



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur- Huari, 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Ramos Maya, Jorge Luis (ORCID: 0000-0002-2404-0328)

ASESOR:

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar (ORCID: 0000-0002-3475-8325)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

CHIMBOTE — PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo es dedicado para mi madre, por ser mi inspiración y motivo para superarme y salir adelante en la vida. También lo dedico a mis hermanos, que me apoyan en cada meta propuesta para que yo pueda hacer realidad mis proyectos profesionales.

Jorge Luis

Agradecimiento

Mi agradecimiento al Dr. Roque Wilmar Florián, mi asesor metodológico, por todo el aporte y la paciencia tenida.

Al personal de la Red de Salud Conchucos Sur por su colaboración en la presente investigación.

Y a ti mi Dios padre, porque sin ti, nada sería posible.

El autor

Índice

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	24
3.6 Métodos de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	51
ANEXOS	61

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 01	Distribución del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari-2021.	21
Tabla 02	Nivel de comunicación organizacional en la red de salud Conchucos Sur, 2021.	27
Tabla 03	Nivel del desempeño laboral del personal de la Red de Salud Conchucos Sur, 2021.	28
Tabla 04	Relación entre los niveles de la comunicación organizacional y los niveles del desempeño laboral del personal de la Red de Salud Conchucos.	32
Tabla 05	Relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral, del personal de la Red de Salud Conchucos Sur.	33
Tabla 06	Relación entre los niveles de comunicación descendente y el desempeño laboral, del personal de la Red de Salud Conchucos Sur.	34
Tabla 07	Relación entre los niveles de comunicación horizontal y el desempeño laboral, del personal de la Red de Salud Conchucos Sur.	35

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 01 Distribución del nivel de comunicación organizacional del personal de la Red de Salud Conchucos Sur, según dimensiones.	28
Figura 02 Distribución del nivel de desempeño laboral del personal de la Red de Salud Conchucos, según dimensiones.	29
Figura 03 Dispersión de las puntuaciones entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral.	31

Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo, establecer la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021. Su tipo de estudio fue bajo el paradigma cuantitativo, de nivel correlacional causal y diseño no experimental. Se trabajó con la población censal, constituida por 72 colaboradores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y mediante la aplicación de los instrumentos: Escala valorativa de comunicación organizacional y la escala valorativa del desempeño laboral, se recolectaron datos, que fueron analizados mediante tablas de frecuencias, diagrama de barras, tablas de contingencia y la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Entre sus resultados, se determinó que, la comunicación organizacional es percibido como malo por el 83,0% de los colaboradores y a la vez el desempeño laboral como medianamente eficiente por el 57,0% de colaboradores. Concluyendo, que existe una influencia directa de nivel fuerte ($Rho=0,629$ y $r^2=0,565$) y significativa ($p\text{-valor } 0,000 < 0,05$) de la comunicación organizacional en el desempeño laboral.

Palabras clave: Comunicación organizacional, desempeño laboral, personal administrativo, red de salud.

Abstract

The objective of this study was to establish the influence of organizational communication on the work performance of the administrative staff of the Conchucos Sur Health Network, Huari - 2021. Its type of study was under the quantitative paradigm, causal correlation level and non-design. experimental. We worked with the census population, made up of 72 collaborators. For data collection, the survey technique was used and by applying the instruments: Organizational communication rating scale and the job performance rating scale, data were collected, which were analyzed using frequency tables, bar diagrams, tables. Contingency and Spearman's Rho nonparametric test. Among its results, it was determined that organizational communication is perceived as bad by 83.0% of employees and, at the same time, job performance as moderately efficient by 57.0% of employees. Concluding, that there is a strong direct influence ($Rho = 0.629$ and $r^2 = 0.565$) and significant ($p\text{-value } 0.000 < 0.05$) of organizational communication on job performance.

Keywords: Organizational communication, job performance, administrative staff, health network.

I. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral constituye el comportamiento de los empleados en su esfuerzo por lograr cada objetivo fijado, y representa la estrategia de los trabajadores para lograr las metas (Chiavenato, 2009, como se citó a Chávez, 2017). En el contexto actual, la pandemia ha propiciado que se potencien nuevas modalidades de trabajo, como el trabajo remoto, lo cual, de acuerdo a recientes estudios realizados en la Biblioteca Nacional del Perú por Rojas (2021) afirma que los servidores estaban de acuerdo con realizar sus labores en sus hogares y así no llegar a perder su trabajo, pero al no contar con las condiciones técnicas e informáticas necesarias, perjudicaron el desempeño de sus labores, siendo menos productivos. Por eso según Aguilar, et al. (2021) afirma que el trabajo remoto debido a la pandemia afecta negativamente al desempeño laboral por muchas razones, entre ellas porque no se encuentra reglamentado; y coexiste con el trabajo presencial, necesario en sectores estratégicos para combatir la pandemia, como es el caso del sector salud, alimentos, transportes, seguridad. Asimismo, en Latinoamérica los índices de trabajo indican que el desempeño laboral sigue deteriorándose, debido a que el desempleo sigue incrementándose, afectando al Producto Bruto Interno (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2019).

En Colombia en el sector salud, el desempeño de los trabajadores ha sido muy bueno, pero con la propagación de la pandemia y las modalidades de trabajo implantadas, los síntomas de ansiedad y estrés laboral incrementaron, generando baja productividad (Monterros, et al. 2020). Asimismo, en el Perú los médicos tuvieron que adecuarse a laborar en sus hogares o en los puestos de salud que les asignaban y por el temor al Covid-19, el desempeño laboral fue disminuyendo (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

En España la entidad EALDE Business School (2016) determinó que más del 91,0% de la problemática originada por ineficiencia de las organizaciones están correlacionados con una inapropiada forma de comunicarse al interno, entre las distintas áreas que conforman. En resumen, se presenta la situación en la que muchas dependencias en las organizaciones que solicitan algo, pero que

exactamente no especifican lo solicitado, o algún departamento que planifica pero que no ejecuta; todo el tiempo invertido y las acciones perdidas por el hecho de no elaborar planes de comunicación en las organizaciones.

Por otro lado, se conoce que la comunicación organizacional es de importancia en la configuración de los procesos de las organizaciones y fomenta el perfeccionamiento y envío de mensajes con su público, contribuye a la mejora del desempeño laboral, y dado que en todas las organizaciones se establecen alguna estrategia sobre crecimiento, mejora de la productividad y el establecimiento de nuevas relaciones con el público interno y externo, lo cual requiere de este tipo de comunicación para lograr contribuir con el éxito de las organizaciones (Ramos, et al. 2017).

En este contexto tan especial, en las organizaciones del estado se busca mejorar la gestión y el desempeño, esto implica considerar usar un tipo de comunicación organizacional que asegure una gestión transparente y marcada por el diálogo abierto con el público al cual atienden. En México en los años 90, la mayoría de las organizaciones con gran envergadura aceptaron la propuesta de crear un área o gerencia sobre comunicación organizacional integrada, que aglutinara todo el capital humano y los recursos económicos, para que se gestione la comunicación, dentro de la organización y también con el público externo; de tal manera que cerca del año 2000 se tuvo el reconocimiento que las comunicaciones podrían ser utilizadas por todo tipo de empresas privadas y toda dependencia gubernamental (Contreras, et al. 2020).

En el Perú, se viene dando situaciones de falta de comunicación dentro de las entidades públicas y privadas; sobre todo las referidas a la comunicación organizacional, importante para establecer estilos y procesos de comunicación e incrementar los beneficios, con el fin de brindar calidad en todos los tipos de servicios que se presten (Gutiérrez, 2017). En este escenario, se considera que mediante la comunicación organizacional se entregan una serie de mensajes, que son intercambiados entre la entidad y su entorno, entre cada integrante de la misma, y entre la entidad y su público (Segredo, et al. 2016).

La Red de Salud Conchucos Sur, objeto del presente estudio, que atiende a la población de la provincia de Antonio Raimondi, Carlos Fermín Fitzcarrald y todos

los distritos de Huari. Bajo la opinión del director de esta red, en una breve entrevista manifestó; la existencia de retrasos, desinterés de los colaboradores por alcanzar las metas planteadas, baja asistencia cuando se convoca a reuniones de trabajo, observándose una comunicación organizacional inadecuada, con mensajes confusos, inoportunos, muchas veces porque se desconoce las actividades a realizar en determinadas áreas de la entidad; lo cual se refleja claramente en el desempeño laboral, siendo en su mayoría el desarrollo de actividades improductivas.

En cuanto a los procesos de comunicación, se ha podido establecer que mayoritariamente la comunicación es verbal, dejando de lado la comunicación escrita, que en gran parte significa formalidad y seriedad. Los medios de comunicación masivos son poco usados y prospera mayormente el tipo de comunicación informal, en la cual se intercambian mensajes, datos o información no oficial y nace de las relaciones sociales entre los propios trabajadores (Cruz Vilain, 2013).

Respecto a la comunicación formal se pudo determinar que en pocas ocasiones se envían y reciben documentos oficiales como cartas, memorándums, manuales de procedimientos e informes; lo que provoca la falta de atención por parte de los trabajadores y el desinterés por algún tema de significancia institucional. Finalmente, respecto a los estilos de comunicación, mediante una conversación que tuvimos con un trabajador de la Red de Salud Conchucos Sur, se pudo evidenciar que en algunas ocasiones prevalece la comunicación agresiva, lo que genera el resentimiento y el desempeño laboral deficiente de los colaboradores. Todas las situaciones registradas a diario se generan por falta de una adecuada comunicación organizacional y afectan en gran proporción el desempeño laboral del personal (Galván, 2015).

Las pocas investigaciones sobre comunicación organizacional en el medio, no definen de manera concluyente su influencia en factores como el desempeño laboral, dando lugar una serie de conjeturas que el presente estudio quiere eliminar; las conclusiones a las que se va a arribar van a evidenciar la importancia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral, incrementando las evidencias sobre la influencia de una variable sobre la otra, lo cual es relevante en

gestión pública, que busca sacar el mejor provecho del recurso humano (Reyes & Rojas, 2018).

El presente estudio tiene como finalidad controlar y revertir la deficiente comunicación evidenciada dentro de la Red de Salud Conchucos Sur, e incrementar el desempeño del personal, aprovechando el potencial de los trabajadores, de tal manera que se alcancen de las metas propuestas en esta entidad, y favoreciendo de este modo a la población que a diario reclama por un mejor servicio. A partir de lo señalado, se pretende contribuir en la mejora del desempeño laboral, ya que con los resultados a alcanzarse se aportaran sugerencias para la optimización del desempeño laboral, y mejoras de la comunicación en esta entidad; a partir de una serie de recomendaciones y propuesta de acciones relacionadas a la reducción de los problemas detallados en este estudio.

De lo descrito se bosqueja el problema a ser investigado: ¿De qué manera la comunicación organizacional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021?

El presente estudio se justifica en su aspecto social, porque es considerado relevante la investigación de la comunicación organizacional para generar un buen ambiente laboral y así poder alcanzar mejorar el desempeño de los trabajadores, el mismo que tendrá efectos en la población, ya que los servicios de salud son indispensables en la sociedad, a través de la mejora de la calidad de servicios que brinda el personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur- Huari.

En el aspecto teórico, proporciona una importante fuente de consulta para otros investigadores y también servirá como fondo para aquellos que deseen examinar la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral. Además, se analizará los factores influyentes en la comunicación organizacional en el desempeño laboral, para así generar pautas comunicativas dentro de un clima organizacional.

Se justifica metodológicamente, porque será basado en una investigación por medio de análisis estadísticos, y de acuerdo a los resultados serán aplicados para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos; para la recopilación de información se va a utilizar métodos cuantitativos, los cuales nos

ayudarán a ver la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Conchucos Sur.

Finalmente posee una justificación práctica, los resultados sirven a los directivos como guía para tomar decisiones, ayudando a generar cambios positivos en la comunicación organizacional y en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Conchucos Sur; lo cual elevará la calidad del servicio entregado por los trabajadores de esta red de salud en estudio.

Respecto a los objetivos, se tuvo como objetivo general: Establecer la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021; y como objetivos específicos: Describir el nivel de comunicación organizacional existente en la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021, según percepción del personal administrativo; describir el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021; determinar la influencia de la comunicación ascendente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021; determinar la influencia de la comunicación descendente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021; determinar la influencia de la comunicación horizontal en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021.

Frente a la formulación del problema, se planteó la siguiente hipótesis general:

H1: La comunicación organizacional influye de manera directa y significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021.

H0: La comunicación organizacional no influye de manera directa y significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes previos del tema de estudio: Comunicación organizacional y desempeño laboral, se identificó los siguientes:

A nivel internacional, se tiene a Espinoza (2019) en su estudio el cual tuvo como objetivo la mejora de la defectuosa comunicación organizacional al interno existente en el municipio del Cantón Mira, Ecuador. Dicho estudio de paradigma cuantitativo, alcance descriptivo, diseño no-experimental, en la cual se utilizó una muestra de 14 administrativos y aplicando dos técnicas: encuesta y entrevista. Concluye que, el personal administrativo y autoridades del municipio, afirmaron que la comunicación organizacional que existe al interno no reúne la efectividad deseada, en este sentido fue de enorme trascendencia que se elabore el manual de comunicación organizacional para el interno. Del mismo modo se evidencio que existe una correlación significativa entre la dimensión de comunicación horizontal y el desempeño laboral con un nivel de significancia del 0.000 de resultado 0.537, asimismo se encontró que el 48% de los encuestados sostuvieron que la comunicación horizontal se encuentra en rango bajo.

Palacios (2019) en su investigación desarrollado en Manabí, Ecuador, el cual tuvo como objetivo establecer la correlación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de cada distrito de salud pública perteneciente a Manabí. Dicho estudio corresponde al tipo cuantitativo de alcance descriptivo y de diseño no-experimental, de la cual se utilizo una muestra de 312 trabajadores y mediante el uso de las tecnicas de la encuesta. Concluye que el clima organizacional se correlaciona positivamente y significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de la mencionada provincia, reflejando que si existe un incremento en el desempeño laboral del personal de cada distrito de salud, va a existir mejor comunicación, porque existiría una interrelación en las comunicaciones entre la dirección y el personal. Del mismo modo los resultados reflejaron que si aumenta la frecuencia de las supervisiones, se reflejará en una majora de la calidad de los servicios, porque esto obliga a que se cumplan rigurosamente todo protocolo referido a la calidad.

Ronquillo (2018) en su estudio desarrollado en el Milagro, Ecuador, el cual tuvo como objetivo analizar la comunicación organizacional y su incidencia en la motivación. Dicho estudio de paradigma cuantitativo, de alcance correlacional, de diseño no-experimental, de la cual se utilizó una muestra de 32 trabajadores de empresas constructoras y mediante el uso de las técnicas de la encuesta y la observación. Concluye que, la comunicación organizacional se encuentra en un grado bajo con el 73%, y grado regular con el 27% , con respecto a los niveles de comunicación el horizontal está en un nivel regular con el 68% y malo con el 32% y la comunicación descendente con un nivel bajo del 67%; es por ello que la comunicación organizacional es altamente beneficioso para los puestos de trabajo que a través de mejores conocimientos y prácticas se acrecentará la comunicación entre los trabajadores y se mejorará el desempeño laboral, con lo cual obliga a la organización tomar medidas que permitan involucrar a los trabajadores a una mayor socialización, desarrollando la motivación de los trabajadores y la satisfacción de ser parte de la organización en la cual se trabaja. Y también que los factores conocimiento, empatía, el orgullo de pertenecer a la organización y el clima, servirán para mantener una buena comunicación laboral, así como estar satisfechos de su trabajo y tener deseos de contribuir con ideas, que podrían ser de mucha utilidad para la institución.

