



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Comunicación organizacional y desempeño laboral en los
trabajadores de una institución educativa privada de Tacna, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Vargas Anahua, Maribel Liliana (ORCID: 0000-0003-0857-5688)

ASESORA:

Dra. Vásquez Varas, Giuliana (ORCID: 0000-0003-3941-1707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo organizacional

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por ser el amor y la fuente de sabiduría que guía mis pasos.

A mis queridos padres, por sus valiosas enseñanzas y apoyo incondicional.

A mi querida hija, quien con su presencia alegra mi corazón y me llena de fuerza e inspiración para alcanzar mis metas.

Agradecimiento

A mi asesora Giuliana Vásquez Varas, por darme las pautas necesarias para elaborar la presente tesis.

A todas las personas que participaron y colaboraron en la realización de la investigación.

A mis amistades, quienes supieron brindarme palabras de aliento en momentos donde las fuerzas se debilitaban y gracias a sus buenos deseos, hoy es una realidad.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y Operacionalización	12
3.3 Población y muestra	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1:	Características sociodemográficas	14
Tabla 2:	Juicio de jueces expertos de la escala de comunicación organizacional	16
Tabla 3:	Juicio de jueces expertos del cuestionario de desempeño laboral	18
Tabla 4:	Niveles de comunicación organizacional	21
Tabla 5:	Niveles de desempeño laboral	21
Tabla 6:	Resultados del análisis de normalidad de las variables de estudio	22
Tabla 7:	Resultados del análisis de correlación de Pearson	24

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de una institución educativa privada de Tacna, 2022. La metodología utilizada fue de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, además contó con un diseño no experimental transversal. De igual forma, la muestra estuvo compuesta por 60 trabajadores de la institución educativa entre 26 y 68 años. Los instrumentos utilizados fueron la escala de comunicación organizacional y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados obtenidos evidenciaron que existe una correlación significativa y directa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral ($r=0.681$; $p=0.001$), a su vez, existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño de la tarea ($r=0.593$; $p=0.001$), además, existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño contextual ($r=0.637$; $p=0.001$), aunado a ello, existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño adaptativo ($r=0.538$; $p=0.001$) y finalmente, existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño proactivo ($r=0.508$; $p=0.001$). En base a los resultados obtenidos se concluyó que, a mayor nivel de comunicación organizacional, mayor será el desempeño laboral en los trabajadores de una institución educativa de Tacna, 2022.

Palabras clave: Comunicación organizacional, desempeño laboral, institución educativa.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between organizational communication and job performance in workers of a private educational institution in Tacna, 2022. The methodology used was of a basic type, with a correlational descriptive level, also, had a non-experimental cross-sectional design. Similarly, the sample was composed of 60 workers of the educational institution between 26 and 68 years old. The instruments used were the organizational communication scale and the job performance questionnaire. The results obtained showed that there is a significant and direct correlation between organizational communication and job performance ($r=0.681$; $p=0.001$), at the same time, there is a significant relationship between organizational communication and task performance ($r=0.593$; $p= 0.001$), also, there is a significant relationship between organizational communication and contextual performance ($r=0.637$; $p=0.001$), added to it, there is a significant relationship between organizational communication and adaptive performance ($r=0.538$; $p=0.001$), and finally, there is a significant relationship between organizational communication and proactive performance ($r=0.508$; $p=0.001$). Based on the results obtained, it was concluded that, the higher the level of organizational communication, the higher the job performance in the workers of an educational institution in Tacna, 2022.

Keywords: Organizational communication, job performance, educational institution.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la comunicación organizacional y el desempeño laboral, han sido considerados como variables que tienen una influencia directa y significativa en la búsqueda de la optimización en la gestión del talento humano. La mayor parte de las organizaciones tienden a relacionar los esfuerzos de mejoramiento en el desempeño laboral, con la interacción de directivos y colaboradores. Es por ello que surge la necesidad de agilizar el manejo de información y promover de manera constante la participación de los trabajadores en las problemáticas de la empresa (Olivera-Garay et al., 2021).

En la actualidad, es importante el análisis que realizan las instituciones sobre comunicación organizacional y el desempeño laboral de sus colaboradores (Vargas et al., 2017). Añadido a ello, Vásquez y Llamo (2018) indican que una de las principales razones del desarrollo de conflictos en una institución está relacionado al inadecuado uso de la comunicación de los directivos con sus compañeros y colaboradores, los cuales muchas veces no establecen una técnica adecuada; teniendo como principales consecuencias que afectan directamente en el desempeño: la desinformación, conflictos, rumores y situaciones negativas. Así mismo, Villalobos (2018) menciona que, en los últimos años, las empresas han establecido estilos de comunicación que afectan en el desempeño laboral. Esto se relaciona a los problemas que tienen los directivos al identificar y direccionar los beneficios de una eficaz estrategia de comunicación.

En el Perú, la comunicación organizacional se ha caracterizado por ser una habilidad poco utilizada de manera adecuada hacia los colaboradores. Sin embargo, a pesar de conocer las consecuencias de no establecer un estilo de comunicación que genere beneficios en su institución, no se le brinda la relevancia necesaria. En caso no exista una gestión correcta de comunicación, la institución está propensa a fracasar. A su vez, diversos estudios asumen que las instituciones con mejor gestión de la comunicación presentan una mayor productividad (Charry, 2018). De igual manera según Gestión (2018) en una encuesta realizada por Aptitus señala que el 86% de los peruanos se encontraría dispuesto a renunciar a su trabajo si este presenta un mal clima laboral, también se encontró que un 81% de trabajadores señalan que su desempeño laboral estaría influenciado por el clima y comunicación que existe dentro de la empresa.

Por otra parte, es importante resaltar el contexto de pandemia por COVID – 19, en donde se han presentado cambios en la comunicación e interacción de los dirigentes y colaboradores; siendo uno de los principales, el cambio de la era física a la digital. Esto ha sido un reto para las instituciones al tratar de adaptar y cambiar sus estrategias comunicativas, con la finalidad de lograr una comunicación adecuada entre directivos y colaboradores (Del Pilar, 2019).

Por consiguiente, los dirigentes suelen preocuparse en la búsqueda de estrategias que puedan fortalecer sus sistemas de comunicación, con el objetivo de promover y mantener una comunicación óptima con sus colaboradores (Vargas et al., 2017).

Por su parte, en la institución educativa privada, donde se realizó la presente investigación, los docentes manifiestan su preocupación por la ausencia de una comunicación adecuada dentro de la institución, mayormente se resalta cuando existe un error en el manejo de la información por parte del personal administrativo, lo cual estaría afectando el desempeño laboral.

En base a lo descrito anteriormente se planteó el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución educativa de Tacna, 2022?

El presente estudio se justifica a nivel social en los hallazgos evidenciados, los cuales proporcionarán información valiosa a los profesionales que laboran en diversas instituciones donde mayormente observan una asociación del desempeño laboral con la comunicación que utilizan los dirigentes y colaboradores. Además, permite saber que fomentando una adecuada comunicación organizacional los trabajadores de una institución educativa tendrán un mejor desempeño laboral, lo cual involucra un beneficio directo la calidad de enseñanza de los estudiantes.

A nivel práctico, los resultados obtenidos contribuirán en la optimización de la calidad educativa de la institución, como también en la elaboración de planes de intervención y preventivos, con la finalidad de promover la importancia de la comunicación organizacional resaltando su influencia en el desempeño laboral.

Por otro lado, a nivel teórico, se brindará información teórica sobre las variables en cuestión. Además, ante la ausencia de investigaciones a nivel regional y pocas a nivel nacional, la presente investigación servirá como antecedente a

futuras investigaciones que crean pertinente analizar el desempeño laboral y la comunicación organizacional.

A nivel metodológico, el trabajo de investigación cuenta con instrumentos validados adecuadamente para su utilización en la población estudiada, es por ello, que los mismos que podrán ser utilizados como referencia en investigaciones futuras.

En base a lo mencionado, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una institución educativa privada de Tacna, 2022. A su vez, como objetivos específicos se tienen los siguientes: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la dimensión desempeño de la tarea en los trabajadores de una institución educativa privada de Tacna, 2022; establecer la relación entre la comunicación organizacional y la dimensión desempeño contextual en los trabajadores de una institución educativa privada de Tacna, 2022; identificar la relación entre la comunicación organizacional y dimensión desempeño adaptativo en los trabajadores de una institución educativa privada de Tacna, 2022 y determinar la relación entre comunicación organizacional y la dimensión desempeño proactivo en los trabajadores de una institución educativa privada de Tacna, 2022.

Del mismo modo, se planteó la siguiente hipótesis general: Existe relación directa entre comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una institución educativa privada de Tacna, 2022. Y como hipótesis específicas: Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la dimensión desempeño de la tarea en los trabajadores de una institución educativa privada de Tacna, 2022; existe una relación directa entre la comunicación organizacional y la dimensión desempeño contextual en los trabajadores de una institución educativa privada de Tacna, 2022; existe una relación directa entre la comunicación organizacional y la dimensión desempeño adaptativo en los trabajadores de una institución educativa privada de Tacna, 2022 y existe relación directa entre la comunicación organizacional y la dimensión desempeño proactivo en los trabajadores de una institución educativa privada de Tacna, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se han efectuado diversas investigaciones dentro de las cuales se encuentra una realizada en Ecuador por Montesdeoca (2017) cuyo estudio tuvo como objetivo conocer el contexto actual del sistema de comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en los empleados de una empresa privada en Quito. La investigación fue de enfoque cualitativo, con la participación de 15 colaboradores. Los resultados obtenidos indicaron que los conflictos en las organizaciones están asociados a una gestión ineficiente de la comunicación, teniendo como consecuencia el aumento de conflictos internos, afectando la productividad y el clima laboral.

