activa, sintiéndose identificado con la organización y, en definitiva, existirá un mejor desempeño en sus labores.

2. Las reuniones dentro de la compañía son constantes, creemos que se necesita mejorar el sistema de comunicación digital, esto ayudará a fortalecer el trabajo en equipo, dicha recomendación nace por las dificultades que han surgido debido a la pandemia, es una manera de mantener la seguridad de todos los que conforman la compañía generando un ambiente interactivo y agradable para todos.

3. La empresa debe prestar mayor interés en la capacitación de su personal, si bien es cierto existen capacitaciones, sin embargo, sugerimos que estas sean con más frecuencia, creemos que sería importante fortalecer aún más esta proyección para que así la compañía obtenga una mejor productividad, reafirmando el nombre que ya tiene ganado en el terreno empresarial de nuestra ciudad.

4. La empresa se preocupa por el bienestar y desarrollo de sus colaboradores, creemos importante que dentro del sistema motivacional que se maneja, es necesario mejorar los incentivos, es una forma positiva de conseguir que la reactivación económica sea más óptima, ya que cuando un colaborador es recompensado por sus servicios, este tendrá un mejor desempeño.

REFERENCIAS

- Andrade, H. (2005). *"Comunicación organizacional interna: procesos, disciplina y tácticas"*. España: Editorial Gesbiblo, S.L.
- Ávila, P. (2009). *"La importancia de la retroalimentación en los procesos de evaluación"*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Walter/Downloads/11388-Texto%20del%20art%C3%ADculo-45235-1-10-20150219.pdf>
- Ángeles, M. (2019). *"Relación entre la comunicación interna y la motivación laboral del área administrativa en la IEP "La Salle"- TINGUA, 2018"*. Tesis de Pregrado. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27262>
- Bernal, C. (2006). *"Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales"*. Bogotá, Colombia: Editorial Pearson Educación.
- Bances, S. (2016). *"Influencia del desempeño laboral en la mejora continua de los colaboradores de la Empresa "Rimac Seguros", San Isidro, 2016"*. Tesis de Pregrado. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2155/Bances_PSK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Buchholz y Roth (2015). *"Formación de equipos de trabajo, en las organizaciones"*. recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57748/B_Pinedo_CK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brandolini, A., Gonzáles, M. (2009). *"Comunicación interna"*. Argentina: Editorial DIRCOM
- Chiavenato, I. (2009). *"Administración de recursos humanos"*. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw-Hill

Charry, H. (2018). *"La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público"*. Recuperado de:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003

Ceneval (2006). *"Guía para la prueba de habilidades y capacidades gerenciales de trabajo en equipo"*. México: secretaria de la función pública.

Castellón, 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 postgrado. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

Córdova, A., Flores, R. (2019). *"Comunicación interna y su relación con la identidad corporativa del personal administrativo de la UNASAM – Huaraz, 2019"*. Tesis de Pregrado. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41009?locale-attribute=es>

Castillo, D. (2017). *"Trabajo en equipo Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores – Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017"*. Tesis de Pregrado. Recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_1bb0d291ef8e77ba9560735749bdab6f

Dolphin, R. (2005). *"Fundamentals of Corporate Communications"*. Gran Bretaña. Butterworth-Heinemann.

Dessler, G., Varela, R. (2011). *"Administración de recursos humanos"*. México: Editorial Pearson Educación.

Egg, E. (2002). *"Métodos y Técnicas de Investigación Social"*. México. Editorial Lumen.

Gómez, K. (2017). "¿Qué hacer cuando hay personal con bajo desempeño?". ESAN Graduate School of Business. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/que-hacer-cuando-hay-personal-con-bajo-desempeno/>

Garrido, I. (1995). "Motivación cognitiva y social". Madrid: Ediciones Pirámide S.A.