A nivel nacional, se tiene a Fabian (2019) con el estudio realizado en Cajamarca - Perú, la cual tuvo como propósito establecer la incidencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2018; con la finalidad de brindar medidas correctivas. La metodología se basó en un tipo cuantitativo de alcance correlacional, de diseño no-experimental, con una población de 475 empleados administrativos y mediante el uso de las técnicas de la encuesta. Los resultados del estudio mostraron una relación positiva moderada del clima organizacional y desempeño laboral. En conclusión, es evidente que el vínculo de estas variables es positiva, con un clima dictatorial y no democrático, que se sustenta en recompensar y tener trabajadores estables, forja que el desempeño laboral en la institución sea percibido entre regular o bueno. Del mismo modo se concluyó que el desempeño de los trabajadores administrativos es percibido de nivel medio, puesto que son medianamente productivos, y se otorgan recompensas para la realización de sus

tareas y cumplir sus tareas. Con respecto a la comunicación descendente se obtuvo que el 42% creen que se encuentra en un nivel malo y el 58% en un nivel regular, por lo que se evidencio una correlacion significativa regular entre la comunicación descendente y el desempeño laboral con el 95% de confianza.

Cáceres (2019) en su investigación realizado en Lima - Perú, el autor se propuso establecer la correlación entre comunicación organizacional y el desempeño laboral en la Oficina Gerencial de Gestión Electoral - ONPE, Lima. Estudio de paradigma cuantitativo de nivel correlacional, de diseño no-experimental y transeccional; se consideró una población de 50 trabajadores de la organización, aplicando como tecnica la encuesta. Concluyendo en la existencia de correlación positiva entre comunicación organizacional y desempeño laboral en la mencionada oficina. Se obtuvo una baja correlación de 0.41 con niveles de significancia de 0.003, de la misma forma existe correlacion entre las dimensiones: comunicación ascendente con un nivel bajo del 52%, lo que evidencia una correlacion significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral del 0.246 con un nivel de significancia de 0.086, lo mismo es con las demas dimensiones, descendente y comunicación horizontal con el desempeño laboral.

Plasencia (2020) en su investigacion realizado en Cajamarca - Perú, tuvo como objetivo ejecutar una revisión literal de la teoría académica; durante los años del 2010 al 2020, que toquen aspectos respecto a la comunicación organizacional y el desempeño laboral en organizaciones. La metodología se basó en un paradigma cuantitativo, investigación descriptiva, de diseño no-experimental, la población estuvo constituida por 28 estudios según el criterio de inclusion y mediante el uso de las técnicas de la encuesta. Concluyendo que, haciendo uso de una estrategia comunicativa, se mejora el bienestar de los trabajadores y se genera compromisos, logrando que se identifiquen con los objetivos de la empresa, y con esto se consigue el incremento de los niveles de desempeño, se busca con esto la obtención de resultados alcanzando cada objetivo de la organización.

Lazo (2017) en su investigacion realizado en Lima - Perú, tuvo como obeitivo establecer la correlación entre comunicación organizacional y la gestión de procesos del área de lácteos de Nestlé Perú. Investigación cuantitativa de alcance relacional, de diseño no-experimental y transeccional; con la utilizacion de una población censal de 54 trabajadores de la planta de lácteos y con la utilizacion de la

tecnic de la encuesta. Concluyendo que no existe buenas relaciones entre los jefes, supervisores y trabajadores, lo cual provoca malosentendidos, perdidas de horas de trabajo y de materia prima. Asi mismo, mostro que existe un mal seguimiento de los procesos, provocando ineficiencias en la productividad de la empresa, asi como un ambiente laboral tenso, donde no existe comunicación entre trabajadores y los encargados.

A nivel regional, se tiene a Torres (2018) en su estudio realizado en Huaraz - Perú, tuvo como objetivo demostrar la incidencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral en la UGEL-Huaylas. La metodología fue de tipo explicativo-causal, diseño no experimental; población censal de 52 colaboradores, divididos en 2 grupos: 37 empleados y 15 responsables de área del programa. Se concluyó que se evidencia que respecto a la comunicación dentro de la institución posee alto nivel representado por 62%, mientras que el nivel regular está representado por el 35%; de manera similar con respecto al desempeño laboral el nivel regular está representado por 67%, y por otro lado el nivel alto representado por 33%, el comportamiento contraproducente estuvo en un nivel regular con el 48% y el rendimiento estuvo en un nivel bajo con el 53%. A su vez la prueba eta generó un valor de 1.00 para las dos variables, indicando que existe influencia positiva en la variable desempeño laboral.

León & Ocrosoma (2018) en su investigación realizado en Huaraz - Perú, tuvieron el propósito de establecer la correlación entre comunicación organización y desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz. Investigación de paradigma cuantitativo, de alcance relacional; de diseño no-experimental y transversal, población censal conformada por 86 trabajadores de la municipalidad, usando para recopilar datos a la encuesta. Tuvo como resultados que se percibe respecto al desempeño laboral en un 20,9% como pésimo, un 40.6% regular y un 2,4% como bueno. Obtuvieron, asimismo, que la comunicación ascendente, y horizontal es buena en un 4,7% no tanto la comunicación descendente, concluyendo que existe correlación positiva y significativa entre comunicación organizacional y el desempeño laboral en el municipio investigado con un valor de 0.000 menor al 0.005.

Por otra parte, respecto a las bases teóricas. Primero de la comunicación organizacional. Según Daft & Marcic (2006) la concibe como los procesos a través

de los cuales se intercambian diversas informaciones entre al menos dos personas, con la finalidad de motivar y de influir en su comportamiento. Por su parte Chiavenato (2007) manifiesta que la comunicación implica intercambiar distintas informaciones y significados de individuo a otro individuo; son los procesos de intercambio de información; conjuntamente se busca que las personas se comprendan. Entonces para que las comunicaciones sean perfectas y comprensibles es preciso que se considere tres factores importantes: Los datos, la información y la comunicación.

Con respecto a la comunicación organizacional, autores como Boland y Lupo (2010) señalan que los procesos comunicativos se vinculan a gestionar una organización, comprobadamente se le asigna más importancia casi a finales de los años de 1940, en razón de que la gerencia consideró importante que se entienda a los trabajadores; en resumen, el proceso comunicativo resulta fundamental ya que representa el medio que sirve para sincronizar todos los departamentos de las organizaciones, con la finalidad de alcanzar cada objetivo.

Al respecto Andrade (2005) asevera que la comunicación organizacional representa al íntegro de mensajes intercambiados entre todos los integrantes de una institución. Todo conocimiento adquirido mediante las investigaciones y experiencias adquiridas van a ser de utilidad en el desarrollo, permitiendo aligerar los flujos de mensajes que se intercambian entre cada miembro de la empresa.

De acuerdo a Goldhaber (1986) así como lo citan León y Ocrosopoma (2018) la comunicación organizacional es el flujo de mensajes de relaciones interpersonales, acorde a sus puntos de vista, la comunicación en las organizaciones se centra en los mensajes, ya sean verbales o no verbales y la manera en la que los percibe cada receptor.

Por su parte Tuñez (2012) considera que la comunicación organizacional son procedimientos para interactuar de forma social directa o precisa, asimismo se comprende como un método o técnica el cual produce un colectivo de informaciones que permiten el intercambio de mensajes entre los integrantes en la misma organización y además con todo agente externo. De lo descrito, se puede afirmar que la comunicación organizacional es el entramado de cualquier mensaje verbal y no verbal que se intercambia didácticamente en las organizaciones.

Con respecto a la importancia de la comunicación organizacional, autores como Leal (2015) aseveran que la comunicación organizacional es uno de los factores fundamentales en la tarea de planificar, organizar y controlar; en eso estriba su relevancia. Para que la estrategia comunicacional sea eficaz es necesario no solamente hablar de comprender a los trabajadores, para realizar una gestión adecuada de cada elemento intangible de la institución, entre ellas la identidad corporativa, la cultura en la organización, el branding, la responsabilidad frente a la sociedad y la imagen corporativa, esto requiere obviamente, en gran parte, de que se comunique en la organización de manera adecuada y profesionalmente.

Según Castro (2014) señala que la comunicación organizacional es aquella que establece todo institución y es un componente de su cultura y de su normatividad. Por ello, la comunicación entre todo funcionario de distinta jerarquía, cada jefe con su personal, y todo directivo con los integrantes de las organizaciones, tiene que fluir. Menciona que en cada empresa existe una predisposición a no compartir información, poca o nula comunicación, porque erradamente se cree que retener información da poder, por ello ciertos individuos consideran que no compartir información los coloca en una posición ventajosa, de privilegio, consideran que si comparten información estarán en una posición desventajosa respecto a los demás.

Entre las tareas que envuelve la comunicación organizacional se tiene: La planificación estratégica de las actividades de comunicación en el frente interno y externo; asegurar que exista un excelente clima en la empresa, en el que se tenga un total respeto a todos los integrantes de la empresa; animar una fluida comunicación entre todo el personal y grupalmente, tendiendo a generar una propia cultura en la organización, procurando se genere compromisos e identificación con los objetivos organizacionales; instituir el flujo y los medios adecuados en relación a la comunicación; establecer una estrategia comunicativa en contexto de crisis (De castro, 2017).

Con respecto a la función que cumple la comunicación organizacional dentro de una institución Robbins y Judge (2009) señalan que la comunicación debe cumplir cuatro tareas: controlar, motivar, expresar las emociones e informar. En la función de controlar la comunicación despliega ciertos mecanismos para controlar

los comportamientos respecto a la conducta del personal que forma parte de la empresa; en la función de motivar, la comunicación constituye en un motor para impulsar que el personal se encuentre motivado, ya que ensancha la perspectiva de lo que hacen en la empresa; en la función de expresión emocional la comunicación se posiciona al interno de los equipos de trabajo como una herramienta insustituible a través de la cual cada miembro de la empresa manifiesta sus frustraciones y las emociones que le generan satisfacciones; y finalmente en la función informativa la comunicación desempeña un rol fundamental en la toma de decisiones.

En relación con las dimensiones de la primera variable detallamos tres de ellas: Comunicación ascendente, descendente y horizontal.

Según Aroni (2019) la comunicación ascendente, es aquella en la que el personal de menor nivel brinda información a la alta dirección o sus jefaturas, en momentos se dan situaciones en las que un mensaje no llega completo hasta los niveles superiores, es posible que cuando vayan subiendo los mensajes, los receptores modifiquen los contenidos de acuerdo a su estilo y percepción de las necesidades, sobre todo cuando los mensajes contienen informes negativos. Este tipo de comunicación admite que se retroalimente, es considerada como una de las herramientas ideales para que todo jefe compruebe la eficacia de esta comunicación (Rojas & Lazo, 2019).

La comunicación descendente es del tipo de comunicación que se establece entre los integrantes de la alta dirección con los trabajadores de menores rangos, de cargos menores o niveles inferiores, esta comunicación es observable en aquellas organizaciones que tienen niveles de autoridad o jerarquías. En este tipo de medios es posible detectar este tipo de comunicación: en una reunión, discurso, memorándum, informe, manual o folleto de operaciones (Orellana, Bossio, & Carhuallanqui, 2013).

Para autores como Rojas & Lazo (2019) la comunicación descendente es un mecanismo primario para supervisar las actividades de los trabajadores en las organizaciones, asimismo, posibilita se dicten lineamientos generales con el fin de cumplir las tareas encargadas. No obstante, es preciso detallar que esta comunicación, a pesar de considerarse relevante puede trastocarse en problemas en el caso que no sea realizada de la forma apropiada, pueden dar lugar al

surgimiento de alguna barrera que impida una comunicación eficaz. Entonces este tipo de comunicación es aquel en el que desde las posiciones más altas se dirigen mensajes a los de más baja posición, estos mensajes se usan con el fin de brindar instrucciones, explicar e informar respecto a las labores cotidianas, asimismo, dar a conocer detalles respecto a la misión y algún objetivo organizacional.

Mientras tanto la comunicación horizontal o cruzada Orellana, et al. (2013) aseveran que es aquella en la que se emiten mensajes entre el mismo nivel jerárquico. Entonces este tipo de comunicación, es la que se desarrolla en los mismos niveles jerárquicos para organizar los mensajes, desplegar y mostrar los avances. Alguna barrera que pueda darse: que se valore en poco la comunicación horizontal, que se asigne escaso tiempo para cultivar las relaciones entre el personal y que existan pocos canales para comunicarse (Aroni, 2019).

Es por eso que debe señalarse que la comunicación es un todo, que cumple muchos requisitos para complementar el éxito de la organización, por ese modo cuenta con una direccionalidad, lo cual señala la importancia, esto está clasificado en: Vertical ascendente, vertical descendente y horizontal (Gómez, 2019).

En lo referente a las bases teóricas de la segunda variable: Desempeño laboral. Según Chiavenato (2019) la concibe como el desenvolvimiento de los colaboradores, su eficacia integral es lo que posibilita el funcionamiento de cada empleado con una adecuada satisfacción laboral. Entonces el desenvolvimiento de cada uno de los empleados será la combinación de las actitudes y sus respectivos resultados. El rendimiento en el trabajo estará definido por el desempeño, es decir, la aptitud de un empleado para generar, elaborar, realizar ejecutar u entregar una determinada tarea en el menor tiempo posible. Asimismo, (Bohórquez, 2004, como se citó a Guzmán, 2015) lo define como los niveles de ejecución trazados por los trabajadores en el alcance de los objetivos dentro de las organizaciones en un tiempo establecido, pero (Stoner, 1987, citado en Araujo & Guerra) menciona que el rendimiento laboral se refiere a la manera en la que los trabajadores ejecutan sus tareas en las organizaciones, con la finalidad de lograr metas establecidas. Solo Milkovich & Boudreau (1994) aseveran que el desempeño laboral se encuentra ligado a las particularidades de los trabajadores, entre estas se mencionan a: Habilidades, cualidades y saberes adquiridos por los trabajadores, estas favorecen a que las organizaciones sean más competitivas (Escobar, 2005).

La importancia de la evaluación del desempeño requiere de un buen sistema, resulta esencial para saber cómo lo están haciendo los colaboradores en su puesto de trabajo. Por lo tanto, esto ayudará a mejorar los resultados de la organización y de los propios trabajadores, ofreciéndoles retroalimentación y motivación. Todo ello con el propósito superior de la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización (Ruiz, 2021).

En el desempeño es importante la evaluación del mismo, como instrumento para gestionar el talento humano, llevar a los más destacados trabajadores y prepararlos para ocupar mejores posiciones y empoderarlos con liderazgo. Asimismo, poner especial énfasis en entrenamiento, desarrollo personal y entrevista de permanencia, capacitación (Alveiro, 2009).

En la evaluación del desempeño laboral Gabini (2018) menciona que la reducción de las dificultades e incertidumbres de un empleado se debe desarrollar a través de retroalimentaciones de su nivel de desempeño, de esta manera se dará cabida a la interacción e intercambio de ideas de los trabajadores con sus jefes. En este proceso resultará importante que el trabajador demuestre lo que realmente opina de su trabajo diario, así como la contribución a la organización.

Se considera que el modelo teórico de Campbell (1993) surge como producto de la necesidad de evaluar de manera integral el desempeño de cada trabajador, se considera el mayor sustento teórico para la medición de los desempeños en el trabajo; ya que, siendo un constructo multi dimensional, se propone tener cada componente principal para la medición del desempeño y así contribuir en la formulación de alguna estrategia direccionada a que se alcancen todos los objetivos, cada una de sus dimensiones caracterizan la organización que prevalece respecto a los desempeños en cada una de las tareas. De acuerdo a Borman & Motowidlo (1993) el modelo de Campbell se constituye en el referente obligado en la medición de los desempeños de los trabajadores porque es un constructo multi dimensional, que se utiliza con el propósito de disponer de los componentes más relevantes para establecer los desempeños y así tener la posibilidad de contribuir en la formulación de toda estrategia direccionada a que se alcancen cada uno de los objetivos establecidos por las empresas, y está enfocado en la conducta del personal y cómo estos toman el control de los resultados (Bautista, Cienfuegos, & Aquilar, 2019).

A su vez, Varela & Landis (2010) mencionan que el aporte más importante de este modelo es que satisface las expectativas, por ser consistente, completo y adecuado, debido a que permite analizar cada actividad observable respecto a las metas organizacionales, para Aguinis & Edwards (2014) es un modelo integral y otorga prerrogativas de carácter práctico en la apropiada medición del desempeño laboral (Schoorman & Mayer, 2008). Asimismo, Viswesvaran y Ones (1996) señalaban que el modelo de Campbell tiene componentes de comportamientos peculiares que ayudan en la verificación de que se alcancen cada uno de los objetivos establecidos (Macías, 2013).

