



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Comunicación efectiva y rendimiento laboral en la Corporación
Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Núñez Saldaña, Anderson (ORCID: 0000-0002-7708-608X)

Yengle Ortiz, Karen Milagritos (ORCID: 0000-0003-1929-4646)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Lo queremos dedicar a Dios por ser la luz en nuestro arduo camino para el logro de nuestra meta, a nuestros padres por ser el soporte y acompañamiento en cada uno de nuestros días y a todas las personas que nos apoyaron de alguna u otra manera para poder llevar a cabo esta investigación.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecer a todos los profesionales que nos acompañaron durante toda nuestra etapa universitaria con su sabiduría y gran corazón, quienes de alguna u otra manera no apoyaron siempre para poder llegar hasta donde estamos. Agradecemos cada tropiezo porque solo de esa manera hemos aprendido a levantarnos y a darnos cuenta que si podemos, el camino no ha sido fácil sin embargo hoy podemos decir que hemos logrado una de tantas metas que nos hemos propuesto alcanzar en la vida.

Índice de Contenidos

ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA.....	22
a. Tipo y diseño de investigación	22
b. Variables y Operacionalización	23
c. Población, muestra y muestreo.....	25
d. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
e. Procedimientos	27
f. Método de análisis de datos	28
g. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS	30
a. Análisis Descriptivo	30
b. Análisis inferencial	38
V.DISCUSIÓN.....	43
VI.CONCLUSIONES.....	46
VII.RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	54

Índice de Tablas

Tabla 1: Distribución de frecuencia de la comunicación efectiva.....	30
Tabla 2: Distribución de frecuencia de la dimensión transmisión de la información	31
Tabla 3: Distribución de frecuencia de la dimensión retroalimentación	32
Tabla 4: Distribución de frecuencia de la dimensión coordinación de transformaciones.....	33
Tabla 5: Distribución de frecuencia de la variable del rendimiento laboral	34
Tabla 6: Distribución de frecuencia de la dimensión del rendimiento en la tarea	35
Tabla 7: Distribución de frecuencia de la dimensión del rendimiento en el contexto.....	36
Tabla 8: Distribución de frecuencia de la dimensión comportamiento laboral contraproducente	37
Tabla 9: Grado de relación según coeficiente de correlación Rho Spearman .	38
Tabla 10: Correlación entre comunicación efectiva y rendimiento laboral	39
Tabla 11: Correlación entre transmisión de la información y el rendimiento laboral	40
Tabla 12: Correlación entre retroalimentación y el rendimiento laboral	41
Tabla 13: Correlación entre coordinación de transformación y el rendimiento laboral	42

Índice de Figuras

Figura 1. Diagrama de barras de la variable comunicación efectiva	30
Figura 2. Diagrama de barras de la dimensión transmisión de la información	31
Figura 3. Diagrama de barras de la dimensión de la retroalimentación.....	32
Figura 4. Diagrama de barras de la dimensión de la coordinación de transformaciones.....	33
Figura 5. Diagrama de barras de la variable del rendimiento laboral	34
Figura 6. Diagrama de barras de la dimensión del rendimiento en la tarea	35
Figura 7. Diagrama de barras de la dimensión del rendimiento en el contexto	36
Figura 8. Diagrama de barras de la dimensión comportamiento laboral contraproducente	37

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva y el rendimiento laboral en la Corporación Medica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Tuvo una metodología de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental y nivel correlacional. Asimismo, la población se conformó por 30 colaboradores de la empresa y la muestra fue censal. Para recolectar los datos la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El alfa de Cronbach arrojó un coeficiente de 0,819 de fiabilidad para la primera variable; mientras que para la segunda fue 0,865 logrando ser fiable el instrumento para su aplicación. Se concluyó que existe relación entre la comunicación efectiva y el rendimiento laboral en la Corporación Medica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021, habiendo obtenido un sig.(bilateral)=0.00 y un coeficiente de correlación 0,683 que indica un grado de correlación positiva considerable.

Palabras clave

Comunicación efectiva, rendimiento laboral, modelo teórico de Campbell, retroalimentación.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between effective communication and work performance at Corporación Medica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021, with a quantitative approach methodology, basic type, non-experimental design and correlational level. Likewise, the population consisted of 30 employees of the company and the sample was a census. The data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire. Cronbach's alpha yielded a reliability coefficient of 0.819 for the first variable, while for the second it was 0.865, making the instrument reliable for its application. It was concluded that there is a relationship between effective communication and work performance in the Corporación Medica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021, having obtained a sig.(bilateral)=0.00 and a correlation coefficient 0.683 which indicates a considerable degree of positive correlation.

Keywords:

Effective communication, work performance, Campbell's theoretical model, feedback.

I. INTRODUCCIÓN

Además de ello, se puede señalar que una de las tendencias que al día de hoy está teniendo, la comunicación interna, es la capacidad de poder involucrarla, dentro de la gestión del talento humano. Ello, con la finalidad de poder salvaguardar la interacción, tanto longitudinal, como transversal, en donde la mejora del desempeño profesional de los colaboradores, genere una afectación directa y positiva, respecto al ámbito de estudio, conllevando a que los flujos, puedan ser dinamizados y de forma consecuente, que la información pueda relacionarse directamente con los diferentes ámbitos de trabajo (Chanana y Sangeeta, 2020).

Dentro del ámbito nacional, se ha llegado a contar con un nivel de conocimiento, por parte de las organizaciones, en relación a la influencia que puede llegar a tener el desarrollo de la comunicación efectiva en los colaboradores, respecto a la competitividad interna y externa, de las áreas que las conforman. Esto ha conllevado a que se pueda contar con una carente cantidad de herramientas, tanto generales como individuales, para poder afrontar las condiciones de mercado actuales, en donde el nivel de competencia, no solo ha crecido, sino que se ha mantenido al alza, en cuanto a calidad de los recursos humanos (Choon et al., 2019).

Mientras que, se llegó a demostrar que más de 57% de las empresas peruanas, no ha destacado la importancia de la comunicación efectiva dentro de su rendimiento general, principalmente por el hecho de que piensan que los colaboradores han tenido que rendir de forma eficiente, en cualquier condición de trabajo, solo por el hecho de remunerar su trabajo. Además de ello, la falta de interés en este tipo de condicionantes laborales, ha generado que los mismos profesionales que en estos establecimientos laboral, cuenten con una desestabilización y ganas de marcharse hacia demás empresas, con mayor nivel de clima organizacional (Vidal, 2017).

Dentro del ámbito local, no se ha sabido comprender a la comunicación efectiva, como la clave fundamental para poder alcanzar el logro de las metas y de los objetivos que las empresas se tracen, sean pequeñas, medianas o grandes. De esta forma, es que las necesidades, tanto de las empresas del

sector público, como del sector privado, corresponden a buscar solucionar inconvenientes de los canales de comunicación, los cuales son consecuencia de una carente capacidad de cambio y una pérdida de rendimiento laboral, conllevando a una reducida competencia, en el ámbito empresarial (De la Cruz y Vilca, 2020).

El caso de Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, ubicada en la localidad de Trujillo, no ha sido diferente a las empresas del resto del Perú, sino que se ha caracterizado por haber indicios de que los colaboradores no puedan llegar a mantener una forma eficiente de poder entablar una comunicación efectiva. Esto ha conllevado no solo que se haya encontrado evidencia de una pérdida competitiva de la organización misma, por parte de la mala calidad de la organización interna.

En tal sentido el problema general fue ¿Qué relación existe entre la comunicación efectiva y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021? Los problemas específicos que se plantearon fueron: ¿Qué relación existe entre la transmisión de información y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021? ¿Qué relación existe entre la retroalimentación y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021? ¿Qué relación existe entre la coordinación de transformaciones y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021?

En base a lo antes expuesto, la investigación se justificó en el ámbito social, el desarrollo de la presente investigación, permitirá que se pueda conocer las condiciones en las que los colaboradores se desempeñan, dentro de la empresa, debido a que conlleva a que se pueda establecer una mejor comunicación, dentro del ámbito de trabajo y de forma consecuente, ofrecer las condiciones necesarias para poder mejorar el rendimiento laboral y, por ende, el nivel de competitividad de la empresa. En la Justificación práctica, el haber podido realizar esta investigación, conllevó a que se pueda alcanzar a contar con la base de datos necesaria, en cuanto a la posibilidad de compensar las deficiencias, relacionadas directamente con la mala comunicación que ha sido mantenida por los colaboradores y de forma consecuente, por el escaso

rendimiento laboral, con el que estos se han visto relacionados, a consecuencia de un ámbito de trabajo deficiente. Además, desde el ámbito teórico y metodológico, se contó con el empleo de un cuestionario validado, por medio de juicio de expertos y de Alfa de Cronbach, en donde los resultados fueron comprobados por indicadores de correlación, ahondando en un mayor nivel de conocimiento, con la aplicación de la teoría de Katz y Kahn, los cuales señalaron que dentro de la organización, llega a ser pertinente, el hecho de mantener un intercambio de mensajes y transmisión de estos mismos, dentro del área de estudio, de forma eficiente.

En base a lo expuesto anteriormente, el objetivo general planteado, fue: Determinar la relación entre la comunicación efectiva y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Así mismo, los objetivos específicos que se plantearon, fueron: 1) Determinar la relación entre la transmisión de información y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021; 2) Determinar la relación entre la retroalimentación y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021; y 3) Determinar la relación entre la coordinación de transformaciones y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021.

Además, la hipótesis que se estableció, fue: Existe relación directa entre la comunicación efectiva y el rendimiento laboral en Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. En cuanto a las hipótesis específicas: Existe relación directa entre la transmisión de información y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021; Existe relación directa entre la retroalimentación y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021; Existe relación directa entre la coordinación de transformaciones y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Tomando como referencia a los antecedentes de la investigación, es que estos mismos se han podido contextualizar hacia internacionales, nacionales y locales, siendo los siguientes:

Adame et al. (2019), en su investigación titulada “Proceso de comunicación y su impacto en el desempeño laboral: Una prueba piloto”; publicada por la Revista de Latidex, en donde estableció como objetivo general, analizar el proceso de comunicación y el grado de impacto que este ha tenido, con el desempeño laboral de los trabajadores. El tipo de investigación llevado a cabo fue la básica, de diseño descriptivo, en el que se ha contado con una muestra de 159 colaboradores, recolectando los datos por medio del cuestionario. Los resultados han señalado que, el nivel en el que se ha encontrado el proceso de comunicación, ha correspondido a haber sido bajo, con una representatividad menor al 47.12%; mientras que, el nivel en el que se ha encontrado el desempeño laboral, ha sido del 64.12% en el nivel regular. En base a lo expuesto, se ha podido concluir que, el grado de correlación ha sido de 0.769, en donde el tipo de relación fue directamente proporcional, validando la hipótesis alternativa, mediante un valor de p, menor a 0.050.

Sarmiento (2019), en su investigación titulada “La comunicación asertiva como generadora de desempeño laboral en empleados de empresas formales”, publicado por la Universidad Cooperativa de Colombia, se ha planteado como objetivo general, el determinar el grado de correlación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral, de los colaboradores de una empresa determinada. El enfoque de la investigación ha sido el cuantitativo, con un nivel descriptivo, en el que se ha contado con un total de 19 colaboradores, como tamaño muestral, recolectando los datos por medio de la guía de entrevista. Los resultados han señalado que, el nivel de interacción que ha sido mantenida entre los colaboradores de la empresa, no ha sido el adecuado, principalmente por el hecho de que las perspectivas de la organización, no han sabido mantenerse acorde con las necesidades de estos mismos. Mientras que, se ha llegado a la conclusión de que la organización requiere de un respaldo económico, para

poder mejorar su nivel de competitividad y de forma consecuente, su capacidad de respuesta.