Huamán, Z. Tarazona, V., Olivares, P. (2020). "Autoestima y desempeño laboral de las enfermeras del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao". Recuperado de: http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/1609-8439_ad82d98dbcd2c9db1a2cd5712dfe5c7d

López, M. (2017). "Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional en la Municipalidad de Chaclacayo". Revista de Investigación Universitaria. Recuperado de: <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/730>

Linares, J. (2017). "Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017". Tesis de Pregrado. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9005>

López, J., De la Garza, M., Zavala, M. (2020). "El liderazgo estratégico, la negociación y su influencia sobre la percepción del prestigio en pequeñas empresas". Innovar. Recuperado de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/83257>

Maslow, A. (1975). "Motivación y Personalidad": Barcelona: Editorial Sagitario.

Motowidlo, J., Borman, C., Schmit, J. (1997). "A theory of individual differences in task and contextual performance". Human Performance, 10, 71-83. Recuperado de: <http://jacksonfall14professionalissues.pbworks.com/w/file/attach/106744134/Motowidlo%20%26%20Borman%20%281997%29.pdf>

Montes, D. (2019). "Comunicación interna y estrés laboral en fava equipamientos SAC, Lima 2019". Tesis Pregrado. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43354/Montes_DDM-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Miranda, R. (2018). *"Modelo de sistema de evaluación de desempeño en los entes de seguridad social: caso Caja Nacional de Salud"*. Tesis de Pregrado. Recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22730/T-2429.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Miranda, C. (2019). *"Beneficios sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de una concesionaria de autos en Villahermosa, Tabasco"*. Tesis de postgrado. Recuperado de:

http://ri.ujat.mx/bitstream/20.500.12107/3249/1/05_Tesis%20Cecilia%20Miranda.pdf

Murrieta, J. (2019). *"Comunicación interna y toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019"*. Tesis de Pregrado. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48822/Murrieta_LJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martins, F., Palella, S. (2008). Metodología de la Investigación Cuantitativa (3ra ed.). Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL).

Mitchell, G. (1995). *"Manual del capacitador"*. México: Grupo editorial Iberoamericana.

Mertens, L. (2000). *"Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos"*. Gran Bretaña. Editorial POLFORM.

Porter, W. Lawler, E. (1965). *"Properties of organization structure in relation to job attitudes and job behavior"*. Psychological Bulletin, 64, 23-51.

Robbins, S. (1999). *"Comportamiento Organizacional"*. México: Editorial Prentice Hall.

Robirosa, M. (1990). *"Turbulencia y Planificación social"*. Recuperado de: <http://agro.unc.edu.ar/~extrural/LaPARTICIPACION.pdf>

Revilla, P. (2017). *"Incentivos laborales y su relación con la productividad de los colaboradores de la Empresa tecnológica Textil S.A, S.J.L, año 2017"*. Tesis de Pregrado. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26575>

Santamaría, E., Cruz, G. (2017). *"La comunicación interna para el mejoramiento de la productividad de Industrias Catedral S. A. de la ciudad de Ambato"*. Tesis de Pre Grado. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25145>

Smidts, A., Pruyn, A., Riel, C. (2001). *"The impact of employee communication and perceived external prestige on organizational identification"*. *Academy of Management Journal*, 49(5), 1051-1062. Recuperado de: <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/3069448>

Sanchez, J. (2020). *"Gestión administrativa y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Carhuaz en el año 2019"*. Tesis Pregrado. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55473>

Tamayo y Tamayo (2006). *"El proceso de la investigación científica"*. México: Editorial LIMUSA S.A.

Whetten, D., Cameron, K. (2005). *"Desarrollo de Habilidades Directivas"*. México: Editorial Pearson Educación.

