

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**“La comunicación organizacional y su relación con el desempeño de los trabajadores
en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023”**

Línea de Investigación:

Relaciones Humanas Laborales

Autores:

García Gómez, Sebastián Steven

Huayama Bermeo, Ysabel Ariana

Presidente : Zapata Chau, Jorge Miguel

Secretario : Ramos Flores, Francisco Alexandro

Vocal : Peña Pazos, Gladys Ligia

Asesor:

Gómez Zúñiga, Cecilia Paula Luisa

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7986-7608>

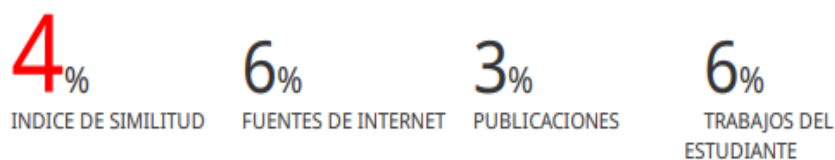
PIURA - PERÚ

2024

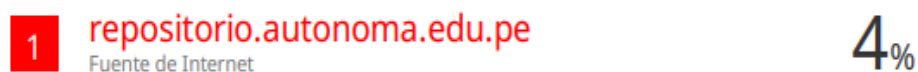
Fecha de sustentación: 2024/11/20

La comunicación organizacional y su relación con el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023

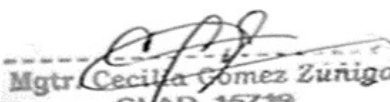
INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS



Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 2%
Excluir bibliografía Activo

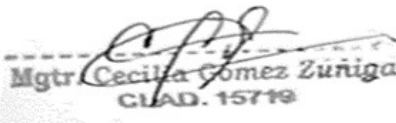

Mgtr. Cecilia Gómez Zuñiga
CIAD. 15719

Declaración de Originalidad

Yo, Mg. Gómez Zúñiga, Cecilia docente del Programa de Estudio de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesora de la tesis de investigación titulada “La comunicación organizacional y su relación con el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023”, autores Huayama Bermeo, Ysabel y Garcia Gomez, Sebastian dejo en constancia lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud del 4%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (26/12/2024).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

26 de diciembre del 2024



Mgtr. Cecilia Gómez Zuñiga
CIAD. 15719

Mg. Cecilia Paula Gómez Zúñiga

DNI: 03490490

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7986-7608>



Br. HUAYAMA BERMEO,

YSABEL ARIANA

DNI: 70272225



Br. GARCIA GOMEZ,

SEBASTIAN STEVEN

DNI: 71989177

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “La comunicación organizacional y su relación con el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023”.

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración.

El objetivo principal es Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



Br. HUAYAMA BERMEO,
YSABEL ARIANA



Br. GARCIA GOMEZ,
SEBASTIAN STEVEN

DEDICATORIA

A mis padres, por haber sido ellos el motivo de no rendirme, fui criada con buenos hábitos y valores, esto me ha llevado a continuar, pese a todo momento difícil.

Huayama Bermeo, Ysabel Ariana

A mis familiares, quienes han sido el motivo para culminar de manera satisfactoria mi carrera universitaria. A mis dos ángeles que desde el cielo me iluminan para seguir esforzándome con mis proyectos.

García Gómez, Sebastián Steven

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a la universidad por brindarnos la oportunidad de desarrollar nuestros estudios y proporcionarnos una formación sólida. En segundo lugar, a nuestra asesora de tesis la Mg. Cecilia Gómez Zúñiga, por su inestimable guía, paciencia, conocimientos compartidos a lo largo de este viaje académico, su compromiso y dedicación han sido esenciales para el desarrollo de este trabajo. A Dios, quien nos ha dado la fortaleza para que sigamos adelante. Y finalmente a nuestras familias quienes nos brindan su apoyo y su comprensión. Gracias por su paciencia y motivación.

Los autores

RESUMEN

El presente trabajo se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023. Centro de salud, en el cual se percibe una deficiente comunicación, debido al uso inadecuado del mensaje, del canal, por lo que el receptor interpreta mal la orden, incumpliendo en sus obligaciones, P. ej. En el abastecimiento hospitalario como también el vencimiento de medicamentos en el almacén; quedando constancia en el libro de reclamaciones el malestar del paciente, quien reclama por falta de equipos, medicina y personal capacitado para atender la alta demanda de situaciones hospitalarias. El enfoque de la investigación es no experimental, correlacional de tipo aplicada, se trabajó con una población de 1239, con una muestra de 293 trabajadores a quienes se les aplicó la encuesta. El resultado encontrado afirma que sí hay un nivel bajo de relación entre la comunicación organizacional y desempeño laboral de los trabajadores. Mediante la prueba de hipótesis de Rho de Spearman, se obtuvo un p_valor menor al 0.05, lo cual nos permite llegar a la conclusión de rechazar la hipótesis nula, es decir, si existe una correlación positiva baja.

Palabras clave: Comunicación organizacional, desempeño laboral, entorno laboral, productividad

ABSTRACT

The present study was conducted with the aim of determining the relationship between organizational communication and employee performance at Santa Rosa Hospital, Piura 2023. At Santa Rosa Hospital, there is a perceived deficiency in hospital supplies as well as the expiration of medications in storage due to the inappropriate use of messages, channels, and receivers. The hospital's complaints book contains more complaints due to a lack of equipment, work substitutes, and a lack of trained personnel to handle the high demand of patients admitted to the hospital. The research approach is non-experimental, correlational, and applied. A population of 1239 workers was studied with a sample of 293 workers who were surveyed. The results found confirm that there is a low level of relationship between organizational communication and employee performance. Using the Spearman's Rho hypothesis test, a p-value of less than 0.05 was obtained, allowing us to conclude by rejecting the null hypothesis, that is, there is a low positive correlation.

Keywords: Organizational communication, job performance, work environment, productivity

INDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INDICE DE CONTENIDOS	ixx
INDICE DE TABLAS	xii
INDICE DE FIGURAS	xiii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Formulación del Problema.....	13
1.1.1. Realidad problemática	13
1.1.2. Enunciado del problema	16
1.2. Justificación	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO DE REFERENCIA	19
2.1. Antecedentes.....	19
2.1.1. A nivel internacional	19
2.1.2. A nivel nacional.....	20
2.1.3. A nivel local.....	22
2.2. Marco teórico.....	25
2.2.1. La comunicación organizacional	26
2.2.2. El desempeño laboral	29
2.3. Marco conceptual	32
2.4. Hipótesis.....	34
2.5. Variables	35
III. MATERIAL Y MÉTODOS	38
3.1. Material.....	38
3.1.1. Población	38
3.1.2. Marco muestral	38
3.1.3. Unidad de análisis.....	38
3.1.4. Muestra	38
3.2. Métodos.....	40

3.2.1. Diseño de contrastación.....	40
3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos	40
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos	41
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	42
4.1. Presentación de resultados	42
4.2. Discusión de resultados.....	53
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS	60
ANEXOS	62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operalización de variables.....	37
Tabla 2. Prueba de normalidad de alfa de Cronbach.....	43
Tabla 3. Relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.....	44
Tabla 4. Correlación entre las variables comunicación organizacional y desempeño laboral.....	45
Tabla 5. Datos descriptivos de la dimensión comunicación descendente.....	46
Tabla 6. Correlación entre la dimensión comunicación descendente y la variable desempeño.....	47
Tabla 7. Datos descriptivos de la dimensión comunicación ascendente.....	48
Tabla 8. Correlación entre la dimensión comunicación ascendente y la variable desempeño.....	49
Tabla 9. Datos descriptivos de la comunicación horizontal.....	50
Tabla 10. Correlación entre la dimensión comunicación horizontal y la variable desempeño.....	51

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados descriptivos de la comunicación descendente y el desempeño laboral.....	48
Figura 2: Resultados descriptivos de la comunicación ascendente y el desempeño laboral.....	49
Figura 3. Resultados descriptivos de la comunicación horizontal y el desempeño laboral.....	52

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

La comunicación es un proceso de intercambio de información que involucra la emisión y recepción de mensajes, tanto en forma verbal como no verbal, volviéndose esencial para la gestión y el liderazgo, ya que permite alinear los equipos de trabajo hacia metas comunes (Daft, 2023). Es así que actualmente, la comunicación en la empresa puede ser considerada una herramienta de gestión moderna para el logro de los objetivos empresariales, en la medida que exista entendimiento, se hará efectiva la comunicación entre los miembros de la empresa, lo que se reflejará en el desempeño de los trabajadores al comprender lo que se les solicita, en dar cumplimiento a lo encomendado y sentirse bien en su área de trabajo por las buenas relaciones que la comunicación promueve, llegando a sentirse motivados por algo más que simplemente su sueldo.

En el entorno internacional, el desempeño laboral es un tema fundamental en las instituciones de salud tanto privadas como públicas; en el hospital Federico Gómez de la ciudad de México, durante la investigación, se identificaron una serie de problemas en el centro de salud, siendo los más significativo, la deficiente prestación de servicios de salud y la falta de un buen ambiente laboral entre los colaboradores, generando un impacto negativo en la calidad de atención que reciben los pacientes; por lo que un ambiente laboral saludable y positivo es fundamental para promover la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, lo que a su vez puede influir en su compromiso, motivación y desempeño (Diario El País, 2023).

En el contexto hospitalario, se ha observado que los procesos generalmente no se comprenden completamente debido a una comunicación ineficiente, poco adecuada, por lo

que lejos de buscar y brindar la solución, se convierte en un obstáculo para su progreso continuo, contribuyendo al desánimo e insatisfacción de los trabajadores y por ende del paciente.

El Hospital Santa Rosa se inauguró en el año 1958, con el fin de ser reconocido por su calidez de atención y como un hospital para la población de bajos recursos económicos de la zona; sin embargo, la población ha ido creciendo y actualmente se cuenta con un promedio de 450 pacientes atendidos, en consulta, por día; 120 hospitalizados y 1239 trabajadores entre médicos y administrativos al servicio de la comunidad piurana. Lamentablemente, con frecuencia, se percibe un número mayor de pacientes que exceden la capacidad de atención, lo cual ha generado que no siempre la demanda sea adecuadamente atendida y satisfecha.

La ineficiente comunicación se manifiesta en la falta de estandarización de los procesos, cuando se realizan reuniones entre el director, médicos y administrativos, tiempo durante el cual se llegan a listar acuerdos sobre arreglos pendientes en el hospital, porque cada cierto tiempo MINSA supervisa, evalúa y garantiza la salud pública; sin embargo, algunos de los acuerdos se incumplen, debido a la deficiente comunicación entre el personal, falta de entendimiento, voluntad; retrasando la productividad por el tiempo y esfuerzo mal utilizado, generando un gasto innecesario de recursos financieros.

Por otro lado, se analiza el mal uso de los elementos de la comunicación, durante los cambios inopinados, respecto a las contrataciones por locación de servicio, cuando un trabajador percibe cómo un compañero es destituido del cargo, sin motivo, ni previo aviso; generando molestia y zozobra en los trabajadores, repercutiendo en su rendimiento laboral, no sólo por la inestabilidad laboral sino por la sobrecarga de tareas que

esta decisión conlleva. Así también, debido al uso inadecuado del mensaje, del canal, del receptor, del contexto y de la retroalimentación se percibe un deficiente abastecimiento hospitalario, cuando la persona encargada de hacer el requerimiento no le hace el seguimiento respectivo al recurso solicitado; así como el trabajador que recepciona el pedido desestima el interés que éste tiene, demorando en colocar su firma para dar el visto u observándolo. A lo anterior se suma lo tedioso y burocrático de un requerimiento, al pasar de un área a otra, por lo que su atención puede ser inmediata o durar hasta quince días. El tiempo que demora tener el material médico desmotiva al personal, quien tiene que brindar una atención limitada y no siempre de calidad, siendo calificado como negativo su desempeño por el paciente.