Acerca de las dimensiones de la segunda variable detallamos tres de ellas: Rendimiento de la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos contraproducentes.

Según (Murphy, 1990) el rendimiento de la tarea; es el rendimiento respecto a las tareas encargadas, representa el cumplimiento de cada tarea y responsabilidad encomendada en la empresa, acorde a la capacidad y los conocimientos necesarios en los trabajos descritos por cada puesto y que ayudan a la empresa de manera directa o de forma indirecta; desempeñarse apropiadamente en las tareas, significa que se han logrado realizar cada tarea y responsabilidad en determinados trabajos. Generalmente, toda actividad técnica está dividida en dos maneras de conductas, la primera conducta se vincula a los procesos de transformar las materias primas en bienes o servicios que producen las organizaciones, en tanto que la otra conducta comprende a las actividades que representan el soporte al núcleo técnico (Koopmans, et al. 2011).

Por lo expuesto, el desempeño en la tarea se vincula de manera directa con el núcleo técnico, cada actividad dependerá de los conocimientos, la capacidad y la habilidad de los trabajadores, asimismo las tareas contienen los requerimientos necesarios para ocupar los puestos disponibles (Motowidlo & Van Scotter, 1994). Efectivamente, el desempeño de la tarea implica un comportamiento direccionado a producir algún bien o servicio (Rotundo & Sackett, 2002).

Matabanchoy & Álvarez (2019) señalan que es el indicador que demuestra si el trabajador está desarrollando bien el trabajo encomendado, y que culminará de manera oportuna. Es un indicador muy importante dentro de la gestión del recurso humano y es un recurso para la toma de decisiones. Se encuentra infinidad

de factores a nivel individual que posibilitarán el rendimiento adecuado de un empleado al momento de realizar sus tareas, si se descuida dichos factores la afectación no solo será para el individuo, sino afectará a toda la organización. Para ejercer un cargo o puesto en la organización se requerirá de cierta preparación o especialización, si se carece de dicha especialización será muy complicado alcanzar los objetivos planteados (Sánchez & García, 2017).

Es por ello que la pasión o vocación es imprescindible en el desarrollo de las labores. Además, cuando se habla de vocación, está presente la importancia del empleado con seguir formándose profesionalmente y la generación de rendimientos efectivos en el futuro (Sánchez & García, 2017). Los factores ambientales, están ligados a un adecuado ambiente de trabajo, laborar en ambientes limpios, permeables, sin exceso de ruido, adecuada iluminación, equipos al servicio del empleado, horarios flexibles; generarán un impacto inmenso en los rendimientos de cada uno de los colaboradores de la organización (Chiavenato, 2019).

El rendimiento en el contexto, es conocido como el desempeño contextual, de acuerdo a Podsakoff, Mackenzie y Bommer (1993), es el comportamiento espontáneo e individual por parte del personal, que va más allá de las expectativas del empleador.

Organ (1990) robustece esta definición al describir el desempeño contextual como un tipo de comportamiento realizado de manera potestativa por cada trabajador dentro las organizaciones, que contribuyan al logro de los objetivos establecidos por la institución al construir un ambiente adecuado de trabajo de forma tangencial. Asimismo, Borman & Motowidlo (1993) señalan que el desempeño contextual es la conducta que respalda al ambiente en el cual opera el núcleo técnico. Un ejemplo cotidiano de comportamiento de desempeño contextual incluye apoyar al compañero de trabajo, estar dispuesto a colaborar en toda tarea y resguardar los intereses de las organizaciones (Gorriti, 2007).

Este comportamiento es importante para lograr los resultados esperados en la organización (Armenakis, Brown, & Mehta, 2011). Por otro lado, el desempeño contextual será el valor esperado del trabajador o individuo, es decir, su aporte mediante diversos episodios y hábitos conductuales para con la organización (Huamán, 2017).

Para (Rotundo & Sackett, 2002) los comportamientos contraproducentes, es un término que hace alusión a la infinidad de conductas que atentan y violan las normas establecidas dentro de la organización. Tienen menos historia las investigaciones de diversas conductas negativas, que las conductas positivas (Robinson & Bennett, 1995), es decir, las investigaciones sistemáticas de comportamientos contraproducentes. Con el intento por llenar este vacío empírico, los autores Robinson y Bennett (1995) conceptualizan las conductas contraproducentes como aquellas actitudes efectuadas por los trabajadores para su provecho personal violando normas y reglas establecidas en la organización. Un constructo similar fue planteado por los autores Sackett y DeVore (2001), el que se dio a conocer cómo aquel comportamiento anti productivo o contra productivo y definido como conducta deliberada opuesta a los genuinos intereses de una empresa u organización (Alicia, 2010).

De acuerdo, a la teoría de la equidad, haciendo alusión a como se le conoce, fundamentalmente sustenta su correlación con las percepciones de los trabajadores en referencia al trato recibido: Justo o injusto. De acuerdo a lo que sostiene Donald (2002) se ve reflejado en la fidelidad, en expresar su mejor voluntad y en un incremento de la eficacia en su desempeño en la empresa. No obstante que la teoría lo señala con claridad, las dificultades estriban en que en ocasiones estas percepciones están más vinculadas a estados mentales basados en un juicio subjetivo. Sin embargo, explica que ser imparcial y tratar bien al personal, representan factores esenciales, surgiendo con similar importancia las buenas comunicaciones entre los directivos y los empleados. La equidad se compone por dos elementos: Los rendimientos y el cotejo con los demás.

Asimismo, la teoría de las expectativas se centra en el sentimiento de satisfacción de cada empleado. Son tres los componentes reconocidos: Las expectativas respecto a recompensas que los empleados creen que pueden acceder si realizan las tareas a niveles esperados; la valoración del trabajador con los consecuentes reconocimientos mediante gratificaciones o las sanciones producto de que se alcanzó o no los niveles esperados en su desempeño; la importancia que los empleados conceden a estas subvenciones o castigos. No se puede dudar que esta teoría permite la comprensión de la mayoría de toda reacción: positiva o negativa en el desempeño de los trabajadores; porque, como

seres humanos también tienen expectativas y propósitos, (Donald E Klingner, 2002).

En consecuencia, el desempeño laboral constituye un instrumento indispensable para el desarrollo de las organizaciones, porque apoya en la construcción de alguna estrategia, afina la eficiencia de todo colaborador, es decir, brinda un gran beneficio a las organizaciones que le permitirán realizar mejoras continuas, al mismo tiempo incrementar su competitividad. Es por lo que toda organización debe preocuparse y prestar la debida atención al desempeño laboral de todos los colaboradores (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

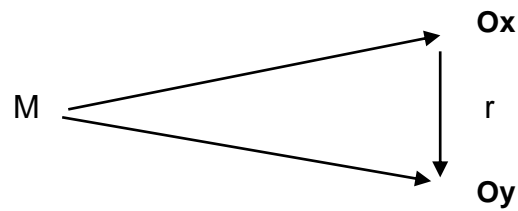
Estudio realizado bajo el paradigma cuantitativo, ya que se recolectaron datos con la finalidad de contrastar las hipótesis, datos en escalas numéricas y se va a realizar los análisis usando las herramientas de la estadística, buscando determinar el comportamiento de un fenómeno en investigación comprobando la verdad de las teorías que lo fundamentan (Hernández Sampieri, 2018).

Con arreglo a su fin es un estudio básico, en estas investigaciones la característica es que se encuadra en estudiar una determinada problemática con el fin de crear conocimientos, se pretende de forma exclusiva la creación de nuevo conocimientos, o puede ser también ampliar o modificar principios o teorías que existen actualmente, siempre tratando de incrementar la ciencia (Esteban, 2020).

A su vez, en lo correspondiente a su alcance es un estudio correlacional causal, que son investigaciones que procuran encontrar las causas que influyen en la modificación de la variable dependiente (desempeño laboral) y describir como se da esa influencia; relacionándola con las situaciones que tienen causas y que provocan un efecto (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Según la posibilidad de manipular cada variable, es de diseño no experimental, y de acuerdo al momento de recopilar los datos corresponde al diseño transeccional, es decir no se van a manipular ninguna de las variables y se las va a observar en su estado natural para luego analizarlas e interpretarlas; asimismo los datos serán recopilados en un único momento en el tiempo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Presenta el siguiente esquema:



Dónde:

- **M**: Muestra, conformada por el personal administrativo de la Red Salud Conchucos Sur-Huari
- **Ox**: Observación de la comunicación organizacional
- **Oy**: Observación del desempeño laboral del mismo personal
- **r**: Relación causal o influencia de x en y.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Identificación de variables

Variable dependiente: Desempeño laboral

Variable independiente: Comunicación organizacional

Variables de caracterización socio-laborales: Género, edad, condición contractual, nivel y tiempo de permanencia.

3.2.2. Operacionalización de la variable (Anexo 01)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Representada por el conjunto de todo elemento que tiene la misma característica y de la cual se recoge información para alcanzar un objetivo establecido. La población considerada para el presente estudio fueron 72 trabajadores, según el cuadro de asignación de personal de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari en el año 2021.

De su muestra

Es un sub conjunto de la población, formado por elementos con las mismas peculiaridades de la población y además representa a la población. En esta investigación la muestra quedó representada por la población censal, constituida por 72 colaboradores de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari-2021.

Tabla 1

Distribución del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari-2021.

Áreas	Varones	Mujeres	Sub total
Economía	3	5	8
Patrimonio	3	3	6
Administración	2	2	4
Logística	3	4	7
SISMED	3	3	6
Almacén	5	2	7
Recursos humanos	5	5	10
ODI	5	10	15
Dirección	2	2	4
Presupuesto	3	2	5
Total	34	38	72

Fuente: CAP de la Red Salud Conchucos Sur, Huari 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De la técnica.

Acorde al paradigma metodológico establecido y a cada objetivo planteado, se va a utilizar la encuesta como técnica para recoger los datos. Es una de las técnicas de mayor uso que facilita recopilar datos, percepciones, apreciaciones y condiciones de toda unidad de investigación respecto a un fenómeno en particular, de forma eficaz (Manrique, 2006).

De sus instrumentos

La escala valorativa sobre comunicación organizacional, desarrollada por Portugal (1994), luego fue adaptada por Zempoaltecatl (2015), con la finalidad de estimar el nivel de comunicación organizacional de la red de salud. Dicho instrumento está estructurado en base al modelo teórico de Cáceres (2019) quien plantea tres dimensiones: Comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal. Además, cuenta con 15 ítems con alternativas de respuesta tipo Likert, en lo que se puede identificar frecuencias e intensidad de la comunicación organizacional. En el presente estudio se utilizó dicha escala valorativa ya que se adapta a las características que muestra la Red de Salud Conchucos Sur.

A través de la escala valorativa de la comunicación organizacional, se busca investigar la impresión que tienen los trabajadores de la Red de Salud respecto al nivel de percepción de la comunicación organizacional, así como identificar las características de las tres dimensiones. El procedimiento es individual, con una extensión de 20 minutos, conformado por 15 ítems cada uno con su respectiva valoración en una escala de 1 a 3, bueno, regular y malo. Respecto a sus propiedades psicométricas, se entablará una muestra piloto, la que debe de ser determinada a través de un juicio subjetivo a cuenta de hacerlo al azar y el apoyo voluntario de los participantes, estará constituido por 15 servidores de la Red de Salud Conchucos Norte.

La escala valorativa sobre desempeño laboral de (Koopmans, et al. 2013) y validada en el sector salud por Gabini y Salessi (2016). Dicho instrumento está estructurado en base al modelo teórico de León & Ocrospoma (2018) quienes consideran tres dimensiones. Conformada por 16 ítems, probando ser una medida confiable del rendimiento laboral percibido, y medir las dimensiones de rendimiento en la tarea, rendimiento contextual y comportamientos contra productores; que permitirá medir el nivel de eficiencia del personal administrativo.

A través de la escala valorativa del desempeño laboral se busca investigar la sensación que tienen los trabajadores de la Red de Salud respecto al grado de complacencia del desempeño laboral en la organización, así como identificar las características de las tres dimensiones. El procedimiento es individual, con una extensión de 20 minutos, conformado por 16 ítems cada uno con su respectiva valoración en una escala de 1 a 3, eficiente, medianamente eficiente y deficiente. Respecto a sus propiedades psicométricas, se entablará una muestra piloto, la que debe de ser determinada a través de un juicio subjetivo a cuenta de hacerlo al azar y el apoyo voluntario de los participantes, estará constituido por 15 servidores de la Red de Salud Conchucos Norte.

De su validez y confiabilidad de los instrumentos:

De su validez. Para afianzar mejores resultados, el criterio que se estableció fue el juicio de expertos que parte de la validez de contenido y se buscó a dos personas con grado de doctores, los profesionales poseen experiencia sobre el tema, especialistas en gestión pública y con experiencia en la metodología de la investigación. En la investigación la validez fue confirmada a través del contenido por juicio de dos expertos, el primero con grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, y el otro experto Doctor en Gestión Pública, ambos conocedores de la temática. Para tal derivación se empleó una matriz de evaluación, que valoró la coherencia entre alternativas de respuesta, los ítems, los indicadores, la variable y sus dimensiones (Anexo 03).

De su confiabilidad. Mediante muestro no-probabilístico, luego de obtener el consentimiento informado y de manera aleatoria, se construye la muestra de estudio piloto, que estuvo constituido por 15 trabajadores administrativos de la Red Salud Conchucos Norte - Huari, y mediante la técnica de alfa de Cronbach se estimó el nivel de confianza; para la variable comunicación organizacional se obtuvo como resultado un alfa de Cronbach de 0.851, mientras que para la variable desempeño laboral se obtuvo 0.871 de alfa de Cronbach, los resultados recabados significan que el instrumento empleado fue significativamente confiable.

3.5. Procedimientos

Para recopilar los datos se ha elaborado el formulario google de los instrumentos por cada variable a la muestra seleccionada, para lo cual se dio a conocer a cada encuestado los objetivos de la investigación y los principios éticos en el manejo de los datos recopilados, tales fueron representados en tablas y figuras para que se puedan interpretar y analizar con mayor facilidad; para lo cual se ha usado el MS Excel 2019 y el paquete estadístico SPSS v. 26. Luego de ser definida la población estudiada y calculada la muestra de estudio.

En resumen, el procedimiento consiste en: Determinación del marco muestral. Adaptación de los instrumentos de recopilación de datos, basado en marco teórico y adaptados los instrumentos. Elaboración del formulario google de los instrumentos. Validación de los instrumentos. Aplicación de la muestra de estudio piloto. Confiabilidad de los instrumentos y validez del constructo. Autorización de la entidad. Coordinaciones con los responsables del personal, para el directorio. Consentimiento del encuestado. Aplicar los instrumentos a la muestra específica establecida. Procesar y analizar los datos, con la finalidad de caracterizar y establecer la necesidad de cambios o mejoras. Discusión de resultados. Análisis y discusión de resultados cuantitativos. Redacción de las conclusiones y las recomendaciones. Elaborar una matriz de niveles y puntuaciones con los datos recopilados. Coordinación y autorización para aplicar los instrumentos de recojo de datos. Consentimiento

informado por parte del personal administrativo. Aplicar los instrumentos para recoger datos. Organizar y procesar los datos. Análisis de los mismos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Primero. Se tomarán en cuenta los estadísticos descriptivos para elaborar la tabla de frecuencias con sus respectivas figuras para presentar mejor los resultados obtenidos.

Segundo. Se prepara los baremos correspondientes a cada variable con sus respectivas dimensiones y consecuentemente tomando en cuenta todos sus indicadores. Estableciendo valores según el criterio adoptado y caracterizando cada variable en tres niveles: malo, regular y bueno; y para la segunda variable: deficiente, medianamente eficiente y eficiente.

