

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Comunicación organizacional y rendimiento laboral de los  
colaboradores en la Clínica Ortega S.R.L., Huancayo - Junín,  
2023**

**Para optar** : El Título Profesional de Licenciada en  
Administración

**Autor (es)** : Bach. JAHUANA ANGELES, LIZ PAMELA  
Bach. CHUQUIN CUNYAS, MIRELLA JERALDINEE

**Asesor** : Mg. Soto Cárdenas, Fredy Orlando

**Línea de Investigación** : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

**Fecha de Inicio y Culminación** : 15.08.2023 al 14.08.2024

**Huancayo – Perú**

**2024**

Hoja de aprobación de jurados

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

Comunicación organizacional y rendimiento laboral de los colaboradores en la  
Clínica Ortega S.R.L., Huancayo – Junín, 2023

**PRESENTADO POR:**

Bach. JAHUANA ANGELES, LIZ PAMELA

Bach. CHUQUIN CUNYAS, MIRELLA JERALDINEE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : \_\_\_\_\_

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_

TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_

Huancayo ..... de ..... del 2024

Falsa portada

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



## **Comunicación organizacional y rendimiento laboral de los colaboradores en la Clínica Ortega S.R.L., Huancayo – Junín, 2023**

**Para optar** : Título Profesional de Licenciada en  
Administración

**Autor** : Bach. JAHUANA ANGELES, LIZ PAMELA  
Bach. CHUQUIN CUNYAS, MIRELLA JERALDINEE

**Asesor** : Mg. Soto Cárdenas, Fredy Orlando

**Línea de Investigación** : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

**Fecha de Inicio y Culminación** : 15.08.2023 al 14.08.2024

Huancayo – Perú

2024

**Asesor:**  
Mg. FREDY ORLANDO SOTO CARDENAS

### **Dedicatoria**

A nuestros padres, Alfredo, Sonia, Norma,  
Mamita Hilda a nuestras hermanas Ely y Danae  
por el amor, el apoyo y la fuerza que nos brindan  
en cada meta de nuestras vidas.

Las Autoras

### **Agradecimiento**

A nuestra casa de estudios UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, Docentes y Administrativos quienes fueron parte de nuestra formación y desarrollo profesional.

Asimismo, al Dr. Félix Ortega Gerente General de la Clínica Ortega por permitirnos desplegar nuestra Tesis en la institución y darnos las facilidades para poder desarrollarlo.

Liz y Jeraldinee

## CONSTANCIA DE SIMILITUD



Oficina de  
Propiedad Intelectual  
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS  
NUEVOS DESAFIOS  
NUEVOS COMPROMISOS

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0389 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA CLÍNICA ORTEGA S.R.L., HUANCAYO – JUNÍN, 2023**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. CHUQUIN CUNYAS MIRELLA JERALDINEE**  
**Bach. JAHUANA ANGELES LIZ PAMELA**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Mtro. SOTO CARDENAS FREDY ORLANDO**

Fue analizado con fecha **04/09/2024**; con **96 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **23 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 04 de septiembre del 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
**JEFA**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## Introducción

La vida cotidiana es una comunicación interpersonal, sin ella tendríamos barreras y obstáculos de vivencia, por lo tanto, también, la comunicación organizacional no está referido a un simple intercambio de palabras o de dar y obtener datos entre grupo de personas, más bien es una coordinación de un valor dinámico en el cual se da a conocer metas en las actividades que se pudiera cumplir en un tiempo con la participación de los jefes, supervisores, empleados y público en general. Por lo cual se transforma en intercambio de criterios disciplinarios, para mejorar actividades y la relación de carácter social. Consecuentemente se construye un clima organizacional de buena gestión administrativa, atención y servicio a la sociedad y buena imagen institucional.

Del concepto anterior se busca relacionar a un evento que toda empresa pretende buscar y conseguir, que es el buen rendimiento laboral, que viene hacer las actividades que llevan a obtener un resultado con los recursos disponibles y que es posible direccionar este razonamiento como un sinónimo de productividad, lo cual es posible recurrir a medidas de mejorar los planes de trabajo, reconocimiento personal, mejorar el ambiente de trabajo, entre otros para obtener un rendimiento laboral de calidad.

Por consiguiente, la presente investigación busca determinar una relación entre la Comunicación organizacional y el rendimiento laboral en el personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín, 2023. De modo que se presenta en la siguiente estructura:

Capítulo I, donde se desarrolla el planteamiento del problema, dicho contenido presenta la descripción de la realidad problemática, seguido de las delimitaciones que son espacial, temporal, conceptual y temático, continuando con la formulación del problema, precisando en ella el problema general y específico, seguido con la justificación social, teórico y metodológico, luego finalizando con los objetivos general y específicos.



Capítulo II, es el marco teórico con los respectivos antecedentes nacionales e internacionales, seguido de las bases teóricas y el marco conceptual de las variables y dimensiones.

Capítulo III, contiene la hipótesis general y específico planteados para su estudio, así mismo las definiciones de las variables.

Capítulo IV, siendo la parte principal de la investigación realiza el estudio del método, tipo, nivel y diseño de la investigación. Continúa con la técnica e instrumento de recolección de datos para determinar la población y muestra, así mismo la técnica de procesamiento de datos finalizando con los aspectos éticos correspondientes.

Capítulo V, se menciona el presupuesto del proyecto y un cronograma de la ejecución respectiva.

Finalizando este proyecto con las referencias bibliográficas y anexos con cuadros de las matrices de consistencia, operacionalización de las variables, matriz de operacionalización del instrumento, adicionando el instrumento de la investigación.

LAS AUTORAS

## Contenido

Hoja de aprobación de jurados.....	ii
Falsa portada.....	iii
Asesor: .....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Contenido.....	x
Contenido de tablas.....	xii
Contenido de figuras.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>16</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>16</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2 Delimitación de la Investigación .....	20
1.3 Formulación del Problema.....	20
1.3.1 Problema General.....	20
1.3.2 Problemas Específicos .....	21
1.4 Justificación de la Investigación .....	21
1.4.1 Justificación Social .....	21
1.4.2 Justificación Teórica .....	21
1.4.3 Justificación Metodológica .....	22
1.5 Objetivos de la Investigación.....	22
1.5.1 Objetivo General.....	22
1.5.2 Objetivos Específicos.....	22
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>23</b>
<b>MARCO TEORICO</b> .....	<b>23</b>
2.1 Antecedentes de Estudio .....	23
2.2. Bases Teóricas .....	29
2.3. Marco Conceptual.....	38
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>39</b>
<b>HIPÓTESIS</b> .....	<b>39</b>
3.1 Hipótesis General.....	39
3.2 Hipótesis Específicas .....	39
3.3 Variables (definición conceptual y operacional) .....	40

CAPITULO IV: .....	42
METODOLOGIA.....	42
4.1 Método de Investigación.....	42
4.2 Tipo de Investigación.....	42
4.3 Nivel de Investigación .....	43
4.4 Diseño de la Investigación.....	43
4.5 Población y Muestra .....	44
4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	44
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	45
4.8 Aspectos éticos de la Investigación.....	45
CAPITULO V.....	46
RESULTADOS.....	46
5.1 Descripción de resultados.....	46
5.2 Contrastación de hipótesis .....	54
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	59
CONCLUSIONES .....	63
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS: .....	68
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	69
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	70
Anexo 3: Matriz de Construcción del Instrumento.....	72
Anexo 4: Cuestionario .....	74
Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento .....	76
Anexo 6: Data de procesamiento de datos .....	77
Anexo 7: Consentimiento informado.....	88
Anexo 8: Fotos de aplicación del instrumento.....	90

**Contenido de tablas**

Tabla 1: Variable Comunicación Organizacional.....	46
Tabla 2: Dimensión Comunicación descendente.....	47
Tabla 3: Dimensión Comunicación ascendente.....	48
Tabla 4: Dimensión Comunicación horizontal.....	49
Tabla 5: Variable Rendimiento laboral.....	50
Tabla 6: Dimensión Condiciones laborales.....	51
Tabla 7: Dimensión eficiencia del personal.....	52
Tabla 8: Dimensión Capacitaciones.....	53
Tabla 9: Correlación de las variables comunicación organizacional y rendimiento laboral ...	54
Tabla 10: Comunicación organizacional y condiciones laborales.....	56
Tabla 11: Comunicación organizacional y eficiencia del personal.....	57
Tabla 12: Comunicación organizacional y capacitaciones.....	58

**Contenido de figuras**

Figura 1 Comunicación Interna y Externa en las Organizaciones.....	30
Figura 2 Formas de la Comunicación Organizacional.....	33
Figura 3 Curva de la Satisfacción e Insatisfacción Laboral.....	34
Figura 4 Pasos en la Preparación de un Programa de Capacitación .....	37
Figura 5 Comunicación Organizacional .....	46
Figura 6 Comunicación descendente .....	47
Figura 7 Comunicación ascendente .....	48
Figura 8 Comunicación horizontal.....	49
Figura 9 Rendimiento laboral .....	50
Figura 10 Condiciones laborales.....	51
Figura 11 Eficiencia del personal .....	52
Figura 12 Capacitaciones.....	53

## Resumen

La presente investigación que lleva por título Comunicación organizacional y rendimiento laboral de los colaboradores en la Clínica Ortega S.R.L., Huancayo – Junín, 2023, fue desarrollado tomando en cuenta que el mayor problema en toda organización es mantener la comunicación efectiva entre los involucrados con el propósito de mejorar el rendimiento de los colaboradores, por lo cual se formula el problema del estudio ¿cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023?, asimismo el objetivo de estudio tal como establecer la relación entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023. Se tomo en cuenta antecedentes de estudios similares a la presente investigación, así como teorías relevantes. La hipótesis planteada fue existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023. La investigación se desarrolló con el método científico y como específicos método hipotético – deductivo, en cuanto al tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformado por 150 y una muestra de 109 colaboradores. La investigación concluye que existe una relación confiable positiva entre la comunicación organizacional y rendimiento laboral de los colaboradores en la Clínica Ortega S.R.L., Huancayo, Junín, 2023 lo cual se evidencia en la correlación significativa de 0.658 con el nivel de significancia de 0.05. Por lo tanto, una comunicación organizacional dirigida con asertividad ante el personal de la Clínica, genera un ambiente de confianza, identidad y compromiso, esto se refleja en el buen desempeño o rendimiento laboral de los colaboradores y en los resultados de los objetivos planteados.

Palabras claves: Comunicación organizacional, rendimiento laboral

## **Abstract**

The present research entitled Organizational commitment and work performance of employees at Clinic Ortega S.R.L., Huancayo - Junín, 2023, was developed taking into account that the biggest problem in any organization is to maintain effective communication between those involved in order to improve the performance of employees, so the problem of the study is formulated, what is the relationship between organizational communication and job performance of staff at the Ortega Clinic S. R.L. of Huancayo, Junín in the year 2023, also the objective of the study is to establish the relationship between organizational communication and the work performance of the personnel in the Ortega Clinic S.R.L. of Huancayo, Junín in the year 2023. Background studies similar to the present research were taken into account, as well as relevant theories. The hypothesis proposed was that there is a significant relationship between organizational communication and the work performance of the personnel at Clínica Ortega S.R.L. in Huancayo, Junín in the year 2023. The research was developed with the scientific method and as a specific hypothetical-deductive method, the type of research was basic correlational, with a non-experimental cross-sectional design, the population consisted of 150 and a sample of 109 collaborators. The research concludes that there is a positive reliable relationship between organizational communication and work performance of the collaborators in the Ortega Clinic S.R.L., Huancayo, Junín, 2023, which is evidenced by the significant correlation of 0.658 with a significance level of 0.05. Therefore, an organizational communication directed with assertiveness to the personnel of the clinic generates an atmosphere of trust, identity and commitment, which is reflected in the good performance of the collaborators and in the results of the objectives set.

**Key words:** Organizational communication, work performance.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática.

La comunicación siempre será un elemento determinante para toda organización de diferentes rubros, ya que la transmisión de información en todo nivel, permite realizar intercambios de ideas lo cual influye en el que lo percibe o perciben, de tal manera que se consigue relaciones con personas y grupos para desarrollar planes. Tal es la importancia que en una organización de Salud no debe faltar la comunicación ya que es el elemento estratégico que influye a todo el personal. Una persona recurre a un Centro hospitalario por una deficiente de salud, su finalidad es tratarse y salir con optima salud, de aquí se debe considerar que la información y manejo de su historial clínico es una comunicación de información para los médicos y algún personal relacionado, por lo que debe ser clara y precisa.

En lo que concierne al rendimiento laboral influye directamente a la productividad y bienestar de la organización, por lo que se considera, que el personal desde el nivel más bajo al profesional médico, es el recurso humano fundamental para lograr una meta. En tal sentido las instituciones de salud, significa, como un sistema multiprofesional y multisectorial, que tienen que estar preparados, capacitados, motivados e involucrados en las actividades para tener un buen desempeño a fines a su trabajo.

En el plano internacional se crea en Ginebra Suiza el 7 de abril de 1948 la Organización Mundial de la Salud, cuyo objetivo es obtener un grado máximo de salud, donde exista el bienestar físico, mental y social, con ausencia de afecciones o enfermedades en todos los pueblos del mundo, de acuerdo a un documento prioriza a la comunicación organizativa en salud como estudios estratégicos que informan para



influenciar decisiones individuales y comunitarias con el fin de mejorar la salud mundial, por lo cual desarrollan diversos diseños y disseminaciones de mensajes y estrategias basados en las actividades del consumidor y promueven la salud de las comunidades, por lo tanto los elementos claves que realizan en su proceso de comunicación organizacional es la *audiencia, mensaje, fuente y canal*, OMS, (2014, p. 14).

Cabe señalar que el rendimiento laboral según la OMS, es el comportamiento o conducta del empleado en salud, quien desarrolla satisfactoriamente las obligaciones relacionadas a su puesto de trabajo. En su estatuto del personal y los artículos de constitución de la OMS, establece lineamientos a todo nivel para todos los funcionarios de la Organización, en el cual establecen sueldos, responsabilidades, nombramientos, ascensos, licencias, medidas disciplinarias, privilegios e inmunidad necesaria para el desempeño efectivo de sus funciones, por lo tanto estos miembros tienen que ser compatibles con las actividades que la OMS les haya confiado, OMS, (2014, pp. 123-128).

A nivel nacional, las instituciones públicas y privadas de salud se proponen en implementar normas para una comunicación organizacional responsable y como parte de las estrategias por el cual desarrollan actividades comunicativas se basan en dos niveles, que son:

El nivel interno, referido a las actividades y acciones preventivas de las enfermedades, sistemas de control interno, gestión de calidad en bien de la institución.

El nivel externo, orientado al desarrollo de las actividades del conocimiento del derecho en la salud y dar a conocer los canales de atención de la ciudadanía.

De tal manera que el Ministerio de salud del Perú en su Reglamento de establecimientos de salud y Servicios Médicos de apoyo DS N° 013-2006-SA, menciona entre los

artículos que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, deben contar con reglamentos internos entre otros documentos que definan las actividades de la organización, funciones del personal y lo más importante deben presentar el mecanismo de coordinación y comunicación interna y externa. Seguidamente para un mejor rendimiento laboral de su personal en todas las áreas afines, deben establecer personal profesional y empleados dentro de las contrataciones legales, con los derechos de acceder a manuales de procedimiento de trabajo, guías de atención a pacientes, gestión de seguridad y mantenimiento MINSA, (2006, p. 15).

Por otro lado, el Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y control de enfermedades (CDC Perú) del Ministerio de salud del Perú (Minsa) en el año 2022 crea espacios abiertos de comunicación denominados Salas Situaciones, en donde semanalmente difunden más de 150 enfermedades y afecciones en diferentes formatos de información.