Maldonado (2018) en su investigación se planteó como objetivo principal de encontrar la asociación entre la comunicación interna y el clima laboral del Instituto de Salud Pública – Chile (ISP). Con relación a la metodología fue de nivel descriptivo y enfoque mixto, la cual contó con la participación de 185 funcionarios. Según los resultados obtenidos se pudo observar que el 92% de los funcionarios del ISP conocen sus responsabilidades y casi el 50% está de acuerdo con el apoyo de la institución. Concluyendo que, a pesar del poco porcentaje de participación de los funcionarios, estos se encuentran conformes con el clima organizacional y la comunicación interna, demostrando una relación entre ambas variables ($Rho=0.431$).

Por otro lado, en México, Zans (2017) en su estudio tuvo como objetivo general determinar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Matagalpa, UNAN. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, la muestra fue de 59 trabajadores. Los resultados obtenidos muestran la predominancia de un clima organizacional óptimo con un 68%, de igual manera un 96% de trabajadores indican que el clima organizacional posee una influencia en el desempeño laboral de los trabajadores ($r=0.362$).

Así mismo, en Colombia, Ocampo et al. (2018) en su investigación se plantearon como objetivo general encontrar la influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de trabajadores de una empresa de servicios. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo de nivel correlacional, en la

misma participó una muestra de 42 empleados. Los resultados obtenidos mostraron que el 43% de los trabajadores tiene una percepción positiva de la comunicación y un 41% indica sentirse satisfecha laboralmente, además de ello, hallaron una correlación positiva y significativa entre ambas variables ($r=0.45$). Llegando a la conclusión que si existe una relación entre la variable de comunicación interna y satisfacción laboral.

Por su parte, en Ecuador, Paredes y Quiroz (2021) en su estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en las cadenas ecuatorianas de supermercados. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo y diseño transversal, con un alcance relacional. La muestra fue de 379 colaboradores. Los resultados mostraron una correlación significativa y directa entre las variables ($Rho= 0.294$). Se concluye que las cadenas de supermercados brindan importancia a la creación de entornos laborales adecuados con el objetivo de mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores.

Dentro de las investigaciones nacionales se encuentra el estudio de Mamanchura (2019) en su investigación tuvo como objetivo hallar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los empleados de la Gerencia Regional de Energía y Minas – Moquegua. En cuanto a la metodología del estudio, este tuvo un enfoque cuantitativo, nivel relacional y diseño no experimental. La muestra del estudio estuvo compuesta por 27 trabajadores. En base a los resultados obtenidos se pudo evidenciar la correlación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral entre los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas de Moquegua ($p=0.001$; $r=0.593$).

Así mismo, Damián et al. (2021) realizaron una investigación que tuvo como objetivo principal identificar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos. En cuanto a la metodología de la investigación, fue de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo relacional. A su vez, el estudio contó con una muestra de 100 profesionales del área Materno-infantil de un hospital de Chimbote. Dentro de los resultados se pudo observar que el desempeño laboral de los profesionales manifestó un nivel alto (51%), y el de comunicación interna fue medio (57%). Por otro lado, en los resultados por dimensiones, se halló una relación directa entre el desempeño laboral y la dimensión descendente ($r=0.338$), así también entre la comunicación

interna y dimensión responsabilidad ($r=0.356$). Concluyendo que si existe una asociación entre el desempeño laboral y la comunicación interna ($r=0.276$).

Por otro lado, Marin (2019) realizó un estudio que tuvo como objetivo general identificar la relación de la comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal. El estudio fue aplicativo, de nivel descriptivo explicativo, teniendo como muestra a 28 colaboradores. Los resultados mostraron una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ($r=0.97$), concluyendo que, a mayor nivel de comunicación interna, mayor será el desempeño laboral de los trabajadores.

Chávez (2019), en su investigación tuvo como objetivo determinar la asociación entre Comunicación interna y el desempeño laboral en los empleados de la Municipalidad La Banda de Shilcayo, San Martín. Su trabajo es de enfoque cuantitativo y nivel correlacional, donde participaron un total de 50 colaboradores del área administrativa como muestra. Los resultados obtenidos mediante la aplicación de la prueba de Rho Spearman ($Rho=0,545$) mostraron que existe una asociación entre las variables de investigación. Concluyendo que la mayor comunicación interna, los empleados de la municipalidad incrementan su desempeño laboral.

Por último, Uchupe y Vásquez (2019), realizaron un estudio con el objetivo de identificar la asociación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lamas, San Martín. Fue un estudio de tipo cuantitativo, de nivel relacional. La muestra poblacional estuvo compuesta por 88 trabajadores. Los resultados obtenidos demuestran una relación significativa entre las variables ($Rho=0.711$; $p=0.00$). La investigación arribó a la conclusión que una presencia mayor de comunicación interna, los trabajadores de la Municipalidad presentarán un mayor desempeño.

Actualmente, en las instituciones tanto privadas como públicas, se está dando mayor relevancia a la comunicación organizacional, ya que ésta facilita entender y comprender satisfactoriamente la información que se maneja entre grupos de individuos favoreciendo el desempeño de los colaboradores (Chávez et al., 2010).

En tal sentido, Hernández et al. (2014) indican que la comunicación organizacional en una empresa es un factor de desarrollo y consolidación institucional, ya que, busca mantener acciones comunicativas mejora los vínculos entre los colaboradores. Este aspecto construye a su vez un buen clima que se ve reflejado en el desempeño de la institución.

Así también, la comunicación organizacional podría ser definida como el conjunto de mensajes que se transmite en los colaboradores de una institución, siendo considerada una necesidad para el correcto trabajo en equipo, así como el mejoramiento del desempeño laboral (Villanueva, 2015).

En la misma línea, Enrique et al. (2008) mencionan que la comunicación interna puede ser entendida como la interacción presente entre los colaboradores de una institución, en donde se puede visualizar la relación entre los mismos, lo cual conduce a un mejor desempeño laboral realizando el adecuado uso de recursos brindados por la empresa teniendo presente los objetivos institucionales. Ante lo cual, las instituciones deberían poseer una comunicación organizacional que permita una adecuada coordinación entre todas las áreas de trabajo.

Por otro lado, según Vargas y Arreola (2017) indican que las investigaciones en relación a la comunicación organizacional plantean la existencia de flujos, es decir, que la información manejada debe movilizarse a través de la organización con la finalidad que se encuentre al alcance de todos, para conseguir las metas propuestas. Así mismo, Aryani y Widodo (2020) refieren que los medios de comunicación influyen sobre el tipo y manejo de comunicación que se ajusta en una organización; mayormente estos medios pueden ser a través de aplicaciones de mensajería y redes sociales, estas son diseñadas con la finalidad de promover esta comunicación organizacional por medio del intercambio de mensajes ya sea de manera formal, estructurada, informal u organizativa; entre las *apps* más conocidas se encuentran: *Facebook, WhatsApp, Instagram*, entre otras.

En base a lo señalado se entiende que la comunicación es un componente que actualmente tiene un rol protagónico, en ese sentido, Smidts et al. (2001) mencionan que la comunicación interna de una empresa es una característica que contribuye al prestigio externo percibido, indicando que si este es positivo los colaboradores desarrollaran un mayor nivel de desempeño e identificación con la organización.

En la misma línea, Cervera (2015) considera a la comunicación organizacional como un elemento que dirige la institución hacia el cumplimiento de objetivos, así también ayuda al mantenimiento de un adecuado clima laboral dentro de la organización. Por otro lado, existe un factor que se encuentra muy relacionado a la comunicación organizacional, la comunicación estratégica. Aunado a ello, Van (2018) menciona que la variable mencionada examina el tipo de comunicación organizacional que se maneja durante el trabajo, con la finalidad de optar una estrategia adecuada para mejorar el clima laboral; la comunicación estratégica tiene como tarea principal el enfocarse en cómo se presenta y promociona cada colaborador en diversas actividades institucionales ya sea con sus líderes, compañeros u otros profesionales que puedan compartir el mismo rubro. Para la presente investigación se tomó de referencia el modelo teórico planteado por Goldhaber (1990) quien plantea un modelo basado en los flujos de comunicación donde concibe a la comunicación organizacional como el flujo de mensajes e intercambio de información dentro de un sistema de relaciones que se ejecutan de manera interdependientes, considerando los siguientes factores: comunicación ascendente, descendente y horizontalmente, las cuales se describen a continuación.