Zúñiga, L. (2017). *"¿Cómo sobrevivir en un ambiente laboral hostil?"*. Portafolio. Recuperado de: <https://www.portafolio.co/economia/empleo/como-sobrevivir-en-un-ambiente-laboral-hostil-510947>

ANEXOS

Anexo 1:

Variable	Dimensión conceptual	Dimensión operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida
Comunicación Interna Brandolini, Gonzales (2009)	define a la comunicación interna como un instrumento de gestión que también se puede entender como una técnica, donde la prioridad es buscar la comprensión y eficacia de los mensajes, buscando producir un ambiente de productividad, de armonía y participación.	hace mención de los factores que conforman la comunicación el cual son: Comunicación Descendente: es aquella comunicación que se produce entre la alta dirección hacia los trabajadores tiene como objetivo que todos los miembros entiendan cuales son las metas de la organización, logrando la confianza, participación, liderazgo, fortaleciendo y facilitando la comunicación. Comunicación Ascendente: Hace referencia a la comunicación que se tiene de parte de los colaboradores hacia la alta dirección, el objetivo es que los colaboradores se sientan identificados aflorando su potencial. Comunicación transversal: tiene como propósito, fomentar el trabajo en equipo, aumentar la productividad, creatividad, competitividad e innovación.	Comunicación descendente	Liderazgo	Ordinal
				Participación	
				Compromiso	
			Comunicación Ascendente	Confianza	
				Retroalimentación	
			Comunicación Transversal	Trabajo en equipo	
				Competitividad	
				Creatividad	

Variable	Dimensión conceptual	Dimensión operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida
Desempeño Laboral Dessler, Varela (2009)	nos dice que el desempeño laboral es el proceso que va a unir el establecimiento o de las metas, la evaluación del desempeño y el desarrollo de un sistema común.	Comunicación: las organizaciones emplean diversas herramientas para poder mejorar la comunicación y fortalecer las relaciones entre los miembros de la empresa, con el fin de que estén informados de todo lo que suceda, generando mayor comunicación, integración y una buena relación entre los gerentes y colaboradores en la organización.	Comunicación	Integración	Ordinal
				Identidad	
				Comprensión	
		Trabajo en Equipo: el autor considera poner en marcha planes de incentivos que promuevan o impulsen el trabajo en grupo y puedan mostrar mejores resultados en sus respectivas áreas siendo posteriormente bien retribuidos.	Trabajo en equipo	Motivación	
				Productividad	
		Logro de resultados: viene a ser el desempeño y superación que cada uno de los colaboradores desarrolla junto con la organización para llegar al objetivo trazado.	Logro de Resultados	Logro de objetivos	
				Crecimiento	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema de Investigación	Variable y dimensiones		Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Formulación del problema:</p> <p>¿Cuál es la relación que muestra la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Centro Médico Especializado Villa?</p>	<p>Variable 1: Comunicación interna</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Comunicación descendente -Comunicación ascendente -Comunicación transversal 	<p>Objetivo general: Precisar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Médico Especializado Villa.</p>	<p>Hipótesis general: Sí hay una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores en el Centro Médico Especializado Villa.</p>	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativa</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Tipo de investigación: Descriptivo simple</p> <p>Población: 30</p> <p>Muestra: 30</p> <p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumento: El cuestionario</p>
	<p>Variable 2: Desempeño laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Comunicación -Trabajo en equipo -Logro de resultados 	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Precisar la relación que existe entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de los colaboradores del Centro Médico Especializado Villa. - Precisar la relación que existe entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores del Centro Médico Especializado Villa. - Precisar la relación que existe entre el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores del Centro Médico Especializado Villa. 	<p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí hay una relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de los colaboradores en el Centro Médico Especializado Villa. - Sí hay una relación significativa entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores del Centro Médico Especializado Villa. - Sí hay una relación significativa entre el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores del Centro Médico Especializado Villa. 	

Anexo 3:



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Apreciado señor(a), este cuestionario solo tiene fines académicos, el objetivo principal es recolectar datos importantes, con el fin de conocer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral dentro de su centro de labores, es por ello se pide responder con sinceridad a todas las preguntas planteadas.