Espinoza (2019), en su investigación titulada “Estudio de la comunicación organizacional y su desempeño laboral en el personal administrativo del municipio del Cantón Mira, año 2018”, publicada por la Universidad Técnica del Norte, se ha planteado como objetivo general, el desarrollar una evaluación correlacional, entre los diferentes estilos de comunicación organizacional y el nivel de desempeño laboral que se ha mantenido en el área de estudio. La investigación fue de tipo aplicado, con un diseño no experimental, recolectando los datos por medio del cuestionario, en donde el tamaño muestral, ha estado conformado por un total de 64 colaboradores. Los resultados han demostrado que, la empresa ha carecido de la posibilidad de hacer frente a niveles bajos de comunicación interna, con representatividad del 47%, en el ámbito de estudio. Mientras que, se ha concluido que, esta variable no solo ha requerido del apoyo de la gestión interna y externa, sino las funciones dentro del área de trabajo, en términos de desempeño de los funcionarios.

Rodas (2017), en su investigación titulada “Comunicación efectiva y trabajo en equipo”, publicado por la Universidad Rafael Landívar, se planteó como objetivo general, el analizar a la comunicación afectiva y al trabajo en equipo. El tipo de investigación ha sido la aplicada, con un diseño no experimental, en el que se ha consignado el uso del cuestionario y la revisión documental, como instrumentos de recolección de datos, considerando a un tamaño muestral conformado por 47 colaboradores. Los resultados han demostrado que la comunicación efectiva en la organización, se ha encontrado en niveles bajos de representatividad, con un valor del 67.40%. Además, se ha concluido que, el grado de correlación ha sido de 0.947, en donde el tipo de relación ha sido directamente proporcional y el nivel de significancia alcanzado, ha sido de 0.014.

Jiménez (2017), en su investigación titulada “La comunicación organizacional satisfactoria en el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones (MIN TIC) de Colombia”, publicada por la Universidad del Rosario, se ha planteado como objetivo general, el analizar la comunicación

organizacional, en donde se ha intentado correlacionar los hallazgos, en relación a la satisfacción de los colaboradores mismos. El tipo de investigación ha sido el aplicado, con un nivel descriptivo, contando con un total de 456 colaboradores, y recolectando los datos por medio del cuestionario web CSQ 255. Los resultados han señalado que, el 36% de estos, no ha contado con mayor evidencia de haber contado con capacitación en comunicación asertiva. Mientras que, se ha concluido que, la población de estudio, no se ha contado con un nivel de satisfacción elevado, respecto a los esfuerzos que ha realizado la empresa, en términos de recursos humanos.

Manzano (2017), en su investigación titulada “La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca-2016”, publicado por la Universidad Nacional del Altiplano: Puno, ha planteado su objetivo general, el determinar la relación entre la comunicación interna y el nivel de desempeño laboral que ha llegado a ser mantenido. El tipo de investigación ha sido la aplicada, con un diseño correlacional, en el que se ha considerado como tamaño muestral, a un total de 11 colaboradores, en donde el instrumento que ha sido recolectado, fue el cuestionario. Los resultados han puesto en evidencia, el hecho de que más del 45% de los encuestados, ha contado con un nivel de miedo superlativo, en relación a las barreras personales de comunicación. Mientras que, el 72% de estos mismos, ha pensado que la organización, no ha hecho los esfuerzos suficientes, como para mantener una mayor colaboración entre los integrantes de la misma. Se ha concluido que, el tipo de relación fue el directamente proporcional, con un nivel de significancia menor a 0.050.

Bernaola (2019), en su investigación titulada “Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019”, publicada por la Universidad César Vallejo, se ha planteado como objetivo general, el determinar la relación entre el nivel de desempeño laboral y la comunicación asertiva en los colaboradores de una empresa determinada. El tipo de investigación ha sido el básico, con un diseño correlacional y no experimental, considerando como tamaño muestral a un total de 60 colaboradores, llegando a recolectar los datos por medio del cuestionario validado por juicio de expertos. Así mismo, los resultados han llegado a

demostrar que, el grado de correlación que ha sido mantenido entre las variables de estudio, mediante el estadístico Rho de Spearman, ha sido de 0.588, habiendo sido regular y llegando a comprobar la hipótesis alternativa, mediante el valor de p, menor a los 0.050. Además, se ha concluido que, la dimensión que mayor representatividad ha tenido, en relación a la variable de investigación “desempeño laboral”; fue la iniciativa, con un grado de correlación de 0.608.

Marín (2019), en su investigación titulada “Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo”, publicado por la Universidad Continental, se ha planteado como objetivo general, el determinar el grado de influencia, entre la comunicación y el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa determinada. El tipo de investigación ha sido el básico, con un diseño no experimental, contando con un tamaño muestral, conformado por 28 colaboradores, en donde los datos han sido recolectados por medio del cuestionario. Los resultados han señalado que, la relación que ha sido mantenida entre las variables de estudio, ha sido de 0.970, en donde el grado de significancia alcanzado ha sido de 0.875. Así mismo, se ha concluido que, la comunicación interna de los colaboradores, ha correspondido con un alto nivel de conflicto, producido por el hecho de que la organización no ha sabido cómo invertir en las condiciones mismas de clima organizacional.

Huamaní y Solano (2018), en su investigación titulada “Comunicación efectiva y el desempeño laboral del personal administrativo en el hospital departamental de Huancavelica – 2017”, publicado por la Universidad Nacional de Huancavelica, se han planteado como objetivo general, el evaluar el grado de correlación que ha sido mantenido entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral. El enfoque de la investigación ha sido el cuantitativo, con un diseño transversal, en el que se ha considerado como tamaño muestral, a un total de 79 colaboradores, recolectando los datos por medio del cuestionario, con un alfa de Cronbach de 0.875. Los resultados han señalado que, el grado de correlación que ha sido mantenido entre las variables de estudio, fue de 0.947, debido a que se ha validado la afirmación, por medio de un valor de p, menor a 0.050. Así mismo, se ha concluido que, la dimensión que mayor

representatividad ha mantenido, fue la comunicación y la atención, exponiendo la influencia que esta misma ha mantenido, en cuanto al desempeño laboral.

Vidal (2017), en su investigación titulada “La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016”, publicado por la Universidad César Vallejo, se ha planteado como objetivo general, el determinar el grado de influencia que ha sido mantenida, entre la comunicación interna; así como, la productividad laboral. El tipo de investigación ha sido el básico, con un diseño correlacional, en el que se ha considerado como tamaño muestral, a un total de 50 colaboradores, recolectando los datos por medio del cuestionario validado por juicio de expertos. Los resultados han señalado que, el grado de correlación que ha sido mantenido entre las variables de estudio, fue de 0.503, mediante el coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de p, menor a 0.050. Además, se ha concluido que, el nivel de representatividad de la comunicación efectiva, ha sido el bajo, con un valor del 45.21%.

De la Cruz y Vilca (2020), en su investigación “Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa SEDALIB S.A. Trujillo 2018”, publicado por la Universidad Privada Antenor Orrego, se han planteado como objetivo el determinar el grado de influencia que ha tenido la comunicación interna, en cuanto al nivel de clima organizacional de una empresa determinada. El tipo de investigación ha sido el básico, con un nivel descriptivo, en el que se ha considerado como un tamaño muestral de 218 colaboradores, recolectando los datos por medio del cuestionario. Los resultados han señalado que, el nivel de satisfacción laboral ha sido el bajo, alcanzando una representatividad del 34.60%. Mientras que, el grado de influencia que ha sido determinado, mediante la aplicación del coeficiente de Chi cuadrado, ha sido de 0.947, en donde el nivel de significancia ha sido de 0.000, habiendo demostrado la veracidad de la hipótesis alternativa.

En base a lo expuesto, se contará con la siguiente base teórica, para poder ahondar en información, relacionada directamente con las variables de estudio:

La **comunicación efectiva**, es considerada como aquel comportamiento de los colaboradores y de los elementos que conforman a la organización, para poder mantener un grado de exposición de la información, tanto transversal, como longitudinal, que permita alcanzar la coordinación mutua y eficiente, entre el personal (Sander, 2019). Así mismo Chanana y Sangeeta (2020), señalan que esta tiende a ser aquel medio de interlocución que permite compartir un determinado mensaje, en donde se puede recepcionar y comprender el objetivo final. Mientras que, Choon et al. (2019), exponen que se deberá de recordar que este tipo de comunicación tienden a considerar diferentes formas de interlocución, dentro de lo que se pretende exponer el conocimiento de los espacios de comunicación. Además, De la Cruz y Vilca (2020), señalan que esta es comprendida como el medio de primer contacto con el cliente, en donde se tiene que mantener la claridad y la efectividad del mensaje. Sin embargo, Doonu y Lebura (2020), exponen la necesidad de mantener un entendimiento automático de la comunicación, con la finalidad de entender el entorno o canal de distribución del mensaje. La comunicación efectiva, es comprendida como la forma de transmisión de la información dentro de la organización, en donde se puede entender a esta misma, como la necesidad arraigada, de coordinar, interpretar y solucionar (Aguado, 2004).

En cuanto a la **transmisión de información**, se puede señalar que esta es considerada como un proceso propio del ser humano, llegando a basarse de forma preferente, en diferentes componentes de orden psicológico, con la finalidad de que se alcance una modificación en la estructura y en las funciones de la empresa en la que se desarrolla, con el objetivo final, de contar con la exposición de puntos de idea, que promuevan la coordinación y el trabajo integrado (Choon et al., 2019).

De esta forma, es que todo proceso de comunicación, se basa en la necesidad de interacción social, en donde cada uno de los procesos de comunicación, llegan a basarse en la necesidad de contar con reglas semióticas comunes, las cuales puedan ser comprendidas por un grupo integral de personas (Doonu y Levura, 2020).

Además de ello, resulta complicado aseverar que los procesos de comunicación, solo se desarrollan de forma unidireccional, sino que, al día de hoy, se ha entendido el hecho de mantener una comunicación social y/o grupal, en donde el trabajo en equipo llega a ser promovido, con la finalidad de poder contar con un mayor nivel de resultados, los cuales generan afectaciones positivas a la organización misma (Sharine, 2020).

Sin embargo, se debe de entender el hecho de mantener un mensaje claro y preciso, el cual pueda ser comprendido por todos los integrantes de una empresa. Esto se debe a que, en la mayoría de los casos, los canales de comunicación, no se encuentran bien definidos, ante la creciente ola de códigos de comunicación, en forma textual y oral (Ama y Eke, 2018).

Sin embargo, estos tienen que ser regularizados y llegar a ser regulares en todos los grupos que conforman a una empresa, con el objetivo final, de mantener a un grupo unidos, el cual pueda desarrollar acciones conjuntas, en donde la transmisión de ideas, llegue a ser óptima (Suhaidalisa et al., 2018).