Dentro de las dimensiones de la comunicación organizacional encontramos la comunicación ascendente, la cual es definida como aquella en donde mensajes van desde los trabajadores hacia los jefes, está existe con la finalidad de hacer conocer sugerencias o recibir retroalimentación, si está comunicación se lleva de manera adecuada traerá como consecuencia una mejorar actitud por parte de los trabajadores y por ende un mejor clima laboral (Goldhaber, 1990). Así mismo Karatuna y Başol (2018), refieren que cuando los trabajadores hacen uso de su comunicación ascendente en el trabajo, existe una tendencia a denunciar (ante sus supervisores o personas que tengan un cargo mayor) irregularidades o aspectos que le generen incomodidad con alguna circunstancia o decisión realizado durante o fuera de la jornada laboral.

Otra de las dimensiones de la comunicación organizacional es la comunicación descendente, la cual considera los mensajes que se envían de los altos mandos o jefes hacia los trabajadores, siendo caracterizada por ser mensajes orientados a la consignación de tareas u órdenes. La misma que tiene como función

orientar, otorgar información y motivar a los trabajadores de la empresa (Goldhaber, 1990). Así mismo Erlangga et al. (2020) menciona que los mensajes que se dan a los trabajadores necesariamente no van por parte del líder, sino estos son enviados a través de diversos canales que son jerarquizados según el cargo que desempeñan; cabe destacar, que muchos de estos textos pueden ser manipulados, editados, modificados o eliminados.

Por último, se señala la dimensión comunicación horizontal, la cual se da en la comunicación constante entre trabajadores del mismo rango de trabajo, estos mensajes usualmente guardan relación con la coordinación de tareas o la resolución de conflictos. Además, se caracteriza por permitir el apoyo entre compañeros de trabajo, así como la extensión de autoridad y responsabilidades (Goldhaber, 1990). Añadido a ello Syakur et al. (2020) refieren que para lograr una comunicación horizontal en una organización se necesitan fortalecer y mejorar diversos puntos: la perspectiva de la organización, la retroalimentación que se brinda hacia los colaboradores en relación a la calidad de su trabajo, integración entre los miembros, clima organizacional adecuado, calidad a la hora de emitir mensajes y estar en constante actualización en relación a la obtención de nuevos aprendizajes sobre el ámbito en el que se desenvuelve durante el trabajo.

Con relación al desempeño laboral Chiavenato (2011), menciona que el desempeño laboral es el indicador del rendimiento que cada colaborador posee frente a sus actividades laborales, lo cual es evaluado en base al tiempo dedicado y la utilización eficiente de recursos. Así mismo el desempeño laboral brinda a la institución un panorama para poder darse cuenta si su personal es el adecuado para los distintos puestos de trabajo.

Por su parte Alles (2013) indica que el desempeño laboral es la eficacia y eficiencia con la que desarrolla una actividad dentro de la institución. Además, añade que la evaluación del desempeño laboral debe percibirse como una oportunidad para mejorar el aporte a la organización, teniendo como pilares tres aspectos: el conocimiento, la estructura y la motivación.

Así mismo Bittel (2008) señala que el desempeño laboral está influenciado en gran medida por las expectativas que el colaborador tiene sobre su trabajo, así como por sus actitudes hacia sus logros, por lo cual el desempeño está relacionado a las habilidades y conocimientos que este posea al momento de desarrollar sus

actividades. El desempeño laboral está influenciado por la capacidad de los trabajadores para interactuar entre ellos, así como con sus jefes (Robbins y Judge 2017). En tal sentido, se hace necesario investigar la asociación entre la comunicación organizacional y desempeño laboral.

Un factor que se relaciona constantemente con el desempeño laboral, es el comportamiento en el trabajo, en ese sentido Al y Wang (2018) refieren que el comportamiento hace mención al rol que desempeñan los colaboradores dirigidos hacia las normas, deberes y responsabilidades según sus funciones correspondientes; a su vez, estos roles que desempeñan los trabajadores son muy asociados en la medición del nivel de desempeño laboral que presente la organización o institución. Para el presente estudio nos basaremos en el modelo teórico de Campbell et al. (1993) quien menciona que el desempeño laboral puede ser conceptualizado como las conductas que las personas realizan con la finalidad de conseguir los objetivos de la organización y por tanto es considerada como un factor clave en el logro de metas, así como el desarrollo sostenible de la empresa.

Dentro de las dimensiones del desempeño se encuentra como primera dimensión el desempeño de la tarea, la cual está relacionada con la correcta ejecución de tareas propias del puesto laboral, las mismas que contribuyen con el cumplimiento de objetivos organizacionales (Ramirez, 2013). A su vez, Ramos et al. (2019) refiere que en esta dimensión implican conductas y actitudes que forman parte de las funciones mencionadas y coordinadas en el perfil de puesto; el conocimiento técnico y la productividad en el puesto son componentes importantes para formar un buen desempeño en relación a las tareas o actividades del puesto.

Por otro lado, está la dimensión desempeño contextual, asociada a las conductas que favorecen al ambiente laboral, esta dimensión está más allá del cumplimiento de las tareas asignadas, ya que tiene que ver con la optimización del contexto en la cual se realizan dichas tareas (Ramirez, 2013). Aunado a ello, Sadat (2021) sintetiza esta dimensión en tres componentes importantes: apoyo a sus compañeros, trabajo en equipo y responsabilidad cooperativa; a su vez, refiere que la motivación intrínseca toma un papel importante en obtener un desempeño adecuado.

Así también, está la dimensión desempeño adaptativo que da cuenta de la capacidad que los trabajadores tienen para adaptarse, en cómo estos logran

adquirir nuevas habilidades para el afrontamiento de nuevas exigencias en el trabajo, esta dimensión se enfoca más en las acciones que permitan una mejor adaptación a nuevas exigencias (Ramirez, 2013).

Por último, se encuentra la dimensión desempeño proactivo, que hace referencias a las conductas de carácter proactivo, las cuales apuntan a anticiparse a próximos desafíos o a la prevención de futuros problemas, esta dimensión se enfoca en la capacidad propia de cada trabajador de tener iniciativa personal para la realización de nuevos cambios en el desempeño de su trabajo (Ramirez, 2013).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

La investigación fue de tipo básica, la cual está dirigida a la consecución de un conocimiento mediante la comprensión de los distintos aspectos de un fenómeno o así también de hechos observables y la relación entre entes (CONCYTEC, 2020).

El estudio siguió un enfoque de investigación cuantitativa, el cual emplea una medición numérica con el fin a responder objetivos y verificar estadísticamente las hipótesis de investigación, así mismo fue de nivel descriptivo-correlacional donde se buscó la relación entre ambas variables sin buscar causa y efecto (Sánchez et al., 2018).

Diseño de investigación:

En cuanto a su diseño, fue no experimental dado que no se manipularon las variables y de corte transversal ya que la medición de las variables se realizó en un único momento (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2 Variables y Operacionalización (Anexo 1)

Variable 1: Comunicación organizacional

- **Definición conceptual:** Goldhaber (1990) definió la comunicación organizacional como el flujo de mensajes e intercambio de información al interior de un sistema de relaciones que se llevan a cabo de forma interdependientes.
- **Definición operacional:** La definición operacional fue comprendida a través de la escala de Comunicación Organizacional de Enriquez (2018), la cual cuenta con 34 ítems de los cuales 11 miden la dimensión comunicación ascendente; 9 ítems que comprende la dimensión comunicación descendente y 14 ítems miden la dimensión comunicación horizontal.

- **Indicadores:** Así mismo, los indicadores para la comunicación organizacional son: solución de dudas y retroalimentación (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11); motivación, información y apoyo (12,13,14,15,16,17,18,19,20); coordinación y participación (21,22,23,24,25, 26,27,28,29,30,31,32,33,34).
- **Escala de medición:** La escala de medición fue ordinal de tipo Likert teniendo las siguientes opciones de respuesta: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

Variable 2: Desempeño laboral

- **Definición conceptual:** Entendidas como conductas de los colaboradores que están orientadas a la realización de los objetivos planteados a nivel organizacional y que, por tanto, forman parte de un valor esperado por la organización para la efectividad de esta en un futuro (Ramírez, 2013).
- **Definición operacional:** La definición operacional fue comprendida a través de la escala de Desempeño laboral de Ramírez (2013) adaptado por López (2018), la cual cuenta con 20 ítems de los cuales 5 ítems miden la dimensión desempeño de la tarea; 5 ítems que comprende la dimensión desempeño contextual; 5 ítems de la dimensión desempeño adaptativo y 5 ítems miden la dimensión desempeño proactivo.
- **Indicadores:** Así mismo, los indicadores para el desempeño laboral fueron: capacidad de enfrentar cambios y flexibilidad (11,12,13,14,15); iniciativa y proyección al futuro (16,17,18,19,20); contexto social y contexto organizacional (11,12,13,14,15); conducta intra rol y extra rol (1,2,3,4,5).
- **Escala de medición:** La escala de medición fue ordinal de tipo Likert teniendo como opciones de respuesta: nunca, pocas veces, a veces, muchas veces y siempre.

3.3 Población y muestra

Población:

Entendemos por población aquella reunión de personas u objetos, definidos ya accesible que serán sujetos de medición (Arias-Gómez et al., 2016). Es por ello, que la población para el presente estudio estuvo constituida por 60 trabajadores de una Institución educativa privada de Tacna. Las edades oscilaban entre 26 y 68 años (M=46, DE=10.15). La tabla 1 describe las características sociodemográficas.