Para esta investigación la Clínica Ortega es una empresa privada dedicada al rubro de salud que cuenta con más de 50 años, brindando servicios médicos a pacientes. En su infraestructura presenta un equipamiento tecnológico moderno con más de 30 especialidades médicas y siendo así una de las mejores Clínicas a nivel de la Región Junín. Asimismo, tiene una Certificación II-2 en la Región Central del país y Certificación ISO 9001:2015 en Laboratorio Clínico.

Sin embargo, en su sistema de comunicación organizacional es deficiente entre las áreas y consecuentemente el rendimiento laboral no es óptimo por lo que decidimos realizar esta investigación. Mediante experiencias laborales se evidenció una falta y mala comunicación interna en las distintas áreas del personal administrativo y área asistencial al momento de orientar al paciente ante un proceso de atención. Tal es así que el área de admisión se acredita a un paciente con Seguro Rímac EPS el cual se le entrega un

cupón con vigencia de 7 días, al pasar con el médico le solicitan exámenes de laboratorio el cual necesita realizarlo sin haber consumido antibióticos, pero en el área de laboratorio le indica que debe de culminar el tratamiento con antibióticos para poder realizarse dichos exámenes de laboratorio. El paciente regresa pasado los 7 días de la vigencia del cupón y le indican que debe acercarse al área donde fue acreditada para la ampliación del cupón. Entonces el paciente se acerca al primer piso donde se encuentra el área de Admisión para poder indicar la ampliación y de esa manera se estaría divulgando información exclusivamente interna para luego regresar al cuarto piso para poder realizarle los exámenes de laboratorio. Por lo tanto, se estaría dando una falta de comunicación y mala atención al paciente debido a que el paciente estaría siendo maltratado al enviarlo de piso en piso, cuando esto se podría haber coordinado por los anexos que se tiene en la clínica para resolver este tipo de inconvenientes. Otro ejemplo es de un paciente que ingresa con malestar de cólicos abdominales al área de emergencia, le indican que al ser paciente con Seguro Sanitas EPS debe acreditarse como una urgencia médica, siendo así acreditado y paga el monto deducible de 30 soles. El paciente se acerca para recibir la atención, pero le indican que debe esperar porque hay pacientes en emergencia, el paciente espera, pero pasan los minutos e indica que requiere la devolución porque no tolera más el dolor y deciden ir a otro establecimiento. Entonces el paciente vuelve al área de caja donde pagó y se encuentra cerrado debido a que se cierra a las 8:30 pm hora en la cual realizan el cierre de caja, para dar solución al paciente las administraciones de la clínica recurren a una caja de emergencia que ocasionan descoordinación con el área de cobranza y se refleja un rendimiento laboral deficiente y el maltrato al paciente.

Por lo mencionado, la investigación llegó a determinar la relación existente entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo – Junín en el año 2023.

## **1.2 Delimitación de la Investigación**

### **Delimitación Espacial**

Esta investigación se llevó a cabo en él, departamento de Junín, Provincia de Huancayo, Distrito de Huancayo, en la Clínica Ortega S.R.L.

### **Delimitación Temporal**

Esta investigación se inició desde la determinación del problema, seguidamente en la búsqueda de la información, luego en la recolección de datos con la cual se llegó a los resultados, en el tiempo aproximado de seis meses del 2023.

### **Delimitación Conceptual o Temática**

El tema con la que se realiza la investigación está fundamentado en la problemática hallada en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, tal es así que se enfoca en la comunicación organizacional y el rendimiento laboral del personal de la Clínica, enfocado en teorías de autores que tratan el tema en común.

## **1.3 Formulación del Problema**

### **1.3.1 Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023?

### **1.3.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y las condiciones de trabajo del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la eficiencia del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y las capacitaciones del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023?

## **1.4 Justificación de la Investigación**

### **1.4.1 Justificación Social**

Los resultados de la presente investigación permitieron contribuir en los planes de mejora en el proceso de la comunicación organizacional de la misma forma mejorará el rendimiento del personal de la Clínica Ortega S.R.L. Huancayo Junín, en beneficio de la población que prefieren tener atención médica por el prestigio que tiene la Clínica en la región. Asimismo, es de gran aporte para próximas investigaciones similares al tema de estudio.

### **1.4.2 Justificación Teórica**

En cuanto al enfoque de teorías y conceptos de la comunicación organizacional y el rendimiento laboral, la investigación aportó la proposición de nuevos conocimientos que contribuya en la mejora que emprenda la clínica asimismo como información para futuras investigaciones de acuerdo a los resultados hallados.

### **1.4.3 Justificación Metodológica**

La investigación en curso se desarrolló en base a los procedimientos del método científico, realizando la recolección de datos, usando el instrumento de la encuesta, que luego fueron validados por expertos, quienes determinaron la relación entre las variables planteadas.

## **1.5 Objetivos de la Investigación.**

### **1.5.1 Objetivo General**

Establecer la relación entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la relación entre la comunicación organizacional y las condiciones laborales del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023.
- Identificar la relación entre la comunicación organizacional y la eficiencia del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023.
- Determinar la relación entre la comunicación organizacional y las capacitaciones del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1 Antecedentes de Estudio

##### **Nacionales.**

Reyna, (2019), en la investigación titulado “*Comunicación Organizacional y la productividad del personal del Hospital I Río Negro, durante la pandemia COVID-19, Essalud 2021*”, para optar el grado de Licenciado en Administración ante la Universidad Peruana Los Andes, da a conocer en principio la problemática de la Institución sobre el tema, lo cual manifiesta que la comunicación organizacional se vio afectada por la pandemia covid-19, manifestándose una baja concurrencia en las capacitaciones que fueron virtuales. Consecuentemente la baja productividad del personal en sus labores. De tal modo que plantea como objetivo general en determinar una relación que pudiera existir entre la comunicación organizacional y la productividad del personal del Hospital I Río Negro durante la pandemia. Así mismo como objetivos específicos plantea la determinación de la relación entre la comunicación organizacional con la eficiencia, eficacia y efectividad del personal de la Institución en estudio. Desarrolla el estudio con el método científico seguido del método inductivo deductivo no experimental, así mismo aplica el tipo de investigación básica con un nivel correlacional entre las variables. Realizan la encuesta como instrumento de recolección de datos y luego lo procesan para obtener datos estadísticos validos en el estudio. Llegando así a las siguientes conclusiones:

1. La relación que hay entre la comunicación organizacional y la productividad del personal es significativa ante una prueba de  $\rho=0,765$ , lo cual se deduce que, a una buena comunicación, la productividad mejora.

2. Se determinó que la relación entre la eficiencia, eficacia y efectividad con la comunicación organizacional es significativa en un nivel moderado representado en una prueba de  $\rho = 0,640$  en promedio.
3. Se verifico que técnicamente no publican los objetivos planteados y logrados durante el año, lo cual les permitiría diagnosticar las debilidades institucionales.

Pacheco, (2021), presenta la investigación *“Comunicación Organizacional y equipo de trabajo en el Centro de salud San Camilo del distrito de Pozuzo, Pasco 2021”*, a la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la salud. En estas plantean como objetivo general el de determinar la relación entre la comunicación organizacional y el equipo de trabajo del centro de salud. Como objetivos específicos plantean en determinar la relación de la comunicación organizacional con el equipo de trabajo auto dirigidos, internacional y eficaz. Para conseguir los objetivos consideran la investigación en tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal, plantean hipótesis correlacional para determinar la relación entre las variables. Realizan como técnica de recolección de datos la encuesta aplicada a una población de 60 colaboradores del centro de salud. Obtienen así resultados que fueron procesados estadísticamente para luego descifrar y mencionan las siguientes conclusiones:

1. Existe una relación significativa positiva moderada entre la comunicación organizacional con la variable equipo de trabajo, lo cual se refleja en el coeficiente  $\rho = 0,597$ .
2. En cuanto a la correlación entre la comunicación organizacional con el equipo de solución de problemas, equipo de trabajo interfuncional, equipo de trabajo eficaces, obtuvieron una relación significativa moderada con un promedio del coeficiente  $\rho = 0,495$ .



3. Determinaron también que la Dirección del centro de salud no organizan capacitaciones o escuelas de desarrollo de habilidades interdisciplinarios, lo cual ayudaría en fortalecer las atenciones.

Arias, (2020), realizan la tesis para la Universidad Nacional de Ucayali titulado ***“Gestión del talento humano y rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa – 2018”***, para obtener el grado profesional de Licenciado en Administración. En tal sentido da a conocer como problemática que el personal en el Hospital regional adolece de incentivos y motivaciones, en consecuencia, no se involucran en sus actividades y no mejoran el rendimiento laboral. De tal manera que plantea como objetivo general de determinar la relación de gestión de talento humano con el rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018. Así mismo como objetivo específico propone determinar la relación entre el rendimiento laboral con las condiciones laborales, la eficiencia del personal y la salud física y mental. Dicha investigación lo realizaron mediante el método científico con un enfoque cuantitativo, aplicando el método descriptivo y correlacional. Para tal efecto realizan la recolección de datos con un cuestionario a una población de 60 trabajadores, para luego interpretar mediante el concepto estadístico. Llegando así a las siguientes conclusiones:

1. Se obtiene una relación considerada como positivo moderado de acuerdo al coeficiente de Pearson igual a 0,598 entre la gestión del talento humano y el rendimiento laboral en el Hospital regional de Pucallpa.
2. Por otro lado, identifican una relación positiva alta en función del coeficiente de Pearson igual a 0,841 entre la eficiencia del personal, la salud física y mental entre el rendimiento laboral en la Institución en estudio.

3. Durante el estudio se determina que en su mayoría el personal no conoce las funciones o tareas a desarrollar, no existe procedimientos de trabajo, por lo que el rendimiento laboral es ineficiente.

López, (2018), realizó la tesis para la Universidad Cesar Vallejo titulado *“Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017”*, plantea como objetivo general, determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en el personal del Hospital de Vitarte. Seguidamente plantea como objetivos específicos la relación del rendimiento laboral con el manejo de la comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socio afectivas y resolución de conflictos. Desarrolla el estudio mediante la metodología científica, hipotético deductivo de tipo básico no experimental, aplica el diseño correlacional. De tal modo mediante la encuesta realizan la recolección de datos en una población de 40 colaboradoras de la salud en emergencia del Hospital de Vitarte. Los análisis estadísticos que realizaron llevaron a las siguientes conclusiones:

1. Que hay una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral del personal del Hospital en estudio, basado en el valor del coeficiente de correlación de rho = 0,439.
2. Del mismo modo se verifica una relación positiva moderada entre el rendimiento laboral con el manejo de la comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socio afectivos y relaciones de conflictos con un coeficiente de correlación de rho = 0,445 en promedio.
3. Entre otras conclusiones se verifica que los directivos del Hospital de vitarte no establecen metas u objetivos institucionales, lo cual hace que el personal no se

identifica, tampoco se involucran en tareas a fines de mejora de la gestión de relaciones personales y rendimiento laboral.

### **Internacionales.**

Guerrero, (2016), en la tesis titulado *“Análisis de la comunicación organizacional y su incidencia en la imagen corporativa del Hospital Dr. Eduardo Montenegro Guerrero de Chillanes”*, presentando a la Universidad Técnica de Babahoyo Ecuador, inicia con el diagnóstico de la problemática en el tema en el Hospital en estudio, de lo cual resalta que ante la implementación de un sistema integral de salud respetando la medicina ancestral, científica y alternativa, se realizan cambios en la estructura, descartando la desconcentración y descentralización de los procesos para una mejor atención de los usuarios. De lo cual realizan el estudio en la importancia de la comunicación organizacional que implica una imagen corporativa del Hospital. Tal es así que plantean como objetivo principal en detallar el efecto de la comunicación organizacional ante la imagen corporativa del hospital, así mismo plantea como objetivos específicos de identificar el nivel de desarrollo alcanzado de la comunicación organizacional, junto con la imagen corporativa. Seguido de la metodología en la modalidad de investigación científica, básica no experimental, realizan la técnica del cuestionario en base a los objetivos planteados, mediante pruebas estadísticas realizan la interpretación de los datos, lo cual llegan a las siguientes conclusiones:

1. Se identifica la falta de conocimiento en el uso de la tecnología de información y la comunicación (TIC). Lo cual es necesario que se elabora un plan de trabajo con objetivos para obtener una adecuada comunicación organizacional y mejorar la imagen de la Institución de salud.

2. Se verifica que una buena comunicación en el Hospital, mejora el concepto de sus procedimientos de trabajo de todos los colaboradores e inclusive de los usuarios, esto se refleja en las constantes quejas de usuarios y la desorganización de los directivos.

Morazán, (2016), presenta a la Universidad San Carlos De Guatemala la tesis *“Diagnostico y estrategias de comunicación organizacional para el Hospital Metropolitano”*, para optar el grado de Maestría en Comunicación organizacional. Donde plantea como objetivo principal de evaluar mediante una propuesta de comunicación, las necesidades del Hospital para obtener un control de la comunicación interna y externa. Como objetivos específicos propone identificar las barreras de comunicación ante la comunicación interpersonal, grupal y colectiva. Por otro lado, buscan evaluar las necesidades de información, diseñar propuestas para realizar cambios y mejoras en la comunicación del personal del Hospital en estudio. La metodología de estudio lo realizan en el marco científico, básico, con el enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo. Recurren a la información interna y externa en una población de 34 personas entre doctores, enfermeras y personal administrativo y 240 pacientes con encuestas y de los cuales realizan un análisis estadístico para cuantificar los resultados. Llegando así a las siguientes conclusiones:

1. Se determina la importancia de implementar un sistema de comunicación organizacional en el Hospital Metropolitano en estudio, ya que se crearía un clima laboral satisfactorio con motivación de los empleados para cumplir las obligaciones.
2. Identificaron que existen problemas independiente interpersonales, los cuales se pueden resolver con una buena dirección administrativa, la importancia de tener personal calificado mejora el ambiente y la actitud de ayuda hacia los compañeros y pacientes.

Padilla, (2017), en la tesis titulado “*Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal del Hospital Malargüe*”, presentado a la Universidad Nacional de Cuyo Malargüe Argentina, propone identificar los factores que influyen en el rendimiento laboral del personal del Hospital. Adema como objetivos específicos plantea identificar y caracterizar factores biológicos, emocionales, fisiopatológicos y psicológicos en el personal del Hospital. De tal manera que desarrollan el estudio en un contexto descriptivo de corte transversal, aplicado en un universo poblacional de 43 enfermeras de servicio en el hospital Malargüe, para aplicar la técnica de la encuesta y realizar el análisis de los datos con la estadística aplicada. Culmina la investigación con las siguientes conclusiones:

1. Determinan que los factores que afectan al personal del Hospital de Malargüe son de situaciones económicas personales, ya que, por el bajo salario, la recarga del horario existe gran rotación y ausencia de personal.
2. Se encontró a través de la observación que existe una falta de comunicación entre el personal, no existe un buen clima laboral lo cual influye en el desempeño de la labor dentro del Hospital.
3. Los trabajadores en general no tienen claro sus procedimientos de trabajo, ante una orden que se les da presentan estrés, presión laboral y cansancio emocional.

## **2.2. Bases Teóricas**

De acuerdo a las teorías encontradas en libros referente al tema de comunicación organizacional y rendimiento laboral se detalla a continuación:

### **Variable Comunicación Organizacional**

Chiavenato, (2009), en el libro de comunicación e imagen corporativa, define al término Comunicación como la transmisión de información entre personas o entre organizaciones, en la cual existe un emisor que da a conocer sus conceptos a un

receptor. Por lo tanto, este proceso hace que existe intercambio de información para influir en decisiones, ideas, comportamientos entre otros (pp. 307-309).

Asimismo, menciona que la comunicación como parte primordial en las organizaciones cumple cuatro funciones básicas:

**Control**, está referido a la comunicación entre personas o grupos que da a conocer pautas, procedimientos o normas para obtener la función de control del comportamiento. Esto puede ser formal en caso viene de un jefe superior y por otro lado puede ser informal en caso de hostigamientos a otros grupos o personas.