Género: Masculino Femenino

N°	ITEMS	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
LIDERAZGO E INTEGRACIÓN						
1	Me interesa influir en los demás aportando nuevos conocimientos					
2	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					
3	Las experiencias laborales son compartidas para el aprendizaje de todos					
4	El Centro médico realiza actividades de integración					
PARTICIPACIÓN						
5	Puedo expresar mi punto de vista respecto a un tema con completa libertad en mi área de trabajo					
6	Puedo dar sugerencias a mis superiores sin ningún inconveniente					
COMPROMISO E IDENTIDAD						
7	Me siento comprometido con los objetivos que desea alcanzar el Centro Médico.					
8	El Centro médico se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras					
9	Estoy orgulloso de ser parte de este equipo de trabajo					
10	Entiendo claramente las funciones y responsabilidades de mi puesto de trabajo					
CONFIANZA Y COMPRENSIÓN						

11	La confianza entre mis compañeros de trabajo es buena					
12	la confianza entre colaborador - jefe es buena					
13	La comunicación en mi equipo de labores funciona de manera fluida.					
14	Los directivos están prestos a resolver los problemas y excepciones conjuntamente con el personal					
RETROALIMENTACIÓN Y CRECIMIENTO						
15	Recibo capacitación adecuada y oportuna para desarrollar mejor mi trabajo					
16	Estoy satisfecho con las capacitaciones que realiza el Centro médico					
17	El Centro médico demuestra tener interés en mí para mi desarrollo personal					
18	En mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades.					
TRABAJO EN EQUIPO Y LOGRO DE OBJETIVOS						
19	Los miembros del equipo expresan sus ideas, opiniones abiertamente					
20	Mis compañeros y yo trabajamos en equipo					
21	Las experiencias laborales son compartidas para el aprendizaje de todos					
22	Tu equipo/área apoya tu trabajo y te inspira a mejorar					
COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD						
23	Por mis conocimientos, preparación y conducta, considero ser una persona valiosa dentro de la empresa					
24	Muestro interés permanente por superarme y me esfuerzo por lograrlo					
25	Demuestro precisión y eficiencia en la ejecución de mi trabajo					
26	Aprendo diariamente mejores formas de realizar mi trabajo					
CREATIVIDAD						
27	En el Centro médico se fomenta la creatividad y la innovación					
28	Se promueven reuniones entre todas las demás áreas de trabajo para proponer mejoras en el manejo de la información.					
MOTIVACIÓN						
29	Me motiva que la empresa valore mis esfuerzos					
30	las condiciones laborales (horarios, salarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias					

Anexo 4: Validación de Instrumento

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

SOLICITA: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Mg. Yanac Suarez Luis Antonio

Docente de la carrera Profesional de Administración

BARRETO SOTO, Guadalupe Jennifer identificada con DNI N°:74655102 y NUÑEZ QUITO, Jheniffer Stephanía identificada con DNI N°: 70752096 estudiantes del IX ciclo de la Escuela de Administración de la “Universidad César Vallejo”, ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para poder ser aplicado, solicitamos su apoyo profesional, para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de tesis titulado: “La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Médico Especializado Villa - Huaraz “.

En tal sentido solicitamos su cooperación y su valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.


Por lo expuesto, agradecemos por anticipado su espíritu altruista de colaboración, esperando sus indicaciones, observaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.


Adjunto:

Elementos principales de la investigación

Guía de validez de contenido

Cuadro de validez de contenido o cuestionario de las 2 variables


.....
Mgtr. Luis Antonio Yónac Suarez
Reg. CLAD N° 4120



Barreto Soto, Guadalupe Jennifer

DNI: 74655102



Nuñez Quito, Jheniffer Stephanía

DNI: 70752096

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: “La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del centro médico especializado Villa- Huaraz”.

Objetivo: Recopilar información sobre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del centro médico especializado Villa- Huaraz.

Dirigido a: Los colaboradores del Centro médico especializado Villa

Valoración del instrumento:

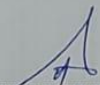
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

Apellidos y nombres del Evaluador:

Yanac Suarez Luis Antonio

Grado Académico del Evaluador:

Magister en Administración


Mgtr. Luis Antonio Yónac Suarez
Reg. CLAD N° 4120

DNI: 31653804

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- Apellidos y Nombres del experto: Yárac Suárez Luis Antonio. • Grado Académico: Magíster en Administración.
- Institución donde labora: UGEL CARHUAZ. • Dirección: Jr. 27 de Noviembre N° 729 Teléfono: 951931558. Email: tonysuarez@gmail.com.
- Autor (es) del Instrumento: Barreto Soto Guadalupe Jennifer, Nuñez Quito Jheniffer Stephania.....