Criterios de inclusión:

- Ser trabajador de la Institución educativa participante del estudio.
- Ser mayor de 18 años.
- De ambos sexos.

Criterios de exclusión:

- No firmar el consentimiento informado.
- No querer participar del estudio o llenar de manera inadecuada los instrumentos.

Tabla 1

Características sociodemográficas

Variable	Categorías	Número	Porcentaje
Sexo	Masculino	33	45%
	Femenino	27	55%
Cargo que desempeña	Docente	49	87.7%
	Administrativo	9	15%
	Personal de mantenimiento	2	3.3%
Años de servicio	Menos de 1 año	10	16.7%
	Entre 2 y 3 años	5	8.3%
	Entre 3 y 4 años	8	13.3%
	Entre 5 y 6 años	6	10%
	Más de 7 años	31	51.7%

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta, siendo definida como una técnica destinada a obtener respuestas sobre la variable en medición, con los que se adquiere y analiza un conjunto de datos de una muestra o población (Feria et al., 2020).

Cuestionario sociodemográfico

El cuestionario sociodemográfico utilizado ha sido creado por la autora del estudio y constó de cuatro preguntas que hicieron referencia a información sobre la edad, el sexo, el cargo que desempeñan y los años de servicio de los trabajadores de la institución educativa privada (Anexo 2).

Cuestionario de Comunicación organizacional (Anexo 2)

Ficha técnica

Nombre: Escala de comunicación organizacional (ECO-E)

Autor: Elmer Enríquez Castillo

Aplicación: Individual y colectiva

Duración: 10 a 15 minutos

Año: 2018

Numero de ítems: 34

Tipo de ítem: Politómicos tipo escala Likert.

Ámbitos: Organizacional e Investigación.

Dimensiones:

Comunicación ascendente

Comunicación descendente

Comunicación horizontal

Validez

Enríquez (2018) reportó las siguientes propiedades psicométricas originales del instrumento mostrando la evidencia de validez de contenido al ser sometida a evaluación por 8 jueces expertos donde el instrumento demostró un valor de V de Aiken mayor a 0.90. Así también la correlación ítem-test oscilan entre 0.30 a 0.75

demostrando homogeneidad. También al autor reportó un análisis factorial donde se encontró la presencia de 3 factores que explicaban el 54.38% de la varianza.

De igual manera en el presente estudio para evaluar la validez de contenido del instrumento, se empleó la técnica de juicio de expertos, logrando evaluar la pertinencia, claridad y relevancia. La tabla 2 presenta el dictamen de los jueces de la escala de comunicación organizacional.

Tabla 2

Juicio de jueces expertos de la escala de comunicación organizacional

N°	Grado	Nombres y apellidos	Dictamen
	Académico	del experto	
1	Magister	Giuliana Víoleta Vásquez Varas	Suficiencia
2	Magister	Tito Flores Tizado	Suficiencia
3	Magister	Alberto Mateo Sánchez Paquera	Suficiencia

Nota. Anexo 3

Confiabilidad

Con relación a la confiabilidad Enríquez (2018) realizó mediante el método de consistencia interna encontrando un coeficiente de Alfa de Cronbach entre 0.822 y 0.936 para las dimensiones y para la escala total se encontró un valor de alfa de 0.951. Además de ello el autor realizó el análisis de confiabilidad por el método de mitades, obteniendo un valor de 0.829 de correlación entre ambas mitades.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento en el presente estudio se utilizó el coeficiente Omega ω (McDonald, 1999) considerando que este coeficiente se basa en la proporción de la varianza común y se desempeñan mejor en comparación con otros índices como el alfa de Cronbach (Revelle y Zinbarg, 2009). Se consideraron valores aceptables de ω , valores entre 0,70 y 0,90 (Campo-Arias y Oviedo, 2008).

La dimensión comunicación ascendente presentó un índice Omega de 0.855, la dimensión comunicación descendente presentó un índice Omega de 0.927 y la dimensión comunicación horizontal evidenció un índice Omega de 0.921, por último, el cuestionario total presentó un índice de Omega de 0.951, valores que son

considerados valores aceptables, evidenciándose una adecuada consistencia interna del instrumento.

Cuestionario de Desempeño laboral (Anexo 2)

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de desempeño laboral

Autor: Raúl Ramírez Vielma adaptado por López (2018)

Aplicación: Individual o colectivo

Duración: 20 minutos

Año: 2013

Número de ítems: 20

Tipo de ítem: Politómicos tipo escala Likert.

Ámbitos: Organizacional e Investigación.

Dimensiones:

Desempeño de la tarea

Desempeño adaptativo

Desempeño contextual

Desempeño proactivo

Validez

En la investigación original realizada por Ramírez (2013) señala que las propiedades psicométricas del instrumento mostraron evidencias de validez de contenido al ser sometida a evaluación por 13 jueces expertos donde el instrumento demostró poseer suficiencia y ser aplicable. De igual manera el instrumento cuenta la validez de estructura interna, obteniendo índices de ajuste adecuados tales como $CFI=0.91$, $RMSEA=0.007$ y $SRMR=0.05$.

De igual manera en el presente estudio para evaluar la validez de contenido del instrumento, se empleó la técnica de juicio de expertos, logrando evaluar la pertinencia, claridad y relevancia. La tabla 3 presenta el dictamen de los jueces del cuestionario de desempeño laboral.

Tabla 3

Juicio de jueces expertos del Cuestionario de desempeño laboral

N°	Grado	Nombres y apellidos	Dictamen
	Académico	del experto	
1	Magister	Giuliana Víoleta Vásquez Varas	Suficiencia
2	Magister	Tito Flores Tiznado	Suficiencia
3	Magister	Alberto Mateo Sánchez Paquera	Suficiencia

Nota. Anexo 3

Confiabilidad

El autor original Ramirez (2013) reportó valores de alfa de Cronbach por dimensiones encontrando un valor de 0.91 para la dimensión desempeño de la tarea; un 0.89 para la dimensión desempeño contextual; un 0.90 para la dimensión desempeño adaptativo y un 0.95 para la dimensión desempeño proactivo.

Así también López (2018) en su estudio realizado en Perú, realizó un análisis de fiabilidad mediante consistencia interna encontrando un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.881.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento en el presente estudio se utilizó el coeficiente Omega ω (McDonald, 1999) considerando que este coeficiente se basa en la proporción de la varianza común y se desempeñan mejor en comparación con otros índices como el alfa de Cronbach (Revelle y Zinbarg, 2009). Se consideraron valores aceptables de ω , valores entre 0,70 y 0,90 (Campo-Arias y Oviedo, 2008).

La dimensión desempeño de la tarea presentó un índice Omega de 0.678, la dimensión desempeño contextual presentó un índice Omega de 0.673, la dimensión desempeño adaptativo presentó un índice de Omega de 0.809 y la dimensión desempeño proactivo evidenció un índice Omega de 0.795, por último, el cuestionario total presentó un índice de Omega de 0.899, valores que son considerados valores aceptables, evidenciándose una adecuada consistencia interna del instrumento.

3.5 Procedimientos

El estudio inició en el mes de enero donde se acudió a la institución donde se realizó la recolecta de datos para solicitar la autorización al director de la institución educativa privada y así obtener el permiso para la realización del trabajo de investigación. En esta visita se informó también sobre los objetivos del estudio. Luego de obtener la autorización por parte del director se coordinaron las fechas de aplicación del instrumento.

Posteriormente, se realizó la recolección de datos utilizando el instrumento de manera virtual, mediante la creación de un formulario de Google que incluyó el consentimiento informado, el cuestionario sociodemográfico y los cuestionarios para medir ambas variables. Este formulario, fue enviado por medio del correo electrónico de los trabajadores, así como por el grupo de Whatsapp de la institución educativa. Los correos y WhatsApp de los trabajadores fueron proporcionados por la Dirección previa coordinación.

La recolección de datos se realizó en el mes de marzo y el tiempo aproximado de la aplicación fue de 15 minutos.

3.6 Método de análisis de datos

En la primera fase, la base datos fue obtenida mediante la aplicación de los instrumentos e ingresada en el programa estadístico informático JASP, usando estadística descriptiva se obtuvo datos de frecuencia y porcentajes de cada variable.

En una segunda fase se procedió con la aplicación del instrumento de normalidad de Kolmogorov Smirnov para comprobar si las variables siguen o no una distribución normal y en base a ello se decidió la aplicación de la prueba estadística de correlación.

En una tercera fase se realizaron los análisis de correlación mediante la prueba paramétrica de Pearson teniendo en cuenta con nivel de significación de 0.05. Tomando en consideración los puntos de Cohen para el coeficiente de correlación: de 0.00 a 0.10=nula; de 0.11 a 0.29=débil; de 0.30 a 0.49=moderada; de 0.50 a 0.99=fuerte y de 1.00 es considerada perfecta.

Las tres fases fueron realizadas mediante el software estadístico JASP.