**Motivación**, es la comunicación que se transmite a una persona o grupo de personas sobre una evaluación de desempeño, alcance de metas que les orienta al bienestar del ámbito laboral, lo cual les produce estimulación para involucrarse en los objetivos.

**Expresión de emociones**, describe a la comunicación de manifestar actos con sentimientos de satisfacción o insatisfacción, donde las emociones indica ciertas necesidades o aciertos.

**Información**, esta fase tan simple en su mención transmite datos, pautas para identificar, tomar o cambiar decisiones en mejor de los casos evaluar y continuar con los procedimientos de trabajo.

## Figura 1

### *Comunicación Interna y Externa en las Organizaciones*



**Fuente:** Daft, (2011, p.33)

Según los estudios del autor, la comunicación organizacional, así como la interpersonal no siempre es perfecta en la recepción del mensaje, ya que suele ser diferente al original lo cual se transforma a lo largo de la difusión. Por lo tanto, en base a que la comunicación sea dirigida por una jerarquía o responsabilidad formal, se clasificaría en tres dimensiones: las comunicaciones descendentes, las ascendentes y las horizontales (Chiavenato, p. 321).

### **Dimensión Comunicación descendente**

Chiavenato, (2009), que también lo define como comunicación vertical, son los mensajes que envía la alta gerencia a los jefes de áreas o departamentos con la finalidad de solucionar problemas de la organización, buscando así un clima laboral unificado y de acuerdo a las conclusiones que llegan entre las directivas del cambio o mejora del sistema de trabajo, son comunicados a los empleados quienes con su trabajo logran los objetivos planteados, de tal manera que este tipo de comunicación debe tener características de delegación de tareas, calendario de ejecución y plazos del proyecto (p. 321).

***Definición de objetivos y estrategias***, esta característica de la comunicación organizacional, establece la visión, misión, política, objetivos y los procedimientos de trabajo, para organizar el rubro de la organización, lo cual es transmitido de la gerencia a todo el personal (p. 322).

***Instrucciones para el trabajo y racionalidad***, está referido a la indicación de la forma en que se implementará la característica anterior, entre los medios que se utiliza son comunicaciones escritas, reuniones, conferencias, manuales, entre otros (p. 322).

***Prácticas y Procedimientos***, son mensajes dentro de la comunicación que definen la política, objetivos, reglamentos y la forma de llevarlo a la práctica, hacer uso del servicio con la valoración y respaldo de la gerencia (p. 322).

***Realimentación sobre el desempeño***, son los mensajes que se emiten y se comunican de acuerdo a la evaluación de desempeño de los empleados (p. 323).

***Adoctrinamiento***, esta característica de la comunicación organizacional se refiere a los mensajes de motivación, identificación, responsabilidad, para adoptar la misión y visión de la institución, lo cual se realiza en ceremonias especiales (p. 323).

### **Dimensión Comunicación ascendente**

Chiavenato, (2009), menciona que la comunicación ascendente esta direccionado, del personal de jerarquía menor hacia los gerentes o directivos de la institución. Cierta dimensión estimula a los empleados a informar perspectiva valiosa, necesidades, valores que pueda mejorar los procesos de trabajo para el bien de la organización (p. 322).

***Problemas y excepciones***, dichos mensajes se relaciona con alguna anomalía o dificultades en los procedimientos de trabajo, los cuales pudieran ocasionar desviaciones en el servicio o producción, los cuales se deben solucionar de inmediato (p. 322).

***Sugerencias para mejorar***, son mensajes de ideas que brindan los empleados para una mejora en los procedimientos de trabajo o de tareas en bien del servicio brindado, los cuales se pueden dar públicamente o mediante el uso de buzones de sugerencia (p. 322).

***Informes de desempeño***, está referido a los mensajes periódica que emite la administración de un puesto de trabajo a los directivos sobre el desempeño de persona o grupo de personas referente al cumplimiento de las actividades (p. 322).

### **Dimensión Comunicación horizontal**

Chiavenato, (2009), lo define como intercambio de mensajes de una manera lateral o diagonal entre personas de un mismo cargo o dentro del área de trabajo, donde no



influye alguna relación de autoridad y se basa en intercambios de información en cualquier momento, lo cual pueden ser de tres categorías, solución de problemas, coordinación de trabajo o asesoría (p. 323).

**Solución de problemas intradepartamentales**, es la comunicación que realizan el personal de una misma área de trabajo, intercambiando cumplimiento de tareas o desviaciones de los mismos (p. 323).

**Coordinación interdepartamental**, son los mensajes que se realizan entre personal de diferentes áreas de la misma Institución, del mismo modo tiene un sentido de cumplimientos de tareas o críticas constructivas en bien de la institución (p. 323).

**Asesoría del staff**, esta característica de mensaje está relacionado entre la línea de supervisión o staff de la Empresa, donde las comunicaciones están referentes a las actividades de la producción o el buen servicio y el cumplimiento de los objetivos institucional (p. 323).

## Figura 2

### Formas de la Comunicación Organizacional



Fuente: Daft, (2011, p.35)

## Variable Rendimiento Laboral

Werther & Davis, (2008), en el libro Administración de los recursos humanos, relaciona el rendimiento laboral con la productividad, como parte de una

producción existente y los medios empleados. De tal manera que se involucra la mano de obra, materiales y energía. Así mismo también define como una relación entre los resultados de una actividad y el tiempo utilizado, de tal manera si el tiempo es menor para producir será mejor el rendimiento resultante. En el ámbito empresarial, el rendimiento laboral relaciona los objetivos o tareas planteadas, con el tiempo programado, de tal manera para su cumplimiento se da importancia al recurso humano y es la clave principal para llevar a cabo y lograr las metas (p. 110).

Gabini & Salessi, (2016), en el artículo, validación del rendimiento laboral, determina que en una organización como parte de la competitividad y la productividad el rendimiento laboral está ligado al desempeño individual de un colaborador, de tal manera que la inteligencia emocional es el factor importante como antecedente para un buen rendimiento. De tal modo que resalta en el personal la auto eficiencia, necesidad de logro y lo relaciona con el entorno laboral, apoyo de la empresa, capacitaciones, recompensas, los cuales influyen en un rendimiento y además de un rendimiento laboral. Por lo tanto, el rendimiento laboral es la relación de proporcionalidad con el sentimiento de satisfacción (p. 32).

### Figura 3

*Curva de la Satisfacción e Insatisfacción Laboral*



**Fuente:** Gómez et al., (2008, p. 28)

### **Dimensión Condiciones laborales**

Werther & Davis, (2008), define como el entorno físico donde el trabajador realiza sus labores, lo cual da referencia a un entorno con una buena infraestructura, que garantice la seguridad, el bienestar y salud de los empleados. En términos generales cuida la dignidad de la persona, genera una cultura de respeto y solidaridad, otorga ingresos justos y busca el desarrollo personal (p. 65).

Seguidamente clasifica a estas condiciones cómo característica que influye a cada personal en sus labores, que son:

**Condiciones físicas**, está referido a las condiciones de trabajo donde se realizar las actividades con buena iluminación, comodidad, manejo de equipos seguros, uniformes (p. 68).

**Condiciones medio ambientales**, son las relacionados al trabajo en el medio ambientales donde pudiera existir contaminación o contacto con materiales nocivas (p. 68).

**Condiciones organizativas**, están referidas al acto donde se determina una jornada laboral, horas de descanso, contrataciones, pago de sueldos, bonificaciones, entre otros (p. 68).

Se da importancia a esta dimensión por lo que influye en la economía de la empresa si se trabaja en lugares de pésimas condiciones, pagarían en tratamientos médicos, seguros entre otros. Por otro lado, es un tema legal ya que existen derechos civiles que protegen al trabajador en riesgos laborales.

### **Dimensión eficiencias del personal**

Werther & Davis, (2008), define a la capacidad que posee un grupo de personas o empleados en cumplir las actividades de trabajo designadas en un menor tiempo y con el menor uso de recursos posibles. Son varias empresas de diversos rubros que pretenden obtener en su grupo de trabajo esta capacidad de lograr buenos resultados con

una administración inteligente de los recursos. De tal manera que la eficiencia laboral está relacionada con la productividad ya que influye directamente a la rentabilidad de una empresa, mejora la calidad de su personal y brinda un buen servicio a sus clientes (p. 104). El mismo autor menciona técnicas para mejorar o fortalecer la eficiencia laboral, determinando que los desarrollos suelen ser complejas, pero con la práctica se logra el fortalecimiento de la eficiencia del equipo de trabajo:

***Delegación de funciones***, es un referente que facilita el proceso en una actividad, ya que la división del trabajo con personas calificadas hace que se cumplan los objetivos. Para lograr se requiere que cualquier empleado se encuentre capacitado para delegar las funciones con criterio y dedicación (p. 105).

***Automatización de procesos***, esta técnica de mejoramiento está referida al uso de herramientas tecnológicas en el desarrollo de software, aplicaciones que en algún caso lo realiza una persona y es repetitiva, pero que pueda realizarse de manera automática (p. 105).

***Comunicación dentro de la empresa***, es un elemento que debe funcionar de una manera rápida, clara y precisa, para lo cual se debe implementar un sistema de comunicación con reuniones al inicio y finalización de una tarea, mencionando trabajos pendientes y culminados (p. 108).

***Establecer objetivos claros***, esta herramienta permite que el grupo de trabajo de un área o institución tenga idea de las metas que tiene que cumplir en un cierto tiempo, por lo cual buscare involucrarse y ser más eficiente en su participación (p. 118).

### **Dimensión Capacitación**

Werther & Davis, (2008), define a la capacitación como un conjunto de actividades sistemáticas, didácticas y programadas que se brinda a un grupo de personas

de todo nivel de puestos, para incrementar conocimientos, habilidades de tal manera que contribuye a cambios de actitudes de desempeño en un puesto de trabajo.

De lo mencionado en términos generales, la capacitación beneficia al personal, organización y relaciones humanas (p. 253, 254).

***Al personal o individuo:***

- Ayuda a la toma de decisiones para solucionar problemas y en el manejo de conflictos.
- Le da confianza en el desarrollo de las tareas, eliminando temores y tensiones.
- Tiene capacidad para formarse como líder, logrando metas personales.

***A la organización:***

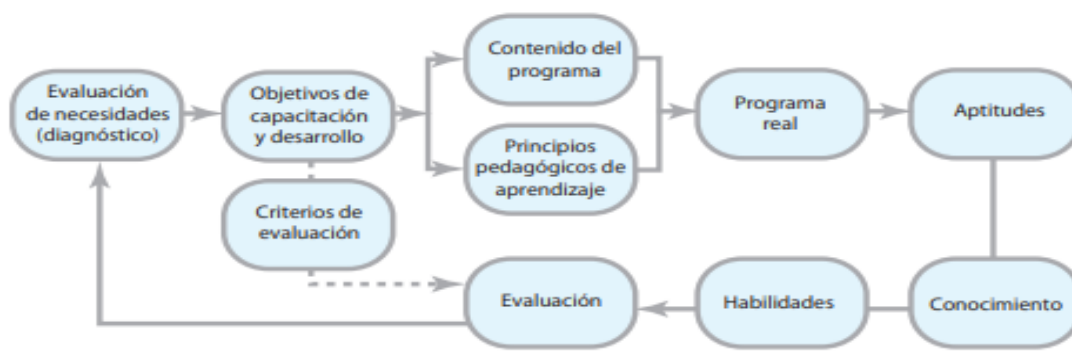
- Incrementa la competitividad, imagen y rentabilidad de la organización.
- Se identifica el puesto de trabajo en todos los niveles.
- Mejora en la relación de jefes y empleados.
- Se cumple los objetivos institucionales con la participación de todo el personal.

***A las relaciones Humanas:***

- Mejora la comunicación en toda la organización.
- Se crea procedimientos de trabajo para orientar al personal nuevo.
- Se crea un buen ambiente de trabajo con una política de trabajo viable.

**Figura 4**

*Pasos en la Preparación de un Programa de Capacitación*



**Fuente:** Werther & Davis, (2008, p. 255)

### 2.3. Marco Conceptual.

**Comunicación organizacional**, transmisión de información entre personas, grupos y organizaciones, donde existe un emisor y un receptor para la facilitar la gestión administrativa. (Robbins & Judge, 2013)

**Comunicación descendente**, mensajes que están dirigido de la gerencia a jefes de área, también se le denomina comunicación vertical. Es decir, la comunicación fluye desde el nivel de un grupo hasta un nivel inferior. (Robbins & Judge, 2009)

**Comunicación ascendente**, es la comunicación que está dirigido del personal de jerarquía menor hacia la gerencia. Asimismo, logra que los gerentes conozcan a los empleados integralmente es decir como persona hacia su puesto de trabajo, sus colegas y la organización en general. (Robbins & Judge, 2009)

**Comunicación horizontal**, es el intercambio de mensajes entre jefes o supervisores de áreas, también se denomina comunicación lineal. El aporte de esta comunicación es importante porque se puede tomar decisiones claras y precisas. (Chiavenato, 2010)

**Rendimiento laboral**, relaciona los objetivos o tareas planteadas, con el tiempo programado, de tal manera para su cumplimiento se da importancia al recurso humano y es la clave principal para llevar a cabo y lograr las metas. (Gabini, 2018)

**Condiciones laborales**, lugar de trabajo que garantice seguridad, bienestar y salud durante el desarrollo de sus actividades para el bienestar de los colaboradores para el desempeño laboral esperado por las organizaciones. (Gabini, 2018)

**Condiciones organizativas**, actividad administrativa donde se determina desde el proceso de selección del personal, contratación, sueldo, bonificación y otras condiciones que tiene derecho el colaborador. (Gabini, 2018)

**Capacitación**, actividades o temas de aprendizaje que se brinda a todo el personal para incrementar conocimiento y habilidades. Desarrollo de las capacidades de los colaboradores con capacitaciones programadas o no programadas. (Gabini, 2018)

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis General**

Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023.

#### **3.2 Hipótesis Específicas**

- Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y las condiciones laborales del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023.
- Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la eficiencia del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023.
- Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y las capacitaciones del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023.

### 3.3 Variables (definición conceptual y operacional)

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
<b>Variable Comunicación Organizacional</b>	<p>Es la transmisión de información entre personas o entre organizaciones, en la cual existe un emisor que da a conocer sus conceptos a un receptor. Por lo tanto, este proceso hace que existe intercambio de información para influir en decisiones, ideas, comportamientos entre otros, Chiavenato, (2009).</p>	<p>La Comunicación organizacional como actividad principal de poder intercambiar ideas, mensajes entre grupos de personas de todo nivel, se desarrollará en esta investigación con la información respecto a las dimensiones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación descendiente.</li> <li>• Comunicación ascendente.</li> <li>• Comunicación horizontal.</li> </ul>



Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
<p><b>Variable Rendimiento Laboral</b></p>	<p>Relaciona el rendimiento laboral con la productividad, como parte de una producción existente y los medios empleados. De tal manera que se involucra la mano de obra, materiales y energía. Entonces es la relación entre los resultados de una actividad y el tiempo utilizado, de tal manera si el tiempo es menor para producir será mejor el rendimiento resultante. En el ámbito empresarial, el rendimiento laboral relaciona los objetivos o tareas planteadas, con el tiempo programado, de tal manera para su cumplimiento se da importancia al recurso humano y es la clave principal para llevar a cabo y lograr las metas, Werther &amp; Davis, (2008).</p>	<p>En una organización, el rendimiento laboral forma parte de la competitividad y el prestigio, ya que, según la inteligencia emocional, la eficiencia y el entorno laboral, el personal logra una buena productividad. Por lo cual para llegar a los resultados del estudio se recolectará información respecto a las dimensiones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones laborales</li> <li>• Eficiencia del personal</li> <li>• Capacitaciones</li> </ul>

## **CAPITULO IV: METODOLOGIA**

### **4.1 Método de Investigación**

#### **Método general**

La investigación se desarrolló en base a los conceptos del método científico, ya que se realizará análisis y mediciones para llegar a un resultado viable.