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Comunicación Interna	Comunicación descendente	Liderazgo	El centro médico especializado Villa realiza actividades de integración						X		X		X		X		
			Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable						X		X		X		X		
		Participación	Puedo expresar mi punto de vista respecto a un tema con completa libertad en mi área de trabajo						X		X		X		X		
			puedo dar sugerencias a mis superiores sin ningún inconveniente						X		X		X		X		
	Comunicación Ascendente	Confianza	Me siento comprometido con los objetivos que desea alcanzar el Centro Médico especializado Villa						X		X		X		X		
			El centro médico especializado Villa se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras						X		X		X		X		
		Retroalimentación	La confianza entre mis compañeros de trabajo es buena						X		X		X		X		
			la confianza entre colaborador - jefe es buena						X		X		X		X		
	Comunicación Transversal	Trabajo en equipo	Recibo capacitación adecuada y oportuna para desarrollar mejor mi trabajo						X		X		X		X		
			Estoy satisfecho con las capacitaciones que realiza el centro médico especializado Villa						X		X		X		X		
		Competitividad	Los miembros del equipo expresan sus ideas, opiniones abiertamente						X		X		X		X		
			Mis compañeros y yo trabajamos en equipo						X		X		X		X		
			Por mis conocimientos, preparación y conducta, considero ser una persona valiosa dentro del centro médico especializado Villa						X		X		X		X		
			Muestro interés permanente por superarme y me esfuerzo por lograrlo						X		X		X		X		
	Creatividad	En el centro médico especializado Villa se fomenta la creatividad y la innovación						X		X		X		X			
		Se promueven reuniones entre todas las demás áreas de trabajo para proponer mejoras en el manejo de la información.						X		X		X		X			
Desempeño Laboral	Comunicación	Integración	Las experiencias laborales son compartidas para el aprendizaje de todos						X		X		X		X		
			El centro médico especializado Villa realiza actividades de integración						X		X		X		X		
		Identidad	estoy orgulloso de ser parte de este equipo de trabajo						X		X		X		X		
			Entiendo claramente las funciones y responsabilidades de mi puesto de trabajo						X		X		X		X		
	Trabajo en equipo	Comprensión	La comunicación en mi equipo de labores funciona de manera fluida.						X		X		X		X		
			Los directivos están prestos a resolver los problemas y excepciones conjuntamente con el personal						X		X		X		X		
		Motivación	Me motiva que la empresa valore mis esfuerzos						X		X		X		X		
			las condiciones laborales (horarios, salarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias						X		X		X		X		
	Logro de Resultados	Productividad	Demuestro precisión y eficiencia en la ejecución de mi trabajo						X		X		X		X		
			Aprendo diariamente mejores formas de realizar mi trabajo						X		X		X		X		
	Logro de Resultados	Logro de objetivos	Las experiencias laborales son compartidas para el aprendizaje de todos						X		X		X		X		
			El equipo o área de labores apoya mi trabajo y me inspira a mejorar						X		X		X		X		
Crecimiento		El centro médico Villa demuestra tener interés en mí para mi desarrollo personal						X		X		X		X			
		En mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades.						X		X		X		X			

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

SOLICITA: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Mg. Mautino Minaya Madelaine Nicolasa

Docente de la carrera Profesional de Administración

BARRETO SOTO, Guadalupe Jennifer identificada con DNI N°:74655102 y NUÑEZ QUITO, Jheniffer Stephania identificada con DNI N°: 70752096 estudiantes del IX ciclo de la Escuela de Administración de la “Universidad César Vallejo”, ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para poder ser aplicado, solicitamos su apoyo profesional, para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de tesis titulado: “La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Médico Especializado Villa - Huaraz “.