Ocasionalmente los tipos de comunicación entorpecen la claridad, comprensión o entendimiento del mensaje cuando la comunicación verbal y no verbal resulta poco efectiva entre los mismos compañeros, quienes buscan culpables, acentúan los rumores, se indisponen entre ellos, no atienden el reclamo del paciente, acrecientan los problemas personales, la falta de empatía entre ellos y hacia el paciente, al cual no se le brinda una atención adecuada, desmereciéndose ésta con gestos, comentarios y timbres de voz nada oportunos durante el servicio brindado; momento en que el paciente sólo requiere un espacio para ser orientado. Las dificultades mencionadas generan conflictos tanto funcionales como disfuncionales en el centro de salud, no pudiendo alcanzar los objetivos por área ni de la institución, llegando a considerar al colaborador no apto para el puesto.

No se puede dejar de lado la comunicación escrita, los documentos deben ser redactados con precisión, de manera que no generen una doble interpretación o que por la falta de

especificaciones técnicas en los términos de referencia (TDR) para la contratación, el interesado tenga que ser rechazado por no cumplir con lo requerido. De igual forma al desconocer sus funciones el colaborador no revisa el inventario semanalmente, teniendo como resultado medicamentos vencidos. Tanto el desatino en la redacción como la falta de interés en leer, comprender y asumir las funciones a cabalidad desmerecen el desempeño de la persona, del área usuaria y sobre todo de la institución.

Según informes del libro de reclamaciones del Hospital Santa Rosa (2021), es el Hospital de la Región que posee más quejas, por falta de equipos, sustitutos de trabajo, y falta de personal capacitado para atender la alta demanda de pacientes que se encuentran internados en dicho hospital. Ante este hallazgo, los investigadores por su cuenta conversaron con uno que otro personal encargado, quien brindó información al respecto. Por lo tanto, es esencial que la institución comprenda la importancia de una comunicación efectiva, tanto interna como externa. Esto implica establecer canales claros y abiertos de comunicación, fomentar la participación activa de los empleados y pacientes, promover la transparencia en la información compartida. Un plan de comunicación bien diseñado puede ayudar a superar las deficiencias existentes y mejorar la calidad de la comunicación en general.

Por lo expuesto, se puede considerar la comunicación organizacional una herramienta estratégica que busca transformar a los colaboradores en socios de la organización, con capacidad de empoderamiento, sentido de pertenencia y compromiso dentro de la empresa. En este sentido se pretende investigar la relación entre la comunicación en la empresa y el rendimiento que un trabajador muestra al realizar sus funciones.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional y el desempeño de los trabajadores en Santa Rosa Piura 2023?

1.2. Justificación

- Teórica:

Según Orbegoso (2024), explica cómo la investigación se relaciona con el conocimiento existente en el área del estudio, llenando vacíos o aportando nuevas perspectivas; es así como fue abordado el problema en el Hospital, haciendo uso de ideas, conocimiento, experiencias y estudios que aporten a la investigación de las variables, con el objetivo de proporcionar un servicio indispensable a la comunidad y mejorar la comunicación entre los empleados. Permitiendo así analizar de una manera sistemática los factores que afectan la eficiencia y eficacia de la organización.

- Práctica:

Por su parte, Smith (2024), resalta la importancia de adaptabilidad a entornos cambiantes dentro de las organizaciones. Motivo por el que, al analizar los resultados obtenidos, se pudo identificar los desafíos existentes de la comunicación en el personal del hospital. Esto permitió evaluar el rendimiento laboral y tomar medidas para abordar cualquier conflicto que surja, con el objetivo de prevenir su ocurrencia en el futuro. Además, no solo buscó resolver los problemas actuales, sino también establecer una base sólida para una comunicación efectiva y sostenible en el futuro, mejorando así la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa.

- Metodológica:

Según Uniandes (2023), la metodología debe ser clara y precisa, permitiendo la replicación adecuada del estudio por otros investigadores. Por lo que fue elaborado un cuestionario estructurado que fue distribuido entre los trabajadores del Hospital Santa Rosa identificando fortalezas, áreas de oportunidad para mejorar la eficiencia y

efectividad de las interacciones laborales. Así mismo se trabajó con una estructura metodológica de fácil comprensión para quien necesite hacer uso de ella.

- Social:

De igual manera, Jones (2024), considera las interacciones y relaciones dentro de un contexto organizacional como un elemento clave para el desempeño y la innovación. Visto desde el enfoque social, es fundamental considerar la importancia y el trato que se da a los pacientes, especialmente en el contexto de una crisis sanitaria. Actualmente, la enfermedad del dengue ha afectado a muchas personas, lo que ha llevado a un colapso en el sistema de atención del Hospital Santa Rosa Piura. Este estudio buscó comprender cómo la comunicación puede mejorar la eficiencia del sistema de atención y la calidad del trato hacia los pacientes en situaciones de crisis sanitaria.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

-Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Establecer la relación entre la comunicación descendente y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

2. Analizar la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

3. Diagnosticar la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

De acuerdo a Zans (2017), su investigación *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*, fue realizada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua para obtener el grado académico de maestro en gerencia empresarial. Su objetivo principal fue analizar el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de dicha facultad durante el período 2016. El diseño de la investigación fue no experimental y se utilizó una muestra de 59 trabajadores. El autor señala que las decisiones son tomadas de manera individual y no existe un plan de capacitación. Sin embargo, la investigación identificó una serie de problemas relacionados con la segunda variable, como un nivel bajo de desempeño, falta de inducción y capacitación del personal, lo que impide que los empleados comprendan hacia dónde se dirige la organización. Los hallazgos de la investigación concluyeron que el clima organizacional existente es regular, ni muy bueno ni muy malo, el liderazgo aplicado es poco participativo y hay una falta de disposición para mantener un buen clima con los equipos de trabajo dentro de la empresa.

Por su parte, Ponce (2015), desarrolló una investigación *La comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de Ambato de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*, se realizó en la Universidad Técnica de Ambato para obtener el grado académico de licenciado en psicología industrial. El objetivo principal fue investigar la influencia de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los

colaboradores de la Cooperativa San Francisco Limitada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. El diseño de la investigación fue no experimental y se utilizó una muestra de 72 colaboradores. Esta investigación resalta la importancia de mejorar ciertos aspectos de la comunicación, como la retroalimentación, para que la información fluya de manera ascendente y descendente, evitando distorsiones en el mensaje que puedan perjudicar los plazos de entrega de las actividades. Los hallazgos de la investigación concluyeron que la comunicación organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral.

Por otro lado, Rios (2011), ejecutó una investigación *Evaluación del desempeño basado en competencia al profesional de enfermería* de la Universidad Nacional Autónoma de México, para así alcanzar llevar los mejores enfermeros de la salud hacia dicho hospital con el objetivo de ayudar a toda la comunidad, esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo, utilizando métodos correlacionales, explicativos y descriptivos. Las condiciones laborales son positivas, ya que son importantes para que los enfermeros puedan desarrollar su trabajo de manera productiva y potenciar sus capacidades distintivas en beneficio de las personas que reciben atención de salud. Los hallazgos de la investigación indican que existen diversos factores que influyen tanto positiva como negativamente en la satisfacción profesional y la respuesta de los colaboradores en el sector de la salud, por esa razón que las dichas condiciones laborales tienen que ser idóneas.

2.1.2. A nivel nacional

Según Pérez y Rojas (2021), su investigación titulada *La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Querocotillo - Cajamarca, 2020*, para

obtener el grado de licenciada en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables. Se trató de un estudio de tipo correlacional, utilizando la técnica de encuesta como método de recolección de datos. En conclusión, se observó que la comunicación organizacional es efectiva para el 94% de los empleados en la Municipalidad Distrital de Querocotillo-Cutervo. Este resultado se atribuye a la realización de coordinaciones laborales, reuniones y avances en trámites de documentos específicos a través de llamadas telefónicas y mensajes, lo que facilita la agilidad en las actividades diarias. Además, se destaca la apropiada aplicación de la comunicación formal, realizada según sea necesario mediante el expediente correspondiente para convocar a sesiones de trabajo o transmitir requisitos formales relacionados con contratos o necesidades de un área específica. Estos hallazgos sugieren que la comunicación organizacional desempeña un papel crucial en la eficiencia y efectividad de las operaciones en la Municipalidad Distrital de Querocotillo- Cutervo, contribuyendo al desempeño laboral positivo de sus empleados. Usando de métodos formales y tecnológicos para la comunicación bien integrada en las prácticas diarias, lo que fortalece la cohesión y la eficacia en el entorno laboral.

Según Cáceres (2019), en su tesis *La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la Gerencia de Gestión Electoral- ONPE, Lima, 2019*, fue realizada en la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo de determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la Gerencia de Gestión Electoral de la ONPE en Lima. El diseño de la investigación es no experimental y la muestra incluyó a 50 colaboradores. Uno de los hallazgos principales fue que no existía una relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en dicha gerencia. La investigación destacó que la deficiente comunicación dentro de

la institución provocó retrasos en la entrega de informes y un desempeño subóptimo de los trabajadores. Además, se señaló que la falta de una buena coordinación afectó negativamente las funciones laborales. Para abordar estos problemas, se implementaron planes de mejora enfocados en optimizar la comunicación, con el objetivo de realizar las actividades de manera más eficiente y eficaz.

De igual manera, Tello (2018), ejecutó una investigación *Comunicación organizacional y su relación con el desempeño de los colaboradores de Movistar Multicentro – Los Olivos – 2017*, fue realizada en la Universidad Nacional de Trujillo, con el objetivo de determinar la relación entre las variables. El diseño de la investigación es no experimental y la muestra incluyó a 80 colaboradores. La investigación resaltó que la comunicación en las empresas es indispensable para llevar a cabo los procesos de manera eficiente. Sin embargo, se identificó un problema en la cúpula directiva, cuyas decisiones afectan negativamente el desarrollo normal de las actividades del personal. Para abordar este problema, se implementaron medidas con el fin de mejorar la comunicación organizacional y, como resultado, se buscó mejorar el desempeño de los colaboradores y lograr un mayor posicionamiento de la lealtad de los clientes.

2.1.3. A nivel local

Calderón (2021), realizó una investigación *La comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021*. Este estudio, llevado a cabo en la Universidad César Vallejo para obtener el grado de licenciada en Administración, tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL)

en Huarmey en el año 2021. La investigación fue de tipo cuantitativo, utilizando un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 40 colaboradores de la UGEL Huarmey. Se utilizó la técnica de la encuesta, aplicada sobre una muestra representativa de personas, con el fin de recabar datos estandarizados que pudieran cuantificarse en relación con diversas características objetivas y subjetivas de la población estudiada. Los resultados del estudio indicaron que existe una relación positiva moderada entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores. En conclusión, se sugiere que si los jefes de áreas implementan medidas para fomentar la buena práctica y promoción de la comunicación organizacional, esto podría tener un impacto significativo en la capacidad, habilidades y destrezas de los trabajadores.