3.7 Aspectos éticos

Para cumplir los principios de ética de estudio con seres humanos en el presente estudio se siguieron los lineamientos de la UCV, teniendo en consideración, la veracidad, que es la recopilación de la información, sin la adulteración de estos. La confidencialidad, la recopilación de la información será íntegramente recogida de manera confidencial sin brindar datos de los encuestados, así mismo, la aplicación del principio ético de beneficencia, cuidando la parte social y psicológica del participante, del mismo modo, la no maleficencia, sin realizar ningún daño de manera intencional, también teniendo presente la autonomía y justicia respetando sus derechos como participante.

Así también se tomó en cuenta el código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú (2017), donde se menciona que, los trabajos de investigación con mayores de edad deben emplear el consentimiento informado y para menores de edad el asentimiento informado, para asegurar que se informe los objetivos y beneficios de la investigación, así como informar que su participación es libre y voluntaria.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivos

En la Tabla 4 se pueden observar los niveles de Comunicación organizacional. Como puede evidenciarse un 55% de trabajadores percibe una comunicación organizacional promedio, seguida por un 18.3% que percibe una comunicación organizacional muy alta; así mismo un 13.3% percibe una comunicación organizacional alta; por otro lado, un 8.3% percibe una comunicación organizacional baja y un 5% percibe una comunicación organizacional muy baja.

Tabla 4

Niveles de comunicación organizacional

Variable	Categorías	Número	Porcentaje
Comunicación organizacional	Muy bajo	3	5%
	Bajo	5	8.3%
	Promedio	33	55%
	Alta	8	13.3%
	Muy alta	11	18.3%

Por otro lado, en la Tabla 5 se pueden observar los niveles de Desempeño laboral. Se observa que un 96.7% percibe un alto nivel de desempeño laboral, así mismo un 3.3% presenta un nivel medio de desempeño laboral.

Tabla 5

Niveles de desempeño laboral

Variable	Categorías	Número	Porcentaje
Desempeño laboral	Medio	2	3.3%
	Alto	58	96.7%

Análisis de normalidad

Los resultados de la prueba de la distribución de las variables pueden visualizarse en la Tabla 6, donde se observa que tanto la variable comunicación organizacional y desempeño laboral presentan una distribución normal ($p > 0.05$), en cuanto a las dimensiones de comunicación organizacional se observa que la dimensión comunicación ascendente y descendente presentaron una distribución no normal ($p < 0.05$) y la dimensión comunicación horizontal presente una distribución normal ($p > 0.05$). Por otro lado, las dimensiones de la variable desempeño laboral presentaron una distribución no normal ($p < 0.05$).

Tabla 6

Resultados del análisis de análisis de normalidad de las variables de estudio

Variable	Dimensiones	Kolmogorov Smirnov	P
	Comunicación ascendente	0.125	0.020
Comunicación organizacional	Comunicación descendente	0.139	0.005
	Comunicación horizontal	0.089	0.200
Comunicación organizacional		0.085	0.200
	Desempeño de la tarea	0.163	0.001
	Desempeño contextual	0.204	0.001
Desempeño laboral	Desempeño adaptativo	0.117	0.039
	Desempeño proactivo	0.114	0.050

Desempeño laboral

0.059

0.200

Nota. p = nivel de significancia estadística

ANÁLISIS INFERENCIALES

Correlación

La Tabla 7 se presenta los resultados del análisis de correlación de Pearson entre la variable comunicación organizacional y la variable desempeño laboral y sus dimensiones (desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo, desempeño proactivo). Como puede observarse, la variable comunicación organizacional y la variable desempeño laboral presentaron una correlación directa, fuerte y significativa ($r = 0.681$, $p = 0.001$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula del estudio. La variable comunicación organizacional y la dimensión desempeño de la tarea presentaron una correlación directa, fuerte y significativa ($r = 0.593$, $p = 0.001$), rechazando la hipótesis nula. Así mismo la variable comunicación organizacional y la dimensión desempeño contextual evidencian una correlación directa, fuerte y significativa ($r = 0.637$, $p = 0.001$), rechazando de esta manera la hipótesis nula. Por su parte, la variable comunicación organizacional y la dimensión desempeño adaptativo presentan una correlación directa, fuerte y significativa ($r = 0.538$, $p = 0.001$), rechazando la hipótesis nula. Por último, la variable comunicación organizacional y la dimensión desempeño proactivo presentan una correlación directa, fuerte y significativa ($r = 0.508$, $p = 0.001$), rechazando la hipótesis nula.

Tabla 7*Resultados del análisis de correlación de Pearson*

Variable 1	Variable 2	Coefficiente de correlación	p
Comunicación organizacional	Desempeño laboral	0.681	0.001
Comunicación organizacional	Desempeño de la tarea	0.593	0.001
Comunicación organizacional	Desempeño contextual	0.637	0.001
Comunicación organizacional	Desempeño adaptativo	0.538	0.001
Comunicación organizacional	Desempeño proactivo	0.508	0.001

Nota. p = nivel de significancia estadística

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación se planteó como objetivo general, determinar la relación entre comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una Institución educativa privada de Tacna, 2022. Así mismo se formuló la siguiente hipótesis general, existe una relación directa entre la comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una Institución educativa privada de Tacna, 2022. Seguidamente para la corroboración de la hipótesis fueron formulados a través de los objetivos específicos con sus respectivas hipótesis específicas, las cuales posteriormente serán discutidas con otras investigaciones a nivel internacional como nacional.

Respecto al objetivo general, los resultados evidenciaron una correlación significativa, directa y fuerte entre la variable comunicación organizacional y desempeño laboral, estos resultados son similares a los encontrados por Montesdeoca (2017) quién encontró que la comunicación interna si afecta el desempeño laboral, así también por los obtenidos por Mamanchura (2019) quien en su estudio halló que la comunicación organizacional si está relacionada con el desempeño laboral de trabajadores del Gobierno Regional de Moquegua, también mostro similitud a lo encontrado por Damián et al. (2021) quién encontró una relación directa entre comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores sanitarios peruanos, además Marin (2019) reportó en su estudio una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Arana y Aranda (2019) explica esta relación de la siguiente manera: los colaboradores que presenten una comunicación asertiva durante su jornada laboral, mayormente lo expresan teniendo un buen desempeño en sus funciones con actitud positiva, en compañerismo y colaboración según se requiera.

Sobre el resultado obtenido, Quezada et al. (2020) enfatizan la importancia de que se presente una comunicación interna adecuada para aumentar y mantener un buen clima laboral, ya que, por medio de ello se podrá obtener el compromiso de cada colaborador y, por ende, se lograrán alcanzar las metas mediante un óptimo desempeño laboral.

Así mismo, Smidts et al. (2001) menciona que la comunicación interna de una empresa es una característica que contribuye a un mayor nivel de desempeño laboral, de igual forma, Heide et al. (2018) explica lo mencionado aseverando que a mayor comunicación existe una mayor satisfacción laboral, lo cual llevaría a un mayor desempeño laboral, esto debido a que los colaboradores perciben que sus jefes se encuentran adentrados e identificados con la organización.

De igual manera, Cervera (2015) señala que la comunicación organizacional es un factor que dirige la institución hacia el cumplimiento de objetivos, esto da a conocer, que a mayor comunicación (con compañeros de trabajo o jefes encargados) tendrá como consecuencia una mejor organización de tareas y metas, en las cuales se establecerán las pautas principales para llegar al cumplimiento de las metas que se propongan por área o de manera general, evidenciando así un mayor desempeño laboral.

Robbins y Judge (2017) indican que el desempeño laboral es influenciado por la interacción que los trabajadores tienen entre ellos, así como con sus jefes, esta interacción es caracterizada por el aspecto comunicativo, más que el organizacional. Es así que una institución u organización que presente un uso adecuado de la comunicación organizacional tendrá como consecuencia un buen desempeño laboral en los colaboradores ya sea de manera individual como grupal (Villanueva, 2015). En base a lo mencionado, se explican los resultados obtenidos en la presente investigación, evidenciando la existencia de la relación directa y significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral.

El primer objetivo específico del análisis realizado fue determinar la relación entre la comunicación organizacional y la dimensión desempeño de la tarea en los trabajadores de una Institución educativa privada de Tacna, 2022. Al respecto, los resultados evidenciaron la existencia de una correlación directa, fuerte y significativa entre las variables mencionadas.

Con relación a ello, Ramirez (2013) menciona que el desempeño de la tarea está asociado a la ejecución de las tareas propias del puesto laboral. Es así que el resultado obtenido se podría sostener en base a lo mencionado por Alles (2013) quien indica que un desempeño laboral óptimo está ligado al cumplimiento de tareas con eficacia y eficiencia. Así mismo, un factor que apoya en la realización de las actividades encomendadas es la posibilidad de que la información se encuentre

al alcance de todos, evidenciando de esta manera la importancia de una adecuada comunicación organizacional. En ese sentido, Vargas y Arreola (2017) hacen mención de que en las instituciones la información debe ser manejada mediante flujos y estar en movilización constante para que se encuentre al alcance de todos y así conseguir la realización de todas las tareas y actividades propuestas por la institución.

El segundo objetivo específico del estudio realizado fue establecer la relación entre la comunicación organizacional y la dimensión desempeño contextual en los trabajadores de una Institución educativa privada de Tacna, 2022. Al respecto, los resultados evidenciaron la existencia de una correlación directa, fuerte y significativa entre las variables mencionadas.