En relación a la dimensión de **retroalimentación**, esta se encarga de tomar en cuenta, las diferentes opiniones que se tienen por parte de los expertos en un tema determinado, dentro de lo que las fortalezas y las debilidades, deberán de ser entendidas como un medio por el cual, la organización pueda desarrollar diferentes medidas de compensación, las cuales sirvan para exponer una práctica correctiva, que se centre en mejorar los niveles de rendimiento laboral, alcanzados en la organización (Sander, 2019).

Además de ello, este proceso, permite que los colaboradores puedan entender cómo es que se alcanza un nivel de rendimiento adecuado, tomando como referencia, a las expectativas que tiene la empresa, dentro del ámbito competitivo de un mercado creciente y dinámico. El primer paso para poder realizar el proceso de evaluación formal, corresponde a la necesidad de seleccionar las condiciones de entorno de una organización determinada y empezar a analizar por resultados, el rendimiento y comportamiento de cada colaborador, realizando una entrevista o evaluación de retroalimentación (Aguado, 2004).

La detección de los errores, deberá de ser proporcional, a las medidas correctivas que tiendan a ser propuestas, en donde dicha evaluación tendrá que ser periódica. Sin embargo, muchos de los colaboradores, pueden tomar ello, como un punto crítico del proceso de evaluación, generando hostilidad hacia la crítica. La forma de poder minimizar esto, es mediante la generación de propuestas estratégicas de compensación, las cuales surgen como una necesidad de mantener una comunicación clara, desde el inicio, en donde el colaborador deberá de comprender que, cualquier evaluación es realizada, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio que este ofrece, sin llegar a la incurrancia de reducir sus libertades o criticar la calidad de su trabajo, sino que, por el contrario, es considerada como una forma oportuna, para poder satisfacer las necesidades que la organización tiene, respecto a ello (Choon et al., 2019).

En cuanto a las características del proceso de retroalimentación, se debe de señalar el hecho de aplicarlo de forma eficaz y oportuna, en donde los procesos en las que se involucre, tendrán que ser los más óptimos, para detectar la mayor cantidad de errores posibles y poder desarrollar una serie de sugerencias, las cuales vengán acompañadas con la obtención de mejores resultados, en donde el comportamiento pueda verse cambiado, en base a la determinación de nuevos objetivos y la intención positiva, de ser asequible hacia el cambio (Doonu y Levura, 2020).

En base a lo expuesto, se puede señalar la existencia de la **coordinación de transformaciones**, la cual es entendida como un paradigma comunicacional, el cual se basa en diferentes componentes de exposición de la comunicación, entendiéndose a este proceso, como un conjunto sistemático, basado en movimientos sociales. Ante lo señalado, la coordinación de los procesos representa a la buena coordinación entre las áreas de trabajo, dentro de la empresa, las cuales deberán de hacer coincidir sus esfuerzos, para poder alcanzar a contar con niveles altos, del cumplimiento de los objetivos estratégicos (Sharine, 2020).

De esta forma, es que, las ideas organizacionales, normalmente son desarrolladas por áreas superiores, las cuales buscan que, la comunicación, tanto transversal, como longitudinal, pueda ser mejorada. Esto se debe a que, el

pleno análisis no basta para poder solucionar los problemas encontrados en las empresas, sino que se tiene que buscar la caracterización de este problema, en los términos de cada colaborador, pudiendo encontrar medidas prácticas de compensación de problemas, en donde se llegue a centrar los esfuerzos conjuntos, en la coordinación de las transformaciones de la comunicación (Suhaidalisa et al., 2018).

El **rendimiento laboral**, es definido como aquella **capacidad de ejecución** del trabajo, que puede llegar a ser alcanzado por los colaboradores, en base al **logro de metas**, dentro de la organización misma y por un **tiempo determinado**, a base de las **destrezas y las habilidades** (Gabini, 2018). Además, Huamani y Solano (2018), señalan que, el rendimiento laboral, hace referencia a la evaluación del conocimiento, dentro del entorno de trabajo. Así mismo, Jiménez (2017), exponen la posibilidad de entender el rendimiento laboral, con la finalidad de poder establecer la evaluación de los resultados, en donde esta expone el nivel productivo, dentro de un ámbito controlado. Así mismo, Manzano (2017), dejan en exposición la consideración de la variable de estudio, como aquella habilidad para poder ejecutar las funciones encargadas o características de un puesto de trabajo. Mientras que, Nabi et al. (2017) lo definen como aquella cantidad de producción, en un tiempo determinado y con acciones específicas.

Mientras que, las fortalezas de cada individuo, está representado directamente por la función que llegan a cumplir los colaboradores, en cuanto a los objetivos y las metas, en donde se tiende a buscar la existencia de diferentes estilos de comportamiento, que vayan acorde con la tendencia de crecimiento y desarrollo, en el que se encuentra centrada la organización misma (Onifade et al., 2018).

La **orientación hacia los resultados**, es una tendencia concreta, hacia los altos niveles de calidad y de rendimiento de los colaboradores, con la finalidad de que se puedan establecer estándares de excelencia, dentro del ámbito laboral, los cuales deberán de ser superados de forma progresiva, en base a acciones colaborativas e individuales de alta calidad (Nabi et al., 2017). Así mismo, si es que se habla de la **calidad del trabajo**, el rendimiento laboral,

tiende a relacionarse directamente con el comportamiento real que llegue a tener el colaborador, dentro del ámbito de trabajo (Kalogiannidis, 2020). Esto conlleva a que, la existencia de supervisión y el respeto del conocimiento, tiendan a ser elementos claves, para poder generar el desarrollo de fuertes lazos de calidad de los servicios y, por ende, traer como consecuencia un mejor desarrollo y gestión profesional (Swi y Nora, 2018).

Sin embargo, la **planificación y organización del trabajo**, tiende a buscar una mejora en la toma de decisiones y por ende, en la claridad de estas mismas, generando que los profesionales puedan mantener comportamientos laborales, que puedan ir acorde con lo esperado y planteado por los objetivos estratégicos, en donde los mismos buscan la mejora de la empresa, con la finalidad de poder mantenerla en un nivel de mayor competencia y capacidad de reacción, en base a procesos planificación (Rani y Kumar, 2020), en donde la **priorización**, de los resultados, está relacionado directamente con las nuevas ideas, la anticipación de los acontecimientos importantes y la existencia de estrategias, para solucionar problemas, sin llegar a mantener elementos tendenciosos, que se basen en generar limitantes de diseño y acción (Rajkovic et al., 2017).

Además, el **trabajo eficiente**, no puede ser dejado de lado, sino que se tiene que contar con una mejor capacidad de integración, de identificación de los recursos y de mayor grado de comunicación, llegando a mantener un objetivo final, el cual se centra en ir acorde con las tendencias actuales de rendimiento y trabajo colaborativo (Ali et al., 2021). Cabe señalar que, la presente investigación se centra en la aplicación de la teoría de Katz y Kahn, publicada en el año 1965, en donde los mensajes deberán de ser intercambiados por los colaboradores, tanto desde el modo transversal y longitudinal, para llegar a mantener mejores elementos de planificación estratégica (Syallow et al., 2017).

III.METODOLOGÍA

a. Tipo y diseño de investigación

Tipo

El tipo de investigación fue el básico, debido a que todos los datos que serán recolectados y las demostraciones que serán comprobadas, corresponderán a la posibilidad de ser comprobada, mediante indicadores estadísticos. Así mismo, Cohen y Gómez (2019), definen a la investigación básica, como aquella responsable de servir como base fundamental, para poder ahondar en la búsqueda de solución, de un determinado problema.

Diseño

El diseño de investigación llevado a cabo fue el no experimental, por el hecho de no generar manipulación alguna, entre las variables de investigación, sino su evaluación, en el contexto natural. Cohen y Gómez (2019), definen al diseño no experimental, como aquel que no incurre en la modificación de las condiciones de entorno de las variables de estudio.

Enfoque

El enfoque de la investigación fue el cuantitativo, debido a que el instrumento de recolección de datos empleado, permitirá la exposición de los resultados, a base de valores cuantitativos. Cohen y Gómez (2019), definen a la investigación cuantitativa, como aquella que se centra en la posibilidad de validar la información, recurriendo al uso de recursos estadísticos.

Nivel

El nivel de investigación fue correlacional, debido a que se contará con el empleo del coeficiente de correlación de Pearson, para poder evaluar el grado de influencia de una variable, respecto a otra. Cohen y Gómez (2019), definen a al diseño correlacional, como aquel que se basa en la búsqueda del grado de relación o tipo de influencia que existe entre variables de estudio.

b. Variables y Operacionalización

Variable 1. Comunicación efectiva

Definición conceptual

La comunicación efectiva, es comprendida como la forma de transmisión de la información dentro de la organización, en donde se puede entender a esta misma, como la necesidad arraigada, de coordinar, interpretar y solucionar (Aguado, 2004).

Definición operacional

La variable de investigación, se basó en la búsqueda de conocimiento, respecto a la transmisión de información, retroalimentación y coordinación de transformaciones, en donde se ha buscado la representación de los mismos, por niveles. **Dimensión 1:** Transmisión de información, son consideradas como aquel medio de comunicación y de transmisión de una idea. **Dimensión 2:** La retroalimentación, es entendida como aquella acción que se basa en la búsqueda de soluciones a problemas encontrados, en base a la detección de errores. **Dimensión 3:** La coordinación de transformaciones, representa la necesidad de coordinar procesos y entablar ideas organizativas (Aguado, 2004).

Indicadores

Interacción social (Comunicación con el entorno laboral), entendimiento del mensaje (comprensión clara de la información transmitida), detección de errores (acción de poder encontrar las falencias dentro del ámbito organizacional), resolución de problemas (medio de planteamiento de ideas de compensación de errores), coordinación de procesos (medio de coordinación del trabajo colaborativo) e ideas organizacionales (coincidencia de ideas, entre los colaboradores y la organización).

Escala de medición

La escala de medición fue la escala ordinal.

Variable 2. Rendimiento laboral

Definición conceptual

El rendimiento laboral, es definido como aquella capacidad de ejecución del trabajo, que puede llegar a ser alcanzado por los colaboradores, en base al logro de metas, dentro de la organización misma y por un tiempo determinado, a base de las destrezas y las habilidades (Gabini, 2018).

Definición operacional

La variable de investigación, se centró en la evaluación del rendimiento laboral, tomando como referencia a cinco dimensiones de estudio, siendo las siguientes: Calidad del trabajo, planificación y organización del trabajo, orientación hacia los resultados, priorización y trabajo eficiente, en donde se ha buscado la distribución por niveles de los mismos elementos. **Dimensión 1:** Rendimiento en la tarea abarca específicamente el logro del deber y de las tareas de la descripción del trabajo. **Dimensión 2:** Rendimiento en el contexto, son comportamientos que van ayudar de manera positiva en la organización. **Dimensiones 3:** Comportamientos laborales contraproducentes se refiere a conductas voluntarias inadecuadas que ponen el riesgo a las normas organizacionales. (Koopman, 2016).