Marreros y Robledo (2021), efectuó una investigación *La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Napos Chicken - Chimbote 2021*, por la Universidad César Vallejo, con el objetivo de determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral. La investigación es aplicada, se utilizó un diseño no experimental, de tipo correlacional. Es evidente que la falta de una buena comunicación organizacional entre los colaboradores puede tener un impacto negativo en el desempeño de los trabajadores. Mejorar la comunicación organizacional no solo ayuda a evitar problemas, sino que también contribuye positivamente al rendimiento general y al ambiente laboral dentro de una empresa. La recolección de datos fue mediante una encuesta. Se llega a la conclusión, que la investigación respalda la hipótesis planteada, lo que indica que a medida que aumenta el nivel de comunicación entre los miembros de la empresa, también se incrementa el rendimiento de los empleados. En otras palabras, la calidad y frecuencia de la comunicación

interna están directamente relacionadas con la efectividad y eficiencia en el trabajo.

Finalmente, Morales (2019), realizó un estudio llamado *Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del establecimiento de salud I-4 Catacaos Piura*, para adquirir el grado académico de magíster. Maestría en Salud Pública con mención en Gerencia en Salud de la Universidad Nacional de Piura. El objetivo de esta investigación fue analizar el clima organizacional y el desempeño laboral en un contexto específico utilizando la técnica de la entrevista y la observación. El propósito de este análisis era identificar áreas de mejora en el desempeño laboral que pudieran llevar a una mayor productividad y satisfacción de los usuarios externos, se presenta por mejorar y el desempeño laboral se establece como alto, no se establecen relaciones estadísticas entre el potencial el diseño la cultura con relación al desempeño laboral de los trabajadores. El diseño de investigación utilizado en este estudio fue de tipo descriptivo y transversal. A partir de este diseño, se llega a la conclusión de que en este centro de salud se ha identificado un aprovechamiento de los temas laborales para evitar realizar las tareas asignadas. Esto ha llevado a realizar un llamado a mejorar el desempeño laboral en el área administrativa.

2.2. Marco teórico

2.2.1. La comunicación organizacional

2.2.1.1. Definición

Según, Contreras y Garibay (2020), señalan que la comunicación organizacional es un proceso de transición de mensajes, la cual ha evolucionado progresivamente integrándose en diversos grupos sociales; por lo que se constituye como una herramienta indispensable. En ese sentido, el ámbito organizacional reflexionó sobre el uso cotidiano de la comunicación para el proceso de los sectores productivos y laborales.

Por su parte, Du et al. (2023), manifiestan que la comunicación organizacional es un elemento clave para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible dentro de una organización; de igual manera destacan su importancia para fomentar la innovación y mejorar la infraestructura, subrayando cómo la comunicación contribuye a la cohesión y eficiencia organizacional en contextos dinámicos y de cambio constante.

De igual manera Krohling (2024), precisa que la comunicación organizacional se entiende como un proceso multifacético que incluye dimensiones humanas, instrumentales y estratégicas, que son cruciales para la alineación de objetivos organizacionales.

2.2.1.2. Dimensiones

a) Comunicación Descendente

Para Robbins y Judge (2018), es el proceso mediante el cual la información fluye de los niveles jerárquicos superiores hacia los inferiores dentro de una organización, es fundamental para transmitir instrucciones, políticas y procedimientos organizacionales.

Como indicadores, de la primera dimensión, fueron consideradas las normas, los objetivos y estrategias.

Por su parte Du et al. (2023), definen la norma como un conjunto de reglas o principios establecidos para regular comportamientos o procesos en una organización o sistema. Su propósito principal es garantizar el orden, la uniformidad y la armonía en diversas interacciones, promoviendo el cumplimiento de estándares previamente acordados. Los mismos autores, explican el objetivo como el propósito principal de facilitar y coordinar el flujo de información para alcanzar metas comunes dentro de la organización. De acuerdo con Sánchez (2024), las estrategias de comunicación organizacional son un conjunto de acciones planificadas y estructuradas que buscan optimizar el intercambio de información dentro de una organización, se diseñan para mejorar la eficacia en la transmisión de mensajes, facilitar la coordinación entre diferentes departamentos y niveles jerárquicos, y fomentar un clima laboral positivo y colaborativo.

b) Comunicación Ascendente

Robbins y Judge (2022), explican que es el flujo de información que surge en los niveles jerárquicos más bajos de una organización y asciende hacia los niveles superiores; teniendo como propósito informar sobre

problemas o avances y compartir ideas o sugerencias desde los empleados hacia la gerencia, lo que puede llevar a una toma de decisiones más informada y a la identificación temprana de problemas potenciales.

Fueron identificados los informes, reclamos y sugerencias como dimensiones de la segunda dimensión. Du et al. (2023), manifiestan que el informe es un documento escrito, el cual debe ser claro y accesible y que deben promover la transparencia y la responsabilidad dentro de la organización. Los informes deben detallar las iniciativas de sostenibilidad y los avances hacia los objetivos organizacionales, facilitando la toma de decisiones informadas.

Además, Watanabe y Colegas (2024), expresan que un reclamo es una manifestación formal de insatisfacción presentada por un cliente, empleado o cualquier parte interesada, debido a un incumplimiento de expectativas, derechos, acuerdos o estándares establecidos. Los mismos autores, recomiendan el uso de herramientas digitales para la gestión de reclamos, asegurando que los empleados puedan comunicar sus preocupaciones fácilmente y de manera confidencial.

c) Comunicación Horizontal

De este modo, Jones y George (2020), definen que la comunicación horizontal permite a los empleados de diferentes áreas intercambiar información, resolver problemas conjuntamente y trabajar de manera más eficiente en proyectos interdepartamentales, contribuyendo así a una mayor cohesión y efectividad organizacional.

Como indicadores de esta dimensión se consideró la receptividad de ideas, fluidez de información y asertividad de comentarios

Du et al. (2023), explica que la receptividad de ideas se refiere a la capacidad o disposición de una persona, grupo u organización para recibir, considerar y valorar nuevas propuestas o puntos de vista; a la vez consideran que la apertura de ideas es crucial para promover la innovación y mejorar la sostenibilidad dentro de la organización.

Por consiguiente, Nojoud et al. (2023) manifiesta que la fluidez de información se refiere a la capacidad de transmitir datos, mensajes o ideas de manera rápida, clara y eficiente entre los diferentes actores de un sistema; así mismo, indican que la asertividad de comentarios se refiere a la capacidad de expresar ideas, opiniones o críticas de manera clara, directa y respetuosa, logrando defender el propio punto de vista y la perspectiva de los demás.

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición

Aguinis (2019) describe el desempeño laboral como el resultado de la interacción entre las habilidades, la motivación y el contexto organizacional; por lo que se debe enfatizar la importancia de un sistema de gestión, que alinee los objetivos individuales con los organizacionales y que facilite el desarrollo y la retroalimentación continua, de manera que se asegure que todos los miembros del equipo trabajen en la misma dirección y contribuyan al logro de las metas, teniendo así un impacto significativo.

Consecuentemente, Topa y Morales (2024), define el desempeño laboral como el valor agregado por los trabajadores a través de sus comportamientos y actitudes durante un período laboral determinado, este concepto se centra en cómo los empleados alcanzan y superan los objetivos establecidos por la empresa.

2.2.2.2. Dimensiones

a) Conocimiento

Desde el punto de vista de los autores, Deng et al. (2023), explican que es el proceso mediante el cual los individuos interpretan, analizan y comprenden su entorno, haciendo uso de sus sentidos, capacidades cognitivas y culturales; por otro lado, lo considera un activo que puede transferirse, compartir y expandirse dentro de un sistema. Los autores manifiestan, que teniendo acceso a información relevante y actualizada permite a los empleados tomar decisiones más informadas, lo que puede mejorar significativamente la eficiencia, la eficacia de sus acciones y la calidad de servicio de los empleados.

En esta línea, Chagray et al. (2020), expresa que la eficiencia se refiere a la capacidad de producir resultados con un mínimo de recursos, lo cual implica una optimización en el uso del tiempo, materiales y esfuerzo. A la vez, Bautista et al. (2020) describen la eficacia en el desempeño laboral como el porcentaje de cumplimiento de las metas establecidas, enfocándose en la capacidad del trabajador para producir resultados que cumplen con los estándares y expectativas de la organización. Así también, Canales et al. (2021) sostienen que la calidad de servicio es un componente crítico del desempeño laboral, ya que implica no solo la ejecución de tareas, sino también la manera en que se entregan, asegurando que el servicio sea confiable, responsivo y satisfactorio para el cliente.

b) Capacidades

A continuación, Mercer (2023), señala que las capacidades hacen referencia a las habilidades, aptitudes o potencialidades que una persona posee para realizar ciertas tareas de manera eficaz, pudiendo mejorar significativamente los indicadores de la presente dimensión: la iniciativa, responsabilidad y resolución de problemas.

En este sentido, Fundación Adecco (2024), precisa que la iniciativa implica observar el entorno, detectar necesidades y proponer soluciones proactivas con el fin de generar un cambio, alcanzar un objetivo o resolver un problema. Por su lado, Bohórquez (2024), explica la responsabilidad como el deber o la obligación de cumplir con ciertas tareas o compromisos, así como la capacidad de asumir las consecuencias de las propias acciones; a la vez debe tener ejecución consciente y comprometida de las tareas asignadas, manteniendo altos estándares éticos y de calidad.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

c) Gestión de trabajo

Según, Gartner (2023), indica que es el proceso de planificar, organizar, supervisar y optimizar las actividades y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos en un entorno laboral. Se consideraron como indicadores el trabajo en equipo y resultados.

Así, Roque (2020), explica que el trabajo en equipo es una forma de colaboración en la que un grupo de personas con habilidades, roles y experiencias diferentes se une para alcanzar un objetivo común, resultando crucial para la productividad y el éxito organizacional, ya que permite que los miembros del equipo aporten sus conocimientos y destrezas.

Cardona y Trejos (2020), indican que los resultados son los efectos, consecuencias o productos finales que se obtienen al completar un proceso o actividad; así mismo representan el logro de los objetivos planteados y pueden ser medibles, cuantificables y evaluables, lo que permite determinar la efectividad de cada proceso.

2.3. Marco conceptual

Organización formal

La organización formal es una estructura de roles, responsabilidades y relaciones que se establece de manera deliberada para alcanzar los objetivos de la organización (Robinson y Judge, 2019).

Organización no lucrativa

Las empresas sin fines de lucro suelen depender de la ayuda de las primeras o de donaciones desinteresadas, ya que tienen como objetivo principal llevar adelante determinadas acciones en la sociedad (Editorial Etecé, 2020).

Organización pública

Es el conjunto de organismos y de funcionarios estatales que se encarga de la implementación de las políticas gubernamentales para garantizar el bienestar social. Es una característica propia de toda nación, cualquiera sea su sistema de gobierno (Editorial Etecé, 2023).

Organigrama estructural

Un organigrama estructural es aquel que, partiendo de una cadena de mando, muestra la estructura administrativa existente en una organización, por lo tanto, se determinan los diferentes puestos, de manera que se conozca el grado de autoridad y responsabilidad (Arias, 2020).

Nivel jerárquico

Explica un nivel jerárquico a un sistema de estructura organizativa en el que se establecen jerarquías claras y definidas, en el que cada nivel tiene una autoridad y responsabilidad específica (Miñan ,2024).

Calidad de servicio

Explica la calidad del servicio es una medida de cómo una organización entiende las necesidades de sus usuarios y satisface sus expectativas. Entender cómo mejorarla calidad del servicio de tu producto es el paso clave para el crecimiento de cualquier organización (Ortega, 2022).