Tercero. Se procederá a realizar la prueba de normalidad para fijar si los resultados de cada variable cuentan con una distribución normal o no, trabajando con el coeficiente correspondiente al tamaño de muestra (Shapiro-Wilk) y según el resultado de la significancia trabajar con el estadístico correspondiente.

Cuarto. Luego de determinar la normalidad en que están distribuidos los datos, que, si tienen una distribución paramétrica, debe de aplicarse el coeficiente de correlación Pearson para muestras independientes, pero si tienen una distribución no paramétrica se emplea la prueba de rho de Spearman, con este estadístico se contrastan las hipótesis determinadas.

Quinto. El nivel de significancia permitirá verificar las hipótesis de estudio para ver si se acepta o se rechaza las hipótesis en estudio. Con este procedimiento se procederá a evaluar todas las hipótesis según los objetivos programados en la investigación.

Sexto. Con relación al programa estadístico se utilizará el SPSS v.26, y para la presentación de las tablas y figuras se realizará en Excel para tener una mejor visualización de los resultados.

3.7. Aspectos éticos

El código de ética de investigación está basado en un marco legal, que debe ser respetado en todo el proceso de la investigación. La presente investigación es beneficiosa para la sociedad y ha respetado el código de ética de la Universidad César Vallejo (2017). Tomando en cuenta todo principio ético, como la beneficencia, justicia, responsabilidad, respeto y divulgación. La beneficencia estrechamente relacionada con brindar seguridad a los sujetos participes del presente estudio; la justicia vinculada con la toma de actitud razonable, evitando los sesgos y preferencias dentro del desarrollo del estudio; la responsabilidad sujeta a la veracidad, consciente y responsable para con la sociedad, de igual forma su posterior difusión; de igual forma se tomó en cuenta el respeto a la propiedad, respetando las ideas de los demás investigadores, asimismo reconociendo a los participantes y colaboradores: y finalmente el principio de la divulgación.

IV. RESULTADOS

4.1. De la descripción de las variables

Objetivo específico 1. Describir el nivel de comunicación organizacional existente en la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021, según percepción del personal administrativo.

Tabla 2

Nivel de comunicación organizacional en la red de salud Conchucos Sur, 2021.

Nivel	f	%
Bueno	0	0,0
Regular	12	17,0
Malo	60	83,0
Total	72	100,0%

Fuente: Anexo 05

Interpretación: De acuerdo a la tabla 2, el 83,0% de los trabajadores de la Red de Salud Conchucos Sur, consideran tener una comunicación organizacional de nivel malo, y el 17,0% restante de nivel regular.

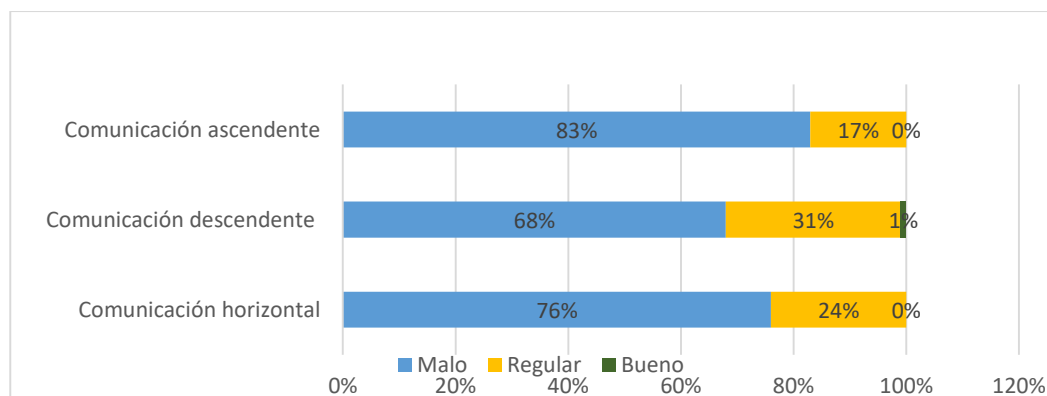


Figura 1

Distribución del nivel de comunicación organizacional del personal de la Red de Salud Conchucos Sur, según dimensiones.

Interpretación: De acuerdo a la figura 1, se muestra el nivel de comunicación organizacional de la Red de Salud Conchucos Sur, según sus respectivas dimensiones de estudio; se encontró que en la dimensión de comunicación horizontal, el 76,0% de los trabajadores aprecian un nivel de malo, en tanto que el 24,0% aprecian un nivel de regular; en la dimensión de comunicación descendente, el 68,0% de trabajadores aprecian un nivel de malo, en tanto que el 31,0% valora un nivel de regular; y para el caso de la dimensión de comunicación ascendente, el 83,0% de los trabajadores aprecian un nivel de malo, y 17,0% valora un nivel de regular.

4.2. De la descripción de la variable: Desempeño laboral

Objetivo específico 2. Describir el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021.

Tabla 3

Nivel del desempeño laboral del personal de la Red de Salud Conchucos Sur, 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	0	0,0
Medianamente eficiente	41	57,0
Deficiente	31	43,0
Total	72	100,0%

Fuente: Anexo 05

Interpretación: De acuerdo a la tabla 3, se puede ver que la mayoría de los trabajadores (57,0%) de la Red de Salud Conchucos Sur, perciben un nivel de desempeño laboral medianamente eficiente, y el 43,0% valoran en un nivel deficiente.

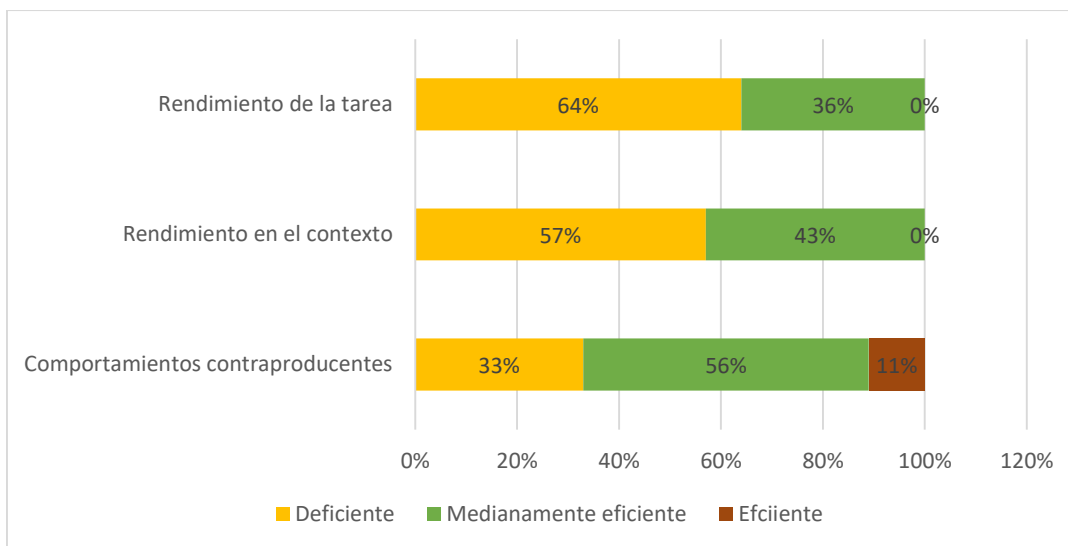


Figura 2

Distribución del nivel de desempeño laboral del personal de la Red de Salud Conchucos, según dimensiones

Interpretación: De acuerdo a la figura 2, se muestra el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Conchucos Sur, según las dimensiones de la variable en estudio, donde se observa en la dimensión de comportamientos contraproducentes, el 56,0% de los trabajadores perciben un nivel medianamente eficiente; en la dimensión de rendimiento en el contexto, el 57,0% valora un nivel deficiente; y para la dimensión de rendimiento de la tarea, el 64,0% valora un nivel de deficiente.

4.3. De análisis correlacional causal

Con la finalidad de determinar el estadístico de prueba adecuado, que ayude en el análisis de correspondencia entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur - Huari; se hace necesario analizar el supuesto, conocido como prueba de normalidad.

Según (Parada, 2019) en su artículo publicado indicaba que la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov es adaptable cuando se analizan pruebas compuestas de más de 50 componentes. Además, se estableció una significancia: $\alpha = 0,05$. Y la toma de decisión: Si $(p \text{ valor}) > \alpha$: No rechazar H_0 (normal); Si $(p \text{ valor}) < \alpha$: Rechazar H_0 (no normal).

	Kolmogorov – Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
VX: Comunicación Organizacional	0,113	72	0,023
VY: Desempeño Laboral	0,095	72	0,180

Fuente: Base de datos de estudio.

Interpretación: Los resultados analizados mediante el estadístico de Kolmogorov - Smirnov, se aprecia que la variable de comunicación organizacional tiene una probabilidad sig. $p = 0,023 > 0,05$; razón por la que se rechaza la hipótesis nula H_0 , afirmando que la distribución de los datos de la variable en estudio derivan de una distribución normal, sin embargo para la variable de desempeño laboral tienen una probabilidad sig. $p = 0,180 < 0,05$; razón por la que se acepta la hipótesis alternativa H_i , afirmando que la distribución de los datos de la variable no derivan de una distribución normal, es decir, como una de nuestras variables de estudio no cumple con el supuesto de normalidad, para su análisis se empleará el estadístico de prueba, del grupo de no paramétrico, conocido como de Rho (ρ) de Spearman.

Objetivo general: Establecer la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021.

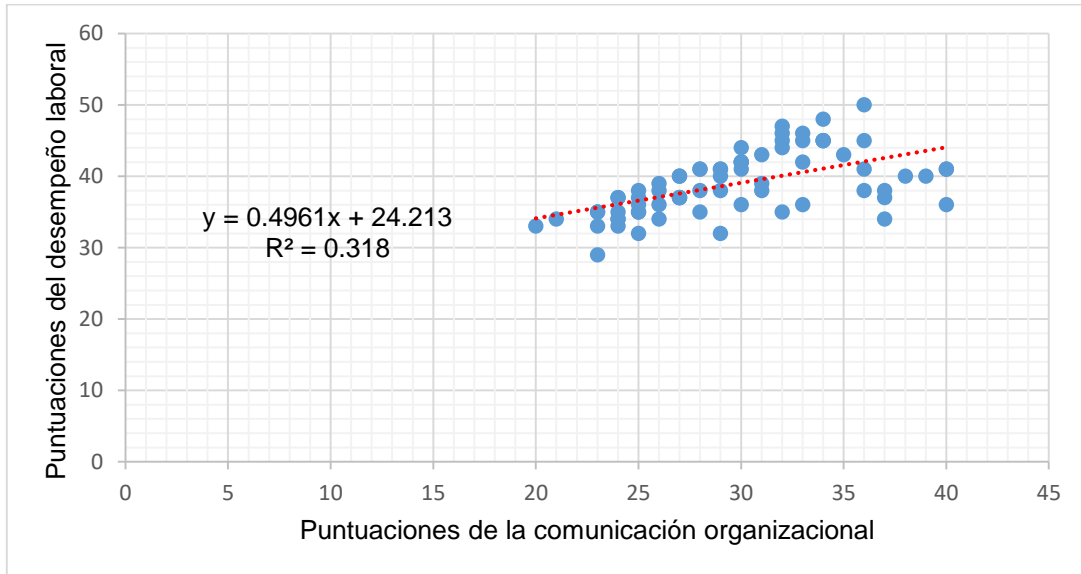


Figura 3

Dispersión de las puntuaciones entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral.

Interpretación: Del análisis de la figura 3, se visualiza que a medida que las puntuaciones de la comunicación organizacional incrementan, las puntuaciones del desempeño laboral igualmente aumentan, precisándose una relación directa, cuyo coeficiente de determinación ($r^2 = 0,318$) permite asegurar que el 31,8% del nivel de desempeño laboral de los colaboradores se explicada por la comunicación organizacional. Del mismo modo, el grafico de regresión lineal, se obtuvo una pendiente de: 0,4961 donde se muestra el valor positivo que mantiene; lo cual, admite manifestar la influencia directa y positiva entre los puntajes de ambas variables.

Tabla 4

Relación entre los niveles de la comunicación organizacional y los niveles del desempeño laboral del personal de la Red de Salud Conchucos.

Tabla de contingencia		Desempeño laboral			Total	
		Deficiente	Med. eficiente	Eficiente		
Comunicación Organizacional	Malo	f	28	32	0	60
		%	38,9%	44,4%	0,0%	83,3%
	Regular	f	3	9	0	12
		%	4,2%	12,5%	0,0%	16,7%
	Bueno	f	0	0	0	0
		%	0	0,0%	0,0%	0,0%
Total	f	31	41	0	72	
	%	43,1%	56,9%	0,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos de estudio.

	Valor	n	p-valor
Rho de Spearman	0,629*	72	0,000

* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo a la tabla 4, se evidencia que el 44,4% del personal percibe un nivel de malo con respecto a la comunicación organizacional, y a la vez un nivel medio eficiente con respecto al desempeño laboral; así mismo el 12,5% tiene la percepción de un nivel regular en comunicación organizacional y la vez medio eficiente en el desempeño laboral; según lo hallado con el estadístico de prueba, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se determinó que existe una correlación directa de nivel fuerte (Rho=0,629) y que además es significativa (P-valor 0,000 < 0,05) entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral.

Objetivo específico 3. Determinar la influencia de la comunicación ascendente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021.

Tabla 5

Relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral, del personal de la Red de Salud Conchucos Sur.

Tabla de contingencia			Desempeño laboral			Total
			Deficiente	Med. eficiente	Eficiente	
Comunicación ascendente	Malo	f	29	31	0	60
		%	40,3%	43,1%	0,0%	83,3%
	Regular	f	2	10	0	12
		%	2,8%	13,9%	0,0%	16,7%
	Bueno	f	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	f	31	41	0	72	
	%	43,1%	56,9%	0,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos de estudio.

	Valor	n	p-valor
Rho de Spearman	0,430*	72	0,000

* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo a la tabla 5, el análisis indica que existe un 43,1% de trabajadores, el cual aprecian un nivel malo en la dimensión de comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional y al mismo tiempo valoran un nivel medio eficiente en desempeño laboral, del mismo modo el 13,9% de los trabajadores valora un nivel de regular en la dimensión de comunicación ascendente y a su vez medio eficiente en el nivel del desempeño laboral. Según lo hallado con el estadístico de prueba no paramétrica Rho de Spearman, se encuentra que existe una correlación directa de nivel moderado (Rho = 0,430) y significativa (p-valor 0,000 < 0,05) entre la dimensión de comunicación ascendente y la variable de desempeño laboral.

Objetivo específico 4. Determinar la influencia de la comunicación descendente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021.

Tabla 6

Relación entre los niveles de comunicación descendente y el desempeño laboral, del personal de la Red de Salud Conchucos Sur.

Tabla de contingencia			Desempeño laboral			Total
			Deficiente	Med. eficiente	Eficiente	
Comunicación descendente	Malo	f	28	21	0	49
		%	38,9%	29,2%	0,0 %	68,1%
	Regular	f	2	20	0	22
		%	2,8%	27,8%	0,0 %	30,6%
	Bueno	f	1	0	0	1
		%	1,4%	0,0%	0,0 %	1,4%
Total	f	31	41	0	72	
	%	43,1%	56,9%	0,0 %	100,0%	

Fuente: Base de datos de estudio.

	Valor	N	p-valor
Rho de Spearman	0.455*	72	0,000

* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo a la tabla 6, se evidencia que el 38,9% de los trabajadores perciben un nivel de malo en la dimensión de comunicación descendente, y al mismo tiempo, valoran en nivel es deficiente en la variable de desempeño laboral, así mismo el 27,8% del personal percibe un nivel de regular en la dimensión de comunicación descendente y al mismo tiempo valora un nivel de medio eficiente en el desempeño laboral. Según lo hallado con el estadístico de prueba no paramétrica Rho de Spearman, se encuentra que existe una correlación directa de nivel moderado (Rho

= 0,455) y significativa (p -valor $0,000 < 0,05$) entre la dimensión de comunicación descendente y el desempeño laboral.

Objetivo específico 5. Determinar la influencia de la comunicación horizontal en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021.