Indicadores

Calidad de trabajo (mide que tan bien se hace el trabajo), planificación y organización del trabajo (trabajar de manera coordinada las actividades), orientación hacia los resultados (el desempeño de las tareas deben ir en consonancia con un determinado objetivo), priorización (realizar las actividades de manera ordenada y más rápida), trabajo eficiente (capacidad para disponer de algo o de alguien con la finalidad de conseguir un determinado efecto), tomar la iniciativa (capacidad de ver algo que se debe hacer y decidir hacerlo por tu propia voluntad sin que alguien más te diga que lo hagas), aceptar y aprender de la retroalimentación (temor a ser criticado, incluso si ésta es constructiva, sin embargo al evadir el feedback, sea bueno o malo, lo que estamos haciendo es detener nuestro progreso.), cooperar con los otros (capacidad para aplicar una estrategia dada por varias personas que comparten una misma visión generando

resultados beneficiosos en todo momento), comunicarse de manera efectiva (capacidad para transmitir el mensaje de manera entendible y clara al receptor evitando generar dudas, confusiones o malinterpretación), mostrar responsabilidad (capacidad para asumir las consecuencias de los actos), estar orientado al cliente (estrategia de negocio utilizada para poner al cliente como centro de la misma detectando y satisfaciendo las necesidades de los mismos), ser creativo (es la capacidad para crear nuevas ideas con un propósito determinado), emprender tareas labores desafiantes (destreza y habilidad para poder optimizar tareas), mostrar excesiva negatividad (acción de una actitud desfavorable), comportamiento que dañen a la organización (se caracteriza por no cumplir las normas de la organización), comportamiento que dañen a los compañeros de trabajo o los supervisores (actitud inadecuada dentro la organización), y cometer errores intencionalmente (denominado como falta de ética profesional)..

Escala de medición:

La escala de medición fue la escala ordinal.

c. Población, muestra y muestreo

Población

La población de la presente investigación, estuvo conformada por 30 colaboradores de la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Cohen y Gómez (2019), definen a la población como aquellos elementos de representación de un determinado objeto de estudio, sobre el cual se realiza la investigación.

Criterios de selección

Se denominó criterios de inclusión aquellas características clínicas, demográficas, temporales y geográficas de las personas que confirman la población a estudiar. (Arias-Gómez et al., 2016). Es por ello se tomarán en cuenta a todos los colaboradores Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, que lleven más de 6 meses trabajando mediante contrato de locación y contrato por necesidad de mercado y aquellos que deseen participar en la investigación.

Criterios de exclusión

Se denominó criterios de exclusión aquellas características de las personas que puedan interferir en la calidad de los datos o la interpretación de los resultados (Arias-Gómez et al., 2016). Dentro de este punto no se tomarán en cuenta a los colaboradores de la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, que tengan menos de 6 meses de tiempo de servicio.

Muestra censal

La muestra fue el censal, al contar con un tamaño poblacional inferior a los 50 representantes, lo que conllevó a la no aplicación de una fórmula estadística, para determinar el tamaño muestral, siendo representado por un total de 30 colaboradores de la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Cohen y Gómez (2019), definen a la muestra como aquella cantidad de población o de algún elemento determinado, que busca reducir la representación consignada por la población, sobre una cantidad oportuna y aplicable.

Unidad de análisis

Como unidad de análisis, se consideró a los colaboradores de la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Cohen y Gómez (2019), definen a la unidad de análisis, como el objeto de estudio de una investigación.

d. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Como técnica de la investigación, se consideró la encuesta, debido a que ésta corresponde a contar con el empleo del instrumento cuestionario, para alcanzar la valoración de las diferentes preguntas consideradas en la indagación y que ofrecen respuesta hacia los objetivos específicos establecidos. Cohen y Gómez (2019), definen a la encuesta, como aquella técnica de recolección de los datos, en donde su valoración permite la cuantificación de las características.

Instrumento

Para la presente investigación, se consideró el empleo del cuestionario adaptado del investigador, Bernaola (2019), el cual estuvo conformada con un total de 27 preguntas planteadas. Así mismo, el instrumento del cual se tomó como

referencia, contó con la validación de juicio de expertos y con un valor de Alfa de Cronbach, superior a los 0.70, habiendo demostrado de esta forma, el nivel de confiabilidad del cuestionario planteado. Cohen y Gómez (2019), definen al cuestionario, como aquel que se encarga de mantener cuestionamientos ordenados, y regulados por el autor, con la finalidad de poder responder a los objetivos mantenidos en la indagación.

Validez

La validez fue definida como aquel proceso de validación del instrumento de recolección de datos, por medio de juicio de expertos, con la finalidad de que se pueda alcanzar un valor superlativo de calidad de las preguntas planteadas. Así mismo, es que Cohen y Gómez (2019), señalan que este proceso tiende a ser necesario en las investigaciones que buscan contar con alto valor teórico y técnico, debido a que jueces expertos ofrecen su punto de vista, respecto a los cuestionamientos planteados.

Confiabilidad

La confiabilidad fue considerada como un procesamiento estadístico, propio de la estadística inferencial, el cual se basó en evaluar el nivel de coincidencia entre las respuestas de la muestra. Por este motivo, es que valores superiores al 0.70 de Alfa de Cronbach, estadístico empleado para desarrollar la prueba de confiabilidad, exponen un nivel de este, elevado. Mientras que, si se contaba con valores inferiores a lo señalado, no se hubiera podido certificar la coincidencia de las respuestas establecidas por la muestra, conllevando a que se realice un cambio de muestra (Cohen y Gómez, 2019).

e. Procedimientos

Como procedimientos del análisis de datos, se puede exponer el hecho de haber contado con la recolección de datos, de forma física o virtual, de acuerdo al contexto y coordinaciones que se tuvieron con el personal del establecimiento, en donde estos datos fueron procesados, por medio del software estadístico SPSS V 26.00, con la finalidad de poder calcular, tanto la estadística descriptiva, como la estadística inferencial, permitiendo ofrecer respuesta hacia los objetivos planteados, permitiendo calcular el grado de correlación entre las variables.

f. Método de análisis de datos

El método de análisis de datos fue la estadística descriptiva e inferencial.

Estadística Descriptiva

Los datos fueron analizados por medio de la estadística descriptiva, con la finalidad de poder evidenciar las propiedades del objeto de estudio, tomando como referencia, tanto a las variables de investigación; así como, a las dimensiones que las han conformado, exponiendo los datos por medio de tablas de frecuencia y gráficos circulares.

Estadística Inferencial

Para la presente indagación, se contó con el uso de la estadística inferencial, debido a que se recurrió con el empleo del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, en donde se pudo establecer el grado de relación, el tipo de relación y la validación de las hipótesis establecidas, en donde un valor de $P < 0.050$, demostrará la comprobación de la hipótesis alternativa y un valor de $p \geq 0.050$, habrá demostrado la nulidad de esta misma.

g. Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos, se pudo señalar la condición de respeto, veracidad y confidencialidad, en donde el primero de estos, señala la posibilidad de mantener datos que sean veraces, bajo la condición de que estos sean recolectados y procesados, en base a procedimientos técnicos. Así mismo, se guardó el respeto a todos los participantes de la investigación, tanto directos, como indirectos. Además, con la confidencialidad de los datos, se demostrará el grado de confianza que tuvieron los participantes, respecto al procesamiento de la data. Cabe destacar que todo el documento fue procesado y validado por un correcto citado, en normas APA.

Por lo tanto esta investigación se basó en la Ley N° 30220, Ley Universitaria y el Código de Ética en Investigación De La Universidad Cesar Vallejo, con la cual pudimos garantizar que la elaboración de la investigación fue confiable y verídica respetando todos los códigos correspondientes al igual que el Decreto Supremo N° 006-2015-PCM, que aprobó el Reglamento de la Ley N° 30035, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de

acceso abierto y Decreto Supremo N° 001-2006-ED que aprobó el Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación para la Competitividad y el Desarrollo Humano 2006-2021.

IV. RESULTADOS

a. Análisis Descriptivo

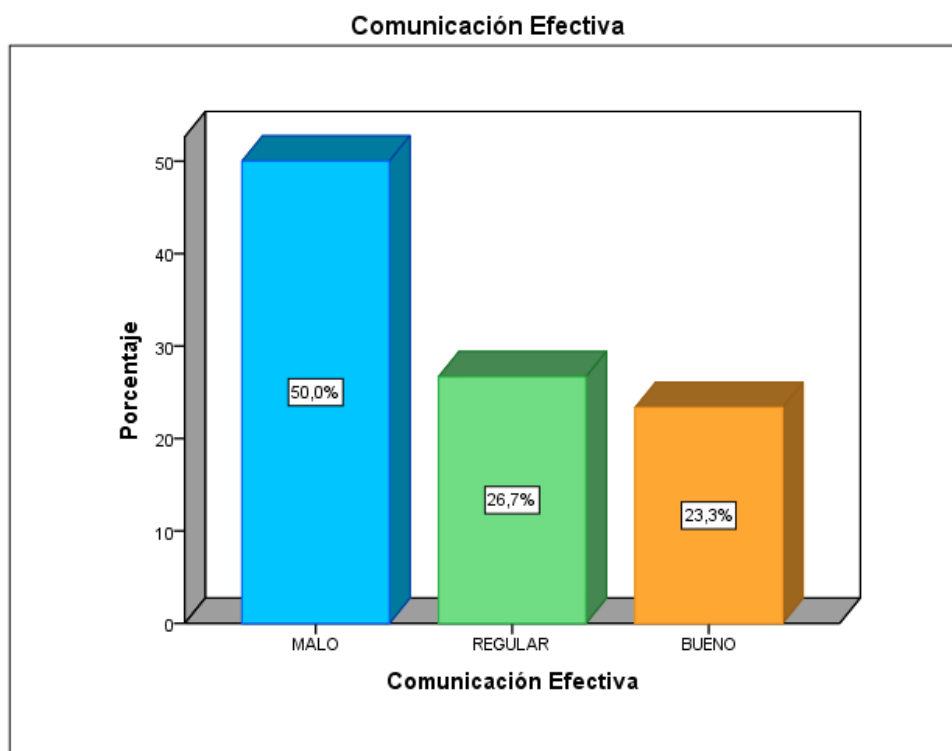
Variable comunicación efectiva

Tabla 1: Distribución de frecuencia de la comunicación efectiva

		Comunicación Efectiva			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	15	50,0	50,0	50,0
	REGULAR	8	26,7	26,7	76,7
	BUENO	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: SSPS versión 22

Figura 1. Diagrama de barras de la variable comunicación efectiva



En la tabla 1 y figura 1, se puede observar que el 50% de los trabajadores percibieron que la comunicación efectiva es mala. Por otro lado, el 26,7% señalaron que es regular y el 23,3% es buena.