Regla

Sirve para aplicar un mismo criterio de medición a todas las cosas, una regla en la sociedad es algo regular, o sea, que no cambia y no se adapta a cada caso o situación, sino que los casos y las situaciones se adaptan a ella (Editorial Etecé, 2020).

Política

La política suele ser definida como el conjunto de decisiones y medidas tomadas por determinados grupos que detentan el poder de organizar una sociedad o grupo particular (Editorial Etecé, 2024).

Conocimiento

Es un activo intangible que proporciona una ventaja competitiva cuando es gestionado adecuadamente. Incluye no solo datos e información, sino también habilidades, experiencias, y entendimientos contextuales que son aplicables a la toma de decisiones y la resolución de problemas (Amrit Tiwana, 2020).

Compromiso

Es una manifestación del bienestar psicológico de los empleados y está profundamente relacionado con la motivación intrínseca. Los empleados comprometidos experimentan un sentido de propósito y significancia en su

trabajo (Ryan y Deci, 2019).

Habilidades y capacidades

Las habilidades son las competencias específicas que un individuo posee para realizar tareas o actividades particulares de manera eficaz. Las capacidades abarcan aspectos cognitivos, emocionales y físicos que influyen la habilidad de una persona para adquirir y aplicar nuevas habilidades (Whetten y Cameron, 2021).

Relaciones interpersonales

Se refieren a la calidad y naturaleza de las interacciones que ocurren entre individuos en un entorno organizacional. Estas interacciones pueden contribuir al bienestar emocional, la motivación y la productividad, y son esenciales para construir un ambiente de trabajo positivo (Andersson y Bateman, 2020).

Rentabilidad

La rentabilidad se define como una medida del rendimiento financiero que refleja la capacidad de una empresa para generar ganancias en relación con sus costos y recursos invertidos (Brealey, Myers, et.al 2022).

Eficacia

La eficacia se refiere a "hacer las cosas correctas". Esto quiere decir, llevar a cabo tareas de la mejor manera que conduzcan a la consecución de los resultados deseados (Forbes México. 2023).

Término de referencia (TDR)

Es un documento fundamental para garantizar el éxito de un proyecto, ya que permite establecer de manera clara las expectativas y evitar malentendidos entre las partes involucradas. Además, proporciona una base sólida para evaluar y controlar el progreso del proyecto, asegurando que se cumplan los objetivos establecidos (Administrar Proyectos, 2023).

2.4. Hipótesis

Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

Hipótesis de investigación (H_1): Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de medición
V1 La comunicación organizacional	La comunicación organizacional es un proceso de transición de mensajes, la cual ha evolucionado progresivamente integrándose en diversos grupos sociales, se constituye como una herramienta indispensable para la organización (Contreras y Garibay, 2020).	Se midió la variable comunicación organizacional a través de sus tres dimensiones; comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal, mediante sus respectivos indicadores, en la que se aplicó un instrumento denominado cuestionario a los 293 colaboradores.	Comunicación Descendente	Normas	1-2-3-4-5-6	Ordinal- Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Comunicación Ascendente	Objetivos		
				Informes	7-8-9-10-11-12	
				Reclamos		
				Sugerencias		

**Comunicación
Horizontal**

Receptividad de ideas

Fluidez de información

13-14-15-16-17-18

Asertividad de
comentarios

V2 El desempeño de los trabajadores	El desempeño laboral como el resultado de la interacción entre las habilidades, la motivación y el contexto organizacional, se enfatiza la importancia de un sistema de gestión, que alinee los objetivos individuales con los organizacionales y que facilite el desarrollo y la retroalimentación continua (Aguinis, 2019).	Se midió la variable desempeño, a través de sus tres dimensiones; conocimiento, capacidades y gestión del trabajo mediante sus respectivos indicadores, en la que se aplicó un instrumento denominado cuestionario a los 293 colaboradores.	Conocimiento	Eficiencia	19-20-21 22-23-24	Ordinal- Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
				Eficacia			
				Calidad de servicio			
				Capacidades			Iniciativa
				Responsabilidad			
				Resolución de problemas			
				Gestión del trabajo			Trabajo en equipo
				Resultados			

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

El concepto de población indica que, se considera a todo aquel conjunto de personas que aún mantienen sus características en común, sobre todo respecto al análisis de las variables que se están estudiando (Domínguez et al., 2018).

Para este estudio, la población estuvo constituida por los 1239 trabajadores que integran las diferentes áreas del Hospital Santa Rosa.

Criterios de inclusión: Trabajadores, quienes tienen más de 3 años desempeñándose en el hospital y se encuentren en planilla.

Criterios de exclusión: Trabajadores, quienes solicitaron permiso por trabajo de campo, por descanso médico o que no quisieron responder.

3.1.2. Marco muestral

El marco muestral es la lista de todos los elementos de una población que pueden ser escogidos en un muestreo. En este estudio, el marco muestral fue el padrón que contiene la relación de todos los trabajadores del Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

3.1.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis está compuesta por cada uno de los trabajadores del Hospital Santa Rosa en Piura, según el padrón de empleados del año 2023.

3.1.4. Muestra

Representa una parte o subconjunto de la población objetivo, que se va a estudiar, la muestra debe ser seleccionada de manera representativa y debe ser lo suficientemente grande para obtener resultados confiables y cercanos a la realidad. (Hernández y Mendoza, 2018)

La muestra fue el subgrupo de la población, la cual fue representativa de ésta.

Para que la muestra represente a la población de estudio y permita generalizar los resultados obtenidos, se tiene que calcular el tamaño de la muestra aplicando la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

N: total de la población= 1239

Z: nivel de confianza del 95%= 1.96

p: variabilidad positiva o probabilidad de éxito;

asumiremos 50%= 0.5 q: variabilidad negativa o

probabilidad de fracaso; (1- p) = 0.5

N: tamaño de la población de estudio= 1239

d: error (seleccionado por el investigador) 10%= 0.10

$$n = (1239 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5) / (0.10^2 \times (1239 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)$$

$$n = 293$$

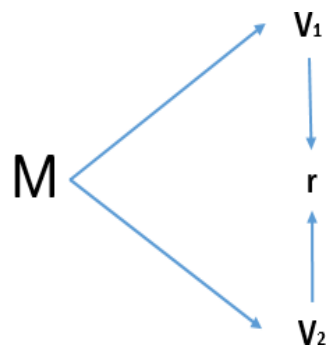
En este caso, se ha obtenido el tamaño muestral aplicando la fórmula de la ecuación para proporción poblacional de la población total, dando como resultado 293 trabajadores a ser encuestados.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

El diseño de contrastación se define como, “Plan o estrategia que se desarrolla para la obtención de dicha información que se requiere en una investigación” (Hernández, et al. 2010, p.120).

Los investigadores adoptan un enfoque cuantitativo y optan por diversos diseños de investigación para analizar y validar las hipótesis en el contexto específico. La elección de los diseños se fundamenta en los objetivos específicos de la investigación y en la naturaleza de los datos que se pretenden recopilar.



Donde:

M: Trabajadores del Hospital

Santa Rosa

V1: Comunicación organizacional

V2: Desempeño laboral

r: Correlación

3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

Técnica

En esta investigación se va a utilizar una técnica de encuesta para poder recolectar dichos datos de la comunicación organizacional y su desempeño en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

La recolección de información se realizó de forma individual y anónima directamente de los trabajadores.

La bibliografía sobre metodología de investigación, señala que las encuestas son una técnica cuantitativa para obtener, a través de preguntas, los datos de un grupo de personas seleccionadas.

Instrumento

En este estudio, se empleó un cuestionario para determinar si la comunicación organizacional tiene relación con el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Para realizar el procesamiento y análisis de la información, se procedió de la siguiente manera:

- Se creó una base de datos para cada una de las variables donde se almacenaron los valores obtenidos.
- Se realizó el análisis descriptivo y posteriormente en el análisis inferencial utilizando Ms Excel.
- Se elaboraron tablas de frecuencia para poder resumir la información de las dos variables de estudio.
- Se elaboraron gráficas estadísticas de los resultados, para facilitar el análisis visual.

IV. RESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

El propósito planteado en este estudio consistió en emplear un cuestionario con el fin de evaluar la conexión entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral de los empleados en el Hospital Santa Rosa, Piura, durante el año 2023.

La validación de este cuestionario fue realizada por Mg. Karla Lecca, Dra. Ericka SuySuy y Mg. José Castillo. El cuestionario consta de 34 preguntas. Se utilizó la escala de Likert para responder a cada una de sus interrogantes, las respuestas son: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Se completó el cuestionario entre el 25 y el 28 de septiembre del 2023. Estos datos representan diversas opiniones de los empleados del hospital con respecto a los indicadores y dimensiones contempladas, en consonancia con los objetivos establecidos. Para la recopilación y análisis de la información, se empleó Microsoft Office Excel 2020.

Análisis de los resultados en relación a los objetivos

Prueba de Normalidad

Tabla 02: Prueba de normalidad de alfa de Cronbach

	Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N° de Elementos	Nivel de consistencia
V1= COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	,922	18	Elevada
V2= DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	,913	16	Elevada
TOTAL	,957	34	Excelente

Nota. Consistencia de confiabilidad Excelente.

En la Tabla 02, observamos el resultado de la prueba del Alfa de Cronbach realizado al cuestionario de ambas variables, cuyas variables de 34 preguntas de 0.957 calificándose como excelente, para la V1: Comunicación organizacional de 18 preguntas de 0.922 calificándola como elevada y de la V2: Desempeño de los trabajadores de 16 preguntas de 0.913 calificándola como elevada; de tal manera que sus preguntas tienen consistencia interna y pueden ser aplicadas a otras unidades de análisis.

Objetivo general: Determinar la relación de la comunicación organizacional y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

Tabla 03: *Relación entre la comunicación organizacional y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1= COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	,264	293	,000
V2= DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	,253	293	,000

Nota. Uso de Kolmogorov-Smirnov por que la muestra es > a 50, n=293

En el análisis realizado sobre la variable denominada "Comunicación organizacional", se obtuvo un nivel de significancia estadística de 0.000, utilizando métodos de análisis para datos no paramétricos, este valor indica una alta relevancia en la relación observada y sugiere que la comunicación dentro de la organización es un factor fundamental en el estudio, de manera similar, para la variable "Desempeño de los trabajadores", también se registró un nivel de significancia de 0.000, confirmando la relevancia del impacto que la comunicación organizacional tiene sobre el rendimiento del personal, estos resultados destacan que las prácticas de comunicación efectivas podrían estar estrechamente vinculadas con el nivel de desempeño del equipo de trabajo, además, se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, un método estadístico utilizado para evaluar la normalidad de la distribución de los datos, dada la muestra considerable de 293 trabajadores pertenecientes al Hospital Santa Rosa.

Contrastación de la Hipótesis General

H1: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

Tabla 04: *Correlación entre las variables comunicación organizacional y desempeño laboral*

Correlación de Spearman			
	V1= COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	V2= DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	
V1= COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,532**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	293	293
V2= DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	Coeficiente de correlación	,532**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	293	293

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

Nota. Prueba de correlación de Spearman.