Para explicar ello, nos basaremos en la definición de Ramirez (2013) quien refiere que las características contextuales del trabajo ocupan un rol importante en el desempeño laboral, entendiendo estas como factores que favorecen el clima laboral. En esa línea, Hernández et al. (2014) mencionan que mantener una adecuada comunicación organizacional ayudará a mejorar el clima laboral por medio del desarrollo de tareas ya sean intralaborales como extralaborales por parte del equipo de trabajo. En ese mismo sentido, Smidts (2001) añade que la presencia de una adecuada comunicación organizacional ayuda en la identificación institucional por parte de los trabajadores. Entendiendo que la identificación que un trabajador tiene con su institución es un indicador de un óptimo desempeño laboral.

Así también, Goldhaber (1990) indica que la comunicación permite el apoyo entre compañeros de trabajo, mejorando así las relaciones laborales. La comunicación organizacional es un elemento clave en la consecución de objetivos como también lo es el adecuado mantenimiento del clima laboral dentro de una institución (Cervera, 2015). Como se mencionó anteriormente, el desempeño contextual está direccionado con conductas relacionadas netamente con el ambiente donde se efectúa el trabajo, estas son realizadas con la finalidad de mantener y mejorar el clima laboral por medio del apoyo en las tareas a realizar (Sampath, 2018). Es por ello, que bajo los autores mencionados se demuestra cómo la comunicación organizacional aporta en el clima laboral, el cual está asociado al desempeño contextual.

El tercer objetivo específico de la investigación realizada fue identificar la relación entre la comunicación organizacional y la dimensión desempeño adaptativo en los trabajadores de una Institución educativa privada de Tacna, 2022. Al respecto, los resultados evidenciaron la existencia de una correlación directa, fuerte y significativa entre las variables mencionadas.

Se entiende por desempeño adaptativo la capacidad de adaptación de los trabajadores a nuevas exigencias de su trabajo (Ramirez, 2013). En tal sentido, podemos explicar los resultados encontrados basándonos en lo indicado por Bittel (2008) quien menciona que la capacidad adaptativa que presentan los trabajadores se encuentra relacionadas con las percepciones y expectativas que tengan sobre el puesto y el ambiente en el que se desenvuelven, así también por el mantenimiento de una comunicación constante con sus pares para lograr así un adecuado desempeño. Bajo lo expuesto, Chiavenato (2011) menciona que el tipo y grado de desempeño laboral del colaborador da a conocer a la institución si existe una adaptación adecuada de acuerdo a sus aptitudes, habilidades y conocimientos que tenga del puesto. En base a lo mencionado podemos colegir como la comunicación dentro de una institución es un factor que influye en la adaptación del trabajador a nuevas exigencias.

El último objetivo específico de la investigación realizada fue determinar la relación entre comunicación organizacional y la dimensión desempeño proactivo en los trabajadores de una Institución educativa privada de Tacna, 2022. Al respecto, los resultados evidenciaron la existencia de una correlación directa, fuerte y significativa entre las variables mencionadas.

El desempeño proactivo está caracterizado por la anticipación y prevención de futuros problemas en el puesto de trabajo (Ramírez, 2013). Por su parte Goldhaber (1990) indica que una adecuada comunicación dentro de la institución traerá como consecuencia una mejor actitud por parte de los trabajadores, entendiéndose de que aportará a una mayor proactividad, de igual manera, una de las funciones de la comunicación es el de motivar a los trabajadores ya que se encuentran inmersos en un mejor clima laboral, lo cual tendría como consecuencia una mayor proactividad por parte de estos. De lo anterior podemos concluir que cuando un trabajador percibe un clima laboral óptimo caracterizado por una comunicación interna adecuada, es capaz de estar con una mayor proactividad ante

cualquier situación que se pueda presentar o realizar actividades que favorezcan la prevención de cualquier futuro problema. Al respecto Harrell-Cook et al. (2017), señalan que contar con trabajadores comprometidos y motivados que se sientan cómodos en su ambiente laboral contribuirá a que estos trasciendan los límites propios de su puesto haciendo un esfuerzo adicional, vale decir que estos serán más proactivos. Ello evidencia como la comunicación organizacional es el eje que influye en el clima laboral y tiene como consecuencia la presencia de trabajadores más comprometidos y proactivos con la institución.

En cuanto a las limitaciones durante el desarrollo de la presente investigación, se puede mencionar la poca celeridad en el llenado del formulario con los instrumentos de la investigación, ya que se tuvo que insistir en más de una oportunidad para solicitar el apoyo de la totalidad de la población. Por otro lado, la poca población con la que se contó debido a que la institución educativa partícipe del estudio no cuenta con una planilla grande de docentes, así también la limitación económica debido a que el total de costos del presente estudio fue asumido por la investigadora. También se presenta una limitación de extensión debido a que los resultados obtenidos solo servirán para la población participante del estudio, no se podrá extender a otros contextos debido a la particularidad de la institución educativa participante. De igual forma se presentó una limitación en cuanto a la medición de la variable desempeño laboral debido a que la institución no cuenta con un instrumento que permita conocer el nivel de desempeño laboral de manera objetiva, ante lo cual se utilizó un instrumento que mide la percepción de desempeño laboral encontrando que el 96% de los trabajadores percibe un alto nivel de desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Respecto al objetivo general, se encontró que existe una relación directa y significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de una institución educativa de Tacna ($r=0.681$; $p=0.001$), siendo que a mayor comunicación organizacional mayor será el desempeño laboral.

SEGUNDA: Con relación al primer objetivo específico se demostró que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la dimensión desempeño de la tarea en trabajadores de una institución educativa de Tacna ($r=0.593$; $p=0.001$).

TERCERA: Respecto al tercer objetivo específico se evidenció que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la dimensión desempeño contextual en trabajadores de una institución educativa de Tacna ($r=0.637$; $p=0.001$).

CUARTA: En lo relacionado al cuarto objetivo específico se demostró que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la dimensión desempeño adaptativo en trabajadores de una institución educativa de Tacna ($r=0.538$; $p=0.001$).

QUINTA: En el objetivo específico final se encontró que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la dimensión desempeño proactivo en trabajadores de una institución educativa de Tacna ($r=0.508$; $p=0.001$).

SEXTA: Se encontró un nivel predominantemente promedio de comunicación organizacional (55%), seguido de un nivel muy alto (18.3%), un nivel alto (13.3%), así mismo un nivel bajo (8.3%) y por último un nivel muy bajo (5%).

SÉPTIMA: Con relación a los niveles de desempeño laboral se encontró que un 96.7% posee un alto nivel de desempeño laboral, así mismo un 3.3% evidencia un nivel medio de desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A futuros investigadores, realizar investigaciones con el mismo tema de investigación desde un enfoque cualitativo el cual permita una mayor profundización de las variables y su relación.

Segunda: A futuros investigadores, se recomienda la utilización otro tipo evidencias de validez y confiabilidad para los instrumentos utilizados, ya que en el estudio solo se aplicó la evidencia de validez por contenido.

Tercero: A futuros investigadores, se sugiere la realización del estudio desde un nivel de investigación explicativo mediante análisis estadístico más robusto como los modelos de ecuaciones estructurales o regresión lineal que busque explicar la influencia de la comunicación organizacional y el desempeño laboral.

Cuarta: A futuros investigadores, se recomienda la ejecución de la investigación con una población más amplia donde el muestreo pueda ser probabilístico para poder fortalecer la generalización de los resultados.

Quinta: A futuros investigadores, se recomienda realizar estudios comparativos con la finalidad de ver si existe diferencias significativas entre diferentes instituciones educativas de otro tipo de características socioeconómicas.

Sexta: A la Institución educativa, se sugiere la realización de talleres que permitan el fortalecimiento de la comunicación organizacional y el desempeño laboral con la finalidad de seguir manteniendo un nivel alto en estas variables.

REFERENCIAS

- Al, M., y Wang, J. (2018). Leadership Styles and Job Performance: a Literature Review. *Journal of International Business Research and Marketing*, 3 (3), 40-49. <http://dx.doi.org/10.18775/jibrm.1849-8558.2015.33.3004>
- Alles, M. (2013). *Comportamiento Organizacional: Como lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Arana, J. y Aranda, M. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera. Hospital Leoncio Prado de Huamachuco 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio UNITRU. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11740/1846.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias-Gómez, J., Vallsís-Keever, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Aryani, R., y Widodo, W. (2020). The Determinant of Organizational Culture and Its Impact on Organization: A Conceptual Framework. *International Journal of Higher Education*, 9 (3), 64-70. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n3p64>
- Bittel, L. (2008). *Enciclopedia del Managemet*. Mexico: Ediccones Centum.
- Campo-Arias, A., y Oviedo, H. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna. *Revista Salud Pública*, 10 (5), pp. 831-839. <https://www.redalyc.org/pdf/422/42210515.pdf>
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S., y Sager, C. (1993). *A theory of performance. Personnel selection in organizations*. Editorial Jossey-Bass Publishers
- Cervera, A. (2015). *Comunicación total*. (5.ª ed.), España: Editorial ESIC
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9 (1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.
- Chávez, E. (2019). *Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana La Unión, Perú]. Repositorio UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2253>

- Chávez, M., Mancinas, R., Nogales, A., y Barriga, M. (2010). La Comunicación en las Instituciones Públicas como estímulo para la integración y la práctica profesional. *Ciencia Red*. 14, 69-97. <https://idus.us.es/handle/11441/30455>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos – El capital de las organizaciones*. (9na edición). México: Mc Graw Hill Educación.
- Colegio de psicólogos del Perú (2017). *Código de ética y deontología*. https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf.
- Consejo nacional de ciencia y tecnología e innovación tecnológica (CONCYTEC, 2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (i+d)*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/24968/n/r.p.-097-2020-concytec-p-anexo-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyectos>
- Damián, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas, R., y Ayala, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medisur*. 19 (4). <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033/3555>
- Del Pilar, M. (14 de septiembre del 2019). Comunicación interna. El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia-comunicacion-interna-83396.aspx>
- Enrique, A., Madroñero, G., Morales, F., y Soler, P. (2008). *La planificación de la comunicación empresarial*. Editorial Ballaterra.
- Enriquez, E. (2018). *Diseño y propiedades psicométricas de una Escala de Comunicación Organizacional (ECO-E) en trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima Norte. Perú*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo, Perú]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25489>
- Erlangga, H., Fahrul, A., Sunarsi, D., Widodo, A., y Salam, R. (2020). The challenges of organizational communication in the digital era. *Solid state technology*, 10 (5), 111-117. <http://repository.unpas.ac.id/51111/1/%23137.%20Artikel%20Heri%20Erlangga.pdf>
- Feria, H., González, M., y Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didáctica y educación*, 11 (3), 62–79.

- <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- Gestión (20 de agosto 2018). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>
- Goldhaber, M. (1990). *Comunicación organizacional*. México: Editorial Diana Técnico.
- Harrell-Cook, G., Levitt, K., y Grimm, J. (2017). From engagement to commitment: A new perspective on the employee attitude-firm performance relationship. *International Leadership Journal*, 9 (1), 3-29. https://campussuite-storage.s3.amazonaws.com/prod/1280306/3a32f069-629b-11e7-99ef-124f7febbf4a/1690361/469a855a-0190-11e8-bd1a-208950ee77c/file/ILJ_Winter_2017.pdf
- Heide, E., Von, S., Simonsson, C., y Fallkheimer, J. (2018). Expanding the Scope of Strategic Communication: Towards a Holistic Understanding of Organizational Complexity. *International Journal of Strategic Communication*, 12 (4), 452-468. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2018.1456434>
- Hernández, J., Gallarzo, M., y Espinoza, J. (2014). *Desarrollo Organizacional*. México: Pearson Educación
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México McGRAW-HILL
- Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160>
- Karatuna, I., y Başol, O. (2018). To Blow the Whistle or Not: The Roles of Perceived Organizational Retaliation and Upward Communication Satisfaction in Employee Responses to Observed Wrongdoing. *Developments in Corporate Governance and Responsibility*, 13, 217-233. <https://doi.org/10.1108/S2043-052320180000013015>
- López, I. (2018). *Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27450>
- Maldonado, A. (2018). *Impacto de la comunicación interna en el clima laboral del*

- Instituto de Salud Pública*. [Tesis de maestría, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Chile]. Repositorio institucional UAHC. <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/handle/123456789/4407>
- Mamanchura (2019). *Comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas – Moquegua, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui, Perú]. Repositorio institucional UJCM. https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/686/Sonia_tesis_titulo_2019.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*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental, Perú]. Repositorio institucional Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6960/1/IV_FC_E_308_TE_Marin_Vilchez_2019.pdf
- McDonald, R. (1999). *Test theory: A unified treatment*. Hillsdale: Erlbaum.
- Montesdeoca, J. (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de las Américas, Quito]. Repositorio institucional UAQ. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2795198>
- Ocampo, D., Jacobo, N., y Castaño, E. (2018). La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de empleados de una empresa del sector de servicios. *Revista Luciérnaga / Comunicación*. 10, 113-126. <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/luc/article/view/pdf7>
- Olivera-Garay, Yuliana Janette, Leyva-Cubillas, Laura Lorena, & Napán-Yactayo, Ana Cecilia. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2). <https://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Paredes, P. y Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*. 46, 83-95. <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1746/6-PRISCILA46>

- Quezada, M., Quevedo, M., y Torres, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria*, 5 (3). <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>
- Ramirez, R. (2013). *Diseño del trabajo y desempeño laboral individual* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid, España]. Repositorio institucional UAM. https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13039/62525_Ram%C3%ADrez%20Vielma%20Raul%20Gonzalo.pdf?sequence=1
- Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E., y Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35 (3), 195-205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Revelle, W., y Zinbarg, R. (2009). Coefficients alpha, beta, omega, and the glb: Comments on Sijsma. *Psychometrika*, 74 (1), 145. <https://doi.org/10.1007/s11336-008-9102-z>
- Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17° ed.). México. Editorial Pearson.
- Sadat, S. (2021). Intrinsic Employee Motivation and Contextual Job Performance: A Case of Part-Time Academics in Forprofit Universities of Kampala Metropolitan. *European Journal of Business, Economics and Accountancy*, 9 (2). <http://hdl.handle.net/123456789/130>
- Sampath, U. (2018). Self-Efficacy, Task Performance and Contextual Performance: A Sri Lankan Experience. *Scientific Research Publishing*, 6, 161-170. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2018.62034>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Smidts, A., Pruyn, A., y Riel, C. (2001). The impact of employee communication and perceived external prestige on organizational identification. *Academy of Management Journal*, 49(5), 1051-1062. <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/3069448>
- Syakur, A., Budi, T., Wike, W., y Rulam, A. (2020). Sustainability of Communication, Organizational Culture, Cooperation, Trust and Leadership Style for Lecturer Commitments in Higher Education. *Budapest International Research and*

- Critics Institute – Journal*, 3 (2), 1325-1335.
<https://doi.org/10.33258/birci.v3i2.980>
- Uchupe, K., y Vásquez, E. (2019). *La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Lamas en la región San Martín*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana La Unión, Perú]. Repositorio institucional UPEU.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2290>
- Van, B. (2018). Communication Theory: An Underrated Pillar on Which Strategic Communication Rests. *International Journal of Strategic Communication*, 12(4), 367-383. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2018.1452240>
- Vargas, J. y Arreola, J. (2017). The motivation of collaborators in family micro companies: Cybercafé. *Revista de Administração Mackenzie*, 18(6), 149-176. <http://www.scielo.br/pdf/ram/v18n6/1678-6971-ram-18-06-0149.pdf>
- Vargas, M., Máñez, A., y Gómez, K. (2017). Comunicación Organizacional como estrategia para un buen desempeño laboral. https://www.researchgate.net/publication/318470874_Comunicacion_Organizacional_como_estrategia_para_un_buen_desempeno_laboral
- Vásquez, M. L., y Llamo , E. E. (2018). Plan de comunicación para mejorar el desempeño laboral del personal en la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca 2016. Repositorio Universidad de Sipan. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6291/Llamo%20Medina%20%26%20Vasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villalobos, A. (2018). Instrumento Para Evaluar La Comunicación Interna En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Caso Zona Bajo-México. *Management Review*, 3 (2). 1-13. <https://doi.org/10.18583/umr.v3i2.114>
- Villanueva, E. (2015), Relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública. *Correspondencia y Análisis*. 5, 75-93. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6068738>
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Nicaragua]. Repositorio institucional UNAN.

<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Comunicación organizacional	Según Goldhaber (1990) define la comunicación organizacional como el flujo de mensajes e intercambio de información dentro de un sistema de relaciones que se ejecutan de manera interdependientes .	Será comprendida a través de la escala de			
		Comunicación Organizacional de Enriquez (2018), la cual cuenta con 34 ítems de los cuales 11 miden la dimensión ascendente; 9 ítems que comprende la dimensión descendente y 14 ítems miden la dimensión comunicación horizontal.	Comunicación ascendente	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	Ordinal
			Comunicación descendente	12,13,14,15,16,17,18,19,20	Nunca = 1 Casi nunca = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Comunicación horizontal	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34	

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Escala
Desempeño laboral	Son aquellas conductas de los individuos que están orientadas al cumplimiento de los objetivos organizativos y que, por tanto, constituyen un valor esperado por la organización para el alcance futuro de la efectividad (Ramírez, 2013).	Será comprendida a través de la escala de Desempeño laboral de Ramírez (2013) adaptado por López (2018), la cual cuenta con 20 ítems de los cuales 5 ítems miden la dimensión desempeño de la tarea; 5 ítems que comprende la dimensión desempeño contextual; 5 ítems de la dimensión desempeño adaptativo y 5 ítems miden la dimensión desempeño proactivo.		1,2,3,4,5	
		Desempeño de la tarea	6,7,8,9,10	Ordinal Nunca = 1 Pocas veces = 2 A veces = 3 Muchas veces = 4 Siempre = 5	
		Desempeño contextual			
		Desempeño adaptativo	11,12,13,14,15		
		Desempeño proactivo	16,17,18,19,20		

Anexo 2: Instrumentos de investigación



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con el debido respeto nos presentamos a usted, mi nombre es **Maribel Liliana Vargas Anahua** estudiante de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una Institución educativa privada de Tacna, 2022**; y para ello quisiéramos contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Cuestionario de comunicación organizacional y cuestionario de desempeño laboral**. De aceptar participar en la investigación, sus datos serán tratados con confidencialidad y puede usted desistir de participar si así lo desea. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas.

Creo haber sido suficientemente instruido gracias a la información proporcionada describiendo el estudio: "**Comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una Institución educativa privada de Tacna, 2022**". Quedaron claros para mí cuáles son los propósitos del estudio y los procedimientos a realizar.

- o Acepto participar voluntariamente en este estudio, sabiendo que podré retirar mi consentimiento en cualquier momento, antes o durante el mismo, sin penalizaciones o perjuicios.
- o No acepto participar en este estudio

Gracias por su colaboración.

Atte.

Vargas Anahua, Maribel Liliana

ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (ECO-E)

Antes de empezar, es importante recordar que en esta prueba no existe respuesta correcta ni incorrecta, pero será necesario que usted sea lo más sincero posible. El siguiente cuestionario contiene una lista de preguntas, después de leer los enunciados cuidadosamente, usted podrá marcar las alternativas según le convenga. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente.

5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = Algunas Veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
1	Mis superiores me permiten realizar preguntas cuando algo no queda muy claro para mí.					
2	No tengo dificultades cuando tengo que pedirle un consejo a mi jefe acerca de un tema.					
3	Puedo consultar a mis superiores para aclarar mis ideas cuando algo se me hace complicado dentro del trabajo.					
4	Mantengo informados a mis superiores acerca de lo que sucede dentro del trabajo.					
5	Les comunico a mis jefes el progreso o retraso que se pueda dar en el trabajo.					
6	En mi trabajo, las dificultades son manejadas de una mejor manera cuando son comunicadas a tiempo.					
7	No tengo problemas al momento de opinar sobre un tema de importancia con mi jefe.					
8	Cuando siento que algo puede mejorar, no dudo en brindar mi opinión o sugerírselo a mi jefe.					
9	Tengo la confianza suficiente como para poder discutir algún problema dentro de mi trabajo con mi jefe a cargo.					
10	Tengo conocimiento de las funciones que debo realizar en mi trabajo gracias a mis jefes.					
11	Mis superiores posibilitan que conozca todo lo relacionado a las funciones de mi cargo dentro de la empresa.					
12	Recibo la información que necesito por parte de mis jefes para poder realizar mi trabajo adecuadamente.					
13	Mis superiores me mantienen informado sobre las					

	actividades que se realizan diariamente.					
14	Mi jefe deja en claro lo que se pretende lograr con mi trabajo.					
15	Mis superiores consideran importante que conozca los objetivos de la empresa.					
16	Mis superiores me incentivan a realizar un mejor trabajo.					
17	Mis avances en el trabajo son reconocidos por parte de mis jefes.					
18	Mi desempeño dentro del trabajo siempre es tomado en cuenta por parte de mis superiores.					
19	Recibo mensajes positivos de mi jefe cuando realizo mi trabajo adecuadamente.					
20	Cuento con el apoyo de los jefes para realizar un mejor trabajo.					
21	Me siento escuchado por mis compañeros de área.					
22	Si un compañero necesita ser escuchado, entonces lo hago fácilmente.					
23	Hay un ambiente de comunicación entre compañeros en mi espacio de trabajo.					
24	Comparto información con mis compañeros mutuamente para mejorar y/o avanzar el trabajo.					
25	Recibo apoyo de mis compañeros de área a través de buenos comentarios.					
26	Cualquier dificultad entre compañeros de área es adecuadamente resuelta mediante acuerdos.					
27	Mis compañeros dialogan para solucionar efectivamente sus dificultades.					
28	Trato de resolver apropiadamente cualquier impase con mis compañeros para no perjudicar el trabajo.					
29	Manejo adecuadamente cualquier situación conflictiva con algún compañero dentro de mi área de trabajo.					
30	Practico estrategias que me permiten solucionar dificultades con mis compañeros de área.					
31	Me entiendo muy bien con mis compañeros de trabajo.					
32	La comunicación entre mis compañeros de área es adecuada.					
33	Puedo coordinar fácilmente con mis compañeros de área cuando se trata de resolver una tarea.					
34	Mis compañeros y yo nos comunicamos mediante reuniones.					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al desempeño laboral. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Contesta según la siguiente escala:

Nunca [1]

Pocas veces [2]

A veces [3]

Muchas veces [4]

Siempre [5]

IMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE LA TAREA		1	2	3	4	5
1	Cumplo con la cantidad de trabajo que me asignan					
2	El trabajo asignado lo hago bien					
3	Soy preciso(a) con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo					
4	Conozco lo necesario para hacer mi trabajo					
5	Puedo hacer varias cosas a la vez					
DIMENSION 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL						
6	Tiendo a cooperar con el trabajo de otros					
7	Soy responsable con mis funciones					
8	Facilito las buenas relaciones con mis compañeros					
9	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo					
10	Estoy comprometido con el desarrollo de todos					
DIMENSION 3: DESEMPEÑO ADAPTATIVO						
11	Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo					
12	Doy soluciones creativas a los problemas					
13	Manejo adecuadamente situaciones inciertas e impredecible					
14	Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías					

15	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y pacientes					
DIMENSION 4: DESEMPEÑO PROACTIVO						
16	Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo					
17	Formulo procedimientos innovadores en bien de los pacientes					
18	Resuelvo problemas con los recursos disponibles					
19	Encuentro maneras de resolver situaciones de conflicto entre los pacientes y la institución					
20	Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos institucionales					

Anexo 3: Certificado de validación de jueces expertos



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

La Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Varas, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Escala de comunicación organizacional para medir la comunicación organizacional, elaborado por Elmer Enríquez Castillo, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

23, mayo del 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Giuliana", enclosed in a simple oval shape.

Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Varas

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

La Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Varas, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Cuestionario de desempeño laboral para medir el desempeño laboral, elaborado por Raúl Ramírez Vielma, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

23, mayo del 2022



Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Vara

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Mgtr. Tito Manuel Flores Tiznado, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Escala de comunicación organizacional para medir la comunicación organizacional, elaborado por Elmer Enríquez Castillo, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

16, mayo del 2022



Mgtr. TITO FLORES TIZNADO
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 4929





FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Mgtr. Tito Manuel Flores Tiznado, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Cuestionario de desempeño laboral para medir el desempeño laboral, elaborado por Raúl Ramírez Vielma, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

16, mayo del 2022


 Mg. TITO FLORES TIZNADO
PSICÓLOGO
C.P.S.P. 4929

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Mgtr. Alberto Mateo Sánchez Paquera, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Escala de comunicación organizacional para medir la comunicación organizacional, elaborado por Elmer Enríquez Castillo, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

17, mayo del 2022



Mgtr. Alberto Mateo Sánchez Paquera

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO


La Mgtr. Alberto Sánchez Paquera, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Cuestionario de desempeño laboral para medir el desempeño laboral, elaborado por Raúl Ramírez Vielma, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

17, mayo del 2022



Mgtr. Alberto Mateo Sánchez Paquera

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 22:30 horas del 15/07/2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE TACNA, 2022", presentado por el autor VARGAS ANAHUA MARIBEL LILIANA estudiante de la escuela profesional de PSICOLOGÍA.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
MARIBEL LILIANA VARGAS ANAHUA	Unanimidad

Firmado digitalmente por: APEREZB88 el
15 Jul 2022 23:51:10

ALEXANDER ALONSO PEREZ
BRINGAS
PRESIDENTE

Firmado digitalmente por: HETORRESR el
15 Jul 2022 23:51:53

HUBER EDINSON TORRES ROJAS
SECRETARIO

Firmado digitalmente por: GVASQUEZV el
15 Jul 2022 23:50:06

GIULIANA VIOLETA VÁSQUEZ VARAS
VOCAL

Código documento Trilce: TRI - 0304963



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, VARGAS ANAHUA MARIBEL LILIANA identificado con DNI N° 00446019, (respectivamente) estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD y de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE TACNA, 2022".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

LIMA, 03 de Junio del 2022

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
VARGAS ANAHUA MARIBEL LILIANA DNI: 00446019 ORCID 0000-0003-0857-5688	Firmado digitalmente por: MVARGAS17 el 03-06-2022 12:13:10

Código documento Trilce: TRI - 0304962



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VÁSQUEZ VARAS GIULIANA VIOLETA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE TACNA, 2022", cuyo autor es VARGAS ANAHUA MARIBEL LILIANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 03 de Junio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VÁSQUEZ VARAS GIULIANA VIOLETA DNI: 42796999 ORCID 0000-0003-3941-1707	Firmado digitalmente por: GVASQUEZV el 20-06- 2022 13:28:35

Código documento Trilce: TRI - 0304961



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VARGAS ANAHUA MARIBEL LILIANA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE TACNA, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
VARGAS ANAHUA MARIBEL LILIANA DNI: 00446019 ORCID 0000-0003-0857-5688	Firmado digitalmente por: MVARGAS17 el 25-07-2022 12:08:27

Código documento Trilce: INV - 0755376