Tabla 7

Relación entre los niveles de comunicación horizontal y el desempeño laboral, del personal de la Red de Salud Conchucos Sur.

Tabla de contingencia			Desempeño laboral		Total	
			Deficiente	Med. eficiente		Eficiente
Comunicación horizontal	Malo	f	27	28	0	55
		%	37,5%	38,9%	0,0%	76,4%
	Regular	f	4	13	0	17
		%	5,6%	18,1%	0,0%	23,6%
	Bueno	f	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	f	31	41	0	72	
	%	43,1%	56,9%	0,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos de estudio.

	Valor	N	p-valor
Rho de Spearman	0,360*	72	0,002

* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo a la tabla 7, los resultados indican que el 38,9% de los trabajadores de la Red de Salud Conchucos Sur, perciben un nivel de malo en la dimensión de comunicación organizacional, y a la vez valoran un nivel medio eficiente en el desempeño laboral; del mismo modo el 18,1% valora un nivel de regular en la dimensión de comunicación horizontal, y al mismo tiempo un nivel de medio eficiente

en el desempeño laboral. De acuerdo a la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se encuentra que existe una correlación directa de nivel bajo ($Rho = 0,360$) y significativa ($p\text{-valor } 0,000 < 0,05$) entre la dimensión de comunicación horizontal y la variable de desempeño laboral.

4.4. Contratación de hipótesis

De la hipótesis general

1	<p>H₁: La comunicación organizacional influye de manera directa y significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021.</p> <p>H₀: La comunicación organizacional no influye de manera directa y significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021.</p>
2	Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5 \% = 0,05$
3	Estadístico de prueba no paramétrica: Rho de Spearman
4	<p><i>Rho de Spearman = 0,629*</i> <i>Valor de P = 0,00** = 0.0 %</i></p> <p><i>* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral).</i></p> <p>**Con una probabilidad del 0,0% se afirma la influencia directa y significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Conchucos Sur, 2021.</p>
5	<p><i>Toma de decisiones:</i></p> <p>La comunicación organizacional influye de manera directa y significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021.</p>

Interpretación: Se encuentra a los 72 servidores de la Red de Salud Conchucos Sur - Huari, un nivel de confianza del 95,0%, lo que nos permite afirmar que estadísticamente existe un efecto directo y significativo de la variable comunicación organizacional en el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

Antes de abordar el tema de discusión de resultados se presenta algunas atenciones para un análisis más detallado respecto de los resultados obtenidos.

El sistema público de salud y del seguro social a través de sus establecimientos de salud implementan gestiones de calidad para mejorar la comunicación organizacional y asegurar la calidad de todo servicio sanitario, permitiendo a los directivos la introducción de algún cambio planificado en las actitudes y comportamientos de cada miembro de la entidad, así también en las estructuras organizacionales y todo sistema o proceso de salud que lo requiera, con la finalidad de hacer favorable un ambiente apropiado para el personal a favor de la entidad y la satisfacción de los usuarios (Segredo, 2017). Motivo por el cual, es de relevancia estudiar la comunicación organizacional ya que incide en la motivación del personal y la productividad para poder conseguir los objetivos institucionales. Es de mucha importancia el estudio de la comunicación organizacional, ya que constituye uno de los factores fundamentales en la tarea de planificar, organizar y controlar áreas administrativas (Leal, 2015).

Ante la formulación del problema ¿De qué manera la comunicación organizacional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari- 2021? La comunicación organizacional es la consecuencia de que algunas personas piensan que conservar la información los deja en una posición inmejorable, creyendo que si la difunden se verán en desventaja frente a otros (Castro, 2014). A su vez, la investigación planteó como objetivo general, establecer la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021. Haciendo uso de una estrategia comunicativa, se mejora el bienestar de los trabajadores y se genera compromisos, incrementando los niveles de desempeño; en el cual existe correlación positiva y significativa entre comunicación organizacional y el desempeño laboral (Plasencia, 2020).

Respecto a las limitaciones de la investigación se tiene que sólo se realizó las encuestas al personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, por ser la

población de estudio. De acuerdo a la investigación realizada se determinó la necesidad de mejorar la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores, razón por la cual con el uso de los resultados se elabora propuestas de mejora. Según Cruz (2013) la comunicación organizacional es de importancia en la configuración de los procesos al interno de las organizaciones y a perfeccionar y enviar todo mensaje de la organización con su público, contribuye a mejorar el desempeño de los trabajadores.

En cuanto a la validez, la investigación da muestra de validez interna y externa. Respecto a la interna lo confirma el uso del enfoque cuantitativo a través del uso de la técnica de la encuesta, a través de las escalas valorativas de la comunicación organizacional y del desempeño laboral, para medir la percepción que tiene el personal administrativo en los niveles buena, regular y mala; así como identificar las características de sus tres dimensiones (Enrique Nieto, 2017) y la impresión que tienen los colaboradores de la Red de Salud respecto al grado de satisfacción del desempeño laboral, así como identificar las características de las tres dimensiones respectivamente. Los instrumentos fueron adaptados en base al modelo teórico de Espinoza (2019) y el modelo de Bonnefoy y Armijo (2005) ambos fueron corroborados mediante la validez de contenido y juicio de expertos, los mismos que un nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5 \% = 0,05$ y según la prueba de Rho de Spearman = 0,629* con Valor de P = 0,00** = 0.0 %, y su correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral). Con una probabilidad del 0,0% se afirma la influencia directa y significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Conchucos Sur, 2021.

Referente a su validez externa, son generalizables a los colaboradores de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari, en el personal administrativo, por cuanto se realizó el estudio con toda la población censal como fuente de información. Por consiguiente, se puede indicar que también los resultados pueden ser aplicados en todas las Redes de Salud de nuestro ámbito, fundamentalmente por las características que les son afines como aspectos normativos, gestión de recursos humanos, aspectos estructurales, valores, procedimientos institucionales, comportamientos, actitudes del

personal dentro de la organización y los subsistemas que lo integran (Armenteros & Sánchez, 2015).

De acuerdo a los antecedentes analizados, existen algunas evidencias de estudios realizados sobre la comunicación organizacional y desempeño laboral a nivel de redes de salud, con las que se pueda hacer un mejor análisis y comparación, y las dimensiones planteadas en el presente estudio a la comunicación organizacional, ya que según estudios internacionales el mejor modelo que se adapta al sector salud es el que se está planteando en la presente investigación que es el de Espinoza (2019) sin embargo, se hace necesario hacer un análisis de las variables de estudio para poder ser comparadas e implementadas en otras de redes de salud dentro del ámbito nacional.

De acuerdo a los antecedentes de estudio analizados se encuentra que en gran parte los estudios son descriptivos, que buscan recoger las percepciones de los colaboradores para poder medir la comunicación organizacional y el desempeño laboral, recogiendo las percepciones desde las unidades de información, quiere decir, con los trabajadores de la misma organización y no con externos, utilizaron la técnica de la encuesta en gran parte de los estudios y trabajaron en su mayoría con la población censal.

Por otro lado, se presenta los resultados, los mismos que son contrastados con los antecedentes y explicadas desde las teorías relacionadas al tema.

De acuerdo al objetivo específico 1: Describir el nivel de comunicación organizacional existente en la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021, según percepción del personal administrativo. Podemos observar que el 83,0% consideran tener una comunicación organizacional en un nivel malo, y el 17,0% restante en un nivel regular. Por otro lado, respecto a las dimensiones se puede observar que los colaboradores en cuanto a la comunicación horizontal, comunicación descendente y comunicación ascendente en la Red de Salud Conchucos Sur es mala.

Los resultados obtenidos, son confirmados con algunos estudios referentes a redes de salud como el de Ronquillo (2018) quien concluye que la comunicación organizacional se encuentra en un grado bajo con el 73,0%, y grado regular con el 27,0% es por ello que la comunicación organizacional es altamente beneficioso para

los puestos de trabajo; por otro lado Cáceres (2019) quien concluye que existe un nivel bajo del 52%, lo que evidencia una correlación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral del 0.246 con un nivel de significancia de 0.086, lo mismo es con las demás dimensiones, descendente y comunicación horizontal con el desempeño laboral.

Desde las teorías relacionadas al tema, se puede concluir en cuanto a los resultados que, consideran tener una comunicación organizacional en un nivel malo, por lo que concuerda con el enfoque de síntesis ya que se refiere a la percepción de la comunicación horizontal, comunicación descendente y comunicación ascendente. Se puede afirmar que la comunicación organizacional es el entramado de cualquier mensaje verbal y no verbal que se intercambia didácticamente en las organizaciones, asimismo será necesario la interacción de dos o más personas con el objetivo de interactuar, que se benefician de estos insumos de ciertos productos o servicios mediante una apropiada coordinación y perspicacia.

Respecto al objetivo específico 2: Describir el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021, podemos observar que el 57,0% de los trabajadores perciben el desempeño laboral en un nivel de medio eficiente y ningún trabajador percibe un nivel eficiente. Por otro lado, respecto a las dimensiones se puede observar que un buen porcentaje de los trabajadores perciben un nivel medianamente eficiente a la dimensión comportamientos contraproducentes, y con una cifra similar valora un nivel deficiente para la dimensión de rendimiento en el contexto y para la dimensión de rendimiento de la tarea, un porcentaje mayor valora un nivel de deficiente. Ante esto, la alta dirección de la entidad debe valorar e implementar estrategias y políticas para la mejora.

Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo concluido por Torres (2018) quien menciona que el desempeño laboral se encuentra en un nivel regular la cual estuvo representado por 67,0%, asimismo, Lazo (2017) quien en su investigación mostró que existe un mal seguimiento de los procesos, provocando ineficiencias en la productividad de la organización.

Desde las teorías relacionadas al tema, podemos concluir en cuanto a los resultados que existe un nivel medio deficiente del desempeño laboral de los colaboradores, hecho que concuerda con la teoría de Chiavenato (2019) quien define al desempeño laboral como el desenvolvimiento de los colaboradores y que es entendida como la eficacia integral de los empleados que laboran en una organización u empresa, es lo que posibilita el funcionamiento de cada empleado con una adecuada satisfacción laboral. Teoría que de ser empleada será de gran apoyo y mejora para el desempeño laboral de los colaboradores de la red de salud.

Respecto al objetivo específico 3: Determinar la influencia de la comunicación ascendente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021, podemos observar que el 43,1% de trabajadores indican que existe un nivel malo en la dimensión de comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional y al mismo tiempo valoran un nivel medio eficiente en desempeño laboral; quiere decir que la red de salud pondrá énfasis en las percepciones de la comunicación para poder mejorado.

Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo concluido por Plasencia (2020) quien concluyó que el desempeño laboral tiene un nivel bajo, y que se debe incrementar los niveles de desempeño usando una estrategia comunicativa, mejora del bienestar de los trabajadores, generando compromisos, logrando que se identifiquen con los objetivos de la empresa.

Desde las teorías relacionadas al tema, podemos concluir en cuanto a los resultados que existe un nivel bajo en la comunicación ascendente de los colaboradores, hechos que concuerda con la teoría de Aroni (2019) quien refiere que la comunicación ascendente, es aquella en la que el personal de menor nivel brinda información direccionado a la alta dirección o sus jefaturas, en ocasiones se presentan situaciones en las que los mensajes no llegan completos hasta los niveles superiores, es posible que cuando vayan subiendo los mensajes, los receptores modifiquen los contenidos de acuerdo a su estilo y percepción de las necesidades, sobre todo cuando los mensajes contienen informes negativos. Este tipo de comunicación admite que se retroalimente, y se considere como una de las herramientas ideales para que todo jefe compruebe la eficacia de esta comunicación.

Respecto al objetivo específico 4: Determinar la influencia de la comunicación descendente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021, podemos observar que el 38,9% de los trabajadores percibieron un nivel de malo en la dimensión de comunicación descendente, y deficiente en la variable de desempeño laboral. Por otro lado, respecto a las dimensiones se puede observar que un menor porcentaje del personal percibe un nivel de regular en la dimensión de comunicación descendente y al mismo tiempo valora un nivel de medio eficiente en el desempeño laboral. Ante tanto, el objetivo del área de control administrativo debe estar dirigido a valorar y potenciar el mismo.

Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo concluido por Fabián (2019) quien aprecia que la comunicación descendente se obtuvo que el 42,0% creen que se encuentra en un nivel malo y el 58,0% en un nivel regular, por lo que se evidenció una correlación significativa regular entre la comunicación descendente y el desempeño laboral.

Desde las teorías relacionadas al tema, podemos concluir en cuanto a los resultados que existe un nivel malo en la dimensión de comunicación descendente, y deficiente en la variable de desempeño laboral, hecho que concuerda con la teoría de Rojas y Lazo (2019) quienes definen a la comunicación descendente como un mecanismo primario para supervisar las actividades de los trabajadores en las organizaciones, asimismo, posibilita se dicten lineamientos generales con el fin de se cumplan las tareas encargadas. No obstante, es preciso detallar que esta comunicación, a pesar de considerarse relevante puede trastocarse en problemas en el caso que no sea realizada de la forma apropiada, pueden dar lugar al surgimiento de alguna barrera que impida una comunicación eficaz. Entonces este tipo de comunicación es aquel en el que desde las posiciones más altas se dirigen mensajes a los de más baja posición, estos mensajes se usan con el fin de brindar instrucciones, explicar e informar respecto a las labores cotidianas, asimismo, dar a conocer detalles respecto a la misión y algún objetivo organizacional.

Respecto al objetivo específico 5: Determinar la influencia de la comunicación horizontal en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021, podemos observar que el 38,9% de los trabajadores,

percibieron un nivel de malo en la dimensión de comunicación horizontal, y un nivel medio eficiente en el desempeño laboral. Por otro lado, respecto a las dimensiones se puede observar que un mínimo porcentaje percibió un nivel regular en la dimensión de comunicación horizontal, y un nivel de medio eficiente en el desempeño laboral. Ante tanto, el objetivo del área administrativa debe estar dirigido a valorar y potenciar el mismo.

Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo concluido por Espinoza (2019) quien menciona que se evidenció que existe una correlación significativa entre la dimensión de comunicación horizontal y el desempeño laboral con un nivel de significancia del 0.000 de resultado 0.537, asimismo encontró que el 48,0% de los encuestados sostuvieron que la comunicación horizontal se encuentra en rango bajo.

Desde las teorías relacionadas al tema, podemos concluir en cuanto a los resultados que existe un nivel de malo en la dimensión de comunicación horizontal en los colaboradores, hecho que concuerda con la teoría de Orellana (2013) quien define a la comunicación horizontal como aquella en la que se emiten mensajes entre el mismo nivel jerárquico, también existe comunicación diagonal, cuando el emisor es un trabajador de diferente nivel jerárquico, lo cual indica la ausencia de dependencia. Teoría que debe ser aplicada para valorar la comunicación horizontal, en un tiempo asignada cultivando las relaciones entre el personal y los usuarios a para el beneficio de la sociedad.

Respecto al objetivo general: Según lo hallado con el estadístico de prueba, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se determinó que existe una correlación directa de nivel fuerte ($Rho=0,629$) y que además es significativa ($P\text{-valor } 0,000 < 0,05$) entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral. Resultados que concuerdan con León & Ocrosopoma (2018) quien menciona que el desempeño laboral lo encontraron en un 20,9% como pésimo, un 40,6% como regular y un 2,4% como bueno, concluyendo que existe correlación positiva y significativa entre comunicación organizacional y el desempeño laboral en el municipio investigado con un valor de 0.000 menor al 0.005. Asimismo, Palacios (2019) concluyó en su estudio que si aumenta la frecuencia de las supervisiones, se reflejará en una mejora de la calidad

de los servicios, porque esto obliga a que se cumplan rigurosamente todo protocolo referido a la calidad.