Respecto a la Tabla 04, evidenciamos que coeficiente de correlación de Spearman es 0,532 es una correlación positiva moderada, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1 (Hipótesis alterna), empleando pruebas no paramétricas cuyos datos no tienen una distribución normal, quiere decir que existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

Objetivo específico 1: Establecer la relación entre la comunicación descendente y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

Tabla 05: Datos descriptivos de la dimensión comunicación descendente

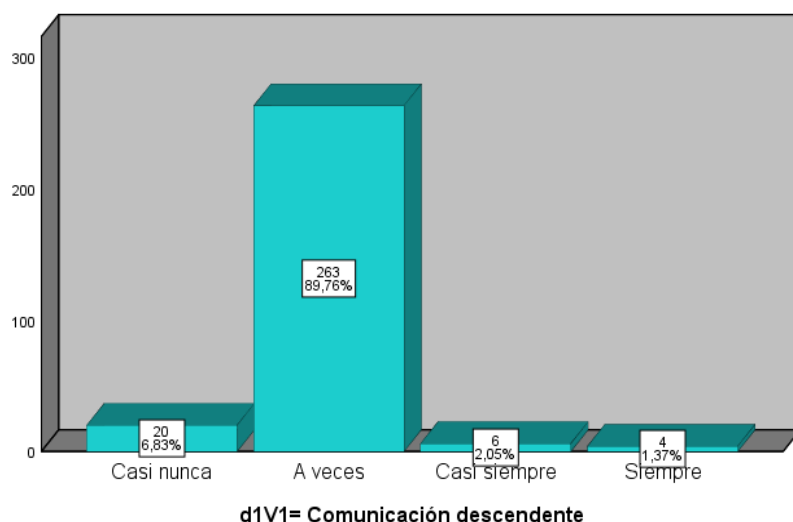
Comunicación descendente	Escala de alternativas										Total	
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(Σ)						
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1.- La entidad cuenta con las normas y la información necesaria para cumplir adecuadamente con las labores diarias	0	0,0	84	28,7	193	65,9	12	4,1	4	1,4	293	100%
2.- Las normas institucionales son difundidas a los colaboradores	0	0,0	66	22,5	201	68,6	18	6,1	8	2,7	293	100%
3.- La dirección define los objetivos y las acciones para lograr lo asignado	0	0,0	66	22,5	211	72,0	12	4,1	4	1,4	293	100%
4.- Conoce los objetivos institucionales	0	0,0	171	58,4	106	36,2	12	4,1	4	1,4	293	100%
5.- La dirección comparte las estrategias para el logro de las metas	0	0,0	92	31,4	187	63,8	6	2,0	8	2,7	293	100%
6.- Se esfuerza en aplicar estrategias	0	0,0	120	41,0	163	55,6	6	2,0	4	1,4	293	100%

Nota. Preguntas de la dimensión 1: Comunicación descendente de la V1: Comunicación organizacional relacionada con la V2: Desempeño de los trabajadores.

La Tabla 05, el análisis detallado de las respuestas de 293 trabajadores del Hospital Santa Rosa de Piura, se obtuvieron varios hallazgos relevantes en torno a la gestión y la comunicación institucional, de los encuestados, 193 trabajadores, representando el 65.9%, indicaron que "a veces" la entidad dispone de las normas e información necesarias para que puedan desempeñar correctamente sus labores diarias, lo que sugiere que el acceso a dicha información no siempre es consistente o suficiente para todos; 201 trabajadores, con el 68.6%, mencionaron que

"a veces" las normas institucionales son difundidas entre los colaboradores, lo que refleja que la comunicación de estas directrices no es constante; respecto a la claridad con la que la dirección define los objetivos y las acciones necesarias para cumplirlos, 211 empleados (72%) afirmaron que esto ocurre "a veces", lo que revela una falta de regularidad en la transmisión de estos lineamientos; en cuanto al conocimiento de los objetivos institucionales, solo 106 trabajadores (36.2%) respondieron que "a veces" están al tanto de ellos, lo que evidencia una posible desconexión entre la planificación y los empleados, de manera similar, 187 empleados (63.8%) señalaron que "a veces" la dirección comparte las estrategias necesarias para alcanzar las metas, lo que denota una falta de comunicación continua sobre estos aspectos fundamentales, finalmente, 163 trabajadores, equivalentes al 55.6%, dijeron que "a veces" se esfuerzan en aplicar las estrategias definidas para lograr los objetivos, lo que puede indicar una falta de claridad o motivación en cuanto a la implementación de dichas estrategias.

Figura 1. Resultados descriptivos de la comunicación descendente y el desempeño laboral



Nota. Elaborado en SPSS.

En la figura 01, en el análisis realizado a las respuestas de los 293 trabajadores del Hospital Santa Rosa de Piura, se identificó un panorama claro respecto a la dimensión de la comunicación descendente, la cual forma parte de la variable comunicación organizacional, según los

resultados, el 6.83% de los encuestados manifestó que la comunicación descendente se produce "casi nunca", lo que refleja una percepción de escasez en los flujos de información descendente en un pequeño porcentaje del personal, por su parte, una amplia mayoría del 89.76% indicó que este tipo de comunicación ocurre "a veces", lo que sugiere que, aunque la información llega desde los niveles superiores de la organización, no lo hace de manera constante o regular y solo el 2.05% expresó que la comunicación descendente se presenta "casi siempre", y un porcentaje aún más reducido, el 1.37%, afirmó que esta comunicación tiene lugar "siempre", lo cual evidencia la percepción de que la comunicación fluida desde la alta dirección hacia los trabajadores es limitada o irregular en general.

Contrastación de la Hipótesis específica 1

HE1: Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

Tabla 06. *Correlación entre la dimensión comunicación descendente y la variable desempeño*

Correlación de Spearman			
	d1V1= Comunicación descendente	V2= DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	
d1V1= Comunicación descendente	Coeficiente de correlación	1,000	,440**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	293	293
V2= DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	Coeficiente de correlación	,440**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	293	293

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

Nota. Prueba de correlación de Spearman.

Respecto Tabla 06, evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,440 es una correlación positiva moderada, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1 (Hipótesis alterna), quiere decir que existe relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

Objetivo específico 2: Analizar la relación de la comunicación ascendente y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

Tabla 07: Datos descriptivos de la dimensión comunicación ascendente

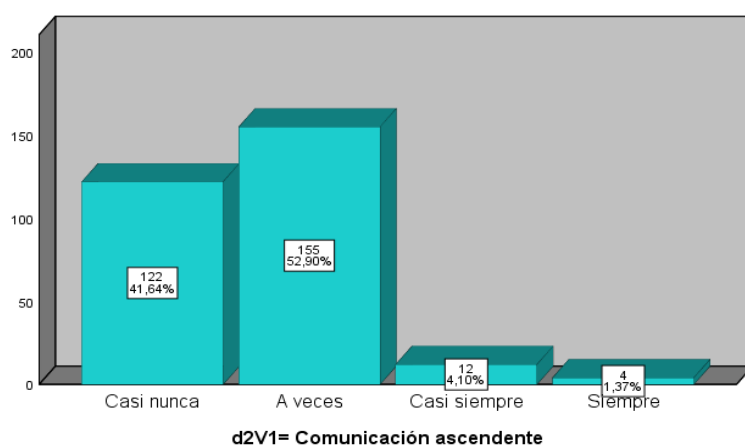
Comunicación ascendente	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
7.- Son atendidos con prontitud los informes emitidos por su área	0	0,0	170	58,0	113	38,6	6	2,0	4	1,4	293	100%
8.- Percibe que a sus compañeros les incomoda presentar informes	0	0,0	98	33,4	179	61,1	12	4,1	4	1,4	293	100%
9.- Observa reclamos constantes en otras áreas	0	0,0	149	50,9	124	42,3	6	2,0	14	4,8	293	100%
10.- Los reclamos en su área son atendidos con prontitud	0	0,0	64	21,8	199	67,9	26	8,9	4	1,4	293	100%
11.- Son atendidas sus sugerencias por la dirección	0	0,0	100	34,1	183	62,5	6	2,0	4	1,4	293	100%
12.- Se preocupa por sugerir para generar cambios	0	0,0	92	31,4	185	63,1	12	4,1	4	1,4	293	100%

Nota. Preguntas de la dimensión 2: Comunicación ascendente de la V1: Comunicación organizacional relacionada con la V2: Desempeño de los trabajadores.

La Tabla 07, se evidencia que en el Hospital Santa Rosa de Piura, durante el año 2023, se evaluaron las respuestas de 293 trabajadores, revelando aspectos importantes sobre la percepción de los procesos internos y la atención a las necesidades del personal, de los encuestados, 170 empleados, equivalentes al 58%, indicaron que "casi nunca" se atienden con rapidez los informes emitidos por sus áreas, lo que sugiere una

demora en la respuesta por parte de las áreas responsables, además, 179 trabajadores (61.1%) expresaron que "a veces" perciben incomodidad entre sus compañeros al presentar informes, lo que podría reflejar un ambiente en el que este proceso es visto como incómodo o problemático, por otro lado, 149 empleados, un 50.9%, mencionaron que "casi nunca" observan quejas constantes en otras áreas, lo que implica que, aunque existen problemas, estos no se manifiestan frecuentemente en todos los sectores del hospital; en cuanto a la atención de los reclamos en sus propias áreas, 199 empleados (67.9%) indicaron que "a veces" estos son gestionados con prontitud, lo que revela una respuesta moderada pero no uniforme ante las quejas, asimismo, 183 trabajadores, representando el 62.5%, señalaron que "a veces" sus sugerencias son tomadas en cuenta por la dirección, mostrando que aunque existe un canal para recibir propuestas, la atención no es constante y 185 empleados, es decir, un 63.1%, mencionaron que "a veces" se preocupan por sugerir ideas para promover cambios en la institución, lo que indica una disposición moderada del personal a participar en la mejora de los procesos, aunque no es un comportamiento generalizado.

Figura 2. Resultados descriptivos de la comunicación ascendente y el desempeño laboral



Nota. Elaborado en SPSS.

En la figura 02, al examinar las respuestas de los 293 empleados del Hospital Santa Rosa de Piura, se obtuvo una visión clara sobre la dimensión de la comunicación ascendente, que forma parte de la variable

de comunicación organizacional, los datos revelan que el 41.64% de los trabajadores considera que la comunicación ascendente, es decir, aquella que permite a los empleados transmitir información y retroalimentación hacia los niveles superiores de la organización, ocurre "casi nunca", siendo esta una barrera significativa que limita la expresión de opiniones, ideas o sugerencias desde los trabajadores hacia la dirección; el 52.90% de los encuestados señaló que la comunicación ascendente ocurre "a veces", lo que implica que, aunque hay ocasiones en las que se puede comunicar hacia los niveles jerárquicos más altos, esta oportunidad no se da de manera constante y solo un 4.10% indicó que dicha comunicación ocurre "casi siempre", mientras que apenas un 1.37% afirmó que sucede "siempre", estos resultados reflejan que la capacidad de los empleados para hacer llegar sus inquietudes y aportes a la dirección es reducida y ocurre de forma esporádica, sugiriendo la necesidad de reforzar los canales de comunicación ascendente dentro del hospital, promoviendo un mayor flujo de información y participación por parte de los empleados hacia los niveles directivos.

Contrastación de la Hipótesis específica 2

HE2: Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

Tabla 08. *Correlación entre la dimensión comunicación ascendente y la variable desempeño*

		Correlación de Spearman	
		d2V1= Comunicación ascendente	V2= DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES
d2V1= Comunicación ascendente	Coeficiente de correlación	1,000	,473**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	293	293
	Coeficiente de correlación	,473**	1,000
V2= DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	293	293

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

Nota. Prueba de correlación de Spearman.