Tal como refiere Bernal, (2010)

“El método científico es el conjunto de postulados, reglas y normas para un estudio lo cual con instrumentos y técnicas deriva a una solución de los problemas de la investigación” (p. 58).

#### **Método específico**

Referente a los métodos específicos la investigación aplicó el método hipotético - deductivo, ya que busco demostrar las hipótesis planteadas, deduciendo las conclusiones y confrontando con otras investigaciones.

### **4.2 Tipo de Investigación**

La presente investigación se realizó en el tipo básica, ya que los resultados obtenidos quedaron de conocimiento para la organización, pretendiendo contribuir en los cambios que puedan realizar los directivos de la Clínica Ortega para mejorar su sistema de trabajo.

Al respecto Ñaupás et al., (2014)

“Lo describe como una investigación pura, por que servirá de cimiento a las investigaciones aplicadas o tecnológicas y es esencial para el desarrollo de la ciencia” (p.91).

### 4.3 Nivel de Investigación

La investigación se desarrolló en el nivel correlacional, ya que determinó el grado de relación que hay entre las variables que son, la comunicación organizacional y el rendimiento laboral de la Clínica Ortega en estudio.

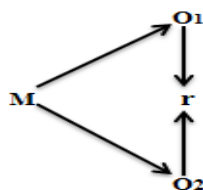
Según Bernal, (2010)

“La investigación tiene como objetivo, examinar la relación entre variables o los resultados de las variables, sin dar explicación de las causas o consecuencias, para lo cual se aplica la herramienta de la estadística” (p. 122).

### 4.4 Diseño de la Investigación.

La investigación en desarrollo es de diseño no experimental, transversal y correlacional, ya que no se buscó manipular las variables mencionados, de tal manera que el dato recolectado ha servido para determinar la relación entre variables. Realizando el estudio en un periodo determinado como es el 2023.

Esquema:



Donde:

- M = muestra
- O1 = comunicación organizacional
- O2 = rendimiento laboral
- R = relación

## 4.5 Población y Muestra

### Población

Para la investigación se realizó la recolección de datos de una población de 150 colaboradores de la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín. De Ñaupas et al., (2018) y referencia a Valdivia (2009), indica que la población es el conjunto de sujetos, objetos o hechos, los cuales cuentan con características similares y son medibles (p. 334).

### Muestra.

En esta investigación se tomó en cuenta como muestra, según lo calculado de la siguiente fórmula para población finita:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

De tal manera que la muestra a considerar será de 109 colaboradores de la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín.

## 4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

### Técnica.

En cuanto a la recolección de datos con los cuales se determinó los resultados, se utilizaron la técnica de la encuesta

### Instrumento.

Como instrumento de recolección fue el cuestionario las cuales se considera como conjunto de preguntas relacionados al estudio de las variables que se brindara al grupo de personas de la Clínica Ortega que se encuentran dentro de la muestra.

#### **4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Los datos obtenidos de respuestas del cuestionario, fueron procesados en tabulaciones usando el Excel y luego en el programa SSPSS v.23, donde se realizaron cálculo de inferencias estadísticas y gráficos respectivos para comprobar las hipótesis planteados mediante la correlación de Rho, Spearman y el coeficiente de significancia bilateral.

#### **4.8 Aspectos éticos de la Investigación.**

La investigación que se realiza en la Clínica Ortega S.R.L. cumple con la ética profesional y personal respecto a la recopilación de información, sin llegar a la falsificación y divulgación, más por el contrario, se respetará la propiedad intelectual y protección de la identidad de personal de la Clínica en estudio. Así mismo dicha investigación se realizó en el estricto cumplimiento de las normativas del Reglamento de grados y títulos de la Universidad Peruana los Andes y de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de resultados.

##### Referente a la Variable Comunicación Organizacional

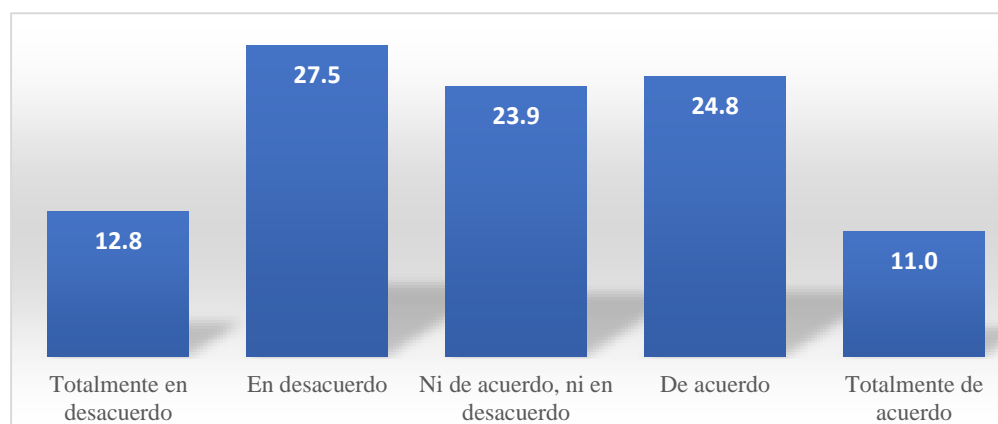
**Tabla 1**

*Variable Comunicación Organizacional*

Niveles	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	14	12.8
En desacuerdo	30	27.5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	23.9
De acuerdo	27	24.8
Totalmente de acuerdo	12	11.0
Total	109	100.0

**Figura 5**

*Comunicación Organizacional*



En la tabla 1 y la figura 1 respectivamente indica que el 11.0% que representa 12 colaboradores están totalmente de acuerdo con la comunicación organizacional que existe entre el personal de la Clínica Ortega, seguido del 24.8% conformado por 26 colaboradores están totalmente de acuerdo, así mismo el 23.9% que refleja a 27 trabajadores indican ni de acuerdo, ni en desacuerdo, sin embargo, una población del

27.5% representado por 30 empleados están en desacuerdo, seguido del 12.8% es decir 14 personas están en total en desacuerdo.

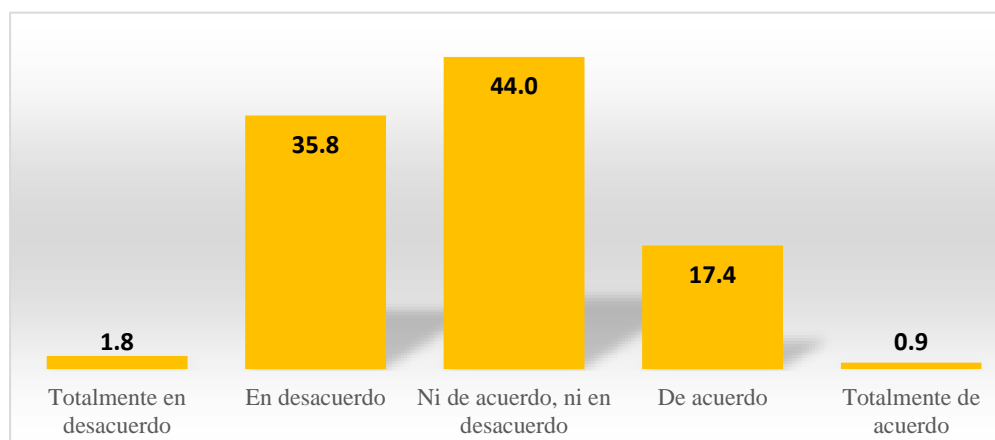
**Tabla 2**

*Dimensión Comunicación descendente*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	2	1.8
En desacuerdo	39	35.8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	48	44.0
De acuerdo	19	17.4
Totalmente de acuerdo	1	0.9
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100.0</b>

**Figura 6**

*Comunicación descendente*



En la tabla 2 y la figura 2 se muestra el resultado de la encuesta sobre la dimensión comunicación descendente, donde indican que el 0.9% representado por 1 encuestado de la clínica están totalmente de acuerdo, seguido de 17.4% es decir 19 empleados que están de acuerdo, también se observa que una mayoría que es el 44% representado por 48 personas mencionan ni de acuerdo, ni en desacuerdo, contrariamente se aprecia que el

35.8% que son 39 colaboradores están en desacuerdo y el 1.8% que son 2 personas están en totalmente en desacuerdo.

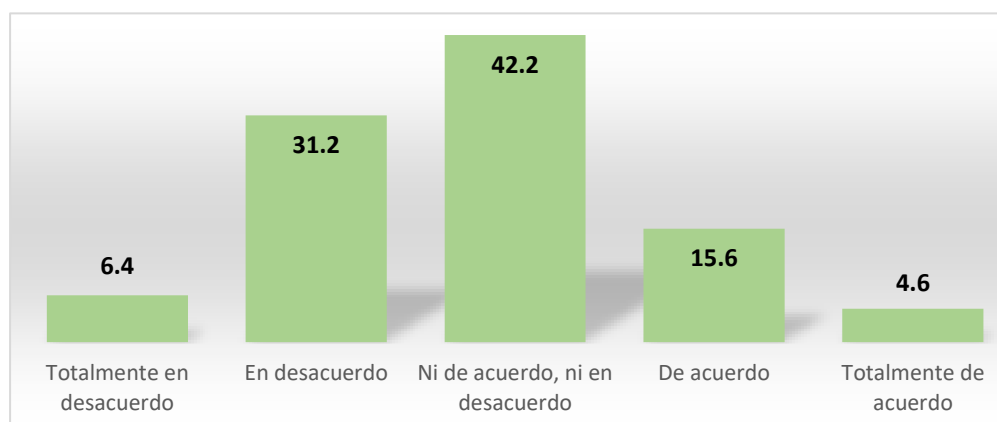
**Tabla 3:**

*Dimensión Comunicación ascendente*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	7	6.4
En desacuerdo	34	31.2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	46	42.2
De acuerdo	17	15.6
Totalmente de acuerdo	5	4.6
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100.0</b>

**Figura 7**

*Comunicación ascendente*

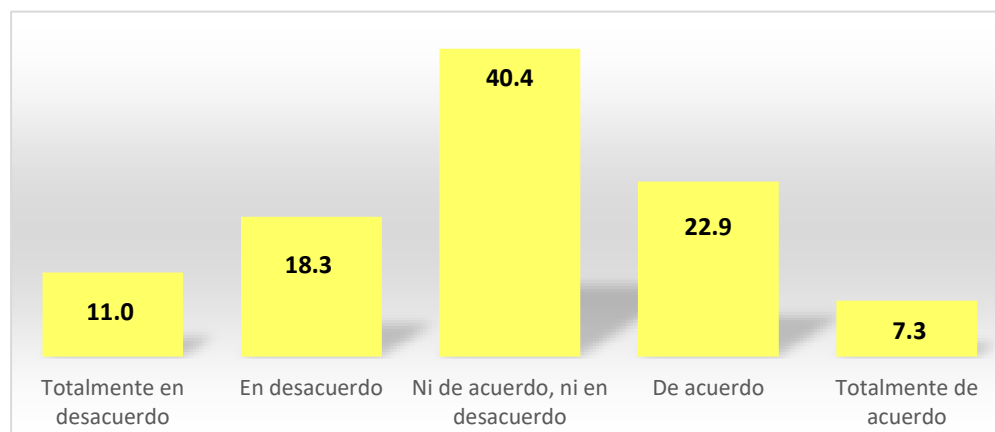


En la tabla 3 y la figura 3 respectivamente se observa que un 4.6% conformado por 5 encuestados de la Clínica Ortega están totalmente de acuerdo con la comunicación ascendente, así mismo el 15.6% que representa a 17 trabajadores están de acuerdo, pero el 42.2% que vienen hacer 46 personas indican ni de acuerdo, ni en desacuerdo, sin embargo, se aprecia que el 31.2% que son 34 personas están en desacuerdo y el 6.4% que son 7 colaboradores mencionan un totalmente en desacuerdo.



**Tabla 4***Dimensión Comunicación horizontal*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	12	11.0
En desacuerdo	20	18.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	44	40.4
De acuerdo	25	22.9
Totalmente de acuerdo	8	7.3
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100.0</b>

**Figura 8***Comunicación horizontal*

Con respecto a la evaluación de la dimensión comunicación horizontal, se observa en la tabla 4 y la figura 4 respectivamente, que el 7.3% conformado por 8 empleados están totalmente de acuerdo, seguido del 22.9% que representa a 25 encuestados están de acuerdo, en tanto que la mayoría que es el 40.4% que son 44 empleados ni están de acuerdo, ni en desacuerdo, no obstante, el 18.3% que son 20 trabajadores están en desacuerdo y el 11.0% representado por 12 colaboradores están totalmente en desacuerdo.

## Referente a la Variable Rendimiento laboral

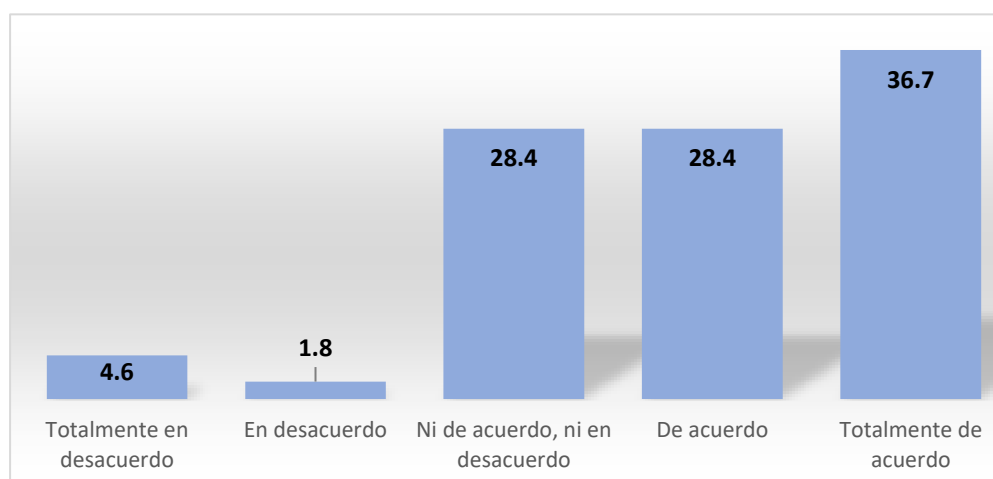
**Tabla 5**

*Variable Rendimiento laboral*

Niveles	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	5	4.6
En desacuerdo	2	1.8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	31	28.4
De acuerdo	31	28.4
Totalmente de acuerdo	40	36.7
Total	109	100.0

**Figura 9**

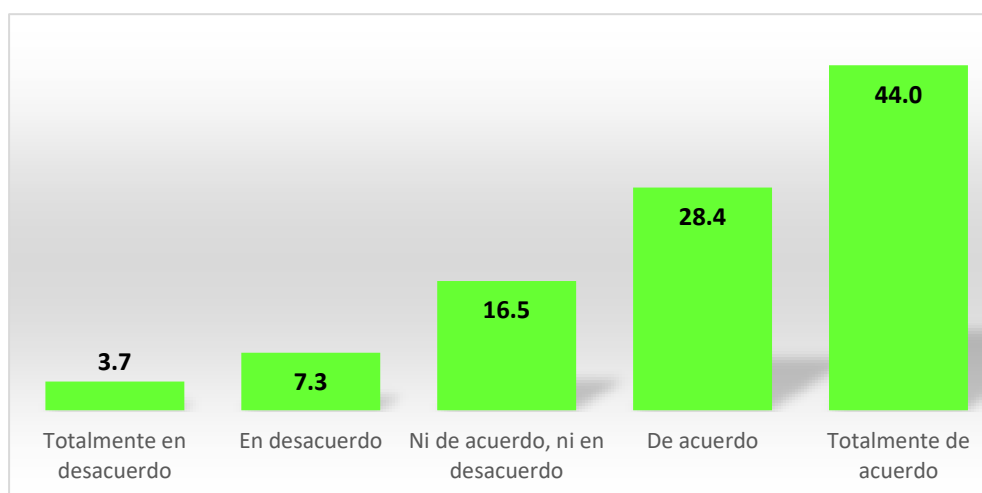
*Rendimiento laboral*



La evaluación de la variable rendimiento laboral se puede apreciar en la tabla 5 y la figura 5, donde se observa que el 36.7%, es decir 40 colaboradores están totalmente de acuerdo, seguido de un 28.4% que son 31 trabajadores están de acuerdo, cabe mencionar que el 28.4% que representa a 31 colaboradores mencionan ni de acuerdo, ni en desacuerdo, contrariamente a los anteriores el 1.8% que son 2 personas están en desacuerdo y un 4.6% representado por 5 personas se mencionan totalmente en desacuerdo.