En tal sentido solicitamos su cooperación y su valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.


Por lo expuesto, agradecemos por anticipado su espíritu altruista de colaboración, esperando sus indicaciones, observaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

Elementos principales de la investigación


Guía de validez de contenido

Cuadro de validez de contenido o cuestionario de las 2 variables



Barreto Soto, Guadalupe Jennifer

DNI: 74655102



Nuñez Quito, Jheniffer Stephania

DNI: 70752096

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: “La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del centro médico especializado Villa- Huaraz”.

Objetivo: Recopilar información sobre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del centro médico especializado Villa- Huaraz.

Dirigido a: Los colaboradores del Centro médico especializado Villa

Valoración del instrumento:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

Apellidos y nombres del Evaluador:

Mautino Minaya Madelaine Nicolasa

Grado Académico del Evaluador:

Magíster en Administración



Mautino Minaya Madelaine Nicolasa

DNI: 31666034

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- Apellidos y Nombres del experto: Mautino Minaya Madelaine Nicolasa. • Grado Académico: Magister en Administración.
- Institución donde labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. • Dirección: Av. Confraternidad Internacional Sur Mz. 165 Lt. 07 Teléfono: 948872639. Email: madelainemautinominaya@gmail.com.
- Autor (es) del Instrumento: Barreto Soto Guadalupe Jennifer, Nuñez Quito Jheniffer Stephania.....

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Comunicación Interna	Comunicación descendente	Liderazgo	El centro médico especializado Villa realiza actividades de integración						X		X		X		X			
			Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable						X		X		X		X			
		Participación	Puedo expresar mi punto de vista respecto a un tema con completa libertad en mi área de trabajo						X		X		X		X			
			puedo dar sugerencias a mis superiores sin ningún inconveniente						X		X		X		X			
	Comunicación Ascendente	Confianza	Me siento comprometido con los objetivos que desea alcanzar el Centro Médico especializado Villa						X		X		X		X			
			La confianza entre mis compañeros de trabajo es buena						X		X		X		X			
		Retroalimentación	la confianza entre colaborador - jefe es buena						X		X		X		X			
			Recibo capacitación adecuada y oportuna para desarrollar mejor mi trabajo						X		X		X		X			
	Comunicación Transversal	Trabajo en equipo	Estoy satisfecho con las capacitaciones que realiza el centro médico especializado Villa						X		X		X		X			
			Los miembros del equipo expresan sus ideas, opiniones abiertamente						X		X		X		X			
		Competitividad	Mis compañeros y yo trabajamos en equipo						X		X		X		X			
			Por mis conocimientos, preparación y conducta, considero ser una persona valiosa dentro del centro médico especializado Villa						X		X		X		X			
		Creatividad	Muestro interés permanente por superarme y me esfuerzo por lograrlo						X		X		X		X			
			En el centro médico especializado Villa se fomenta la creatividad y la innovación						X		X		X		X			
	Desempeño Laboral	Comunicación	Integración	Se promueven reuniones entre todas las demás áreas de trabajo para proponer mejoras en el manejo de la información.						X		X		X		X		
				Las experiencias laborales son compartidas para el aprendizaje de todos						X		X		X		X		
Identidad			El centro médico especializado Villa realiza actividades de integración						X		X		X		X			
			estoy orgulloso de ser parte de este equipo de trabajo						X		X		X		X			
Trabajo en equipo		Comprensión	Entiendo claramente las funciones y responsabilidades de mi puesto de trabajo						X		X		X		X			
			La comunicación en mi equipo de labores funciona de manera fluida						X		X		X		X			
		Motivación	Los directivos están prestos a resolver los problemas y excepciones conjuntamente con el personal						X		X		X		X			
			Me motiva que la empresa valore mis esfuerzos						X		X		X		X			
Logro de Resultados		Productividad	las condiciones laborales (horarios, salarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias						X		X		X		X			
			Demuestro precisión y eficiencia en la ejecución de mi trabajo						X		X		X		X			
		Crecimiento	Aprendo diariamente mejores formas de realizar mi trabajo						X		X		X		X			
			Logro de objetivos	Las experiencias laborales son compartidas para el aprendizaje de todos						X		X		X		X		
Crecimiento	Crecimiento	El equipo o área de labores apoya mi trabajo y me inspira a mejorar						X		X		X		X				
		El centro médico Villa demuestra tener interés en mí para mi desarrollo personal						X		X		X		X				
			En mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades.						X		X		X		X			