Desde las teorías relacionadas al tema, podemos concluir en cuanto a los resultados que existe una relación directa de nivel fuerte y que además es significativa, resultado que concuerda con Leal (2015) quien menciona que la comunicación organizacional se constituye como uno de los factores fundamentales en la tarea de planificar, organizar y controlar, y en eso estriba su relevancia. Para que la estrategia comunicacional sea eficaz es necesario no solamente hablar de comprender a los trabajadores, pero realizar una gestión adecuada de cada elemento intangible de la institución, entre ellas la identidad corporativa, la cultura en la organización, el branding, la responsabilidad frente a la sociedad y la imagen corporativa, y esto requiere obviamente, en gran parte, de que se comunique en la organización de manera adecuada y profesionalmente.

Referente a los objetivos que se refieren a la influencia que existe de cada una de las dimensiones del comunicación organizacional en el desempeño laboral, se observa lo siguiente: según el estadístico de prueba no paramétrica Rho de Spearman, se encuentra que existe una correlación directa de nivel fuerte y que además es significativa ($P\text{-valor } 0,000 < 0,05$), y además, existe un nivel medio malo con respecto a la comunicación organizacional, y un nivel medio eficiente con respecto al desempeño laboral, y un nivel regular en comunicación organizacional y la vez medio eficiente en el desempeño laboral.

Respecto a la contratación de hipótesis se encuentra en los 72 colaboradores de la Red de Salud Conchucos Sur-Huari, con un nivel de confianza del 95,0%, lo que nos permite afirmar que estadísticamente existe un efecto directo y significativo de la variable comunicación organizacional y el desempeño laboral; resultado que concuerda con los estudios de León & Ocrosopoma (2018) quienes concluyeron que existe correlación positiva y significativa entre comunicación organizacional y el desempeño laboral.

Respecto a sus implicancias teóricas, la investigación pretende demostrar la vigencia del modelo teórico de Espinoza (2019) de manera particular en una red de salud, razón por la que se pretende hacer un aporte teórico identificando factores que

conforman la comunicación organizacional, brindando por tanto algún conocimiento sobre la comunicación organizacional como parte importante de la gestión de la calidad en los servicios de salud.

Por otro lado, Gutiérrez (2017) encuentra que en el Perú, se viene dando situaciones de falta de comunicación dentro de las entidades públicas y privadas; sobre todo las referidas a la comunicación organizacional, importante para establecer estilos y procesos de comunicación e incrementar los beneficios, con el fin de brindar calidad en todos los tipos de servicios que se presten. Por ello se necesitan investigaciones exhaustivas sobre comunicación organizacional, en el sector de salud, ya que viene a ser un área sensible, dado que brinda servicios a la población. Razón por la que se plantea las siguientes consideraciones: El uso de un enfoque mucho más complejo como es el enfoque metodológico mixto, con una metodología de investigación holística; así mismo usar una muestra más amplia y representativa, que se utilice las percepciones de los usuarios no solo internos sino también los externos y hacer el uso de otras técnicas en la recolección de datos.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Del objetivo general. La comunicación organizacional influye de manera directa y en un nivel alto (Rho de Spearman = 0,629) y significativa (p-valor = 0,000) en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021. A la vez, se determina que la comunicación organizacional influye en un 31,8% ($R^2 = 0,318$) en el desempeño laboral.

Segunda. Del primer objetivo específico. El nivel del desempeño laboral percibido por el 83,0% de los trabajadores de Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021, es de nivel malo, y el 17,0% restante en un nivel regular. A su vez, las dimensiones de comunicación horizontal, comunicación descendente y comunicación ascendente son valoradas en el nivel malo.

Tercera. Del segundo objetivo específico. El nivel del desempeño laboral percibido por el 57,0% de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021, es de un nivel de medio eficiente, y el 43,0% valoran en un nivel deficiente. A su vez, la dimensión de comportamientos contraproducentes es de nivel medianamente eficiente, mientras que el rendimiento en el contexto y rendimiento de las tareas es de nivel deficiente.

Cuarta. Del tercer objetivo específico. La dimensión comunicación ascendente influye de manera directa y en un nivel moderado (Rho de Spearman = 0,430) y significativa (p-valor = 0,000) en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021. A su vez, se determina que la dim1 de comunicación organizacional influye en un 31,8% ($R^2 = 0,318$) en el desempeño laboral.

Quinta. Del cuarto objetivo específico. La dimensión comunicación descendente influye de manera directa y en un nivel moderado (Rho de Spearman = 0,455) y significativa (p-valor = 0,000) en el desempeño laboral de los trabajadores

de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021. A su vez, se determina que la dim2 de comunicación organizacional influye en un 31,8% ($R^2 = 0,318$) en el desempeño laboral.

Sexta. Del quinto objetivo específico. La dimensión comunicación horizontal influye de manera directa y en un nivel bajo (Rho de Spearman = 0,360) y significativa (p-valor = 0,002) en el desempeño laboral de los trabajadores de Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021. A su vez, se determina que la dim3 de comunicación organizacional influye en un 31,8% ($R^2 = 0,318$) en el desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Al director y personal jerárquico:

- Primera.** Implementar a través de la coordinación de la unidad de gestión y desarrollo del potencial humano, la verificación periódica de la aplicación y actualización de los instrumentos de gestión, mediante mesas de trabajo y talleres, para lograr los objetivos trazados por la red de salud; brindando una mejor atención a la población.
- Segunda.** Diseñar las interrelaciones del personal administrativo, a través del uso correcto de los diversos canales de comunicación (memorándum, informes, oficios y e-mails) y tipos de comunicación (colectiva, intrapersonal, intergrupala y masiva), con el propósito de implementar un plan estratégico y sanas interacciones con el público.
- Tercera.** Promover el desarrollo personal y que cada líder ayude a su personal a desarrollar sus habilidades, su capacidad y experiencias; así como también, fomentar un buen clima laboral, participación en equipo, buena relación interpersonal y una imagen institucional positiva, de esta manera lograr una excelente comunicación en el personal administrativo.
- Cuarta.** Aperturar espacios de capacitaciones de forma constante, sobre temas que orienten hacia el cambio de las relaciones comunicacionales dentro de la organización, para promover resultados eficientes y contribuir a lograr los objetivos funcionales de cada unidad orgánica establecida en el Reglamento de Organización y Funciones de la Red de Salud Conchucos Sur- Huari.
- Quinta.** Desplegar un programa de trabajo efectivo con la finalidad de afrontar directamente las dimensiones de la variable desempeño, que comprende la relación interpersonal para desarrollar las habilidades de los trabajadores y se pueda lograr una comunicación efectiva entre ellos; se debe realizar

diversas tácticas como la implementación del buzón de sugerencias y aportes.

Sexta. A los futuros investigadores en el tema tratado, aplicar una metodología que englobe la participación de los directivos, para tratar de tener otro enfoque al problema planteado y ver nuevas alternativas de solución de acuerdo al panorama observado.

REFERENCIAS

- Aguilar, C., Jumba, S., & Martínez, L. (2021). El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral. Lima: ESAN: https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2394/2021_MATC_19-1_03_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Alicia, G. (2010). Comportamientos extra papel de la colaboracion a la transgresion, CONICET-UNR-Argentina,32-53: https://www.researchgate.net/publication/273003201_Comportamientos_extra_papel_De_la_colaboracion_a_la_transgresion
- Alveiro, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. Revista científica visión de futuro, vol. 11. núm. 1: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna proceso disciplina y técnica. Netbiblio: <https://books.google.com.co/books?id=bwelcBnPNuoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Aroni, C. A. (2019). Comunicación orgnizacional y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de liempieza. USIL: <file:///C:/Users/INTEL/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026.pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2019). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Universidad Peruana Unión, 1-6: <file:///C:/Users/INTEL/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026.pdf>

- Bermúdez, R. (2015). Desempeño laboral en empresas privadas de contadores formados en universidades manabitas. Revista QUIPUKAMAYOC, 21-28: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/11596/10390>
- Boland, L., & Lupo, M. (2010). La comunicacion en las organizaciones: https://memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.5326/ev.5326.pdf
- Brazzolotto, S. (2012). Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones. Universidad nacional de cuyo: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf
- Cáceres, S. M. (2019). La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la Gerencia de Gestión Electoral - ONPE, Lima, 2019. Lima: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42914/Caceres_CSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, A. (2014). Comunicación organizacional, técnicas y estrategias. Barranquilla: <https://editorial.uninorte.edu.co/gpd-comunicacion-organizacional.html>
- Chávez, C. (2017). El desempeño laboral en la empresa Talma servicios aeroportuarios - Lima. Lima: Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27917/B_Chavez_PC_O.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2007). Comportamiento organizacional. McGrawHill 2 ed: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones.pdf

Chiavenato, I. (2019). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Bogotá-Colombia: McGraw-Hill Interamericana: https://books.google.com.pe/books?id=HeiwzQEACAAJ&dq=chiavenato+talento+humano&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi1pZCmpr_tAhXsxlkKHXCIA_4Q6AEwAHoECAEQAQ

Comisión Económica para América Latina y el Caribe . (2019). Indicadores laborales de América Latina y el Caribe continúan deteriorándose en medio de contracción económica regional. Santiago de Chile: Naciones Unidas: <https://www.cepal.org/es/comunicados/indicadores-laborales-america-latina-caribe-continuan-deteriorandose-medio-contraccion>

Cruz Vilain, M. A. (2013). Los medios masivos de comunicación y su papel en la construcción y deconstrucción de identidades: apuntes críticos para una reflexión inconclusa. Lima: <file:///C:/Users/INTEL/Downloads/Dialnet-LosMediosMasivosDeComunicacionYSuPapelEnLaConstruc-5704459.pdf>

Daft, R., & Marcic, D. (2006). Introducción a la administración. Thomson Learning. 4a ed: <https://www.paraninfo.es/catalogo/9786074810325/introduccion-a-la-administracion>

De castro, A. (2017). Manual práctico de comunicación organizacional. Editorial Verbum: https://books.google.com.pe/books/about/Manual_pr%C3%A1ctico_de_Comunicaci%C3%B3n_Organi.html?id=1PRDDgAAQBAJ&redir_esc=y

De la Cruz, E., & Huaman, A. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica-2015. Huancavelica: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Donald, J. N. (2002). La administración del personal en el sector público : Contextos y estrategias. México: http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.VI.No.I_1ersem/KD_Vol.6_No.I_1sem.pdf
- Enrique, X. (2017). Comunicación organizacional y la calidad de servicio en el Sub CAFAE Cusco S.E. Agencia Puerto Maldonado, 2017. Universidad Andina del Cusco: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1098/Ximena_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Escobar, M. (2005). Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? Revista Estudios Gerenciales, 21(96), 31-55: <https://www.redalyc.org/pdf/212/21209602.pdf>
- Espinoza, M. J. (2019). Estudio de la comunicación organizacional y su desempeño laboral en el personal administrativo del municipio del cantón mira, año 2018. Ibarra: Universidad Técnica del Norte: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8936>
- Esteban, N. (2020). Tipos de Investigación. Lima: CONCYTEC: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Details
- Fabian, A. J. (2019). El clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad nacional de cajamarca, 2018. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3159/EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20ADMINISTRATIVOS%20DE%20LA%20UNIVERSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica. Teseo: <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Galván, A. (2015). La gestión de comunicaciones según el PMBOK y su cuantificación aplicada a un proyecto. Lima: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2375/galvan_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gorriti, M. (2007). La evaluación del desempeño en las administraciones públicas Españolas. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, vol. 23, núm. 3, 367-387: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317602007.pdf>
- Gutiérrez, C. (2017). La importancia de la comunicación interna en organizaciones del tercer sector. Caso: enseñanza Perú. Lima: Universidad de Lima: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/4013/Gutierrez_Cottle_Carolina_Marcella.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Hernández, R. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México DF: McGraw-Hill Interamericana: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México DF: Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamán, R. (2017). La inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la junta de usuarios sub distrito de riego Cañete – 2017 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima-Perú: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27604/Huam%
c3%a1n_RRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27604/Huam%c3%a1n_RRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Konopaske, F., & Ivancevich, R. (2014). Comunicación Interna en las Organizaciones. México: https://www.academia.edu/39262462/OrganizacionesComportamiento_estructura_y_procesos
- Lazo, A. C. (2017). Comunicación organizacional y gestion de procesos en el area de lacteos de la empresa Nestle Perú distrito Cercado de Lima.2017. Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23077/Lazo_MAC.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Leal, R. V. (2015). La importancia de una comunicación organizacional eficaz. udlap. <https://contexto.udlap.mx/la-importancia-de-una-comunicacion-organización-al-eficaz/>
- Leon, S., & Ocrospoma , J. (2018). Comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Independencia, Huaraz 2018. ucv. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26537/Leon_SMR-Ocrospoma_JCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Macías, G. (2013). Teorías de la comuncación grupal en la toma de decisiones: contexto y características. Universidad autónoma de Barcelona. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/41112/gjmc1de1.pdf>
- Matabanchoy, S., & Álvarez, K. (03 de Junio de 2019). Effects of performance evaluations on the quality of work life of employees: a review from 2008 to 2018. Scielo, 176 – 187: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Monterrosa-Castro, A., Dávila-Ruiz, R., Mejía-Mantilla, A., Contreras-Saldarriaga, J., Mercado-Lara, M., & Flores-Monterrosa, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y

miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. Med UNAB, 195 - 213. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf>

Nelson, D., & Quick, J. (2014). Comportamiento organizacional. México. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf

Orellana, G., Bossio, S., & Carhuallanqui, J. (2013). Comunicación organizacional en la facultad de ciencias de la comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Universidad Nacional del Centro. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1179/Articulo-Comunicacion%20Organizacional%20en%20la%20fcc-uncp-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Internacional del Trabajo. (2020). Perú › Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales. Lima: OITAmericas. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf

Padilla Ruiz, P. (26 de 10 de 2021). Pedropadillaruz.es: <https://pedropadillaruz.es/caracteristicas-de-la-evaluacion-del-desempeno/>

Palacios, M. D. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí Ecuador. Revista ECA Sinergia. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Palacios_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales, 16(3), 493-505. <http://ve.>

scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Plasencia, Y. (2020). Comunicación organizacional y desempeño laboral: una revisión sistemática de la literatura científica, durante el periodo 2010 a 2020. Cajamarca. <https://docplayer.es/210683090-Facultad-de-negocios.html>

Queipo, B., & Useche, M. (2012). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio la Victoria. Revista de ciencias sociales, vol. VIII, núm. 3, 486-496. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>

Reyes, C. B., & Ayarza Rojas, A. J. (2018). La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de industrias San Miguel en el 2017. Lima. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624207/AYARZA_RA.pdf?sequence=9&isAllowed=y

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). Administración. México. https://robertobinetti.com.ar/contents/alumnos/material/pdf/1566499406_adm-edicion-12.pdf

Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. Pearson 13a ed. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf

Rojas, K. M. (2019). La comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, plataforma comercial de movistar, Ate 2019 . Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39483/Rojas_GKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, C. J. (2021). Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020. Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bits>

[tream/handle/20.500.12692/53992/Rojas_LCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53992/Rojas_LCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rojas, B., & Lazo, H. (2019). Percepción de la comunicación organizacional interna de los trabajadores de la DIRESA –Junín y la Red de Salud Valle del Mantaro. UNCP. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5571/T010_70020662_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ronquillo, W. (2018). La Comunicación organizacional y su influencia en la motivación laboral. Milagro, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro. <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3940/1/LA%20COMUNICACION%20ORGANIZACIONAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20MOTIVACION%20LABORAL.pdf>

Sánchez, M., & García, L. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia Et Technica, 161 -166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Torres, C. (2018). La Comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la UGEL-Huaylas en la ciudad de Caraz-2018. Huaraz: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26147/Torres_CCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tuñez, M. (2012). La gestión de la comunicación en las organizaciones. Zamora: Comunicación Social (1ª ed.). <http://www.cuadernosartesanos.org/2015/cac96.pdf>

Vargas, J., & Arreola, J. (2017). The motivation of collaborators in family micro companies. <https://www.scielo.br/j/ram/a/6XnJ8TnQfw6jYRPx33yLfZt/?lang=en&format=pdf>

Anexo 01. Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA/NIVELES
<p>Comunicación organizacional</p>	<p>Chiavenato (2007) manifiesta que la comunicación implica intercambiar distintas informaciones y significados de individuo a otro individuo; son los procesos de intercambio de información; conjuntamente se busca que las personas se comprendan.</p>	<p>Medida por medio de las respuestas obtenidas al aplicar la escala valorativa de comunicación organizacional de Cáceres (2019) a la muestra determinada del personal administrativo, en los niveles: Buena, regular y mala.</p>	Comunicación ascendente	<p>Escala: Ordinal, tipo Likert Niveles: Mala: 15 - 26 Regular: 27 - 36 Buena: 37 – 45.</p>
			Comunicación descendente	
			Comunicación horizontal	
<p>Desempeño laboral</p>	<p>La concibe como el desenvolvimiento de los colaboradores, su eficacia integral es lo que posibilita el funcionamiento de cada empleado con una adecuada satisfacción laboral. Entonces el desenvolvimiento de cada uno de los empleados será la combinación de las actitudes y sus respectivos resultados Chiavenato (2019).</p>	<p>Se midió el nivel de eficiencia mediante las respuestas obtenidas al aplicar la escala de rendimiento laboral Individual de Koopmans, et al. (2013) al director y jefes de áreas, trabajadores de la entidad en investigación; en los niveles: Eficiente, medianamente eficiente y deficiente.</p>	Rendimiento de la tarea	<p>Escala: Ordinal, tipo Likert Niveles Deficiente:16 – 37 Medianamente eficiente: 38 – 59 Eficiente: 60 - 80.</p>
			Rendimiento en el contexto	
			Comportamientos contraproducentes	

Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos

Escala valorativa: Comunicación organizacional

Señores usuarios de la Red de Salud Conchucos Sur un cordial saludo, el presente cuestionario es anónimo y forma parte de una investigación referida a la Influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021; quiero solicitarle de forma muy encarecida su cooperación para que responda las interrogantes, que no le va acarrear mucho tiempo; cabe resaltar que sus respuestas serán confidenciales, ya que, las opiniones de todos los encuestados son el sustento de la tesis para obtener el grado de magister en Gestión Pública. Y jamás se va a divulgar la información proporcionada.