Respecto Tabla 08, evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,473 es una correlación positiva moderada, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1 (Hipótesis alterna), quiere decir que existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

Objetivo específico 3: Diagnosticar la relación de la comunicación horizontal y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

Tabla 09: Datos descriptivos de la comunicación horizontal

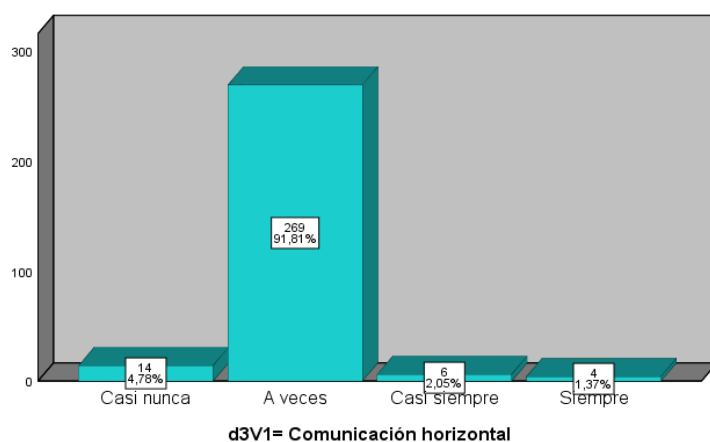
Comunicación horizontal	Escala de alternativas										Total	
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(Σ)						
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
13.- Otorga ideas a sus pares en beneficio del paciente	0	0,0	121	41,3	162	55,3	6	2,0	4	1,4	293	100%
14.- Está atento de las ideas que otras áreas le puedan ofrecer	0	0,0	120	41,0	163	55,6	6	2,0	4	1,4	293	100%
15.- Le gusta compartir información con los compañeros de su misma línea	0	0,0	66	22,5	217	74,1	6	2,0	4	1,4	293	100%
16.- Son atendidas sus por los compañeros de otras áreas	0	0,0	64	21,8	219	74,7	6	2,0	4	1,4	293	100%
17.- Los comentarios sobre su área son satisfactorios	0	0,0	117	39,9	166	56,7	6	2,0	4	1,4	293	100%
18.- Realiza comentarios constructivos para las otras áreas	0	0,0	46	15,7	237	80,9	6	2,0	4	1,4	293	100%

Nota. Preguntas de la dimensión 3: Comunicación horizontal de la V1: Comunicación organizacional relacionada con la V2: Desempeño de los trabajadores.

La Tabla 09, en el análisis de las respuestas proporcionadas por los 293 trabajadores del Hospital Santa Rosa de Piura, se evidenciaron diversos aspectos relacionados con la interacción entre pares y áreas dentro de la institución; de este total, 162 empleados, lo que representa el 55.3%, indicaron que "a veces" comparten ideas con sus colegas en beneficio del paciente, lo que sugiere que, aunque existe una disposición para proponer

mejoras, esta no es constante en todos los casos, 163 trabajadores (55.6%) señalaron que "a veces" están atentos a las ideas que pueden provenir de otras áreas, lo que refleja una apertura moderada hacia la colaboración interdepartamental, aunque no siempre se da de manera activa o continua, 217 empleados, que representan el 74.1% de los encuestados, afirmaron que "a veces" disfrutaban compartir información con sus compañeros de la misma línea, lo que denota una tendencia general hacia el intercambio de conocimientos dentro de sus equipos de trabajo, aunque no sea una práctica diaria, 219 trabajadores (74.7%) manifestaron que "a veces" sus aportes son atendidos por compañeros de otras áreas, lo que indica que, aunque existe cierto nivel de colaboración entre departamentos, este no se da de forma uniforme o regular, en cuanto a la percepción sobre su propia área, 166 empleados, es decir, el 56.7%, señalaron que los comentarios que reciben sobre su desempeño son "satisfactorios", lo que sugiere que, aunque la valoración es positiva en general, hay margen para mejoras, 237 trabajadores, lo que equivale al 80.9%, indicaron que "a veces" realizan comentarios constructivos para otras áreas, lo que pone de manifiesto una disposición considerable hacia la crítica constructiva y el aporte a la mejora continua de otros departamentos, aunque no sea una práctica sistemática.

Figura 3. Resultados descriptivos de la comunicación horizontal y el desempeño laboral



Nota. Elaborado en SPSS.

En la figura 03, al examinar las respuestas de los 293 trabajadores del Hospital Santa Rosa de Piura, se obtuvo una comprensión clara de la dimensión de la comunicación horizontal, que corresponde a la variable de comunicación organizacional, esta comunicación, que se refiere al intercambio de información entre colegas o entre áreas con el mismo nivel jerárquico, reveló resultados interesantes, el 4.78% de los encuestados mencionó que la comunicación horizontal ocurre "casi nunca", lo que sugiere que, para una pequeña proporción de los empleados, el intercambio de información entre compañeros o departamentos es muy limitado o nulo; por otro lado, una gran mayoría del 91.81% indicó que este tipo de comunicación se da "a veces", lo que muestra que, aunque existe interacción entre los empleados o departamentos, esta no ocurre de forma continua o suficientemente frecuente y solo el 2.05% afirmó que la comunicación horizontal sucede "casi siempre", y un reducido 1.37% señaló que se da "siempre", lo que sugiere que, en la práctica, este tipo de intercambio fluido es poco común, estos resultados indican que, si bien la comunicación horizontal está presente en el hospital, existe margen para mejorarla, fortaleciendo la interacción entre colegas y áreas para promover una mayor colaboración y eficiencia en el trabajo.

Contrastación de la Hipótesis específica 3

HE3: Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

Tabla 10. *Correlación entre la dimensión comunicación horizontal y la variable desempeño*

		Correlación de Spearman	
		d3V1= Comunicación horizontal	V2= DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES
d3V1= Comunicación horizontal	Coeficiente de correlación	1,000	,577**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	293	293
V2= DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	Coeficiente de correlación	,577**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	293	293

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

Nota. Correlación de Spearman.

Respecto a la Tabla 10, evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,577 es una correlación positiva moderada, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1 (Hipótesis alterna), quiere decir que existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.

4.2. Discusión de resultados

Respecto al objetivo general; *Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023*. Los resultados de la presente investigación muestran que el nivel es alto, lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman, donde se obtuvo que si existe correlación. Esto coincide con los resultados encontrados en la investigación de Contreras y Garibay (2020), puesto que, se afirma que, entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral, si hay relación, se determina lo dicho, para que los trabajadores del hospital mencionado puedan brindar una comunicación eficiente a sus pacientes. De la descripción de resultados, teoría y antecedentes se demuestra que la comunicación organizacional es determinante para el desempeño laboral.

Respecto al primer objetivo específico; *Establecer la comunicación descendente y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023*. Estos resultados indican una tendencia predominante hacia una percepción baja de la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral, con la mayoría de los trabajadores. Esto difiere con el estudio de Ríos (2011) "Evaluación del desempeño basado en competencia al profesional de enfermería de la Universidad Nacional Autónoma de México", proporciona un contexto relevante al enfatizar la importancia de las condiciones laborales de una manera positiva para el desempeño efectivo de los enfermeros. El autor argumenta que un entorno laboral es crucial para que los enfermeros puedan maximizar sus capacidades y brindar cuidados de calidad.

Respecto al segundo objetivo específico; *Analizar la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023*. Estos resultados indican que existe una relación baja entre la comunicación ascendente y su desempeño laboral. Concuerda con el estudio de Cáceres (2019), titulado "La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la Gerencia de Gestión Electoral-ONPE, Lima, 2019", realizado en la Universidad César Vallejo. Este resultado se atribuyó a la deficiente comunicación dentro de la institución, lo cual provocó retrasos en la entrega de informes y un desempeño subóptimo de los trabajadores. Los datos positivos del Hospital Santa Rosa contrastan con los hallazgos de Cáceres en la ONPE, donde la falta de una comunicación organizacional efectiva se tradujo en un desempeño laboral deficiente. En conclusión, los resultados de esta investigación destacan la importancia de la comunicación ascendente en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Santa Rosa.

Respecto al tercer objetivo específico; *Diagnosticar la relación de la comunicación horizontal y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023*. Este resultado es bajo sugiere que los trabajadores deben desarrollar mayores propuestas, planes y mejoras que les ayuden en su desenvolvimiento y desempeño laboral. Concuerda con el autor Ponce (2015) desarrolló una investigación sobre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, en la ciudad de Ambato. El objetivo principal fue investigar la influencia de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco Limitada en la misma ciudad y provincia. Los hallazgos de la investigación concluyeron que la comunicación organizacional es moderada en la satisfacción laboral. Se observó que los procesos de comunicación existentes no son adecuados, ya que atraviesan por procedimientos innecesarios y no permiten una

retroalimentación adecuada. En conclusión, mejorar la comunicación organizacional es crucial para evitar la insatisfacción de los colaboradores.

CONCLUSIONES

1. La Relación significativa entre comunicación organizacional y desempeño laboral se muestra en la prueba de correlación de Spearman revelan una correlación positiva moderada (0,532) entre la comunicación organizacional y el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa.
2. Se determinó una correlación positiva moderada (0,440) entre la comunicación descendente y el desempeño de los trabajadores con un resultado de Sig. Bilateral de 0.00, menor a 0.05, determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
3. Se determinó una correlación positiva moderada (0,473) entre la comunicación descendente y el desempeño de los trabajadores, con un resultado de Sig. Bilateral de 0.00, menor a 0.05, determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
4. Se determinó una correlación positiva moderada (0,577) entre la comunicación horizontal y el desempeño de los trabajadores, con un resultado de Sig. Bilateral de 0.00, menor a 0.05, determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al director de la institución:

1. Establecer canales claros y abiertos de comunicación, fomentar la participación activa de los empleados y pacientes, promover la transparencia en la información compartida; así como programar reuniones y actividades que permitan la socialización entre colaboradores con la finalidad de que exista una comunicación más fluida y transparente, de manera que ese buen ánimo y predisposición se transmita entre compañeros y se refleje al paciente.
2. Mejorar la comunicación descendente, aplicando normas constructivas, para el buen funcionamiento organizacional, lo que favorece el logro de metas. Así también, implementar un sistema estructurado de estrategias, para alcanzar los objetivos sin dejar de practicar con frecuencia la retroalimentación para identificar los cuellos de botella, si los colaboradores están cumpliendo con lo encomendado y si el paciente está siendo atendido como corresponde.
3. Fomentar la comunicación ascendente estableciendo mejora en el manejo de informes creando un sistema propuesto (web), a través del cual se facilite la atención rápida de reclamos y sugerencias en tiempo real; de tal manera que tanto el colaborador como el paciente sientan que su opinión importa.
4. Fortalecer la comunicación horizontal, promoviendo actividades de trabajo en equipo como talleres de comunicación, en los que puedan intercambiar temas de trabajo, celebrar metas y objetivos alcanzados y compartir información para promover la participación e identificación del colaborador.

REFERENCIAS

Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Editorial La Muralla. España.

Chavenato, I (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mac Graw Hill. México.

Contreras Delgado, O. E. & Garibay Rendon, N. E. (2020). *Comunicación organizacional. Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina*. *Revista InMediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70.

DOI: <http://doi.org.10.18861/ic.2020.15.2.3018>

Diccionario de la lengua española (2023). <https://dle.rae.es>. Consultada el 26.05.2023.

Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. México: Noriega Editores.

Hernández, Fernández y Baptista (1998). *Metodología de la Investigación*.