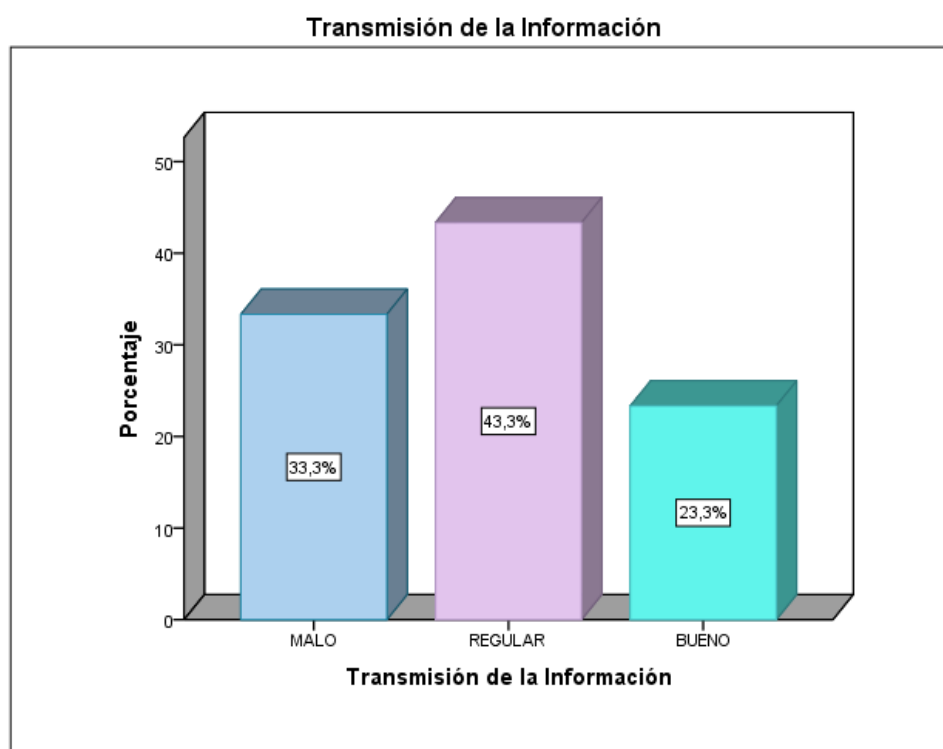
Dimensión transmisión de la información

Tabla 2: Distribución de frecuencia de la dimensión transmisión de la información

Transmisión de la Información					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	10	33,3	33,3	33,3
	REGULAR	13	43,3	43,3	76,7
	BUENO	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: SSPS versión 22

Figura 2. Diagrama de barras de la dimensión transmisión de la información



En la tabla 2 y figura 2, se puede observar que el 43,3% de los trabajadores percibieron que la transmisión de la información es regular. Por otro lado, el 33,3% señalaron que es malo y el 23,3% lo consideró como buena.

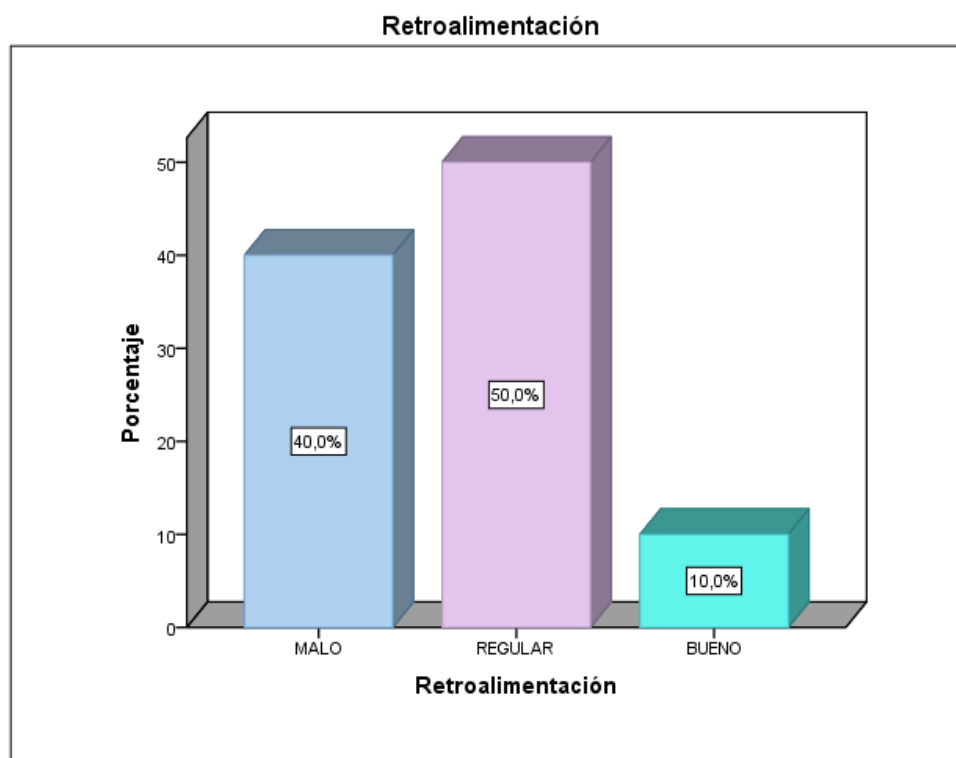
Dimensión la retroalimentación

Tabla 3: Distribución de frecuencia de la dimensión retroalimentación

		Retroalimentación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	12	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	15	50,0	50,0	90,0
	BUENO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: SPSS versión 22

Figura 3. Diagrama de barras de la dimensión de la retroalimentación



En la tabla 3 y figura 3, se puede observar que el 50% de los trabajadores percibieron que la retroalimentación de la información es regular. Por otro lado, el 40% señalaron que es mala y el 10% lo consideró como buena.

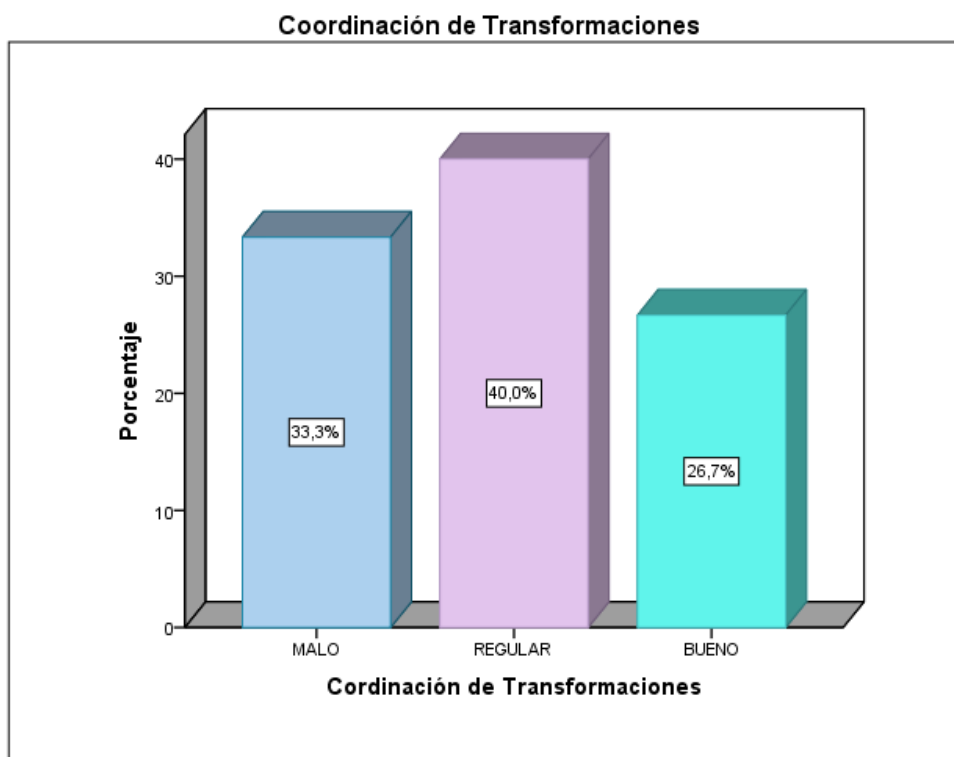
Dimensión de la coordinación de transformaciones

Tabla 4: Distribución de frecuencia de la dimensión coordinación de transformaciones

Coordinación de Transformaciones				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALO	10	33,3	33,3	33,3
REGULAR	12	40,0	40,0	73,3
BUENO	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: SPSS versión 22

Figura 4. Diagrama de barras de la dimensión de la coordinación de transformaciones.



En la tabla 4 y figura 4, se puede observar que el 40% de los trabajadores percibieron que la coordinación de transformaciones es regular. Por otro lado, el 33,3% señalaron que es mala y el 26,7% lo consideró como buena.

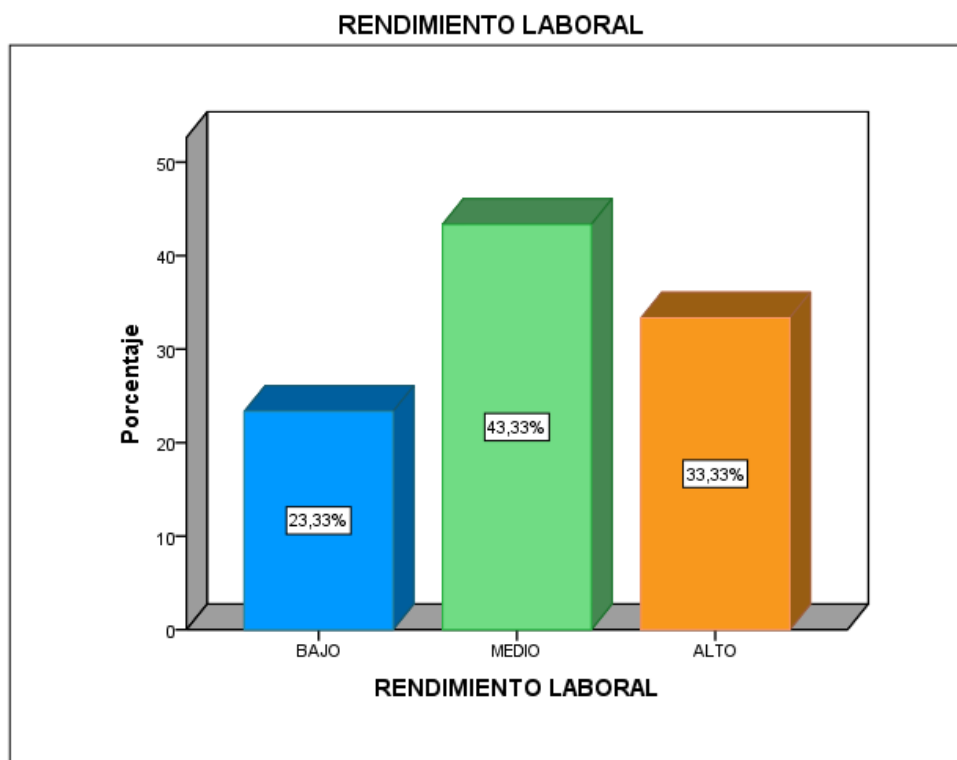
Variable rendimiento laboral

Tabla 5: Distribución de frecuencia de la variable del rendimiento laboral

RENDIMIENTO LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	23,3	23,3	23,3
	MEDIO	13	43,3	43,3	66,7
	ALTO	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: SSPS versión 22

Figura 5. Diagrama de barras de la variable del rendimiento laboral



En la tabla 5 y figura 5, se puede observar que el 43.3% de los trabajadores percibieron que el rendimiento laboral es medio. Por otro lado, el 33,3% señalaron que es alto y el 23,3% es bajo.