Instrucciones:

- A. Marque la alternativa que usted elija, con una X o un aspa.
- B. Recuerde que este cuestionario es de forma anónima y podrá responder con total confianza y seguridad. No existen respuestas correctas o incorrectas.
- C. No deje de contestar ninguna pregunta. Si tiene duda favor de consultar con el investigador.

Nunca (N)	Ocasionalmente (OC)	Algunas Veces (AV)	Frecuentemente (FC)	Siempre (S)
-----------	---------------------	--------------------	---------------------	-------------

ÍTEMS	OPCIONES				
Comunicación ascendente					
1. ¿Al momento de comunicarse con el jefe, el personal se le brinda atención?	N	OC	AV	FC	S
2. ¿Los comentarios o sugerencias que el personal realiza a los superiores son tomados en cuenta?	N	OC	AV	FC	S
3. ¿Existe suficiente confianza y libertad para que el personal discuta problemas sobre el trabajo con sus superiores?	N	OC	AV	FC	S
4. ¿El personal de la Red de Salud tiene permiso de hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?	N	OC	AV	FC	S
5. ¿El personal de la Red de salud, tiene confianza con sus jefes para poder hablar sobre sus problemas personales?	N	OC	AV	FC	S
Comunicación descendente					
6. ¿El personal de la Red de salud recibe información de su jefe sobre su desempeño?	N	OC	AV	FC	S

7. ¿El personal recibe toda la información que requiere para poder realizar eficientemente su trabajo?	N	OC	AV	FC	S
8. ¿El jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a su personal?	N	OC	AV	FC	S
9. ¿Las instrucciones que brinda el jefe son claras?	N	OC	AV	FC	S
10. ¿El jefe brinda información de manera oportuna a su personal?	N	OC	AV	FC	S
Comunicación horizontal					
11. ¿Existe un clima de confianza entre compañeros?	N	OC	AV	FC	S
12. ¿Existe integración y coordinación entre compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?	N	OC	AV	FC	S
13. ¿La comunicación entre compañeros del mismo nivel es de manera abierta?	N	OC	AV	FC	S
14. ¿Entre compañeros del mismo nivel se esconden ciertas informaciones que suelen ser importantes?	N	OC	AV	FC	S
15. ¿Existe un lenguaje claro entre compañeros del mismo nivel?	N	OC	AV	FC	S

Muchas gracias.

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa de la comunicación organizacional	
Elaborado por el investigador:	Según, el autor Cáceres (2019).	
Nombre instrumento	Escala valorativa: comunicación organizacional	
Dimensiones:	Comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal.	
N° de ítems	15	
Escala de valoración de ítems:	Siempre (S) Frecuentemente (FC) Algunas veces (AV) Ocasionalmente (OC) Nunca (N)	
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la Red de Salud Conchucos Sur-Huari	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	20 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Establecer la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de dos expertos en el tema: Un doctor en economía, ex docente de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo y un Magister en Gestión Pública. Quienes evaluaron los criterios de: Redacción, esencialidad, comprensibilidad y coherencia en cada uno de los ítems. Validez de constructo.	
Confiabilidad:	Se determinó el índice de consistencia interna, mediante la técnica de alfa de Cronbach, dando como resultado: 0,851.	
Adaptado por:	Ramos Maya, Jorge Luis	
Unidades de información:	Trabajadores de la Red de Salud Conchucos Sur-Huari	
Organización:	Dimensión	Ítem
	Comunicación ascendente	1 - 5
	Comunicación descendente	6 – 10
	Comportamientos horizontal	11 – 15

Niveles /Valores finales	Buena	37 - 45
	Regular	27 - 36
	Mala	15 - 26

Escala valorativa: Desempeño laboral

Señores usuarios de la Red de Salud Conchucos Sur un cordial saludo, el presente cuestionario es anónimo y forma parte de una investigación referida a la Influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021; quiero solicitarle de forma muy encarecida su cooperación para que responda las interrogantes, que no le va acarrear mucho tiempo; cabe resaltar que sus respuestas serán confidenciales, ya que, las opiniones de todos los encuestados son el sustento de la tesis para obtener el grado de magister en Gestión Pública. Y jamás se va a divulgar la información proporcionada.

Instrucciones:

- A. Marque la alternativa que usted elija, con una X o un aspa.
- B. Recuerde que este cuestionario es de forma anónima y podrá responder con total confianza y seguridad. No existen respuestas correctas o incorrectas.
- C. No deje de contestar ninguna pregunta. Si tiene duda favor de consultar con el investigador.

Marque con un aspa (X) sobre el recuadro que mejor exprese su punto de vista.

Nunca (N)	Ocasionalmente (OC)	Algunas Veces (AV)	Frecuentemente (FC)	Siempre (S)
-----------	---------------------	--------------------	---------------------	-------------

ÍTEMS	OPCIONES				
Rendimiento de la tarea. En los últimos tres meses...					
1. ¿Durante los últimos tres meses los trabajadores dedican el tiempo y el esfuerzo necesario para hacer bien su trabajo?	N	OC	AV	FC	S
2. ¿A los empleados se les ocurría soluciones creativas frente a nuevos problemas?	N	OC	AV	FC	S
3. ¿Los empleados suelen ser capaces de realizar tareas laborales desafiantes?	N	OC	AV	FC	S
4. ¿Al culminar los trabajos asignados los empleados comienzan a realizar nuevas tareas sin que se los pidan?	N	OC	AV	FC	S
5. ¿Los trabajadores de la Red de Salud tienen en mente los resultados que deben?	N	OC	AV	FC	S

6. ¿Los trabajadores de la Red de salud poseen los conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones?	N	OC	AV	FC	S
7. ¿Los trabajadores de la Red suelen buscar nuevos desafíos en su trabajo?	N	OC	AV	FC	S
Rendimiento en el contexto					
8. ¿Los trabajadores suelen planificar sus trabajos de manera tal que puedan hacerlo en tiempo y forma apropiada?	N	OC	AV	FC	S
9. ¿Existe la preocupación por parte de los trabajadores de mantener sus habilidades laborales actualizadas?	N	OC	AV	FC	S
10. ¿Los trabajadores de la Red suelen participar activamente en las reuniones laborales?	N	OC	AV	FC	S
11. ¿Los trabajadores suelen apoyarse y enseñar a los demás en sus tareas?	N	OC	AV	FC	S
Comportamientos contraproducentes					
12. ¿Los trabajadores suelen quejarse de asuntos sin importancia en el trabajo?	N	OC	AV	FC	S
13. ¿Los trabajadores suelen comentar aspectos negativos de sus trabajos?	N	OC	AV	FC	S
14. ¿Suelen agrandar los problemas que existen los trabajadores en el trabajo?	N	OC	AV	FC	S
15. ¿Los trabajadores de la Red se llegan a concentrar en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas?	N	OC	AV	FC	S
16. ¿Suelen comentar los trabajadores de la Red, aspectos negativos de su trabajo con gente que no pertenece a la entidad?	N	OC	AV	FC	S

Muchas gracias.

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa del desempeño laboral.	
Elaborado por el investigador:	Según, el autor Koopmans, et al. (2013).	
Nombre instrumento	Escala valorativa: Desempeño laboral.	
Dimensiones:	Rendimiento de la tarea, rendimiento en el contexto, comportamientos contraproducentes.	
N° de ítems	16	
Escala de valoración de ítems:	Siempre (S) Frecuentemente (FC) Algunas veces (AV) Ocasionalmente (OC) Nunca (N)	
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la Red de Salud Conchucos Sur-Huari	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	20 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Establecer la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de dos expertos en el tema: Un doctor en economía, ex docente de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo y un Magister en Gestión Pública. Quienes evaluaron los criterios de: Redacción, esencialidad, comprensibilidad y coherencia en cada uno de los ítems. Validez de constructo.	
Confiabilidad:	Se determinó el índice de consistencia interna, mediante la técnica de alfa de Cronbach, dando como resultado: 0,871.	
Adaptado por:	Ramos Maya, Jorge Luis	
Unidades de información:	Trabajadores de la Red de Salud Conchucos Sur-Huari	
Organización:	Dimensión	Ítem
	Rendimiento de la tarea	1 - 7
	Rendimiento en el contexto	8 – 11
	Comportamiento contraproducente	12 – 16

Niveles /Valores finales	Eficiente	60 - 80
	Medianamente eficiente	38 - 59
	Deficiente	16 - 37

Anexo 03. Validez y confiabilidad de los instrumentos

ANEXO 03 - MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur-Huari, 2021.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa de "Comunicación Organizacional".

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				NUNCA	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	SIEMPRE	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Comunicación organizacional	Comunicación ascendente	Facilidad para comunicarse con la jefatura	1) ¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?															
			2) ¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?								/		/		/			
		Confianza para tocar temas de trabajo	3) ¿Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					/	/		/		/		/			
			4) ¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?						/		/		/		/			
			5) ¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?								/		/		/			
	Comunicación descendente	Recibir información	6) ¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?								/		/		/			
			7) ¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?								/		/		/			
			8) ¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					/	/		/		/		/			
		Recibir instrucciones	9) ¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?								/		/		/			
			10) ¿Su jefe le da la información de manera oportuna?						/		/		/		/			


 Dr. Hans Keyfren Avila Foesther
 DNI: 32783100

Comunicación organizacional	Comunicación horizontal	Confianza entre compañeros	11. ¿Existe un clima de confianza entre compañeros?									/	/						
		12. ¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?									/			/	/				
	Comunicación abierta	13) ¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?							/	/	/	/							
		14) ¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?								/	/	/							
		15) ¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?								/	/	/							


 Hans Keyfren Avila Foesther
 DNI: 32786100

Post firma
 DNI N°

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala Valorativa "Comunicación Organizacional"

OBJETIVO: Medir el nivel comunicación organizacional percibido, de acuerdo al personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur-Huari.

DIRIGIDO A: Personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur-Huari.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Hans Keyfren Ávila Foesther.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Gestión Pública.

VALORACIÓN:

MUY BUENO /	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA
-------------	-------	---------	------	----------



Dr. Hans Keyfren Avila Foesther
DNI: 32783100

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO


TITULO DE LA TESIS: Influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur-Huari, 2021.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa de "Desempeño Laboral".

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS		OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES						
					NUNCA	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	SIEMPRE	Coherencia entre la variable y dimensión		Coherencia entre la dimensión y el indicador			Coherencia entre el ítem y la opción de respuesta					
										SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO		
Desempeño Laboral	I. Rendimiento de la tarea	Dedicación de tiempo	1	Son capaces de hacer bien su trabajo porque le dedican el tiempo y el esfuerzo necesario.								✓		✓		✓				
			2	Se les ocurre soluciones creativas frente a los nuevos problemas.										✓		✓		✓		
		Dedicación de esfuerzo	3	Cuando pueden realizan tareas laborales desafiantes.										✓		✓		✓		
		Aceptar retos	4	Cuando terminan con el trabajo asignado, comienzan con nuevas tareas sin que se lo pidan.						✓				✓		✓		✓		
		Iniciativa	5	En su trabajo, tienen en mente los resultados que deben.										✓		✓		✓		
			6	Tienen conocimientos afines al cargo o a sus funciones.										✓		✓		✓		
		Conocimientos pertinentes	7	Buscan nuevos desafíos en sus trabajos.										✓		✓		✓		


 Dr. Hans Keyfren Avila Foester
 DNI: 32786100

II.	Rendimiento en el	Planificación de tareas	8	Planifican sus trabajos de manera tal que puedan hacerlo en tiempo y forma apropiada.							/		/		/				
		Actualización de habilidades	9	Se preocupan en mantener sus habilidades laborales actualizadas.							/		/		/				
		Participación en reuniones	10	Participan activamente de las reuniones laborales.						/		/		/					
			11	Apoyan o enseñan a sus compañeros en sus tareas.						/		/		/					
		III.	Comportamientos contraproducentes	Quejarse sin motivo	12	Se quejan de asuntos sin importancia en el trabajo.							/		/		/		
				Realizar comentarios negativos	13	Comentan aspectos negativos de sus trabajos con sus compañeros.							/		/		/		
Sobredimensionar los problemas	14			Agrandan los problemas que se presentan en el trabajo.							/		/		/				
Concentrarse en aspectos negativos	15			Se concentran en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas.							/		/		/				
Realizar comentarios negativos fuera de la empresa	16			Comentan aspectos negativos de su trabajo con gente que no pertenece a la entidad.							/		/		/				


 Dr. Hans Keyfren Avila Foesana
 DNI: 32786100

Post firma
 DNI N°

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala Valorativa "Desempeño Laboral"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño laboral, según la percepción de las unidades de análisis.

DIRIGIDO A: Personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur-Huarf.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Hans Keyfren Ávila Foesther.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Gestión Pública.

VALORACIÓN:

MUY BUENO <input checked="" type="checkbox"/>	BUENO <input type="checkbox"/>	REGULAR <input type="checkbox"/>	MALA <input type="checkbox"/>	MUY MALA <input type="checkbox"/>
---	--------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------


Dr Hans Keyfren Ávila Foesther
DNI: 32786100

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 03: Matriz de Validación por Juicio de Experto

TITULO DE LA TESIS: Influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur-Huari, 2021.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa de "Comunicación Organizacional".