Segunda Edición. Editorial Mac Graw Hill. México.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de*

la investigación (pp.120) (5th ed.)McGRAW-HILL
http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sa%20mpieri%205a%20edicion.pdf

Pineda Henao, A. (2020). *La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios), 7(1), 9-25. https://doi.org/10.22579/23463910.182*

Rebeil, M. A. & Arévalo, R. I. (2017). *La comunicación para las organizaciones en México: evolución, teoría y práctica (pp. 25-40). Universidad Anáhuac México - Editorial Tirant Lo Blanch*

Rebeil, M. A. & Arévalo, R. I. (2018). *Comunicación integral para las organizaciones e instituciones: conceptualización y enfoque con responsabilidad social. En León, G. A., Castillo, E., Montes, M. & Oliveros, L. A. (coords.), Tendencias críticas y nuevos retos de la comunicación (pp. 19-29). México: Qartuppi.*

Revista GEON: Gestión - Organización – Negocios (2020). ISSN-e 2346-3910, Vol. 7, Nº. 1, 2020, págs. 9-25.

Salas PRS, Díaz HL, Pérez HG. *Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. Revista Cubana de Educación Médica Superior. 2012;26(4):604-617.*

Van Riel, C. (1997). *Comunicación corporativa. Madrid: Prentice Hall.*

Velásquez Contreras, A., (2007). *La organización, el sistema y su dinámica: una versión desde Niklas Luhmann. Revista Escuela de Administración de Negocios, (61), 129-155.*

Weaver, S. y. (1949). *Mathematical Theory of Communication.*

Administrar Proyectos. (2023) *¿Qué es un TDR en proyectos?*

Recuperado de <https://administrarproyectos.com/que-es-un-tdr-en-proyectos/>

ANEXOS

Tabla 11

Distribución de la población de trabajadores del Hospital Santa Rosa

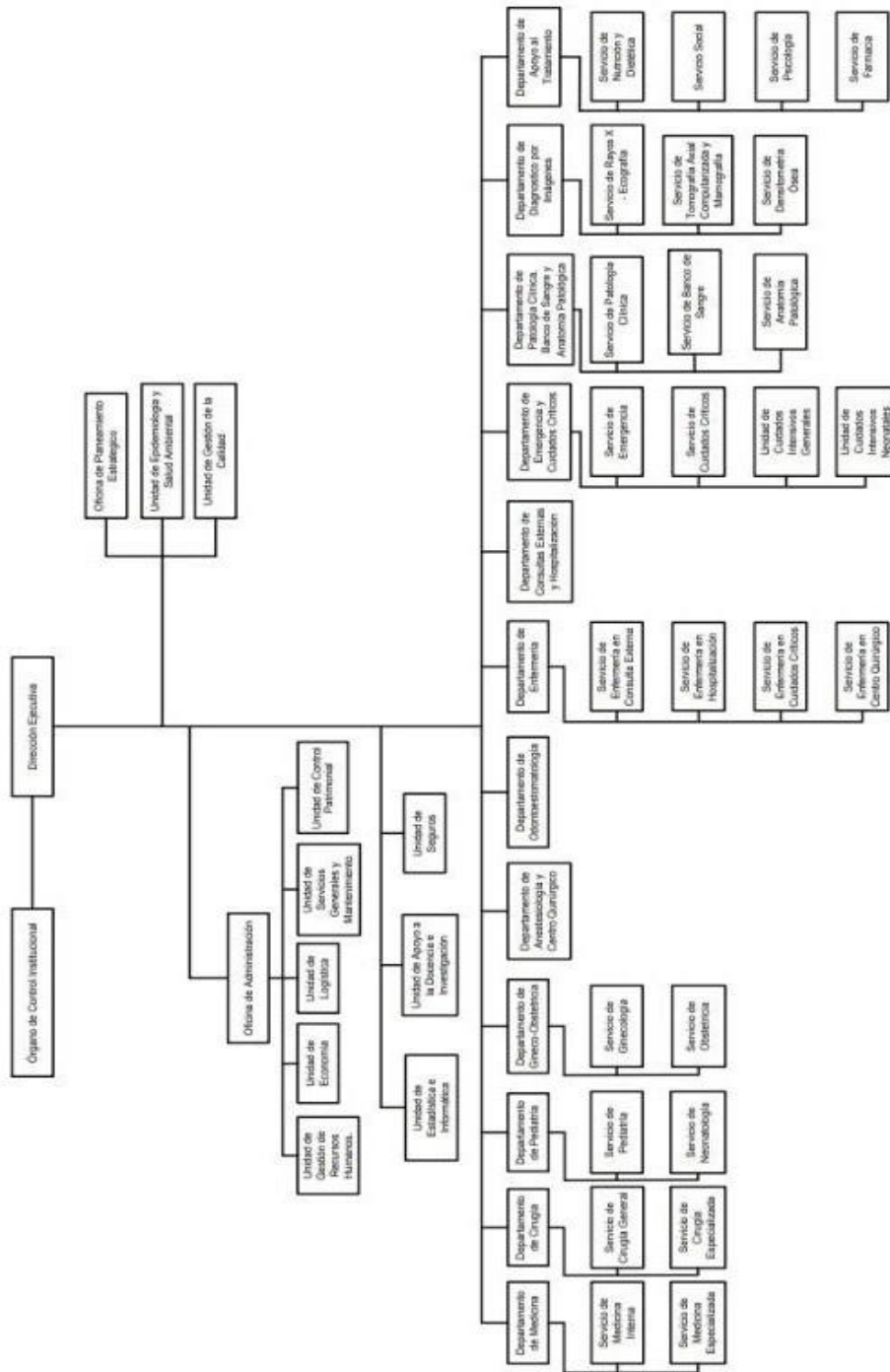
PERSONAL PROFESIONAL MEDICO DEL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA SANTA ROSA				
II-2				
DESCRIPCIÓN	CAS	NOMBRADO	DESTACADO	TOTAL
MEDICO ANESTESIOLOGO	4	3	5	12
MEDICO CARDIOLOGO	1	1	3	5
MEDICO CARDIOVASCULAR	0	0	0	0
MEDICO CIRUJANO GENERAL CABEZA Y CUELLO	0	1	0	1
MEDICO CIRUJANO GENERAL	8	4	8	20
MEDICO DERMATOLOGO	0	0	2	2
MEDICO ENDOCRINOLOGO	0	0	3	3
MEDICO CIRUJANO PEDIATRA	1	0	1	2
MEDICO CIRUJANO PLASTICO	0	1	1	2
MEDICO FAMILIAR	1	3	1	5
MEDICO GASTROENTEROLOGO	0	2	4	6
MEDICO GENERAL	23	5	1	29
MEDICO GINECOLOGO	2	10	15	27
MEDICO HEMATOLOGO	0	2	0	2
MEDICO INFECTOLOGO	1	2	1	4
MEDICO INTENSIVISTA	13	2	0	15
MEDICO INTERNISTA	2	4	8	14
MEDICO NEFROLOGO	0	1	3	4
MEDICO NEUMOLOGO	1	2	0	3
MEDICO NEUROCIJAJANO	2	1	0	3
MEDICO NEUROLOGO	0	1	3	4
MEDICO OFTALMOLOGO	0	0	9	9
MEDICO RETINOLOGO	0	0	0	0
MEDICO ONCOLOGO	2	1	1	4
MEDICO OTORRINOLARINGOLOGO	0	0	2	2
MEDICO PATOLOGO	0	1	0	1
MEDICO NEONATOLOGO	1	0	0	1
MEDICO NEUROPEDIATRA	0	1	0	1
MEDICO PEDIATRA	7	6	5	18
MEDICO PSIQUIATRA	1	0	0	1
MEDICO RADIOLOGO	4	1	2	7
MEDICO REHABILITADOR	2	0	0	2
MEDICO REUMATOLOGO	0	0	2	2
MEDICO TRAUMATOLOGO	0	2	5	7
MEDICO VETERINARIO	0	1	0	1
MEDICO UROLOGO	2	0	2	4
TOTAL	78	58	87	223

PERSONAL PROFESIONAL NO MEDICO DEL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA SANTA ROSA II-2				
ENFERMERA	189	75	14	278
BIOLOGO	6	3	1	10
NUTRICIONISTA	4	5	0	9
OBSTETRA	9	28	7	44
CIRUJANO DENTISTA	2	0	2	4
QUIMICO FARMACEUTICO	3	4	1	8
TECNOLOGO MEDICO	14	15	2	31
PSICOLOGO	0	6	0	6
ASISTENTA SOCIAL	0	1	0	
TERAPEUTA	0	0	0	0
TOTAL	227	137	27	390
PERSONAL PROFESIONAL TECNICO DEL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA SANTA ROSA II-2				
TECNICO EN FARMACIA	19	11	3	33
TECNICO EN ENFERMERIA	159	78	32	269
TECNICO DE LABORATORIO	10	9	0	19
TECNICO EN MANTENIMIENTO DE EQUIPO	3	0	0	3
TECNICO DE NUTRICION	3	0	0	3
TECNICO DE ESTADISTICA	0	0	1	1
TECNICO ELECTRONICO	0	0	0	0
TECNICO EN REHABIL. Y FISIOT.	4	0	0	4
TECNICO EN INFORMATICA	2	0	0	2
TECNICO DE RADIOLOGIA	2	2	0	4
TECNICO OPERADOR DE EQUIPOS MEDICO + OPERARIO DE PLANTA	1	0	1	2
ASISTENTE SOCIAL	0	1	0	1
AUXILIAR DE NUTRICION	10	0	0	10
AUXILIAR Y/O ASISTENCIAL	29	8	1	38
CHOFER + PILOTO DE AMBULANCIA	14	5	0	19
TRABAJADOR DE SERVICIO + ARTESANO	61	14	0	75
TOTAL	317	128	38	483
ADMINISTRATIVOS	110	33	0	143
TOTAL DE SERVIDORES	732	356	152	1239

Nota: Obtenido del Área Administrativa del Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa II-2.

ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA II-2 SANTA ROSA PIURA

HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA II-2 SANTA ROSA PIURA



ENCUESTA



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha.: ____/____/____ N° ____

Cordiales saludos estimado trabajador: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación; **La comunicación organizacional y su relación con el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023**, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

I. INSTRUCCIONES

El presente cuestionario de carácter confidencial está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta: (5) Siempre - (4) Casi siempre - (3) A veces - (2) Casi nunca - (1) Nunca.