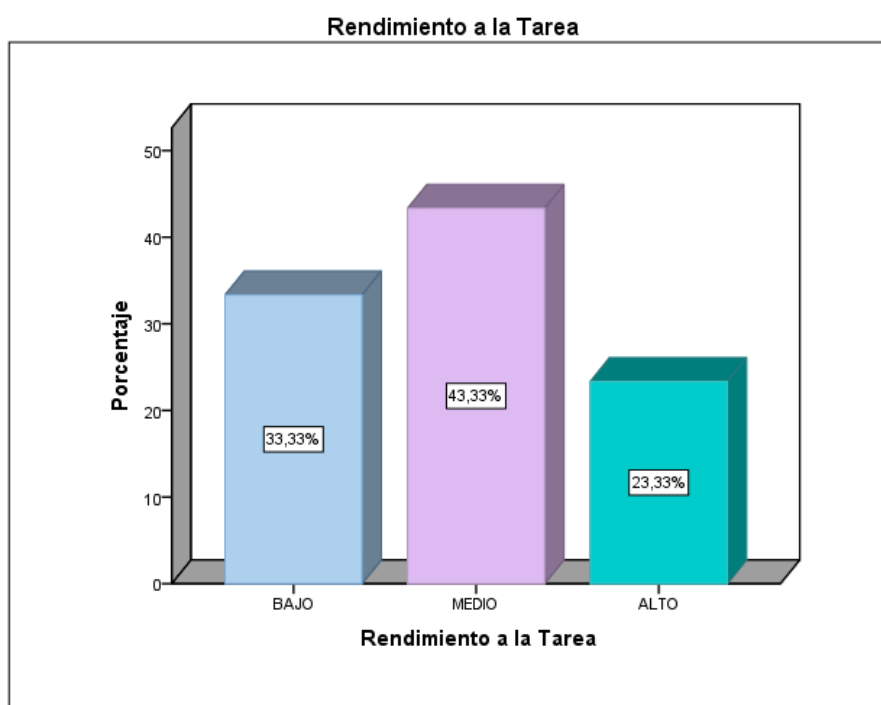
Dimensión del rendimiento en la tarea

Tabla 6: Distribución de frecuencia de la dimensión del rendimiento en la tarea

Rendimiento en la Tarea				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	10	33,3	33,3	33,3
MEDIO	13	43,3	43,3	76,7
ALTO	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: SPSS versión 22

Figura 6. Diagrama de barras de la dimensión del rendimiento en la tarea



En la tabla 6 y figura 6, se puede observar que el 43,3% de los trabajadores percibieron que el rendimiento a la tarea es medio. Por otro lado, el 33,3% señalaron que es bajo y el 23,3% lo consideró como alto.

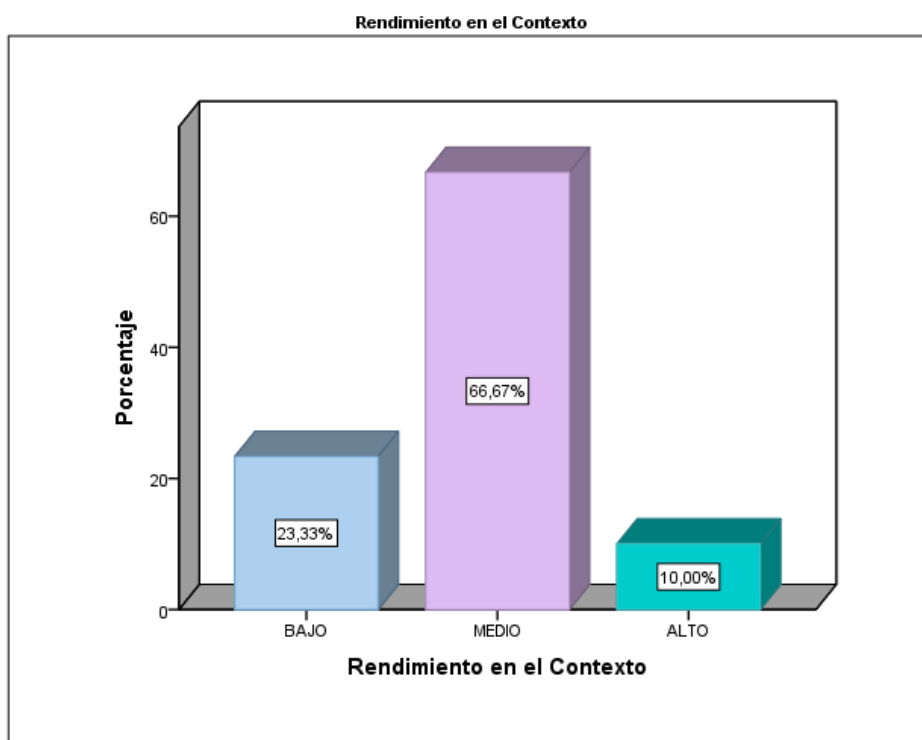
Dimensión del rendimiento en el contexto

Tabla 7: Distribución de frecuencia de la dimensión del rendimiento en el contexto

Rendimiento en el Contexto				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	7	23,3	23,3	23,3
MEDIO	20	66,7	66,7	90,0
ALTO	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: SSPS versión 22

Figura 7. Diagrama de barras de la dimensión del rendimiento en el contexto



En la tabla 7 y figura 7, se puede observar que el 66,7% de los trabajadores percibieron que el rendimiento en el contexto es medio. Por otro lado, el 23,3% señalaron que es bajo y el 10% lo consideró como alto.

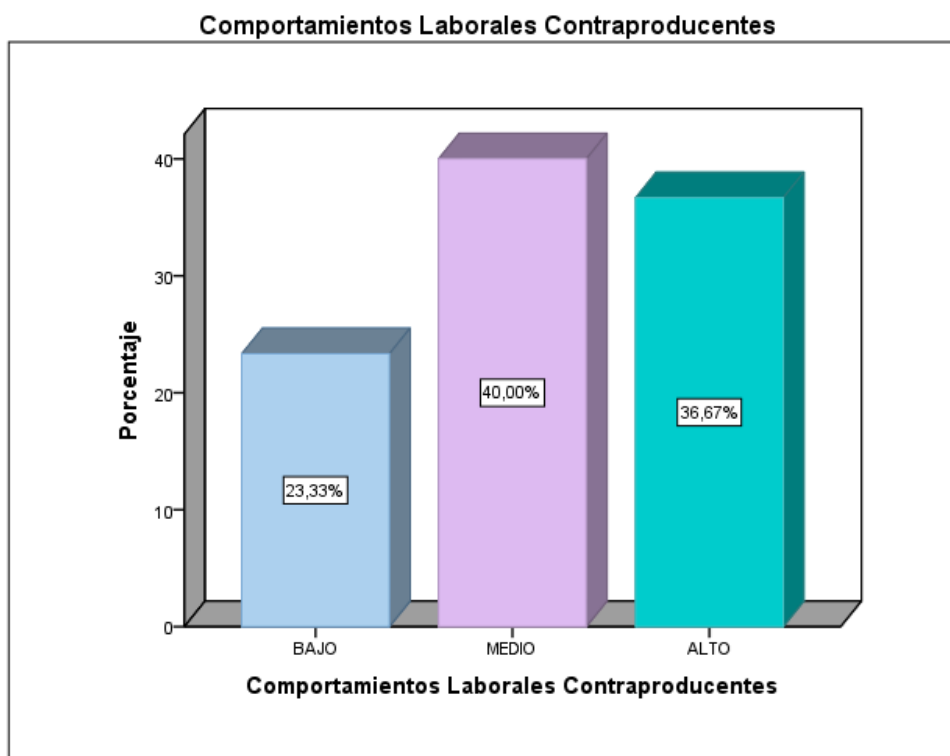
Dimensión del comportamiento laboral contraproducente

Tabla 8: Distribución de frecuencia de la dimensión comportamiento laboral contraproducente

Comportamientos Laborales Contraproducentes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	23,3	23,3	23,3
	MEDIO	12	40,0	40,0	63,3
	ALTO	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: SPSS versión 22

Figura 8. Diagrama de barras de la dimensión comportamiento laboral contraproducente



En la tabla 8 y figura 8, se puede observar que el 40% de los trabajadores percibieron que el comportamiento laboral contraproducente es medio. Por otro lado, el 36,7% señalaron que es alto y el 23,3% lo consideró como bajo.

b. Análisis inferencial

Tabla 9: Grado de relación según coeficiente de correlación Rho Spearman

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

Nivel de significancia

Regla de decisión: Si Sig. Bilateral $\leq 0,05$ se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alterna (H_1). Si Sig. Bilateral $> 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación directa entre la comunicación efectiva y el rendimiento laboral en Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021.

H1: Existe relación directa entre la comunicación efectiva y el rendimiento laboral en Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021.

Tabla 10: Correlación entre comunicación efectiva y rendimiento laboral

			Comunicación Efectiva	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Efectiva	Coeficiente de correlación	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Rho de Spearman	Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	,683**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 10 se refleja una $\text{sig} = 0,000 \leq 0,05$ de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, si existe relación directa entre la comunicación efectiva y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de .683 lo que se traduce en un grado de correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe relación directa entre la transmisión de información y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021.

H1: Existe relación directa entre la transmisión de información y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021.

Tabla 11: Correlación entre transmisión de la información y el rendimiento laboral

			Transmisión de la Información	Rendimiento Laboral
Rho de	Transmisión de la Información	Coefficiente de correlación	1,000	,679**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Spearman	Rendimiento Laboral	Coefficiente de correlación	,679**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 11 se refleja una $\text{sig} = 0,000 \leq 0,05$ de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, si existe relación directa entre la transmisión de información y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de .679 lo que se traduce en un grado de correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe relación directa entre la retroalimentación y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021.

H1: Existe relación directa entre la retroalimentación y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021.

Tabla 12: *Correlación entre retroalimentación y el rendimiento laboral*

			Retroalimentación	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Retroalimentación	Coefficiente de correlación	1,000	,631**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Rendimiento Laboral		Coefficiente de correlación	,631**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 12 se observa una $\text{sig} = 0,000 \leq 0,05$ de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, si existe relación directa entre la retroalimentación y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de .631 lo que se traduce en un grado de correlación positiva considerable

Prueba de hipótesis específica 3

H0: No existe relación directa entre la coordinación de transformaciones y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021.

H1: Existe relación directa entre la coordinación de transformaciones y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021.

Tabla 13: *Correlación entre coordinación de transformación y el rendimiento laboral*

			Coordinación de Transformaciones	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Coordinación de Transformaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,520**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30
	Rendimiento Laboral	Coefficiente de correlación	,520**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 13 se muestra una $\text{sig} = 0,001 \leq 0,05$ de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, si existe relación directa entre la coordinación de transformaciones y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de .520 lo que se traduce en un grado de correlación positiva considerable.

V. Discusión

La presente investigación determina la relación entre la comunicación efectiva y el rendimiento laboral en la Corporación Medica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Se obtuvieron resultados mediante la prueba de Spearman el cual indica que hay un nivel de sig.(bilateral) menor 0.05, es decir $0.001 < 0.05$, por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), el coeficiente de correlación obtenido de las variables de estudio fue de 0.683 indicando que el grado de correlación en los valores de Spearman es positiva considerable. Por ello, se acepta la hipótesis de investigación que indica la existencia de una correlación positiva considerable entre la comunicación efectiva y el rendimiento laboral en la Corporación Medica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. En una de las investigaciones realizadas por Huamaní y Solano (2018) ellos también evaluaron el grado de correlación entre estas dos variables como son la comunicación efectiva y el desempeño laboral, con un alfa de Cronbach de 0.875 y en los resultados obtenidos demostraron que el grado de correlación entre las variables de estudio fueron de 0.947, concluyendo así que quien ha tenido mayor representatividad ha sido la comunicación y la atención, exponiendo la influencia que ha mantenido con respecto al desempeño laboral. Sin embargo, Salgado & Cabal (2011) citado por Gabini en el 2018, mencionan que la comunicación se relaciona con el rendimiento laboral y es que las habilidades comunicativas que ellos proponen corresponden conductas inherentes a las tareas realizadas, así como otras que serían conductas de apoyo al ambiente de la organización.