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta				CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Comunicación organizacional	Comunicación ascendente	Facilidades para comunicarse con la jefatura	1) ¿Al momento de comunicarse con el jefe, se le brinda la atención oportuna al personal?										X		X		
			2) ¿Los comentarios o sugerencias que el personal realiza a los superiores son tomados en cuenta?								X		X		X		
		Confianza para tocar temas de trabajo	3) ¿Existe suficiente confianza y libertad para que el personal discuta problemas sobre el trabajo con sus superiores?						X				X		X		
			4) ¿El personal de la Red de Salud, tiene permiso de hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?								X		X		X		
			5) ¿El personal de la Red de salud, tiene confianza con sus jefes para poder hablar sobre sus problemas personales?										X		X		
	Comunicación descendente	Recibir información	6) ¿El personal de la Red de salud recibe información de su jefe sobre su desempeño?						X		X		X		X		
			7) ¿El personal recibe toda la información que requiere para poder realizar eficientemente su trabajo?										X		X		

Comunicación organizacional	Comunicación horizontal	Recibir instrucciones	8) ¿El jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a su personal?								X	X	X		
			9) ¿Las instrucciones que brinda el jefe son claras?							X	X	X			
			10) ¿El jefe brinda información de manera oportuna a su personal?							X	X	X			
	Comunicación horizontal	Confianza entre compañeros	11) ¿Existe un clima de confianza entre compañeros?							X	X	X			
			12) ¿Existe integración y coordinación entre compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?							X	X	X			
		Comunicación abierta	13) ¿La comunicación entre compañeros del mismo nivel es de manera abierta?							X	X	X			
			14) ¿Entre compañeros del mismo nivel se esconden ciertas informaciones que suelen ser importantes?							X	X	X			
			15) ¿Existe un lenguaje claro entre compañeros del mismo nivel?							X	X	X			



Dr. Alexander Ubaldo Tahua.
DNI: 41066314

CÓNSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala Valorativa "Comunicación Organizacional".

OBJETIVO: Medir el nivel comunicación organizacional percibido, al personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur-Huari.

DIRIGIDO A: Personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur-Huari.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Alexander Ubaldo Tahua.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

VALORACIÓN:

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA
-----------	-------	---------	------	----------



Dr. Alexander Ubaldo Tahua
DNI: 41066314

FIRMA DEL EVALUADOR

Matriz de Validación por juicio de Experto

TITULO DE LA TESIS: Influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur-Huari, 2021.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa de "Desempeño Laboral".

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre	Coherencia entre la variable y dimensión		Coherencia entre la dimensión y el indicador		Coherencia entre el indicador y los ítems		Coherencia entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Desempeño Laboral	I. Rendimiento de la tarea	Dedicación de tiempo	1	¿Durante los últimos tres meses los trabajadores dedican el tiempo y el esfuerzo necesario para hacer bien su trabajo?						X				X						
			2	¿A los empleados se les ocurría soluciones creativas frente a nuevos problemas?									X			X				
		Dedicación de esfuerzo	3	¿Los empleados suelen ser capaces de realizar tareas laborales desafiantes?										X			X			
			4	¿Al culminar los trabajos asignados los empleados comienzan a realizar nuevas tareas sin que se los pidan?										X			X			
		Iniciativa	5	¿Los trabajadores de la Red de Salud tienen en mente los resultados que deben?										X			X			

		6	¿Los trabajadores de la Red de salud poseen los conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones?																	
		Conocimientos pertinentes	7	¿Los trabajadores de la Red suelen buscar nuevos desafíos en su trabajo?						X					X		X			
II.	Rendimiento en el contexto	Planificación de tareas	8	¿Los trabajadores suelen planificar sus trabajos de manera tal que puedan hacerlo en tiempo y forma apropiada?										X		X				
		Actualización de habilidades	9	¿Existe la preocupación por parte de los trabajadores de mantener sus habilidades laborales actualizadas?											X		X			
		Participación en reuniones	10	¿Los trabajadores de la Red suelen participar activamente en las reuniones laborales?												X		X		
			11	¿Los trabajadores suelen apoyarse y enseñar a los demás en sus tareas?												X		X		
		III.	Comportamientos	Quejarse sin motivo	12	¿Los trabajadores suelen quejarse de asuntos sin importancia en el trabajo?										X		X		
Realizar comentarios negativos	13			¿Los trabajadores suelen comentar aspectos negativos de sus trabajos?											X		X			
Sobredimensionar los problemas	14			¿Los Trabajadores suelen agrandar los problemas que existen en el trabajo?											X		X			
Concentrarse en aspectos negativos	15			¿Los trabajadores de la Red de Salud se llegan a concentrar en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas?											X		X			

	Realizar comentarios negativos fuera de la empresa	16	¿Suelen comentar los trabajadores de la Red, aspectos negativos de su trabajo con gente que no pertenece a la entidad?							X		X		X		X		
--	--	----	--	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--



Dr. Alexander Ubaldo Tahua.
DNI: 41066314

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala Valorativa "Desempeño Laboral".

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur-Huari, según la percepción de las unidades de análisis.

DIRIGIDO A: Personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur-Huari.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Alexander Ubaldo Tahua.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

VALORACIÓN:

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA
-----------	-------	---------	------	----------



Dr. Alexander Ubaldo Tahua.
DNI: 41068314

FIRMA DEL EVALUADOR

Base de datos de la muestra de estudio piloto “Comunicación organizacional”

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2
2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3
3	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
4	1	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2
5	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2
6	3	3	3	2	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2
7	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
8	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3
9	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3
10	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3
11	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
12	1	2	2	1	1	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3
13	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3
14	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2
15	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3

Fuente: Puntuaciones obtenidas a partir de la aplicación de la escala valorativa “Comunicación organizacional” a la muestra de estudio piloto.

Σ (Símbolo sumatoria)	
α (alfa)=	0.851
K (número de items)=	15.000

Σ (Símbolo sumatoria)	
α (alfa)=	0.851
K (número de items)=	15.000
V_i (Varianza de cada item)=	5.218
V_t (Varianza total)=	25.316

Vi (Varianza de cada item)=	5.218
Vt (Varianza total)=	25.316

Base de datos de la muestra de estudio piloto “Desempeño laboral”

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	1	2	1	1
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1
3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1
4	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1
5	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1
6	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	1	1	1	1	1
7	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	1
8	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1
9	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1
10	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	1	1	2
11	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	1	2	2	1
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2
14	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	1	1	1	2
15	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1

Fuente: Puntuaciones obtenidas a partir de la aplicación de la escala valorativa “Desempeño laboral” a la muestra de estudio piloto.

Σ (Símbolo sumatoria)	
α (alfa)=	0.871
K (número de items)=	16.000
V_i (Varianza de cada item)=	6.782
V_t (Varianza total)=	37.040

De su confiabilidad. Para determinar el grado de confiabilidad de cada instrumento, se empleó el método de consistencia interna, y técnica del coeficiente de alfa de Cronbach. Para tal efecto, se realizó un estudio piloto, en base a una muestra de estudio piloto no probabilística por conveniencia, constituida por 15 trabajadores administrativos de la Red Salud Conchucos Sur – Huari. Para su análisis se tomó el planteamiento de Hernández, et al. (2014) quienes consideran que, en una escala de cero a uno, dicho coeficiente debe ser mayor al 0,70 % para ser considerado un instrumento confiable.

De la escala valorativa “Comunicación organizacional” (CO).

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,851	15


Análisis del resultado. El coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido (0,851) supera el mínimo coeficiente estándar señalado; por lo que la escala valorativa de comunicación organizacional denota un grado de confiabilidad muy alta (>0,80) y por lo tanto precisión en los datos que suministren las unidades de estudio de la muestra.

De la escala valorativa “Desempeño laboral” (DL)

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,871	16

Análisis del resultado. El instrumento en valoración, muestra un grado de confiabilidad alto (0,871 > 0,80) y mayor al mínimo coeficiente establecido (0,70).

Anexo 04: Autorización de la entidad

	GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH	Gerencia Regional de Desarrollo Social	Dirección Regional de Salud	Red de Salud Conchucos Sur
---	--------------------------------	---	--------------------------------	-------------------------------

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Huari, 14 de diciembre del 2021

OFICIO N° 824 -2021-REGION-ANCASH-DIRESA-RSCSUR-HI/D.

Dra.
ROSA MARIA SALAS SÁNCHEZ
Jefa de la Escuela de Postgrado
Universidad Cesar Vallejo - Chimbote

Presente. –

Asunto: Autorización de facilidades para
Trabajo de investigación.

REF.: Carta – Universidad Cesar Vallejo
– Chimbote. Expediente N° 10050

De mi consideración:

Me dirijo a usted, para saludarlo cordialmente y en mérito al documento de la referencia, en el que se solicita facilidades para el alumno **FAMOS MAYA JORGE LUIS**, estudiante del Programa Académico de **MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA**, a fin de que pueda acceder a información o aplicar sus instrumentos de recolección de datos, para lograr desarrollar su Informe de Tesis; al respecto hacemos de su conocimiento que se autoriza que el alumno en mención, pueda ingresar a nuestras instalaciones.

Esperando haber atendido lo solicitado, nos despedimos reiterando las muestras de nuestra consideración.

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
RED DE SALUD CONCHUCOS SUR
Mg. Yesi Martínez Carbajal
CEP: 40345 DNI: 43471271
DIRSA 0703

c.c
Aroh
YMCAO.

Anexo 06. Matriz de puntuaciones y niveles de comunicación organizacional y desempeño laboral del personal de administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur-Huari.

Id	Comunicación organizacional								Desempeño laboral							
	Dim.1		Dim.2		Dim.3		Total		Dim.1		Dim.2		Dim.3		Total	
1	7	M	8	M	9	M	24	M	14	M	9	M	14	R	37	M
2	12	R	15	R	9	M	36	R	20	R	10	R	15	R	45	R
3	8	M	10	M	9	M	27	M	15	M	14	R	8	M	37	M
4	8	M	8	M	10	M	26	M	13	M	7	M	14	R	34	M
5	7	M	10	M	11	M	28	M	18	R	14	R	9	M	41	R
6	9	M	7	M	11	M	27	M	15	M	6	M	16	R	37	M
7	8	M	8	M	11	M	27	M	20	R	9	M	11	M	40	R
8	8	M	10	M	10	M	28	M	16	M	10	R	15	R	41	R
9	6	M	12	R	9	M	27	M	17	R	10	R	13	R	40	R
10	8	M	16	R	12	R	36	R	19	R	9	M	10	M	38	R
11	7	M	19	B	11	M	37	R	15	M	9	M	10	M	34	M
12	11	M	8	M	6	M	25	M	15	M	7	M	16	R	38	R
13	8	M	8	M	8	M	24	M	16	M	9	M	12	R	37	M
14	7	M	14	R	10	M	31	M	14	M	7	M	18	R	39	R
15	8	M	7	M	8	M	23	M	20	R	5	M	10	M	35	M
16	11	M	12	R	11	M	34	M	14	M	14	R	17	R	45	R
17	12	R	12	R	9	M	33	M	18	R	11	R	16	R	45	R
18	5	M	7	M	8	M	20	M	15	M	8	M	10	M	33	M
19	8	M	9	M	8	M	25	M	13	M	6	M	16	R	35	M
20	10	M	14	R	15	R	39	R	19	R	10	R	11	M	40	R
21	9	M	13	R	12	R	34	M	19	R	7	M	19	B	45	R
22	10	M	6	M	13	R	29	M	15	M	7	M	16	R	38	R
23	10	M	12	R	11	M	33	M	15	M	11	R	20	B	46	R
24	8	M	5	M	11	M	24	M	16	M	9	M	9	M	34	M
25	8	M	13	R	11	M	32	M	20	R	8	M	17	R	45	R
26	14	R	7	M	9	M	30	M	15	M	9	M	18	R	42	R
27	5	M	7	M	9	M	21	M	15	M	8	M	11	M	34	M
28	10	M	7	M	8	M	25	M	15	M	9	M	11	M	35	M
29	7	M	14	R	11	M	32	M	13	M	13	R	18	R	44	R
30	7	M	11	M	6	M	24	M	16	M	7	M	12	R	35	M
31	13	R	10	M	11	M	34	M	16	M	11	R	18	R	45	R
32	7	M	8	M	8	M	23	M	17	R	7	M	11	M	35	M
33	6	M	9	M	9	M	24	M	14	M	8	M	12	R	34	M
34	7	M	11	M	12	R	30	M	13	M	11	R	17	R	41	R
35	9	M	5	M	11	M	25	M	17	R	6	M	13	R	36	M
36	5	M	9	M	12	R	26	M	13	M	10	R	16	R	39	R
37	9	M	9	M	13	R	31	M	17	R	9	M	17	R	43	R
38	10	M	10	M	12	R	32	M	17	R	9	M	20	B	46	R
39	7	M	11	M	10	M	28	M	13	M	13	R	12	R	38	R
40	13	R	8	M	11	M	32	M	17	R	11	R	19	B	47	R
41	8	M	11	M	11	M	30	M	15	M	10	R	17	R	42	R
42	10	M	8	M	11	M	29	M	13	M	13	R	15	R	41	R
43	14	R	9	M	7	M	30	M	16	M	12	R	16	R	44	R
44	12	R	13	R	11	M	36	R	19	R	13	R	18	R	50	R
45	10	M	11	M	8	M	29	M	17	R	10	R	14	R	41	R
46	7	M	13	R	14	R	34	M	18	R	12	R	18	R	48	R
47	10	M	10	M	9	M	29	M	16	M	14	R	10	M	40	R
48	8	M	10	M	8	M	26	M	18	R	7	M	11	M	36	M
49	7	M	8	M	12	R	27	M	14	M	10	R	13	R	37	M
50	11	M	11	M	11	M	33	M	13	M	10	R	19	3	42	R
51	10	M	15	R	10	M	35	M	17	R	8	M	18	R	43	R
52	11	M	18	R	9	M	38	R	15	M	10	R	15	R	40	R
53	8	M	8	M	11	M	27	M	11	M	8	M	18	R	37	M
54	9	M	5	M	9	M	23	M	11	M	10	R	8	M	29	M

55	7	M	12	R	12	R	31	M	14	M	14	R	10	M	38	R
56	6	M	10	M	8	M	24	M	13	M	5	M	15	R	33	M
57	7	M	6	M	10	M	23	M	14	M	10	R	9	M	33	M
58	7	M	14	R	9	M	30	M	15	M	7	M	20	B	42	R
59	9	M	8	M	8	M	25	M	19	R	6	M	7	M	32	M
60	11	M	12	R	17	R	40	R	13	M	9	M	19	B	41	R
61	7	M	7	M	14	R	28	M	16	M	8	M	11	M	35	M
62	9	M	10	M	13	R	32	M	15	M	11	R	9	M	35	M
63	8	M	11	M	10	M	29	M	13	M	7	M	12	R	32	M
64	7	M	9	M	9	M	25	M	17	R	12	R	8	M	37	M
65	13	R	11	M	9	M	33	M	13	M	6	M	17	R	36	M
66	7	M	11	M	8	M	26	M	18	R	9	M	11	M	38	R
67	13	R	11	M	12	R	36	R	18	R	7	M	16	R	41	R
68	10	M	11	M	9	M	30	M	15	M	9	M	12	R	36	M
69	12	R	14	R	14	R	40	R	20	R	11	R	10	M	41	R
70	10	M	18	R	12	R	40	R	13	M	8	M	15	R	36	M
71	13	R	14	R	10	M	37	R	19	R	8	M	10	M	37	M
72	12	R	16	R	9	M	37	R	13	M	6	M	19	B	38	R

Fuente: Cuestionario “Comunicación organizacional” y cuestionario “Desempeño laboral”, aplicado a los trabajadores administrativos de la Red Salud Conchucos Sur-Huari, 2021.

Para el análisis de las variables, se utilizó los siguientes niveles y rangos de puntuaciones.

Variable 1

Dimensiones		Niveles		
		Malo	Regular	Bueno
Dim1	Comunicación ascendente	5-11	12-18	19-25
Dim2	Comunicación descendente	5-11	12-18	19-25
Dim3	Comunicación horizontal	5-11	12-18	19-25
Total	Comunicación organizacional	15-35	36-56	57-75

Variable 2

Dimensiones		Niveles		
		Deficiente	Medianamente eficiente	Eficiente
Dim1	Rendimiento de la tarea	7-16	17-26	27-35
Dim2	Rendimiento del contexto	4-9	10-15	16-20
Dim3	Comportamientos contraproducentes	5-11	12-18	19-25
Total	Desempeño laboral	16-37	38-59	60-80

Links de formularios:

Prueba piloto: <https://docs.google.com/forms/d/17OzOJHJ-LHlxKEipzO9vEKLaV3potTnloJqfEvZSY5w/edit?usp=sharing>

Muestra: <https://docs.google.com/forms/d/1pAUJxDpUuYgLeQePb547DLZ-fFsV8ASrJE11BtYz6vM/edit?usp=sharing>