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

FICHA DE CUESTIONARIO

VARIABLE I: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Escala de calificación				
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
1. La entidad cuenta con las normas y la información necesaria para cumplir adecuadamente con las labores diarias					
2. Las normas institucionales son difundidas a los colaboradores					
3. La dirección define los objetivos y las acciones para lograr lo asignado					
4. Conoce los objetivos institucionales					
5. La dirección comparte las estrategias para el logro de las metas					
6. Se esfuerza en aplicar estrategias					
COMUNICACIÓN ASCENDENTE					
7. Son atendidos con prontitud los informes emitidos por su área					
8. Percibe que a sus compañeros les incomoda presentar informes					
9. Observa reclamos constantes en otras áreas					
10. Los reclamos en su área son atendidos con prontitud					
11. Son atendidas sus sugerencias por la dirección					
12. Se preocupa por sugerir para generar cambios					
COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
13. Otorga ideas a sus pares en beneficio del paciente					
14. Está atento de las ideas que otras áreas le puedan ofrecer					
15. Le gusta compartir información con los compañeros de su misma línea					
16. Son atendidas sus por los compañeros de otras áreas					
17. Los comentarios sobre su área son satisfactorios					

18. Realiza comentarios constructivos para las otras áreas					
--	--	--	--	--	--

VARIABLE II: DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	Escala de calificación				
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
CONOCIMIENTO	1	2	3	4	5
19. La institución brinda capacitaciones para que su trabajo sea eficiente					
20. Siente que su equipo trabaja de manera eficiente					
21. Percibe que el desempeño de sus compañeros es eficaz					
22. Sus jefes consideran eficaz su trabajo					
23. Los procedimientos actuales afectan la calidad de servicio					
24. Observa que en la institución se brinda calidad de servicio					
CAPACIDADES					
25. Percibe que los colaboradores tienen la iniciativa de ayudar al paciente					
26. Tiene la oportunidad de tomar la iniciativa en su trabajo					
27. La entidad cuenta con trabajadores responsables en sus deberes					
28. Con frecuencia asume la responsabilidad de las tareas en el trabajo					
29. El paciente se siente satisfecho con el servicio ofrecido					
30. Considera que sus compañeros tienen las habilidades necesarias para resolver problemas en su trabajo					
GESTIÓN DEL TRABAJO					
31. Sus aportes son valorados por los miembros del equipo					
32. El trabajo en equipo le brinda satisfacción laboral					
33. Los resultados en su trabajo cumplen las expectativas					
34. Los resultados de su equipo son reconocidos por la dirección					
<u>DATOS GENERALES</u>					
a. Sexo: M () F ()					
b. Edad: 18 - 29 () 30 - 39 () 40 - 49 () 50 - 69 ()					
c. Grado de instrucción: Post grado () Superior Universitario () Técnico () Secundaria ()					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Datos del Experto					
Apellidos y nombres	Castillo Corrallo, José				
Profesión	Ing. Sistemas				
Especialidad	Dirección de Sistemas				
Experiencia profesional	Docente				
Institución	UPAO				
Fecha de Validación	24/10/2024				
E-mail	jcastillo_25@upao.edu.pe				
Datos del trabajo de investigación					
Título	La comunicación organizacional y su relación con el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.				
Investigadores	Huzayna Bermeo, Yabel Ariana García Gómez, Sebastián Steven				
Tipo de instrumento	Cuestionario				
Rangos de valoración	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para determinar si la comunicación organizacional tiene relación con el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.				
VARIABLE I: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					
ÍTEM	De acuerdo	Desacuerdo	Observación		
COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
La entidad cuenta con las normas y la información necesaria para cumplir adecuadamente con las labores diarias	✓				
Las normas institucionales son difundidas a los colaboradores	✓				
La dirección define los objetivos y las acciones para lograr lo asignado	✓				
Conoce los objetivos institucionales	✓				
La dirección comparte las estrategias para el logro de las metas	✓				
Se esfuerza en aplicar estrategias	✓				

COMUNICACIÓN ASCENDENTE			
Son atendidos con prontitud los informes emitidos por su área	✓		
Percebe que a sus compañeros les incomoda presentar informes	✓		
Observa reclamos constantes en otras áreas	✓		
Los reclamos en su área son atendidos con prontitud	✓		
Son atendidas sus sugerencias por la dirección	✓		
Se preocupa por sugerir para generar cambios	✓		
COMUNICACIÓN HORIZONTAL			
Otorga ideas a sus pares en beneficio del paciente	✓		
Está atento de las ideas que otras áreas le puedan ofrecer	✓		
Le gusta compartir información con los compañeros de su misma línea	✓		
Son atendidas sus por los compañeros de otras áreas	✓		
Los comentarios sobre su área son satisfactorios	✓		
Realiza comentarios constructivos para las otras áreas	✓		
VARIABLE II: DESEMPEÑO LABORAL			
ÍTEM	De acuerdo	Desacuerdo	Observación
CONOCIMIENTO			
La institución brinda capacitaciones para que su trabajo sea eficiente	✓		
Siente que su equipo trabaja de manera eficiente	✓		
Percebe que el desempeño de sus compañeros es eficaz	✓		

Sus jefes consideran eficaz su trabajo	✓		
Los procedimientos actuales afectan la calidad de servicio	✓		
Observa que en la institución se brinda calidad de servicio	✓		
CAPACIDADES			
Percebe que los colaboradores tienen la iniciativa de ayudar al paciente	✓		
Tiene la oportunidad de tomar la iniciativa en su trabajo	✓		
La entidad cuenta con trabajadores responsables en sus deberes	✓		
Con frecuencia asume la responsabilidad de las tareas en el trabajo	✓		
El paciente se siente satisfecho con el servicio ofrecido	✓		
Considera que sus compañeros tienen las habilidades necesarias para resolver problemas en su trabajo	✓		
Resultados de ítems	Excelente	Reformular	Anular
	✓		
Apellidos y Nombres José Cristóbal Carrillo DNI: 02801160 FIRMA: 	Comentarios finales		

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Datos del Experto					
Apellidos y nombres	SuySuy Chambiango Grifa Julia Julissa				
Profesión	Lic. Administración				
Especialidad	Doctora Gestión Pública				
Experiencia profesional	11 años				
Institución	Universidad Privada Artenor Orrego				
Fecha de Validación	24/10/2024				
E-mail	ajsuysuych@gmail.com				
Datos del trabajo de Investigación					
Título	La comunicación organizacional y su relación con el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.				
Investigadores	Huayama Bermeo, Ysabel Ariana				
	García Gómez, Sebastián Steven				
Tipo de instrumento	Cuestionario				
Rangos de valoración	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para determinar si la comunicación organizacional tiene relación con el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.				
VARIABLE I: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					
ÍTEM	De acuerdo	Desacuerdo	Observación		
COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
La entidad cuenta con las normas y la información necesaria para cumplir adecuadamente con las labores diarias	✓				
Las normas institucionales son difundidas a los colaboradores	✓				
La dirección define los objetivos y las acciones para lograr lo asignado	✓				
Conoce los objetivos institucionales	✓				
La dirección comparte las estrategias para el logro de las metas	✓				
Se esfuerza en aplicar estrategias	✓				

COMUNICACIÓN ASCENDENTE			
Son atendidos con prontitud los informes emitidos por su área	✓		
Percebe que a sus compañeros les incomoda presentar informes	✓		
Observa reclamos constantes en otras áreas	✓		
Los reclamos en su área son atendidos con prontitud	✓		
Son atendidas sus sugerencias por la dirección	✓		
Se preocupa por sugerir para generar cambios	✓		
COMUNICACIÓN HORIZONTAL			
Otorga ideas a sus pares en beneficio del paciente	✓		
Está atento de las ideas que otras áreas le puedan ofrecer	✓		
Le gusta compartir información con los compañeros de su misma línea	✓		
Son atendidas sus por los compañeros de otras áreas	✓		
Los comentarios sobre su área son satisfactorios	✓		
Realiza comentarios constructivos para las otras áreas			
VARIABLE III: DESEMPEÑO LABORAL			
ÍTEM	De acuerdo	Desacuerdo	Observación
CONOCIMIENTO			
La institución brinda capacitaciones para que su trabajo sea eficiente	✓		
Siente que su equipo trabaja de manera eficiente	✓		
Percebe que el desempeño de sus compañeros es eficaz	✓		

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Datos del Experto				
Apellidos y nombres	LECCA ROSARIO KARLA VICTORIA			
Profesión	ECONOMISTA			
Especialidad	MAGISTRO			
Experiencia profesional	DOCENTE			
Institución	UNIVERSIDAD TECNICA ANTONIO ORREGO			
Fecha de Validación	21/10/24			
E-mail	vlecca.r@unao.edu.pe			
Datos del trabajo de Investigación				
Título	La comunicación organizacional y su relación con el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.			
Investigadores	Huayama Bermeo, Ysabel Ariana García Gomez, Sebastián Steven			
Tipo de Instrumento	Cuestionario			
Rangos de valoración	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre
	1	2	3	4
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para determinar si la comunicación organizacional tiene relación con el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Rosa, Piura 2023.			
VARIABLE I: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL				
ÍTEM	De acuerdo	Desacuerdo	Observación	
COMUNICACIÓN DESCENDENTE				
La entidad cuenta con las normas y la información necesaria para cumplir adecuadamente con las labores diarias	✓			
Las normas institucionales son difundidas a los colaboradores	✓			
La dirección define los objetivos y las acciones para lograr lo asignado	✓			
Conoce los objetivos institucionales	✓			
La dirección comparte las estrategias para el logro de las metas	✓			
Se esfuerza en aplicar estrategias	✓			

COMUNICACIÓN ASCENDENTE			
Son atendidas con prontitud los informes emitidos por su área	✓		
Percibe que a sus compañeros les incomoda presentar informes	✓		
Observa reclamos constantes en otras áreas	✓		
Los reclamos en su área son atendidos con prontitud	✓		
Son atendidas sus sugerencias por la dirección	✓		
Se preocupa por sugerir para generar cambios	✓		
COMUNICACIÓN HORIZONTAL			
Otorga ideas a sus pares en beneficio del paciente	✓		
Está atento de las ideas que otras áreas le puedan ofrecer	✓		
Le gusta compartir información con los compañeros de su misma línea	✓		
Son atendidas sus por los compañeros de otras áreas	✓		
Los comentarios sobre su área son satisfactorios	✓		
Realiza comentarios constructivos para las otras áreas	✓		
VARIABLE II: DESEMPEÑO LABORAL			
ÍTEM	De acuerdo	Desacuerdo	Observación
CONOCIMIENTO			
La institución brinda capacitaciones para que su trabajo sea eficiente	✓		
Siente que su equipo trabaja de manera eficiente	✓		
Percibe que el desempeño de sus compañeros es eficaz	✓		

Sus jefes consideran eficaz su trabajo	✓		
Los procedimientos actuales afectan la calidad de servicio	✓		
Observa que en la institución se brinda calidad de servicio	✓		
CAPACIDADES			
Percebe que los colaboradores tienen la iniciativa de ayudar al paciente	✓		
Tiene la oportunidad de tomar la iniciativa en su trabajo	✓		
La entidad cuenta con trabajadores responsables en sus deberes	✓		
Con frecuencia asume la responsabilidad de las tareas en el trabajo	✓		
El paciente se siente satisfecho con el servicio ofrecido	✓		
Considera que sus compañeros tienen las habilidades necesarias para resolver problemas en su trabajo	✓		
Resultados de ítems	Excelente	Reformular	Anular
	✓		
Apellidos y Nombres CARECA EDUARDO MALLA PARRAGA DNI: <u>07207523</u> FIRMA: 	Comentarios finales		



"Decenio de igualdad de oportunidades para hombres y mujeres"
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Veintiséis de octubre,


CARTA N° 03 - 2024/HAPCSR II-2-430020178

A: YSABEL HUAYAMA BERMEO
SEBASTIAN GARCIA GOMEZ
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO.

ASUNTO: Autorización para la ejecución del proyecto de tesis.

Por medio de la presente les saludo cordialmente y a la vez, se les hace de conocimiento que habiendo revisado el proyecto de Investigación titulado "**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL HOSPITAL SANTA ROSA, PIURA 2023**", que pertenece a los estudiantes, YSABEL HUAYAMA BERMEO Y SEBASTIAN GARCIA GOMEZ de la Universidad Privada Antenor Orrego, el comité opina la **Aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de tesis.**

Atentamente,


Dr. Franco E. León Jiménez
MEDICINA INTERNA
C.O.P. 47636 - RNE 19794


Isabel Huayama Bermeo
20272215

C.c
430020178
ARCHIVO
AMR/mcv

¡En la Región Piura. Todos Juntos Contra el Dengue!

Hospital de Amistad Perú Corea Santa Rosa II-2
Av. Grau y Chulucanas s/n San Martín
Teléf. (073) 600013
hsantarosa2084@gmail.pe
uadisantarosa@hotmail.com