Por otro lado, se tuvo como objetivo determinar la relación entre la transmisión de la información y el rendimiento laboral en la Corporación Medica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Mediante la prueba de Spearman se hallaron resultados que indicaron que hay un nivel de sig.(bilateral) menor 0.05, es decir $0.001 < 0.05$, por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), la dimensión transmisión de la información estudiada tiene una correlación con la variable rendimiento laboral de 0.679; indicando así que la correlación de los valores de Spearman es positiva

considerable. Por lo que se acepta la hipótesis planteada en la investigación que indica la relación positiva considerable entre la transmisión de la información y el rendimiento laboral en la Corporación Medica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Quedando demostrado el objetivo específico. Adame et al. (2019) en su investigación realizada señala que la comunicación ha obtenido una representatividad menor al 47.12% mientras que el desempeño laboral ha sido del 64.12% ubicándolo en un nivel regular, de esta manera concluyó que el grado de correlación obtenido fue de 0.769 directamente proporcional validando también la hipótesis alterna. Los resultados obtenidos se enfocan en el modelo de Campbell et al. (1990) citado por Gabini en el 2018, quien sustenta que un trabajador debe tener la competencia de saber comunicarse para de esta manera poder informar todo lo relacionado a su trabajo y así mejorar su rendimiento laboral.

Asimismo, se tuvo como objetivo el determinar la relación entre la retroalimentación y el rendimiento laboral en la Corporación Medica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Los resultados que arrojó la prueba de Spearman es que hay un nivel de sig.(bilateral) menor 0.05, es decir $0.001 < 0.05$, por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), la dimensión de retroalimentación tiene una correlación con la variable de rendimiento laboral de 0.631, indicando así que los valores de Spearman son positiva considerable. Aceptando así la hipótesis planteada en la investigación indicando que la relación es positiva considerable entre la retroalimentación y el rendimiento laboral en la Corporación Medica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Con lo cual demostrado el objetivo específico. Bernaola (2019) en su investigación llegó a demostrar que la correlación entre las variables ha sido de 0.588, y aun así se pudo comprobar la hipótesis alternativa concluyendo que la dimensión iniciativa fue la que tuvo mayor representatividad con respecto al desempeño laboral, y es que según el modelo de Viswesvaran et al. (1996) citado por Gabini en el 2018, se habla sobre la forma en que los trabajadores comunican las cosas independientemente del contenido que se trate, es decir la retroalimentación que se brinde va a ser muy importante para efectuar un buen trabajo y es que siempre hay que estar en constante aprendizaje.

Finalmente se tuvo como objetivo el determinar la coordinación de transformaciones y el rendimiento laboral en la Corporación Medica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Los resultados obtenidos de la prueba de Spearman fue que hay un nivel de sig.(bilateral) menor 0.05, es decir $0.001 < 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), la dimensión de coordinación de transformaciones tiene una correlación con la variable de rendimiento laboral de 0.520, lo que indica que los valores de Spearman son positiva considerable. Por lo que se acepta la hipótesis planteada en la investigación que indica que la relación es positiva considerable entre la coordinación de transformaciones y el rendimiento laboral en la Corporación Medica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. De esta manera se demuestra el objetivo específico. Por otra parte, Manzano (2017) ha puesto en evidencia los resultados obtenidos de su investigación que más del 45% de los encuestados en relación a las barreras personales han mostrado un miedo superlativo y que el 72% de los mismos creyó que la empresa o había hecho ningún esfuerzo para mantenerlos integrados, concluyendo así que el tipo de relación fue directamente proporcional con una significancia de 0.050. Lo cual se asocia al modelo de Murphy (1990) quien menciona que las conductas interpersonales son aquellas que están relacionadas a la comunicación y a la cooperación entre trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

Primera

En la presente investigación, se determinó que existe relación directa entre la comunicación efectiva y el rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Se obtuvo como resultado .683 ubicándolo en un grado de correlación positiva considerable.

SEGUNDA

Referente al primer objetivo se determinó que existe relación directa entre Transmisión de la información y rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Obteniendo como resultado .679 ubicándolo en un grado de correlación positiva considerable.

TERCERA

En base al segundo objetivo específico se determinó que existe relación directa entre la retroalimentación y rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Lo que indicó un resultado de .631 ubicándolo en un grado de correlación positiva considerable.

CUARTA

Por último, el tercer objetivo específico se determinó que existe relación directa entre la coordinación de transformación y el rendimiento laboral de la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. Indicando un resultado de .520 ubicándolo en un grado de correlación positiva considerable.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al Gerente General diseñar un plan de comunicación con el que pueda obtener mejoras entre los colaboradores y personal administrativo dentro del ambiente laboral, manteniendo así el respeto al comunicarse en todo momento fortaleciendo las relaciones interpersonales y la gestión para alcanzar los objetivos que se haya propuesto la empresa.

Segunda

Al Gerente General se le recomienda realizar actividades las cuales al colaborador le permitan poder interactuar e integrarse con respecto a labor que realizan y poder mejorar su desempeño dentro de la empresa promoviendo así un nivel competitivo y calificado entre los mismos.

Tercera

Al Jefe de Recursos Humanos se le sugiere tomar acción con respecto a las barreras que impidan una adecuada comunicación entre colaboradores, es decir términos complejos, jerarquización, suposiciones y prejuicios, etc. Así mismo proporcionar retroalimentación del mensaje que se haya transmitido y posteriormente verificar si este fue comprendido de la manera que se esperaba escogiendo un ambiente propicio para el desarrollo de las diferentes actividades que se pudieran realizar.

Cuarta

Al Jefe de Recursos Humanos se le recomienda generar dinámicas de grupos para ayudar en la coordinación de las diferentes áreas y/o también realizar un feedback que permita mejorar los diferentes procesos establecidos dentro de la organización, otorgando así información necesaria y precisa para una mejor coordinación de transformación de la comunicación.

REFERENCIAS

- Aguado, J. (2004). *Introducción de las teorías de la información y la comunicación* (Informe técnico). Universidad de Murcia: España.
- Adame, L; Tapia, M. y Estrada, I. (2019). Proceso de comunicación y su impacto en el desempeño laboral: Una prueba piloto. *Revista de Latidex*, 1 (3), 1 – 12. Recuperado de http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica_5_2/A.44.pdf
- Ali, A.; Adnan, M.; Addin, F. y Ahmad, E. (2021). The effect of transformation leadership on government employee job satisfaction during Covid-19. *Revista de Management Science Letters*, 11 (21), 1231 – 1244. Recuperado de http://www.growingscience.com/msl/Vol11/msl_2020_399.pdf
- Ama, U. y Eke, J. (2018). Impact of Organizational Communication Processes on Employees' Performance: A Case of Selected Civil Service Ministries in Bayelsa State. *Revista de International Journal of Innovation and Research in Educational Sciences*, 5 (1), 2349 – 2351. Recuperado de https://www.ijires.org/administrator/components/com_jresearch/files/publications/IJIRES_1149_FINAL.pdf
- Arbuckle, J.L. (2016). *IBM SPSS Amos 23 User's Guide*. Chicago: Amos Development Corporation.
- Arias-Gómez, J.; Villasís-Keever, M. Á. & Miranda-Novales, M. G. The research protocol III. Study population. *Rev. Alerg. Mex.*, 63(2):201-6, 2016.
- Bartz, D. (2017). Communication, Feedback, and Coaching Skills for Managers to Use with Staff Members During the Performance Appraisal Process. *Revista de International Journal of Business and Social Science*, 8 (6), 1 – 5. Recuperado de https://ijbssnet.com/journals/Vol_8_No_6_June_2017/1.pdf
- Bernaola, S. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019* (Informe de posgrado). Universidad César Vallejo: Lima. Recuperado de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33928/bernaola_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chanana, N. y Sangeeta, S. (2020). Employee engagement practices during COVID-19 lockdown. *Revista de Public*, 20 (3), 12 – 19. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7536939/>

Cohen, Gomez. (2019). “La producción de datos y diseños”. Red Latinoamericana de metodología de las ciencias sociales 277 pag.

Choon, O.; Hui, D.; Owee, T.; Husin, M y Lee, L. (2019). Exploring the Impact of Communication on Employee Performance. *Revista de IJRTE*, 1 (21), 654 -659. Recuperado de <https://www.ijrte.org/wp-content/uploads/papers/v8i3S2/C12131083S219.pdf>

De la Cruz, M. y Vilca, A. (2020). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa SEDALIB S.A. Trujillo 2018* (Informe de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego: Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7137/1/REP_COM_MAR%C3%8DA.DELACRUZ_ANA.VILCA_INFLUENCIA.COMUNICACION%3%93N.INTERNA.CLIMA.ORGANIZACIONAL.EMPRESA.SEDALIB.TRUJILLO.2018.pdf

Doonu, K. y Lebura, S. (2020). Vertical Communication and Employee Performance in Emerging Economy Public Organizations: The Imperatives of Organizational Culture. *Revista de Economics & Management*, 6 (6), 171 – 177. Recuperado de <http://www.sciencepublishinggroup.com/journal/paperinfo?journalid=324&doi=10.11648/j.ebm.20200606.16>

Espinoza, J. (2019). *Estudio de la comunicación organizacional y su desempeño laboral en el personal administrativo del municipio del Cantón Mira, año 2018* (Informe de pregrado). Universidad Técnica del Norte: Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8936/1/05%20FECYT%203437%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

- Gabini, S. (2016, octubre). El impacto del trabajo flexible y del compromiso afectivo sobre el rendimiento en la tarea. X Jornadas de Ciencia y Tecnología. Universidad Nacional de Rosario.
- Gabini, S. & Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16, 31-45.
- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral. *UAI Editorial*: Buenos Aires.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6a. ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Huamani, D. y Solano, M. (2018). *Comunicación efectiva y el desempeño laboral del personal administrativo en el hospital departamental de Huancavelica – 2017* (Informe de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica: Huancavelica. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2125/TESIS-ADM-2018-HUAMANI%20Y%20SOLANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez, N. (2017). *La comunicación organizacional satisfactoria en el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones (MIN TIC) de Colombia* (Informe de pregrado). Universidad del Rosario: Colombia. Recuperado de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/13808/Jim%C3%A9nezEstrada-N%C3%A9storAlonso-2017.pdf?sequence=6>
- Kalogiannidis, S. (2020). Impact of Effective Business Communication on Employee Performance. *Revista de University of Western Macedonia*, 5 (6), 31 – 34. Recuperado de <https://www.ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/631>
- Koopmans, L.; Bernaards, C. M.; Hildebrandt, V. H.; Lerner, D.; de Vet, H. C. & van der Beek, A. J. (2016). Crosscultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work*, 53(3), 609-619.
- López et al. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Univeridad Autónoma De Barcelona. España.