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

SOLICITA: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Mg. LISZET JULISA RAMIREZ SALAZAR

Docente de la carrera Profesional de Administración

BARRETO SOTO, Guadalupe Jennifer identificada con DNI N°:74655102 y NUÑEZ QUITO, Jheniffer Stephanía identificada con DNI N°: 70752096 estudiantes del IX ciclo de la Escuela de Administración de la “Universidad César Vallejo”, ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para poder ser aplicado, solicitamos su apoyo profesional, para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de tesis titulado: “La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Médico Especializado Villa - Huaraz”.

En tal sentido solicitamos su cooperación y su valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradecemos por anticipado su espíritu altruista de colaboración, esperando sus indicaciones, observaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

Elementos principales de la investigación

Guía de validez de contenido

Cuadro de validez de contenido o cuestionario de las 2 variables



DNI: 43424063

LIC. ADM. LISZET RAMIREZ SALAZAR
REG. COLEGIACIÓN N° 12263
COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN

Barreto Soto, Guadalupe Jennifer

DNI: 74655102

Nuñez Quito, Jheniffer Stephanía

DNI: 70752096

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: “La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del centro médico especializado Villa- Huaraz”.

Objetivo: Recopilar información sobre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del centro médico especializado Villa- Huaraz.

Dirigido a: Los colaboradores del Centro médico especializado Villa

Valoración del instrumento:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

Apellidos y nombres del Evaluador:

RAMIREZ SALAZAR, Lisset Julissa

Grado Académico del Evaluador:

Magister en Administración



DNI: 43424063

LIC. ADM. LIZSET RAMIREZ SALAZAR
REG. COLEGIACIÓN N° 12263

COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- Apellidos y Nombres del experto: Ramírez Salazar Lisseta. • Grado Académico: Magister en Administración de Negocios (MBA).
- Institución donde labora: UAP, EPS CHAVÍN. • Dirección: Villón Alto Mz. 167 Lt. 06 Teléfono: 981329863. Email: lizjuli@gmail.com.
- Autor (es) del Instrumento: Barreto Soto Guadalupe Jennifer, Nuñez Quito Jheniffer Stephanía.....

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Comunicación Interna	Comunicación descendente	Liderazgo	El centro médico especializado Villa realiza actividades de integración						X		X		X		X		
			Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable						X		X		X		X		
		Participación	Puedo expresar mi punto de vista respecto a un tema con completa libertad en mi área de trabajo						X		X		X		X		
			puedo dar sugerencias a mis superiores sin ningún inconveniente						X		X		X		X		
			Me siento comprometido con los objetivos que desea alcanzar el Centro Médico especializado Villa						X		X		X		X		
	Comunicación Ascendente	Confianza	El centro médico especializado Villa se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras						X		X		X		X		
			La confianza entre mis compañeros de trabajo es buena						X		X		X		X		
		Retroalimentación	la confianza entre colaborador - jefe es buena						X		X		X		X		
			Recibo capacitación adecuada y oportuna para desarrollar mejor mi trabajo						X		X		X		X		
			Estoy satisfecho con las capacitaciones que realiza el centro médico especializado Villa						X		X		X		X		
	Comunicación Transversal	Trabajo en equipo	Los miembros del equipo expresan sus ideas, opiniones abiertamente						X		X		X		X		
			Mis compañeros y yo trabajamos en equipo						X		X		X		X		
		Competitividad	Por mis conocimientos, preparación y conducta, considero ser una persona valiosa dentro del centro médico especializado Villa						X		X		X		X		
			Muestro interés permanente por superarme y me esfuerzo por lograrlo						X		X		X		X		
		Creatividad	En el centro médico especializado Villa se fomenta la creatividad y la innovación						X		X		X		X		
Se promueven reuniones entre todas las demás áreas de trabajo para proponer mejoras en el manejo de la información.								X		X		X		X			
Desempeño Laboral	Comunicación	Integración	Las experiencias laborales son compartidas para el aprendizaje de todos						X		X		X		X		
			El centro médico especializado Villa realiza actividades de integración						X		X		X		X		
		Identidad	estoy orgulloso de ser parte de este equipo de trabajo						X		X		X		X		
			Entiendo claramente las funciones y responsabilidades de mi puesto de trabajo						X		X		X		X		
	Comprensión	La comunicación en mi equipo de labores funciona de manera fluida.						X		X		X		X			
			Los directivos están prestos a resolver los problemas y excepciones conjuntamente con el personal						X		X		X		X		
		Motivación	Me motiva que la empresa valore mis esfuerzos						X		X		X		X		
			las condiciones laborales (horarios, salarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias						X		X		X		X		
	Productividad	Demuestro precisión y eficiencia en la ejecución de mi trabajo						X		X		X		X			
			Aprendo diariamente mejores formas de realizar mi trabajo						X		X		X		X		
	Logro de Resultados	Logro de objetivos	Las experiencias laborales son compartidas para el aprendizaje de todos						X		X		X		X		
			El equipo o área de labores apoya mi trabajo y me inspira a mejorar						X		X		X		X		
Crecimiento		El centro médico Villa demuestra tener interés en mí para mi desarrollo personal						X		X		X		X			
		En mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades.						X		X		X		X			

Anexo 5:

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,725	30

Anexo 6:



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

Huaraz, 28 de octubre de 2021

Señores

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Huaraz

A través del presente, CESAR ALFREDO VILLA GIRALDO, identificado con DNI N° 31676791 representante de la EMPRESA DE SERVICIOS DE RADIOLOGIA MEDICA E.I.R.L. con el cargo de Gerente General, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) BARRETO SOTO GUADALUPE JENIFFER

b) NUÑEZ QUITO JHENIFFER STEPHANIA

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efectos de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada: "La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del centro médico especializado Villa – Huaraz"

Sí No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Sí No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,


CESAR ALFREDO VILLA GIRALDO
Gerente General



Av. Agustín Gamarra 574 – Huaraz
Teléfono: (043) 221784



Anexo 7:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores
del Centro Médico Especializado Villa - Huaraz – 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:
Guadalupe Jennifer Barreto Soto (ORCID: [0000-0003-0475-0717](#))
Jheniffer Stephania Nuñez Quito (ORCID: [0000-0002-1896-0654](#))

ASESOR:
Mg. Sonia Magali Nuñez Puso (ORCID: [0000-0001-9648-8108](#))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

HUARAZ - PERÚ

2021

Resumen de coincidencias

22 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	6 %
2	Entregado a Universida...	4 %
3	hdl.handle.net	1 %
4	es.scribd.com	1 %
5	Entregado a Universida...	1 %
6	repositorio.unsm.edu.pe	1 %
7	repositorio.upeu.edu.pe	1 %
8	repositorio.uladech.ed...	1 %

3824

Versión solo texto del informe

Alta resolución

Activado

20°C

Muy soleado

01:55 p.m.

02/12/2021



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NUÑEZ PUSE SONIA MAGALI, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO VILLA - HUARAZ - 2021", cuyos autores son NUÑEZ QUITO JHENIFFER STEPHANIA, BARRETO SOTO GUADALUPE JENNIFER, 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.

HUARAZ, 05 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NUÑEZ PUSE SONIA MAGALI DNI: 16788327 ORCID 0000-0001-9648-8108	Firmado digitalmente por: SNUNEZPM el 05-12- 2021 23:37:49

Código documento Trilce: TRI - 0207602