**Tabla 6***Dimensión Condiciones laborales*

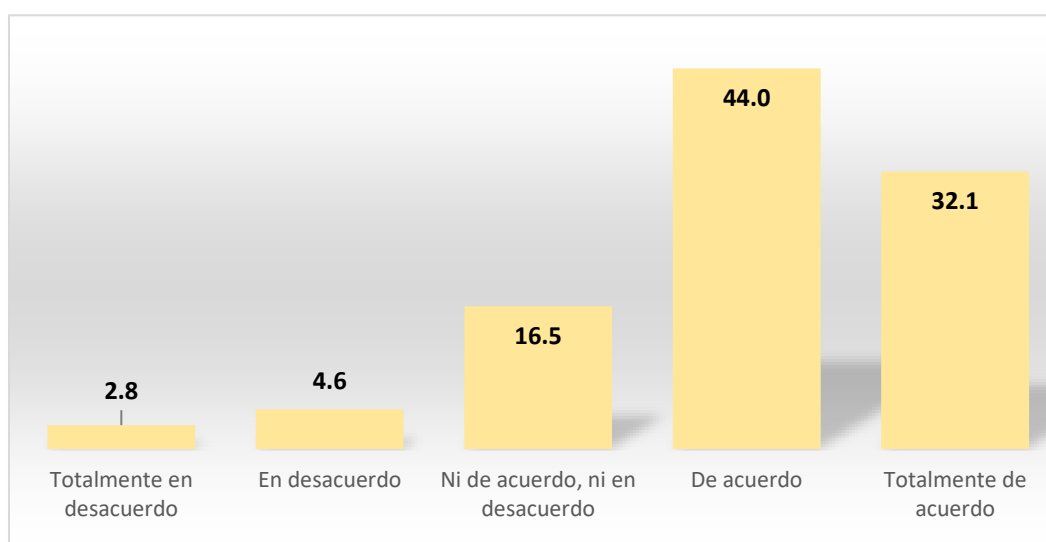
<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	4	3.7
En desacuerdo	8	7.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	16.5
De acuerdo	31	28.4
Totalmente de acuerdo	48	44.0
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100.0</b>

**Figura 10***Condiciones laborales*

La tabla 6, graficado en la figura 6 representa la evaluación de la dimensión condiciones laborales, en la cual se observa, que la mayoría es decir el 44.0% que son 48 personas mencionan totalmente de acuerdo, así mismo el 28.4% que son 31 colaboradores están de acuerdo, es más el 16.5% que representa a 18 trabajadores nombran ni de acuerdo, ni en desacuerdo, por el contrario el 7.3% que representa a 8 trabajadores mencionan en desacuerdo, seguido de un mínimo de 3,7% que son 4 encuestados que están totalmente en desacuerdo.

**Tabla 7***Dimensión eficiencia del personal*

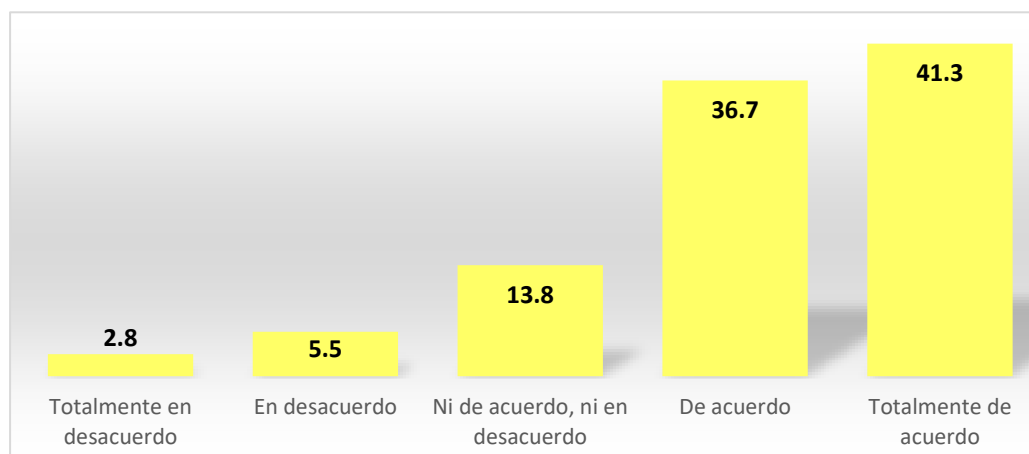
<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	3	2.8
En desacuerdo	5	4.6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	16.5
De acuerdo	48	44.0
Totalmente de acuerdo	35	32.1
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100.0</b>

**Figura 11***Eficiencia del personal*

Con respecto a la evaluación de la dimensión eficiencia del personal de la Clínica Ortega, se observa en la tabla 7 y la figura 7, que el 32.1% que representa a 35 empleados están totalmente de acuerdo, continuando así con el 44.0% que son 48 encuestados están de acuerdo, cabe mencionar que el 16.5% representado por 18 trabajadores están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, contrariamente un 4.6% que son 5 encuestados están en desacuerdo y el 2.8% que viene hacer 3 colaboradores están totalmente en desacuerdo.

**Tabla 8***Dimensión Capacitaciones*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	3	2.8
En desacuerdo	6	5.5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	13.8
De acuerdo	40	36.7
Totalmente de acuerdo	45	41.3
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100.0</b>

**Figura 12***Capacitaciones*

La tabla 8 y la figura 8, respectivamente representa la evaluación de las capacitaciones que brinda y son necesarias para el personal, donde el resultado indica que la mayoría del personal representado en un 41.3% que son 45 empleados de la Clínica Ortega en estudio están totalmente de acuerdo, seguido del 36.7% que representa a 40 empleados están de acuerdo, considerando también se observa que el 13.8% que son 15 colaboradores asignan ni de acuerdo, ni en desacuerdo, contrariamente se observa que el 5.5% que representa a 6 encuestados están en desacuerdo y el 2.8% que son 3 personas están totalmente en desacuerdo.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

### *Hipótesis General*

#### **Paso1: Formulación de la hipótesis de la investigación**

**Ho:** No existe una relación significativa de la comunicación organizacional y el rendimiento laboral del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín, en el año 2023.

**Hi:** Existe una relación significativa de la comunicación organizacional y el rendimiento laboral del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín, en el año 2023.

#### **Paso 2: Estadístico de prueba**

Se aplicó en el estudio la prueba de Rho de Spearman para datos no paramétricos, siendo un estadístico donde se determina el grado de relación entre dos variables. Con un nivel de significancia de  $\alpha=0,05$ .

#### **Paso 3: Calculo del estadístico de prueba.**

Para dicha determinación de correlación de las variables se utilizó el SPSS v. 25 tal como se observa en la tabla siguiente:

**Tabla 9**

*Correlación de las variables comunicación organizacional y rendimiento laboral*

		Comunicación Organizacional	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,658**
		N	109
	Rendimiento Laboral	Coefficiente de correlación	,658**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	109

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

**Paso 4: Interpretación.**

Considerando un nivel de significancia ( $0.00 < 0.05$ ) y de acuerdo a los resultados de la tabla 9, existe relación significativa positiva de 0.628 determinando así una relación positiva moderada entre comunicación organizacional y el rendimiento laboral del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín, en el año 2023.

**Hipótesis Especifica 1****Paso 1: Formulación de hipótesis**

**Ho:** No existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y las condiciones laborales del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín, en el año 2023.

**Hi:** Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y las condiciones laborales del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín, en el año 2023.

**Paso 2: Estadístico de prueba**

Se aplicó en el estudio la prueba de Rho de Spearman para datos no paramétricos, siendo un estadístico donde se determina el grado de relación entre dos variables. Con un nivel de significancia de  $\alpha=0,05$ .

**Paso 3: Calculo del estadístico de prueba.**

Para dicha determinación de correlación de las variables se utilizó el SPSS v. 25 tal como se observa en la tabla siguiente:

**Tabla 10***Comunicación organizacional y condiciones laborales*

		Comunicación Organizacional	Condiciones laborales
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,749**
		N	109
	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	,749**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	109

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

#### **Paso 4: Interpretación.**

Considerando un nivel de significancia de  $(0.00 < 0.05)$  y de acuerdo a los resultados de la tabla 10, existe relación significativa positiva de 0.749 determinando así una relación positiva moderada entre la comunicación organizacional y las condiciones laborales del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín, en el año 2023.

#### **Hipótesis Especifica 2**

##### **Paso 1: Formulación de hipótesis**

**Ho:** No existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la eficiencia del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín, en el año 2023.

**Hi:** Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la eficiencia del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín, en el año 2023.

##### **Paso 2: Estadístico de prueba.**

Se aplicó en el estudio la prueba de Rho de Spearman para datos no paramétricos, siendo un estadístico que determina el grado de relación entre dos variables. Con un nivel de significancia de  $\alpha=0,05$ .



### Paso 3: Calculo del estadístico de prueba.

Para la determinación de correlación de las variables se utilizó el SPSS v. 25 como se explica en la tabla siguiente:

**Tabla 11**

*Comunicación organizacional y eficiencia del personal*

			Comunicación Organizacional	Eficiencia del personal
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,767**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	109	109
	Eficiencia del personal	Coefficiente de correlación	,767**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	109	109

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

### Paso 4: Interpretación.

Considerando un nivel de significancia de  $(0.00 < 0.05)$  y de acuerdo a los resultados de la tabla 11, existe relación significativa positiva de 0.767 determinando así una relación positiva moderada entre la comunicación organizacional y la eficiencia del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín, en el año 2023.

### Hipótesis Especifica 3

#### Paso 1: Formulación de hipótesis

**Ho:** No existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y las capacitaciones del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín, en el año 2023.

**Hi:** Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y las capacitaciones del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín, en el año 2023.

### **Paso 2: Estadístico de prueba.**

Se aplicó en el estudio la prueba de Rho de Spearman para datos no paramétricos, siendo un estadístico que determina el grado de relación entre dos variables. Con un nivel de significancia de  $\alpha=0,05$ .

### **3: Calculo del estadístico de prueba.**

Para la determinación de correlación de las variables se utilizó el SPSS v. 25 como se explica en la tabla siguiente:

**Tabla 12**

*Comunicación organizacional y capacitaciones*

		Comunicación Organizacional	Capacitaciones
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,693**
		N	109
	Capacitaciones	Coefficiente de correlación	,693**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	109

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

### **Paso 4: Interpretación.**

Considerando un nivel de significancia de  $(0.00 < 0.05)$  y de acuerdo a los resultados de la tabla 12, existe relación significativa positiva de 0.693 determinando así una relación positiva moderada entre la comunicación organizacional y las capacitaciones del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín, en el año 2023.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación de Comunicación organizacional y rendimiento laboral en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023, se planteó como objetivo principal en determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral de la Clínica Ortega S.R.L. para lo cual se aplicó la encuesta con la participación de los trabajadores de todas las áreas de la Clínica, determinándose así los siguientes resultados con respecto a la comunicación organizacional que el 11.0% que representa 12 colaboradores están totalmente de acuerdo con la comunicación organizacional que existe entre el personal de la Clínica Ortega, seguido del 24.8% conformado por 26 colaboradores están totalmente de acuerdo, así mismo el 23.9% que refleja a 27 trabajadores indican ni de acuerdo, ni en desacuerdo, sin embargo, una población del 27.5% representado por 30 empleados están en desacuerdo, seguido del 12.8% es decir 14 personas están en total en desacuerdo. En cuanto al rendimiento laboral la encuesta brinda como resultado que el 36.7%, es decir 40 colaboradores están totalmente de acuerdo, seguido de un 28.4% que son 31 trabajadores están de acuerdo, cabe mencionar que el 28.4% que representa a 31 colaboradores mencionan ni de acuerdo, ni en desacuerdo, contrariamente a los anteriores el 1.8% que son 2 personas están en desacuerdo y un 4.6% representado por 5 personas se mencionan totalmente en desacuerdo.

Dando sentido de investigación, al contrastar la hipótesis relacionados a los resultados estadísticos y considerando un nivel de significancia menor a 0.05, se aprecia que existe una relación significativa positiva de 0.658 lo cual nos indica una relación positiva moderada entre la variable independiente comunicación organizacional y la variable dependiente rendimiento laboral. Lo cual implica que el rendimiento laboral probablemente aumentará en paralelo según la eficacia de la comunicación organizativa. Esto demuestra también que, en un sistema organizativo, estos resultados pueden indicar que la mejora de la

comunicación entre el personal en general dentro de la Clínica Ortega puede beneficiar al rendimiento laboral; no obstante, para comprender en su totalidad los elementos que influyen en el rendimiento laboral es necesario tener en cuenta otros factores.

Coincidentemente Pacheco, (2021), en su tesis titulado “*Comunicación Organizacional y equipo de trabajo en el centro de salud San Camilo del Distrito de Pozuzo, Pasco 2021*” realiza la investigación donde plantea como objetivo general, determinar si existe relación entre la comunicación organizacional y el equipo de trabajo de solución de problemas en el centro de salud San Camilo de Pozuzo, Pasco 2021, por lo cual de acuerdo al procesamiento de los datos estadísticos determinaron un valor de rho de Spearman de 0.597 lo cual significa una relación positiva moderada. Del mismo modo también damos referencia a la tesis de Guerrero, (2016) “*Análisis de la comunicación organizacional y su incidencia en la imagen corporativa del Hospital Dr. Eduardo Montenegro Guerrero de Chillanes, Ecuador*” donde plantea como objetivo principal de analizar el efecto de la comunicación organizacional en la imagen corporativa del Hospital de atención básica en salud Dr. Eduardo Montenegro Guerrero de Chillanes, llegando así a un resultado general que, si existe la mejora en la comunicación a todo nivel dentro del hospital en estudio, mejorara el concepto de imagen e identidad en sus empleados y trabajadores influyendo así en la atención a los pacientes y usuarios en general.

En concepto a las bases teóricas, Gómez et al., (2008) en el libro *Gestión de Recursos Humanos*, menciona que la comunicación organizativa es mucho más que un intercambio de información, también tiene en cuenta en establecer variables de dinámicas de colaboración, coordinación y progreso compartido hacia los objetivos de una entidad. En otras palabras, desempeña un papel importante en la gestión de la organización y la integración de sus diversos componentes, lo cual beneficia rendimiento y la calidad laboral del personal en general (p. 155).

Continuando con los objetivos específicos de la investigación que fueron de buscar la relación entre la comunicación organizacional con las dimensiones del rendimiento laboral del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023, y según las encuestas demuestran que en la dimensión condiciones laborales, la mayoría es decir el 44.0% que son 48 personas mencionan totalmente de acuerdo, así mismo el 28.4% que son 31 colaboradores están de acuerdo, es más el 16.5% que representa a 18 trabajadores nombran ni de acuerdo, ni en desacuerdo, por el contrario el 7.3% que representa a 8 trabajadores mencionan en desacuerdo, seguido de un mínimo de 3,7% que son 4 encuestados que están totalmente en desacuerdo. Con respecto a la segunda dimensión eficiencia del personal, el 32.1% que representa a 35 empleados están totalmente de acuerdo, continuando así con el 44.0% que son 48 encuestados están de acuerdo, cabe mencionar que el 16.5% representado por 18 trabajadores están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, contrariamente un 4.6% que son 5 encuestados están en desacuerdo y el 2.8% que viene hacer 3 colaboradores están totalmente en desacuerdo. Así mismo referente a la tercera dimensión capacitaciones, la mayoría del personal representado en un 41.3% que son 45 empleados de la Clínica Ortega en estudio están totalmente de acuerdo, seguido del 36.7% que representa a 40 empleados están de acuerdo, considerando también se observa que el 13.8% que son 15 colaboradores asignan ni de acuerdo, ni en desacuerdo, contrariamente se observa que el 5.5% que representa a 6 encuestados están en desacuerdo y el 2.8% que son 3 personas están totalmente en desacuerdo. En cuanto a la evaluación de las correlaciones de la comunicación organizacional con la primera dimensión condiciones laborales, considerando el nivel de significancia de 0.05 se encontró los siguientes resultados; relación positiva moderada de 0.749, luego, la comunicación organizacional con la eficiencia del personal, relación positiva moderada de 0.767, ahora entre la comunicación organizacional con la tercera dimensión capacitaciones demuestra una relación positiva moderada de 0.693.

En cuanto a una investigación nacional, comparamos con la tesis de López, (2018) *“Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017”* donde el planteamiento en el primer objetivo específico de determinar la relación que existe entre la eficiencia del personal y el rendimiento laboral entre los profesionales de Hospital mencionado, da como resultado el valor del coeficiente de Rho Spearman de 0.575, con un p-valor de 0.006, lo cual es menor al valor alfa de 0.05, por lo que demuestran una relación significativa positiva moderada entre la eficiencia laboral del personal y el rendimiento laboral. De igual manera refiriéndonos a una tesis de Ecuador, Padilla, (2017) cuyo título es *“Estrategia de intervención para mejorar el rendimiento laboral del personal de Enfermería del servicio de maternidad y centro obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga.”* , plantean como objetivo específico de fundamentar teóricamente los factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud. De acuerdo a la encuesta que realizaron da como resultado que el 75% del personal de salud tienen sobrecarga horaria lo cual realizan un trabajo deficiente, las condiciones de trabajo no les permite brindar el servicio esperado en el siguiente turno por la extensión de la jornada laboral. Por otro lado, otro factor que afecta al rendimiento laboral es la escases de materiales para brindar los servicios de atención y cuidado de los pacientes.

En lo que respecta a una base teórica, el libro *“Administración de los recursos humanos”* de Werther & Davis, (2008), menciona que la comunicación efectiva dentro de una organización influye en las condiciones laborales y la eficiencia del personal, ya que el entorno de trabajo con el buen clima laboral se mantiene una seguridad en el trabajo y por lo tanto está vinculado a la eficiencia de servicios. Por otro lado, brindando una capacitación de calidad al personal fortalece las habilidades y conocimientos de los mismos que se manifiesta en el buen rendimiento laboral (p. 65, 115, 251).

## CONCLUSIONES

1. En esta investigación y en base a los resultados se puede decir que existe una relación confiable positiva entre la comunicación organizacional y rendimiento laboral de los colaboradores en la Clínica Ortega S.R.L., Huancayo, Junín, 2023. lo cual se evidencia en la correlación significativa de 0.658 con el nivel de significancia de 0.05. Por lo tanto, respecto al objetivo general se concluye en este estudio que una comunicación organizacional dirigida con asertividad ante el personal de la Clínica, genera un ambiente de confianza, identidad y compromiso, esto se refleja en el buen desempeño o rendimiento laboral de los colaboradores y en los resultados de los objetivos planteados.
2. Respecto al primer objetivo específico y de acuerdo a los resultados estadísticos mencionaremos, si existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y las condiciones laborales del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023, ya que se evidencia un resultado de 0.628 con un nivel de significancia menor a 0.05. Por lo tanto, una buena comunicación organizativa es esencial para mantener condiciones de trabajo satisfactorios y saludables.
3. En el mismo sentido, sobre el segundo objetivo específico de buscar una relación significativa entre la comunicación organizacional y la eficiencia del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023, se llegó a demostrar que existe una relación significativa positiva de 0.767, en un nivel de significancia menor a 0.05. Entonces podemos concluir que la eficacia de los empleados de la Clínica Ortega depende en gran medida de la comunicación organizacional ya que la comunicación eficaz puede aumentar la producción y mejorar el rendimiento de los trabajadores en general.
4. En cuanto al tercer objetivo específico y considerando un nivel de significancia menor a 0.05, se demostró que existe relación significativa positiva de 0.693 determinando así en el estudio una relación positiva moderada entre la comunicación organizacional y las

capacitaciones del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín, en el año 2023. Por lo tanto, se concluye que la comunicación organizacional relacionado a las capacitaciones es esencial tanto para el éxito en los servicios que brinda la Clínica Ortega, como para el progreso de su personal en general.



## RECOMENDACIONES

En cuanto a las recomendaciones dirigida a la Empresa de Salud Clínica Ortega S.R.L mencionaremos lo siguiente:

1. Se recomienda mejorar el proceso de comunicación en todas las direcciones es decir ascendente y descendente, estableciendo objetivos claros de trabajo, utilizar los mejores canales de comunicación, fomentar la retroalimentación constructiva y evitar la distorsión de información en las funciones que tienen cada área con el propósito de brindar un mejor servicio a los pacientes.
2. Implementar herramientas tecnológicas para mejorar las condiciones laborales tal como las plataformas de orientación, fomentando la participación y facilitando la información necesaria que requieren los colaboradores para mejorar el bienestar general de los involucrados de la Clínica.
3. El manejo eficiente de las historias clínicas con un sistema integrado de comunicación, mediante el manejo de formatos estandarizados, de tal manera pueda obtener antecedentes seguros, información transparente y accesibles que contribuya a una atención de servicio médico de buena calidad.
4. Se debe brindar capacitaciones continuas en los servicios de emergencia, desarrollando habilidades de los colaboradores sobre todo en protocolos y procedimientos de trabajo de los profesionales de la salud y colaboradores, cerrando con evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora para una atención rápida y eficiente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, K. (2020). “Gestión del Talento humano y rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa-2018.” In *Universidad Nacional De Ucayali*.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. In *Pearson*.
- Chiavenato, E. (2010). *Administración de recursos humanos* (PEARSON (ed.); 11va. edic).  
<http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*.
- Daft, R. L. (2011). *Teoría y diseño organizacional* (Cengage (ed.)).
- Gabini, S. (2018). *Potenciales Predistores del rendimiento laboral* (E. UAI (ed.); primera ed).
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*.
- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). Gestión de Recursos Humanos. In *Mc Graw Hill*.
- Guerrero, J. (2016). “Análisis de la comunicación organizacional y su incidencia en la imagen corporativa del Hospital Dr. Eduardo Montenegro Guerrero de Chillanes.” In *Universidad Técnica de Babahoyo Ecuador*.
- López, Y. (2018). “Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.” In *Universidad César Vallejo*.
- MINSA. (2006). Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo (D.S. N° 013-2006-SA). *Ministerio de Salud*.
- Morazán, E. (2016). “Diagnóstico y estrategias de comunicación organizacional para el Hospital Metropolitano.” In *Universidad San Carlos de Guatemala*.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*

(Ediciones de la U (ed.); 4ta.).

Ñaupas, H., Valdibivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In Ediciones de la U (Ed.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (5ta., Vol. 53, Issue 9).  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

OMS. (2014). Documentos básicos. *Organización Mundial de La Salud*.

Pacheco, V. (2021). “Comunicación Organizacional y equipo de trabajo en el centro de salud San Camilo del distrito de Pozuzo, Pasco 2021.” In *Universidad César Vallejo*.

Padilla, H. (2017). “Estrategia de intervención para mejorar el rendimiento laboral del personal de enfermería del Servicio de Maternidad y Centro obstétrico del Hospital Provincial General Latacunga.” In *Universidad Regional Autónoma de los Andes Ecuador*.

Reyna, A. (2019). “Comunicación Organizacional y la Producción del personal del Hospital I Río Negro, Durante la pandemia Covid-19, Essalud 2021.” In *Universidad Peruana Los Andes*.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (PEARSON (ed.); 13va. Edic).

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (E. 15va (ed.); PEARSON).

Werther, W., & Davis, K. (2008). Administracion de los recursos humanos. In *Mc Graw Hill*.

**ANEXOS:**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Comunicación Organizacional y Rendimiento Laboral de los colaboradores en la Clínica Ortega S.R.L. Huancayo, Junín 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MÉTODOS
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> 1. ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y las condiciones de trabajo del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023? 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la eficiencia del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023? 3. ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y las capacitaciones del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Establecer la relación entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> 1. Determinar la relación entre la comunicación organizacional y las condiciones laborales del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023. 2. Identificar la relación entre la comunicación organizacional y la eficiencia del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023. 3. Determinar la relación entre la comunicación organizacional y las capacitaciones del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> 1. Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y las condiciones laborales del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023. 2. Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la eficiencia del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023. 3. Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y las capacitaciones del personal en la Clínica Ortega S.R.L. de Huancayo, Junín en el año 2023.</p>	<p><b>V1: Comunicación Organizacional</b> 1. Comunicación descendente 2. Comunicación ascendiente 4. Comunicación horizontal</p> <p><b>V2: Rendimiento Laboral</b> 1. Condiciones laborales 2. Eficiencia del personal 3. Capacitación</p>	<p><b>Métodos:</b> <b>1. Método general:</b> Científico <b>2. Métodos específicos:</b> <b>Hipotético</b> Deductivo <b>Tipo de investigación:</b> Básica, pura o fundamental. <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b> Estará conformado por 150 colaboradores de la Entidad en estudio. <b>Muestra:</b> La muestra se determinó en 109 colaboradores. <b>Técnica:</b> La encuesta. <b>Instrumentos:</b> El cuestionario. <b>Método de análisis de investigación:</b> Procesamiento con el Excel y el software SPSS v.25</p>

**Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Comunicación Organizacional</b>	Es la transmisión de información entre personas o entre organizaciones, en la cual existe un emisor que da a conocer sus conceptos a un receptor. Por lo tanto, este proceso hace que existe intercambio de información para influir en decisiones, ideas, comportamientos entre otros, Chiavenato, (2009).	La Comunicación organizacional como actividad principal de poder intercambiar ideas, mensajes entre grupos de personas de todo nivel, se desarrollará en esta investigación con la información respecto a las dimensiones siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación descendiente.</li> <li>• Comunicación ascendente.</li> <li>• Comunicación horizontal.</li> </ul>	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	<p>Se evidencia que el Jefe inmediato utiliza diversos medios de comunicación</p> <p>Se evidencia que la Directiva de la Clínica Ortega organiza reuniones extraordinarias, para temas importantes.</p> <p>Se evidencia que el Jefe inmediato promueve el trabajo en equipo.</p>
			COMUNICACIÓN ASCENDENTE	<p>Se evidencia que se resuelven problemas de procedimientos de trabajo</p> <p>Se evidencia que existe un formato para comunicarse con el Jefe inmediato.</p> <p>Se evidencia la confianza y respeto de personal empleado al Jefe inmediato.</p>
			COMUNICACIÓN HORIZONTAL	<p>Se evidencia la confianza y respeto entre empleados de diferentes áreas.</p> <p>Se evidencia el compromiso de apoyar a los pares durante las actividades diarias.</p> <p>Se evidencia el uso de diversos medios de comunicación entre pares.</p>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Rendimiento Laboral</b>	Relaciona el rendimiento laboral con la productividad, como parte de una producción existente y los medios empleados. De tal manera que se involucra la mano de obra, materiales y energía. Entonces es la relación entre los resultados de una actividad y el tiempo utilizado, de tal manera si el tiempo es menor para producir será mejor el rendimiento resultante. En el ámbito empresarial, el rendimiento laboral relaciona los objetivos o tareas planteadas, con el tiempo programado, de tal manera para su cumplimiento se da importancia al recurso humano y es la clave principal para llevar a cabo y lograr las metas, Werther & Davis, (2008).	En una organización, el rendimiento laboral forma parte de la competitividad y el prestigio, ya que, según la inteligencia emocional, la eficiencia y el entorno laboral, el personal logra una buena productividad. Por lo cual para llegar a los resultados del estudio se recolectará información respecto a las dimensiones siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones laborales</li> <li>• Eficiencia del personal</li> <li>• Capacitaciones</li> </ul>	CONDICIONES LABORALES	Se evidencia buena infraestructura de las áreas de trabajo.  Se evidencian la importancia de la Clínica Ortega, en el control del medio ambiente.  Se evidencia que existe beneficios laborales, para todo el personal de la Clínica Ortega.
			EFICIENCIA DEL PERSONAL	Se evidencia el conocimiento de los procedimientos de trabajo del personal.  Implementa la Clínica Ortega tecnología de última generación para el uso interno y atención al público en general.  Se evidencia buena capacidad laboral del personal.
			CAPACITACIONES	Existe evidencia de necesidad de temas de capacitación en las áreas de trabajo de la Clínica Ortega.  Se evidencia que hay programación de temas de capacitación.  Se verifica el número de capacitaciones que se realizaron en la Clínica Ortega.

### Anexo 3: Matriz de Construcción del Instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS/PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Comunicación Organizacional</b>	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Se evidencia que el Jefe inmediato utiliza diversos medios de comunicación	1. Ha recibido por algún medio de comunicación una invitación de reunión de trabajo de parte de su jefe inmediato. 2. Su Jefe inmediato le brindo algún documento especificando su procedimiento de tareas.	Likert. índices:  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Se evidencia que la Directiva de la Clínica Ortega organiza reuniones extraordinarias, para temas importantes.	3. La dirección reúne al personal para dar a conocer la política de la Institución Médica 4. La dirección reúne al personal para plantear o dar a conocer el cumplimiento de los objetivos del año.	
		Se evidencia que el Jefe inmediato promueve el trabajo en equipo.	5. El jefe inmediato comunica mensajes alentadores para el involucramiento en cumplir las metas. 6. Hay reconocimiento dentro de la organización por el cumplimiento de objetivos.	
		Se evidencia que se resuelven problemas de procedimientos de trabajo	7. Expresas libremente al jefe inmediato las dificultades de algunos procedimientos de trabajo. 8. La solución de alguna dificultad en el área es inmediato.	
		Se evidencia que existe un formato para comunicarse con el Jefe inmediato.	9. Realizas alguna sugerencia de trabajo por algún medio. 10. Para comunicarte con tu jefe inmediato, solicitas algún permiso.	
		Se evidencia la confianza y respeto de personal empleado a Jefe inmediato.	11. Se ha producido algún rechazo de parte del jefe inmediato ante un mensaje que se le ha comunicado. 12. Recibiste apoyo personal por parte del Jefe inmediato, por alguna circunstancia importante.	
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Se evidencia la confianza y respeto entre empleados de diferentes áreas.	13. En la Clínica Ortega se respeta los conceptos de idea o forma de pensar de cada trabajador. 14. Se involucra Ud. en algunos rumores de sus compañeros.	
		Se evidencia el compromiso de apoyar a los pares durante las actividades diarias.	15. Compartes funciones de trabajo entre empleados del mismo área. 16. Se ha sentido satisfecho por el apoyo de algún empleado, en alguna oportunidad.	
		Se evidencia el uso de diversos medios de comunicación entre pares.	17. La comunicación con los compañeros de trabajo es constante y por cualquier medio 18. Los procedimientos de trabajo de cada área son publicados.	



VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS/PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Rendimiento Laboral</b>	CONDICIONES LABORALES	Se evidencia que La Clínica Ortega tiene buena infraestructura.	1. La infraestructura de la Clínica Ortega, le brinda comodidad en sus labores.	Likert. índices:  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Se evidencian la importancia de la Clínica Ortega, en el control del medio ambiente.	2. Se identificado los riesgos o peligros laborales en las áreas de trabajo 3. Se identifica el impacto ambiental de residuos peligrosos en la Clínica Ortega. 4. Se realizan controles biológicos y riesgos químicos de los ambientes de la Clínica.	
		Se evidencia que existe beneficios laborales, para todo el personal de la Clínica Ortega.	5. El área de RRHH de la Clínica Ortega, informa a todo el personal el sistema de contrato, horas laborables, días de descanso, vacaciones entre otros. 6. Recibes abonos por horas extras, nocturnas, licencia de maternidad, paternidad, entre otros beneficios sociales.	
	EFICIENCIA DEL PERSONAL	Se evidencia el conocimiento de los procedimientos de trabajo del personal.	7. Participas en la elaboración o cambios de algún procedimiento de trabajo. 8. Asumes una participación de liderazgo en alguna actividad laboral.	
		Implementa la Clínica Ortega tecnología de última generación para el uso interno y atención al público en general.	9. La aplicación de tecnologías de la Clínica Ortega, te ayuda a resolver los problemas relacionados a tu área de trabajo. 10. Llegas a cumplir con las actividades diarias designadas.	
		Se evidencia buena capacidad laboral del personal.	11. El jefe inmediato está de acuerdo con las labores que realizas y reconoce el compromiso laboral. 12. El jefe inmediato realiza evaluaciones técnicas de desempeños de loa trabajadores de la Clínica Ortega.	
	CAPACITACION	Existe evidencia de necesidad de temas de capacitación en las áreas de trabajo de la Clínica Ortega.	13. El jefe inmediato solicita a los trabajadores, temas de capacitación, para mejorar las actividades laborales. 14. Solicitas capacitación externa o interna a tu jefe inmediato para mejorar tu desempeño laboral.	
		Se evidencia que hay programación de temas de capacitación.	15. La Clínica Ortega capacita a su personal con especialistas externos. 16. Desempeñas bien tu trabajo, después de una capacitación	
		Se verifica el número de capacitaciones que se realizaron en la Clínica Ortega.	17. Existen registros de haber participado en alguna capacitación de trabajo. 18. Se realizan auditorías internas para verificar si se cumplen o hay deficiencias en los procedimientos de trabajo.	

### Anexo 4: Cuestionario

La finalidad del cuestionario es de recolectar la información dirigida a la Comunicación Organizacional y Rendimiento Laboral de los Colaboradores en la Clínica Ortega S.R.L. Huancayo, Junín 2023. De acuerdo a su criterio marcar con una (X) y tomando en cuenta la siguiente valoración:

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

ÍTEMS		ESCALA DE LIKERT				
<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>						
<b>COMUNICACIÓN DESCENDIENTE</b>		1	2	3	4	5
1	Ha recibido por algún medio de comunicación una invitación de reunión de trabajo de parte de su jefe inmediato.					
2	Su jefe inmediato le brindo algún documento especificando su procedimiento de tareas.					
3	La dirección reúne al personal para dar a conocer la política de la Institución Médica					
4	La dirección reúne al personal para plantear o dar a conocer el cumplimiento de los objetivos del año.					
5	El jefe inmediato comunica mensajes alentadores para el involucramiento en cumplir las metas.					
6	Hay reconocimiento dentro de la organización por el cumplimiento de objetivos.					
<b>COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>		1	2	3	4	5
7	Expresas libremente al jefe inmediato las dificultades de algunos procedimientos de trabajo.					
8	La solución de alguna dificultad en el área, es inmediato.					
9	Realizas alguna sugerencia de trabajo por algún medio.					
10	Para comunicarte con tu Jefe inmediato, solicitas algún permiso.					
11	Se ha producido algún rechazo de parte del Jefe inmediato ante un mensaje que se le ha comunicado.					
12	Recibiste apoyo personal por parte del Jefe inmediato, por alguna circunstancia importante.					
<b>COMUNICACION HORIZONTAL</b>		1	2	3	4	5
13	En la Clínica Ortega se respeta los conceptos de idea o forma de pensar de cada trabajador.					
14	Se involucra Ud. en algunos rumores de sus compañeros.					
15	Compartes funciones de trabajo entre empleados de la misma área.					
16	Se ha sentido satisfecho por el apoyo de algún empleado, en alguna oportunidad.					
17	La comunicación con los compañeros de trabajo es constante y por cualquier medio					
18	Los procedimientos de trabajo de cada área son publicados.					

ÍTEMS		ESCALA DE LINKERT				
<b>RENDIMIENTO LABORAL</b>						
<b>CONDICIONES LABORALES</b>		1	2	3	4	5
1	La infraestructura de la Clínica Ortega, le brinda comodidad en sus labores.					
2	Se identificado los riesgos o peligros laborales en las áreas de trabajo					
3	Se identifica el impacto ambiental de residuos peligrosos en la Clínica Ortega.					
4	Se realizan controles biológicos y riesgos químicos de los ambientes de la Clínica.					
5	El área de RRHH de la Clínica Ortega, informa a todo el personal el sistema de contrato, horas laborables, días de descanso, vacaciones entre otros.					
6	Recibes abonos por horas extras, nocturnas, licencia de maternidad, paternidad, entre otros beneficios sociales.					
<b>EFICIENCIA DEL PERSONAL</b>		1	2	3	4	5
7	Participas en la elaboración o cambios de algún procedimiento de trabajo.					
8	Asumes una participación de liderazgo en alguna actividad laboral.					
9	La aplicación de tecnologías de la Clínica Ortega, te ayuda a resolver los problemas relacionados a tu área de trabajo.					
10	Llegas a cumplir con las actividades diarias designadas.					
11	El jefe inmediato está de acuerdo con las labores que realizas y reconoce el compromiso laboral.					
12	El jefe inmediato realiza evaluaciones técnicas de desempeños de loa trabajadores de la Clínica Ortega.					
<b>CAPACITACIONES</b>		1	2	3	4	5
13	El jefe inmediato solicita a los trabajadores, temas de capacitación, para mejorar las actividades laborales.					
14	Solicitas capacitación externa o interna a tu jefe inmediato para mejorar tu desempeño laboral.					
15	La Clínica Ortega capacita a su personal con especialistas externos.					
16	Desempeñas bien tu trabajo, después de una capacitación					
17	Existen registros de haber participado en alguna capacitación de trabajo.					
18	Se realizan auditorías internas para verificar si se cumplen o hay deficiencias en los procedimientos de trabajo.					

### Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento

#### Variable: Comunicación organizacional

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
<b>0.856</b>	<b>18</b>

#### Variable: Rendimiento laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
<b>0.718</b>	<b>18</b>

---

#### Tabla de validez según la escala de 0 a 1

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
<b>0,72 a 0,99</b>	<b>Excelente confiabilidad</b>
1	Confiabilidad perfecta

- Validez del instrumento por Expertos  
Validación 1. Mg. Graciela Soledad Verástegui Velásquez

**Planilla Juicio de Expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Comunicación organizacional y rendimiento laboral". Que son parte de la investigación: **Identidad Comunicacional organizacional y rendimiento laboral de los colaboradores en la Clínica Ortega S.R.L., Huancayo – Junín, 2023.** La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : *Graciela Soledad Verástegui Velásquez*  
 Formación académica : *Licenciada en Administración*  
 Áreas de experiencia profesional: *Administración general*  
 Tiempo : *25 años*  
 Cargo actual : *Docente Universitaria*  
 Institución : *Universidad Peruana Los Andes*

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

## Variable: Comunicación organizacional

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1. Comunicación descendente	1.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	2.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	3.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	4.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	5.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	6.	4	4	4	4	Nivel Alto	
D2. Comunicación ascendente	7.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	8.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	9.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	10.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	11.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	12.	4	4	4	4	Nivel Alto	
D3. Comunicación horizontal	13.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	14.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	15.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	16.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	17.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	18.	4	4	4	4	Nivel Alto	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		Nivel Alto	Nivel Alto	Nivel Alto	Nivel Alto		

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Nivel bajo</li> <li>3. Nivel moderado</li> <li>4. Nivel alto</li> </ol>
---------------	---

Validez de contenido

Cuadro I  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Graciela Verástegui Velásquez	Magister	18	Nivel Alto

  
 FIRMA  
 DNI  
 20019805

## Variable: Rendimiento laboral

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1. Condiciones laborales	1.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	2.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	3.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	4.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	5.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	6.	4	4	4	4	Nivel Alto	
D2. Eficiencia del personal	7.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	8.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	9.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	10.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	11.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	12.	4	4	4	4	Nivel Alto	
D3. Capacitación	13.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	14.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	15.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	16.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	17.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	18.	4	4	4	4	Nivel Alto	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		Nivel Alto	Nivel A	Nivel Alto	Nivel Alto		

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.No cumple con el criterio
	2.Nivel bajo
	3.Nivel moderado
	4.Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Graciela Verástegui Velásquez	Magister	18	Nivel Alto

  
 FIRMA LIC. EN ADM.<sup>IN</sup>  
 DNI 20019805

## Validación 2. Mg. Miguel Aníbal Cerrón aliaga

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos “Comunicación organizacional y rendimiento laboral”. Que son parte de la investigación: **Identidad Comunicacional organizacional y rendimiento laboral de los colaboradores en la Clínica Ortega S.R.L., Huancayo – Junín, 2023**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : MIGUEL ANÍBAL CERRÓN ALIAGA

Formación académica : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Áreas de experiencia profesional: Docencia

Tiempo : 13 años

Cargo actual : Docente

Institución : UPLA

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido



## Variable: Comunicación organizacional

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1. Comunicación descendente	1.	4	4	4	4	Nivel alto	
	2.	4	4	4	4	Nivel alto	
	3.	4	4	4	4	Nivel alto	
	4.	4	4	4	4	Nivel alto	
	5.	4	4	4	4	Nivel alto	
	6.	4	4	4	4	Nivel alto	
D2. Comunicación ascendente	7.	4	4	4	4	Nivel alto	
	8.	4	4	4	4	Nivel alto	
	9.	4	4	4	4	Nivel alto	
	10.	4	4	4	4	Nivel alto	
	11.	4	4	4	4	Nivel alto	
	12.	4	4	4	4	Nivel alto	
D3. Comunicación horizontal	13.	4	4	4	4	Nivel alto	
	14.	4	4	4	4	Nivel alto	
	15.	4	4	4	4	Nivel alto	
	16.	4	4	4	4	Nivel alto	
	17.	4	4	4	4	Nivel alto	
	18.	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS							

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
---------------	---

## Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
MIGUEL ANÍBAL CERRÓN ALIAGA	MAGISTER	18	Nivel Alto

FIRMA  
DNI: 19807450



Mg. Miguel Aníbal Cerrón Aliaga  
Reg. CLAD N° 63686

## Variable: Rendimiento laboral

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1. Condiciones laborales	1.	4	4	4	4	Nivel alto	
	2.	4	4	4	4	Nivel alto	
	3.	4	4	4	4	Nivel alto	
	4.	4	4	4	4	Nivel alto	
	5.	4	4	4	4	Nivel alto	
	6.	4	4	4	4	Nivel alto	
D2. Eficiencia del personal	7.	4	4	4	4	Nivel alto	
	8.	4	4	4	4	Nivel alto	
	9.	4	4	4	4	Nivel alto	
	10.	4	4	4	4	Nivel alto	
	11.	4	4	4	4	Nivel alto	
	12.	4	4	4	4	Nivel alto	
D3. Capacitación	13.	4	4	4	4	Nivel alto	
	14.	4	4	4	4	Nivel alto	
	15.	4	4	4	4	Nivel alto	
	16.	4	4	4	4	Nivel alto	
	17.	4	4	4	4	Nivel alto	
	18.	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS							

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto
---------------	---

## Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
MIGUEL ANÍBAL CERRÓN ALIAGA	MAGISTER	18	Nivel Alto

FIRMA  
DNI: 19807450



Mg. Miguel Aníbal Cerrón Aliaga  
Reg. CLAD N° 03600

### Validación 3. Mtro. Paul Martínez Vitor

#### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos “Comunicación organizacional y rendimiento laboral”. Que son parte de la investigación: **Identidad Comunicación organizacional y rendimiento laboral de los colaboradores en la Clínica Ortega S.R.L., Huancayo – Junín, 2023**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : Paul Martinez Vitor

Formación académica : Maestro en Administración Estratégica de Empresas

Áreas de experiencia profesional: Docencia

Tiempo : 16 años

Cargo actual : Docente

Institución : UPLA

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

## Variable: Comunicación organizacional

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1. Comunicación descendente	1.	4	4	4	4	Nivel alto	
	2.	4	4	4	4	Nivel alto	
	3.	4	4	4	4	Nivel alto	
	4.	4	4	4	4	Nivel alto	
	5.	4	4	4	4	Nivel alto	
	6.	4	4	4	4	Nivel alto	
D2. Comunicación ascendente	7.	4	4	4	4	Nivel alto	
	8.	4	4	4	4	Nivel alto	
	9.	4	4	4	4	Nivel alto	
	10.	4	4	4	4	Nivel alto	
	11.	4	4	4	4	Nivel alto	
	12.	4	4	4	4	Nivel alto	
D3. Comunicación horizontal	13.	4	4	4	4	Nivel alto	
	14.	4	4	4	4	Nivel alto	
	15.	4	4	4	4	Nivel alto	
	16.	4	4	4	4	Nivel alto	
	17.	4	4	4	4	Nivel alto	
	18.	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS							

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
---------------	---

Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Paul Martinez Vitor	Maestro	18	Nivel Alto

FIRMA  
DNI: 20080863

-----  
Mtro. Paul Denis Martinez Vitor  
ADMINISTRADOR  
CLAD - 03489

## Variable: Rendimiento laboral

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1. Condiciones laborales	1.	4	4	4	4	Nivel alto	
	2.	4	4	4	4	Nivel alto	
	3.	4	4	4	4	Nivel alto	
	4.	4	4	4	4	Nivel alto	
	5.	4	4	4	4	Nivel alto	
	6.	4	4	4	4	Nivel alto	
D2. Eficiencia del personal	7.	4	4	4	4	Nivel alto	
	8.	4	4	4	4	Nivel alto	
	9.	4	4	4	4	Nivel alto	
	10.	4	4	4	4	Nivel alto	
	11.	4	4	4	4	Nivel alto	
	12.	4	4	4	4	Nivel alto	
D3. Capacitación	13.	4	4	4	4	Nivel alto	
	14.	4	4	4	4	Nivel alto	
	15.	4	4	4	4	Nivel alto	
	16.	4	4	4	4	Nivel alto	
	17.	4	4	4	4	Nivel alto	
	18.	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS							

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto
---------------	---

## Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Paul Martinez Vitor	Maestro	18	Nivel alto

FIRMA  
DNI: 20080863



Mtro. Paul Denis Martinez Vitor  
ADMINISTRADOR  
CLAD - 03489

**Anexo 6: Data de procesamiento de datos**

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL																							
SUJETOS	COMUNICACIÓN DESCENDIENTE						COMUNICACIÓN ASCENDENTE						COMUNICACIÓN HORIZONTAL						Total	D1	D2	D3	
	ÍTEMS						ÍTEMS						ÍTEMS										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18					
1	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	3	5	5	1	4	3	5	1	72	26	27	19	
2	3	5	4	3	4	1	5	4	4	1	2	3	3	1	1	4	3	3	54	20	19	15	
3	1	5	1	4	4	1	5	5	2	1	1	2	5	1	2	3	5	5	53	16	16	21	
4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	83	28	27	28	
5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	82	27	27	28	
6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	3	5	5	5	5	78	28	22	28	
7	5	5	5	5	5	3	4	4	3	1	2	4	4	3	5	5	5	4	72	28	18	26	
8	5	5	5	5	5	3	4	3	3	1	4	4	3	4	5	4	5	4	72	28	19	25	
9	5	5	5	5	5	4	2	4	3	5	2	3	5	2	3	4	5	4	71	29	19	23	
10	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	5	5	2	5	5	5	5	81	29	25	27	
11	5	5	5	5	5	4	4	5	4	1	1	5	4	1	5	2	5	4	70	29	20	21	
12	4	4	4	5	5	4	5	5	4	2	1	4	4	2	5	5	5	4	72	26	21	25	
13	5	5	4	4	5	3	5	5	4	2	1	3	3	1	3	4	5	1	63	26	20	17	
14	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	83	28	27	28	
15	1	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	4	1	5	4	3	4	52	15	16	21	
16	1	1	4	4	2	4	2	3	3	2	3	3	4	1	1	4	3	4	49	16	16	17	
17	3	2	1	1	2	1	5	2	5	1	3	2	3	3	4	4	5	3	50	10	18	22	
18	4	5	4	5	4	5	5	4	4	2	4	5	5	1	4	5	5	4	75	27	24	24	
19	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	4	2	2	1	2	2	3	4	38	9	15	14	
20	4	5	5	5	5	3	5	4	5	2	1	5	3	2	5	3	3	2	67	27	22	18	
21	2	4	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	54	15	19	20	

RENDIMIENTO LABORAL																							
SUJETOS	CONDICIONES LABORALES						EFICIENCIA DEL PERSONAL						CAPACITACIONES						Total	D1	D2	D3	
	ÍTEMS						ÍTEMS						ÍTEMS										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18					
1	5	5	5	4	5	1	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	76	25	23	28	
2	5	5	4	5	3	1	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	76	23	28	25	
3	5	5	4	5	5	1	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	76	25	26	25	
4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	80	27	27	26	
5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	80	27	27	26	
6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89	30	29	30	
7	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87	29	28	30	
8	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	65	21	22	22	
9	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	2	4	80	30	27	23	
10	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	77	27	25	25	
11	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	80	29	23	28	
12	5	5	5	5	4	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	82	29	24	29	
13	4	3	1	1	3	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	67	14	26	27	
14	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	81	28	27	26	
15	5	3	5	5	4	5	4	3	4	5	5	2	2	3	3	5	5	4	72	27	23	22	
16	5	3	5	5	3	5	4	2	3	5	5	1	2	3	4	5	5	4	69	26	20	23	
17	5	4	4	5	2	3	4	4	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	63	23	22	18	
18	5	1	1	1	1	1	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	63	10	23	30	
19	4	4	5	4	3	1	1	2	4	3	3	2	3	4	4	3	5	3	58	21	15	22	

Datos para correlación.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo	Editar	Ver	Datos	Transformar	Analizar	Gráficos	Utilidades	Ampliaciones
			V1	V2	D1	D2	D3	var
1			59	68	23	27	18	
2			51	66	22	26	18	
3			59	61	20	25	16	
4			52	61	19	24	18	
5			61	65	21	26	18	
6			55	60	19	23	18	
7			62	66	22	27	17	
8			58	62	19	25	18	
9			50	52	16	21	15	
10			50	53	16	21	16	
11			49	63	18	27	18	
12			59	63	18	27	18	
13			60	69	24	27	18	
14			58	61	24	24	13	
15			49	55	18	23	14	
16			51	58	19	22	17	
17			51	59	19	22	18	
18			51	59	20	21	18	
19			58	61	19	24	18	
20			64	70	25	27	18	
21			60	69	25	27	17	
22			58	64	20	26	18	
23			55	60	22	22	16	
24			57	65	24	27	14	
25			62	56	18	22	16	

Vista de datos Vista de variables

Datos para correlación.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo	Editar	Ver	Datos	Transformar	Analizar	Gráficos	Utilidades	Ampliaciones	Ventana	Ayuda	
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Númerico	8	0	Comunicación ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	V2	Númerico	8	0	Rendimiento La...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	D1	Númerico	8	0	Condiciones la...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	D2	Númerico	8	0	Eficiencia laboral	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	D3	Númerico	8	0	Capacitaciones	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											

Vista de datos Vista de variables

## Anexo 7: Consentimiento informado

- Solicitud de permiso de la institución

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

### SOLICITUD: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor:

**FELIX ORTEGA ALVAREZ**

**Director de la Clínica Ortega**

De mi especial consideración:

Le damos un cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento que nosotras **MIRELLA JERALDINEE CHUQUIN CUNYAS**, identificada con DNI N° 74756510 y **LIZ PAMELA JAHUANA ANGELES**, identificada con DNI N° 71097941, ambas Bachilleres en Administración y Sistemas en la **Universidad Peruana los Andes**, en calidad de Investigadoras nos dirigimos a Ud. con la finalidad de solicitarle el permiso correspondiente a fin de que pueda brindarnos las facilidades del caso ya que tenemos el interés de realizar la investigación en la Clínica Ortega, cuyo título es "**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA CLINICA ORTEGA - 2023**", para optar el grado académico de Licenciadas en Administración.

Es importante mencionar que esta actividad no con lleva ningún gasto por parte de su institución y que tomara resguardo necesario para no inferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución. Asimismo, comprometernos que una vez terminado el proceso de análisis de datos se entregara un ejemplar a su despacho.

POR LO EXPUESTO:

Rogamos a usted acceder a nuestra solicitud.

Huancayo, 20 de Abril del año 2023



Mirella Jeraldinee Chuquin Cunyas

DNI N°: 74756510



Liz Pamela Jahuana Angeles

DNI N°: 71097941





- V°B° del Director de la Clínica Ortega

Cel: 934041577

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

**SOLICITUD: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Señor:**  
**FELIX ORTEGA ALVAREZ**  
**Director de la Clínica Ortega**

De mi especial consideración:

Le damos un cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento que nosotras **MIRELLA JERALDINEE CHUQUIN CUNYAS**, identificada con **DNI N° 74756510** y **LIZ PAMELA JAHUANA ANGELES**, identificada con **DNI N° 71097941**, ambas Bachilleres en Administración y Sistemas en la **Universidad Peruana los Andes**, en calidad de investigadoras nos dirigimos a Ud. con la finalidad de solicitarle el permiso correspondiente a fin de que pueda brindarnos las facilidades del caso ya que tenemos el interés de realizar la investigación en la Clínica Ortega, cuyo titulo es "**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA CLÍNICA ORTEGA - 2023**", para optar el grado académico de Licenciadas en Administración.

Es importante mencionar que esta actividad no con lleva ningún gasto por parte de su institución y que tomara resguardo necesario para no inferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución. Asimismo, comprometernos que una vez terminado el proceso de análisis de datos se entregara un ejemplar a su despacho.

**POR LO EXPUESTO:**

Rogamos a usted acceder a nuestra solicitud.

Huancayo, 20 de Abril del año 2023

*Aceptado para el Dr. Ortega*

*Felix Ortega*

*Liz Pamela Jahuana Angeles*

\_\_\_\_\_  
Mirella Jeraldinee Chuquin Cunyas  
DNI N°: 74756510

\_\_\_\_\_  
Felix Ortega Alvarez MD. F  
Liz Pamela Jahuana Angeles  
CRUJIA ONCOLOGICA GEN  
TRANSPLANTE  
CMP. 2115 Angeles  
DNI N°: 71097941

ORTEGA" S.R.  
ANCAYO  
EPCIÓN

Ma. 2023

HORA 16:01

## Anexo 8: Fotos de aplicación del instrumento

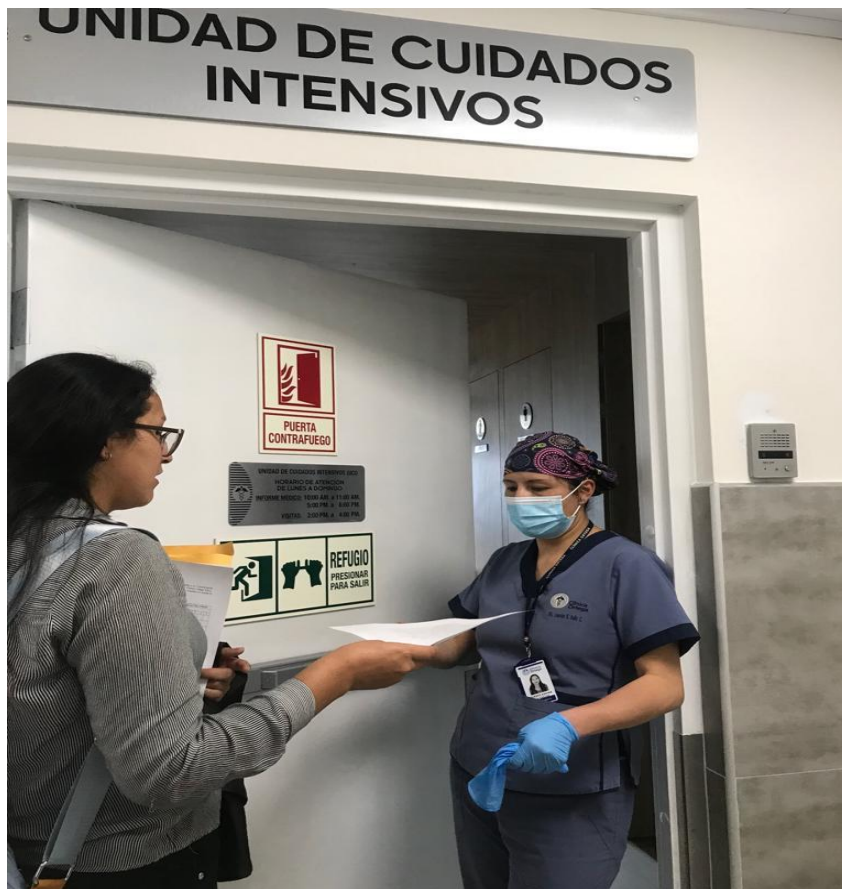
Foto 1. Personal de consultorio



Foto 2. Personal de plataforma



**Foto 3. Personal de UCI**



**Foto 4. Personal de medicina física y rehabilitación**



**Foto 5. Personal de estación de enfermeras**



**Foto 6. Personal de recepción**



**Foto 7. Secretaria de la clínica**



**Foto 8. Personal de estación de enfermeras**



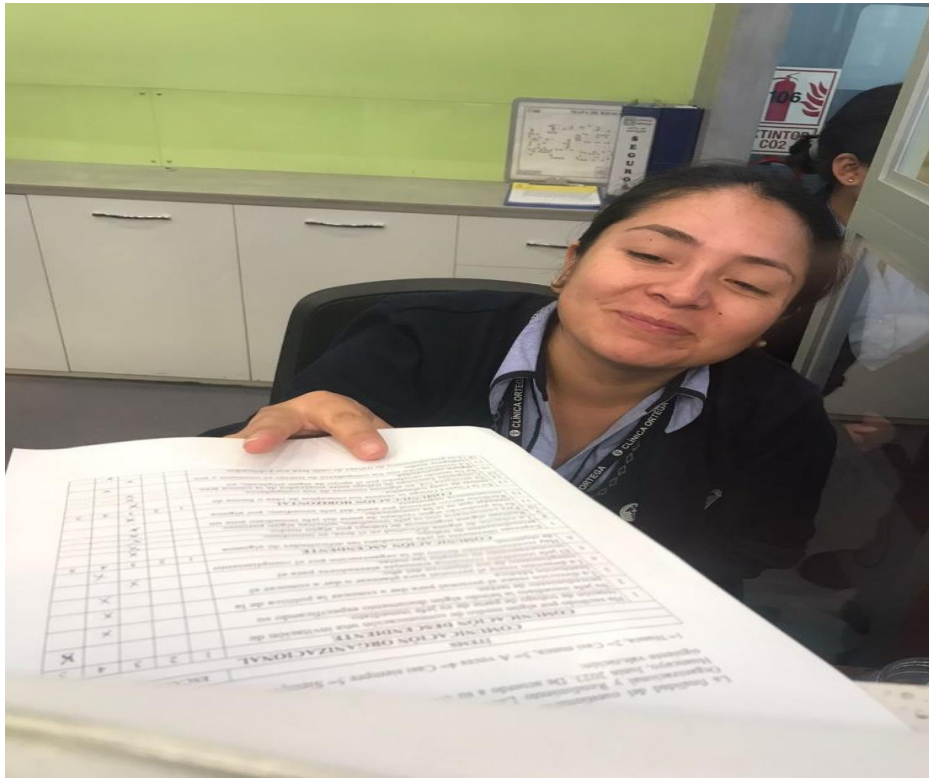
**Foto 9. Personal servicio al paciente**



**Foto 10. Personal de admisión - informes**



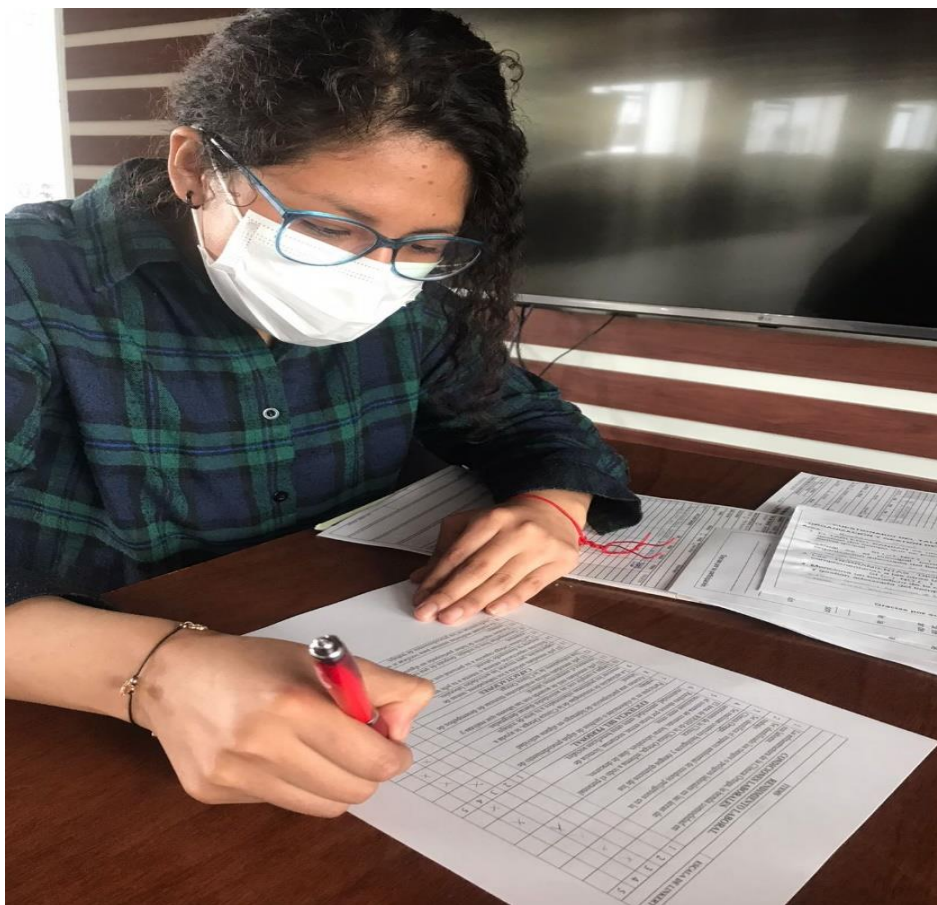
**Foto 11. Personal de emergencia**



**Foto 12. Personal de emergencia**



**Foto 13. Personal de emergencia**



**Foto 14. Personal de administración**