- Manzano, H. (2017). *La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca-2016* (Informe de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano: Puno. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chura_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marin, L. (2019). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo* (Informe de pregrado). Universidad Continental: Huancayo. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6960/1/IV_FCE_308_TE_Marin_Vilchez_2019.pdf
- Murphy, K. R. (1990). Job performance and productivity. In K. R. Murphy y F. E. Saal (Eds). *Psychology in organizations: Integrating science and practice* (pp. 157-176). Hillsdale, N.J.: Erlbaum.
- Nabi, N.; Foyso, K. y Adnan, S. (2017). The Role and Impact of Business Communication on Employee Performances and Job Satisfactions: A Case Study on Karmasangsthan Bank Limited, Bangladesh. *Revista de Arabian Journal of Business and ar A Management Review*, 7 (3), 1 – 8. Recuperado de <https://www.hilarispublisher.com/open-access/the-role-and-impact-of-business-communication-on-employee-performancesand-job-satisfactions-a-case-study-on-karmasangsthan-bank-li-2223-5833-1000301.pdf>
- Omar, A.; Vaamonde , J.D. & Uribe Delgado, H. (2012). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: Diseño y validación de una escala. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 882), 249-265.
- Onifade, T.; Opele, A. y Okafor, L. (2018). Communication: an effective tool for employee performance in unilever nigeria plc. *Revista de International Journal of Management Technology*, 5 (2), 16 – 27. Recuperado de <https://www.eajournals.org/wp-content/uploads/Communication-An-Effective-Tool-for-Employee-Performance-in-Unilever-Nigeria-Plc.pdf>

- OTZEN, T. & MANTEROLA C. Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232, 2017.
- Rajkovic, J.; Terek, E.; Magzan, M.; Dragica, I. y Milan, N. (2017). The impact of job and communication satisfaction on the financial performance of a mid-sized company. *Revista de Conference paper*, 63 (497), 1 – 12. Recuperado de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/193486/1/spisanie-vol-5-br-1-trud-6.pdf>
- Rani, P. y Kumar, S. (2020). A REVIEW ON: HOW EMPLOYEE JOB PERFORMANCE INFLUENCED BY THE USE OF SOCIAL MEDIA AT WORKPLACE. *Revista de Critical Reviews*, 7 (5), 1 – 20. Recuperado de <http://www.jcreview.com/fulltext/197-1600008127.pdf>
- Rodas, E. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* (Informe de pregrado). Universidad Rafael Landívar: Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Salgado, L. C. (2018). *Manual de Investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Lima, Perú: Universidad Marcelino Champagnat.
- Sarmiento, Y. (2019). *La comunicación asertiva como generadora de desempeño laboral en empleados de empresas formales* (Informe de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia: Colombia. Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7541/1/2019_comunicacion_asertiva_desempeno.pdf
- Sharine, D. (2020). Communication Strategies Used To Improve Employee Performance in a Diverse Workforce. *Revista de College of Management and Technology*, 1 (1), 1- 15. Recuperado de <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=10369&context=dissertations>

- Suhaidalisa, A.; Hani, F.; Ismail, Z. e Ismail, Z. (2018). Effective communication stimulates outstanding organizational change. *Revista de International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 7 (12), 24 – 34. Recuperado de <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/433085.pdf>
- Swi, H. y Nora, S. (2018). The Impact of Organization Communication on Employee Performance Through Employee's Work Motivation at Pt. Putri Panda Unit li Tulungagung, East Jawa, Indonesia. *Revista de Knowledge*, 1(18), 1 – 17.
- Syallow, A.; Maberia, H. y Julius, D. (2017). The Role of Organizational Communication on Employee Job Satisfaction in Telecommunication Industry in Kenya. *Revista de International Journal of Scientific and Research Publications*, 7 (2), 1 – 6. Recuperado de <http://www.ijsrp.org/research-paper-0217/ijsrp-p6256.pdf>
- Vidal, V. (2017). *La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016* (Informe de posgrado). Universidad César Vallejo: Lima. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17441/Vidal_GV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Variable 1: Comunicación efectiva	La comunicación efectiva, es comprendida como la forma de transmisión de la información dentro de la organización, en donde se puede entender a esta misma, como la necesidad arraigada, de coordinar, interpretar y solucionar (Aguado, 2004).	La variable de investigación, se ha basado en la búsqueda de conocimiento, respecto a la transmisión de información, retroalimentación y coordinación de transformaciones, en donde se ha buscado la representación de los mismos, por niveles.	Transmisión de información	Interacción social Entendimiento del mensaje	Ordinal
			Retroalimentación	Detección de errores Resolución de problemas	
			Coordinación de transformaciones	Coordinación de procesos Ideas organizacionales	
Variable 2: Rendimiento laboral	El rendimiento laboral, es definido como aquella capacidad de ejecución del trabajo, que puede llegar a ser alcanzado por los colaboradores, en base al logro de metas, dentro de la organización misma y por un tiempo determinado, a base de las destrezas y las habilidades (Gabini, 2018).	La variable de investigación, se ha centrado en la evaluación del rendimiento laboral, tomando como referencia a tres dimensiones de estudio, siendo las siguientes: Rendimiento en la tarea, Rendimiento en el contexto y Comportamientos laborales contraproducentes, en donde se ha buscado la distribución por niveles de los mismos elementos.	Rendimiento en la Tarea	Calidad de trabajo Planificación y organización del trabajo Orientación hacia los resultados Priorización Trabajo Eficiente	Ordinal
			Rendimiento en el contexto	Tomar la iniciativa Aceptar y aprender de la retroalimentación Cooperar con los otros Comunicarse de manera efectiva Mostrar responsabilidad Estar orientado al cliente Ser creativo Emprender tareas labores desafiantes	

Comportamientos laborales contraproducentes	Mostrar Negatividad	Excesiva
	Comportamiento que dañen a la organización	
	Comportamiento que dañen a los compañeros de trabajo o a los supervisores	
	Cometer intencionalmente	errores

Fuente: Elaboración propia



**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO PARA MEDIR
LA VARIABLE COMUNICACIÓN EFECTIVA**

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque una sola alternativa con un aspa (x). Estas respuestas son anónimas. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración 5 opciones: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre

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

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Transmisión de información						
1.	La empresa suele promover la interacción entre las áreas de trabajo					
2.	La comunicación interna que se mantiene entre colaboradores, llega a exponer claridad en el mensaje					
3.	El área de trabajo tiene la facilidad para comunicar y escuchar la información entre los colaboradores.					
Retroalimentación						
4.	Se realizan procesos de evaluación de manera oportuna para evitar cometer los mismos errores.					
5.	La supervisión de campo detecta los errores sin alterar el contexto natural de trabajo					
6.	La supervisión no solo se encarga de observar los resultados, sino de ofrecer soluciones factibles					

7.	Todo proceso de retroalimentación, se basa en la coordinación grupal de los involucrados					
Coordinación de transformaciones						
8.	Antes de tomar decisiones organizacionales, se realizan coordinaciones con los integrantes de las áreas de trabajo involucradas					
9.	Se promueve la generación de ideas, por parte de los colaboradores.					
10.	La empresa expone sus ideas innovadoras a los colaboradores, promoviendo la transformación organizacional.					



**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO PARA MEDIR
LA VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL**

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque una sola alternativa con un aspa (x). Estas respuestas son anónimas. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración 5 opciones: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

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

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Rendimiento en la tarea						
1.	Estoy comprometido en hacer un trabajo de calidad.					
2.	Se agendan las actividades de manera secuencial.					
3.	Para obtener los mejores resultados posibles, tengo que actuar con eficiencia.					
4.	Realizo primero las actividades principales y luego termino con las secundarias.					
5.	Realizo mis tareas cumpliendo mis objetivos con el menor uso de recursos.					
Rendimiento en el contexto						
6.	Ante una dificultad elaboro propuestas de solución.					
7.	Puedo opinar y aprender de la información que se me brinda en la empresa.					
8.	Muestro un espíritu solidario y generoso con mis compañeros de manera desinteresada e incondicional.					

9.	Busco la situación y contexto que favorezca la conversación en lugar de dificultarla.					
10.	Me considero una persona disciplinada y capaz de cumplir con el trabajo encomendado.					
11.	Identifico las necesidades y prioridades de los clientes con la finalidad de tener un cliente satisfecho					
12.	Genero estrategias para mejorar lo que ya existe en mi trabajo					
13.	Me siento motivado para realizar labores desafiantes o emprender alguna nueva tarea,					
Comportamientos laborales contraproducentes						
14.	Me frustró cuando no puedo cumplir mis actividades programadas en el centro de trabajo					
15.	Me involucro en comentarios mal intencionado o formo parte de ellos.					
16.	Con mi comportamiento puedo ofender a mis compañeros de trabajo.					
17.	Me distraigo con facilidad, cuando estoy trabajando.					

Anexo 3

Carta de presentación

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

Trujillo, 23 de Junio de 2021

Sr.

JAIME MARXELIO FLORIAN ANGELES
Gerente General
CORPORACIÓN MÉDICA DE SERVICIOS INTEGRALES S.A.C. –
CORMESEIN S.A.C.
Trujillo

Presente.-

De nuestra mayor consideración:

Es grato dirigimos a usted para saludarla(o) cordialmente y manifestarle que somos dos alumnos estudiantes de IX ciclo de la Universidad César Vallejo – Filial Trujillo, que actualmente nos encontramos realizando nuestro **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, por lo que recurrimos a usted para solicitarle la autorización para el ingreso a fin de: **DESARROLLAR EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TITULADO: “COMUNICACIÓN EFECTIVA Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA CORPORACIÓN MÉDICA DE SERVICIOS INTEGRALES S.A.C. – CORMESEIN S.A.C. - TRUJILLO, 2021”**, información que será de suma importancia para elaborar el trabajo de investigación para la titulación.

Por lo anteriormente expuesto y para dicho fin, nos presentamos:


APELLIDOS Y NOMBRES	Nº DNI
NUÑEZ SALDAÑA, ANDERSON	47081706
YENGLE ORTIZ, KAREN MILAGRITOS	47455420

Seguro de contar con su autorización y apoyo, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,




YENGLE ORTIZ KAREN MILAGRITOS
DNI. 47455420



NUÑEZ SALDAÑA ANDERSON
DNI. 47081706

23.06.21
RECIBIDO
CORMESEIN SAC
NO APLICA CONFORMIDAD


Fernando Sullón Maldonado
DNI: 72668798

Anexo 4

Validez del instrumento

N°	EXPERTOS	VEREDICTO
1	Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka	Aplicable
2	Dr. Jair Omar Alvarado Espinoza	Aplicable
3	Mg. Juan Carlos Armas Chang	Aplicable

Anexo 5

Coeficiente de alfa de Cronbach y nivel de confiabilidad de los instrumentos

N°	Coeficiente	Relación
1	0.00 a +/- 0.20	Despreciable
2	0.20 a 0.40	Bajo o Ligera
3	0.40 a 0.60	Moderada
4	0.60 a 0.80	Marcada
5	0.80 a 1.00	Muy Alta

Nota: Hernández, Fernández y Baptista

Nivel de confiabilidad de la variable comunicación efectiva

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	10

Interpretación: De acuerdo con el análisis de confiabilidad se obtuvo un resultado en el alfa de Cronbach de 0.819, por lo cual la relación es muy alta.

Nivel de confiabilidad de la variable rendimiento laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	17

Interpretación: De acuerdo con el análisis de confiabilidad se obtuvo un resultado en el alfa de Cronbach de 0.865, por lo cual la relación es muy alta.

Anexo 6

Porcentaje en TURNITIN

feedback studio

KAREN MILAGRITOS YENGLER ORTIZ | DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación efectiva y rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021

AUTORES:

Núñez Saldaña, Anderson (ORCID: 0000-0002-7708-608X)

Yengler Ortiz Karen Milagritos (ORCID: 0000-0003-1929-4648)

ASESORA:

Dra. Luna Gamero, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Trujillo - Perú

2021

Página: 1 de 41 | Número de palabras: 9046 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado