



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"



ESCUELA DE POSGRADO

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

"CARACTERIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DEL PERÚ, 2022"

Presentado por:

MOTTA HUAYANCA JOSÉ DAVID

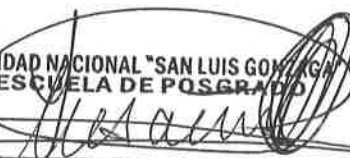
De la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** mención **GESTIÓN EMPRESARIAL**

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 5%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 27 de setiembre de 2023

Atentamente


UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. LUIS ALBERTO PECHO TATAJE
Director (e)

**UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL**



Caracterización de la comunicación organizacional y desempeño
laboral de los trabajadores administrativos de una Universidad
Pública del Perú, 2022

Línea de investigación:

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

PRESENTADO POR:

BACH. JOSÉ DAVID MOTTA HUAYANCA

PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO

Ica, Perú

2023

DEDICATORIA

A todas las personas que creyeron
en mí y me apoyaron de manera
especial mi familia.

AGRADECIMIENTO

Al ser divino por el soplo de vida

La escuela de posgrado por la oportunidad
brindada a cumplir un sueño.

A mi coautor por sus grandes aportes
a la culminación del estudio.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	9
1.1	Antecedentes de la investigación.....	9
1.1.1	A nivel Internacional.....	9
1.1.2	A Nivel Nacional.....	10
1.1.3	A Nivel regional/Local.....	11
1.2	Bases teóricas.....	12
1.2.1	Comunicación organizacional.....	12
1.2.2	Comunicación Interna.....	13
1.3	Marco conceptual.....	15
1.4	Descripción de la situación problemática.....	15
1.5	Formulación del problema.....	16
1.6	Objetivos.....	16
1.7	Hipótesis y variables de la investigación.....	17
II.	ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	19
2.1	Tipo de investigación.....	19
2.2	Nivel de la investigación.....	19
2.3	Diseño de la investigación.....	19
2.4	Población.....	19
2.5	Muestra.....	19
2.6	Técnicas de recolección de datos.....	20
2.7	Instrumentos de recolección de datos.....	20
2.8	Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos.....	20
III.	RESULTADOS.....	21
3.1	Presentación e interpretación de resultados.....	21
3.2	Contrastación de hipótesis.....	30
3.2.1	Comprobación de hipótesis general.....	30
3.2.2	Contrastación hipótesis específicas.....	31
IV.	DISCUSIÓN.....	35
V.	CONCLUSIONES.....	36
VI.	RECOMENDACIONES.....	37
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
VIII.	ANEXOS.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	18
Tabla 2 Trabajadores administrativos de la UNICA.....	20
Tabla 3 Caracteres generales.....	21
Tabla 4 D1: Comunicación interna (CI)	22
Tabla 5 Comunicación descendente.....	23
Tabla 6 Comunicación ascendente.....	24
Tabla 7 Comunicación horizontal.....	25
Tabla 8 D 1 Motivación.....	26
Tabla 9 Satisfacción laboral.....	27
Tabla 10 Participación del empleado	28
Tabla 11 Compromiso organizacional.....	29
Tabla 12 Grado de coeficiente de correlación (Rho Spearman).....	30
Tabla 13 Correlación entre la comunicación organizacional y desempeño laboral.....	31
Tabla 14 Correlación entre la comunicación interna y desempeño laboral.....	32
Tabla 15 Correlación entre comunicación descendente y desempeño laboral.....	32
Tabla 16 Correlación entre comunicación ascendente y desempeño laboral	33
Tabla 17 Correlación entre comunicación horizontal y desempeño laboral.....	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Comunicación organizacional</i>	12
Figura 2 <i>Diseño: Descriptivo correlacional</i>	19
Figura 3 <i>Comunicación interna</i>	22
Figura 4 <i>Comunicación descendente</i>	23
Figura 5 <i>Comunicación ascendente</i>	24
Figura 6 <i>Comunicación horizontal</i>	25
Figura 7 <i>Motivación</i>	26
Figura 8 <i>Satisfacción laboral</i>	27
Figura 9 <i>Participación del empleado</i>	28
Figura 10 <i>Compromiso organizacional</i>	29

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo principal determinar la caracterización de la comunicación organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNICA, 2022, haciendo uso metodológico de un paradigma positivista, enfoque cuantitativo, diseño ex post facto, de corte transversal, muestreo probabilístico de 264 trabajadores, instrumento el cuestionario sometido a la prueba de validez por juicio de expertos y confiabilidad aplicando el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo como resultado 0,759 para la variable X y 0,728 variable Y, obteniendo como resultados hay una correlación positiva alta entre las variable comunicación interna y desempeño laboral $\rho=,967^{**}$ con un nivel de significancia $p = 0,00$ ($p < 0,05$); en cuanto a la relación comunicación descendente y desempeño laboral se obtuvo un valor de $\rho=,989^{**}$ indicando una correspondencia positiva; así mismo entre las variables comunicación ascendente y desempeño laboral con los resultados obtenidos $\rho=,940^{**}$ indica hay una correlación alta, también hay un relación positiva entre las variables comunicación horizontal y desempeño laboral con un $\rho=0,987^{**}$ concluyendo que las variables del estudio con un Rho de Spearman $=,997^{*}$, indicando una relación positiva alta entre las variables, consistente con el nivel de significancia real menor que el teórico $p=0$, ($p < 0,05$); rechazando la H_0 aceptando H_1 , se acepta $\rho_s > 0$, reflejando que a mayor comunicación organizacional se optimizara el desempeño laboral en los trabajadores de la UNICA.

Palabras claves: Proceso de comunicación, retroalimentación, motivación.

ABSTRACT

The main objective of the study was to determine the characterization of organizational communication and its relationship with the work performance of administrative workers at UNICA, 2022, making methodological use of a positivist paradigm, quantitative approach, ex post facto design, cross-section, probability sampling of 264 workers, instrument the questionnaire submitted to the test of validity by expert judgment and reliability applying the alpha coefficient of Cronbach, obtaining as a result 0.759 for variable X and 0.728 variable Y, obtaining as results there is a high positive correlation between the variable internal communication and work performance $\rho = .967^{**}$ with a significance level $p = 0.00$ ($p < 0.05$); Regarding the relationship with downward communication and work performance, a value of $\rho = .989^{**}$ was obtained, indicating a positive correspondence; likewise between the variables ascending communication and work performance with the results obtained $\rho = .940^{**}$ indicates there is a high correlation, there is also a positive relationship between the variables horizontal communication and work performance with a $\rho = 0.987^{**}$ concluding that the variables of the study with a Spearman's $\rho = .997^{**}$, indicating a high positive relationship between the variables, consistent with the level of real significance less than the theoretical $p = 0$, ($p < 0.05$); rejecting H_0 accepting H_1 , $\rho > 0$ is accepted, reflecting that the greater the organizational communication, the work performance in UNICA workers will be optimized.

Keywords: Communication process, feedback, motivation.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional en su forma aplicada tiene como función principal sistematizar las interacciones, procesos y unión de las diferentes áreas de la Universidad para mejorar la gestión que se impone en los escenarios globales, permitiendo los flujos de trabajo interno se desarrollen correctamente, exista un óptimo clima de trabajo y se alcancen los objetivos propuestos. (Ramos, W. et al 2017)

Según Langagne (2020) señalo que en tiempo de COVID 19 , se consideran cinco axiomas de comunicación organizacional: Ser diáfano, dúctil y adaptable, ser más compañero que autoridad, incentivar la creatividad y ser estimulante (Citado por Garrido, F, Goldhaber, G. y Putnam, L. 2020 p.10 a) se denota que en la actualidad existe una sociedad entre la comunicación y organización , teniendo en cuenta el rol de los directivos para la aplicación de estrategias , considerando lo más importante el capital humano , así como ser un líder en la empresa, teniendo en cuenta que en la actualidad se requiere establecer una excelente gestión de la institución , siendo preponderante la comunicación , que va permitir conocer los logros e inconvenientes de los trabajadores de las distintas áreas.

La pesquisa tuvo como propósito analizar los problemas de una manera holopróxica de la comunicación organizacional y sus dimensiones como: Comunicación interna, descendente, ascendente y horizontal, donde se aportan conclusiones relevantes que servirán para mejorar la comunicación organizacional , en favor de optimizar el desempeño laboral de los trabajadores de la UNICA que redundara en los usuarios, teniendo en cuenta que los resultados se utilizarán en otras investigaciones parecidas al estudio.

1.1 Antecedentes de la investigación

1.1.1 A nivel Internacional

Espinoza, J. (2019) El objetivo del estudio fue determinar estrategias para fortalecer la comunicación organizacional interna y dar a conocer la importancia y relevancia que ha obtenido en el municipio, utilizo como estrategia metodológica un diseño no experimental de corte transversal , manejando la técnica documental y entrevista, población de 59 personas obteniendo como resultados que no conservan una buena comunicación entre compañeros de trabajo siendo relevante la comunicación para general un cálido ambiente de trabajo , concluyendo impartir una efectiva comunicación organizacional interna que redundara en optimizar el desempeño laboral.

Flores, O. (2018) El objetivo principal de investigación es sentar las bases de conocimiento en la relación existente entre la Comunicación Organizacional y la Prevención de Riesgos Laborales la empresa Telefónica de España y EsSalud de

Perú, empleo como marco metodológico un paradigma pos positivista , nivel explicativo-descriptivo , utilizo la técnica de la observación y análisis documental, estudio retrospectivo entre los años 2014-2016 concluyendo que el conocimiento y concienciación sobre Prevención de Riesgos Laborales , se halla en una etapa primitiva en los departamentos de Comunicación Organizacional que no consideran como prioridad la prevención de riesgos laborales, también se consideran favorables las tecnologías digitales en relación a la prevención y comunicación de las instituciones, en ese contexto la prevención de riesgos laborales produce valor con la participación activa del trabajador, siendo un área que necesita diversas herramientas de Comunicación Organizacional para llegar con el mensaje de seguridad de los trabajadores (p.p.367-374).

1.1.2 A Nivel Nacional

Serna, R. (2020) la pesquisa tuvo como objetivo describir la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico, haciendo uso metodológico de un diseño ex post facto, corte transversal correlacional, muestra de 24 participantes, aplicando el cuestionario arribo a la conclusión que hay una correlación positiva alta entre las variables con un $Rho=0,756(0,000)$.

Plasencia, Y. (2020) formula como objetivo determinar la relación entre la Comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca, 2020, estudio de tipo utilitario, correlacional, transversal, muestra de 20 participantes, aplicando el cuestionario concluyo que la CI y sus diferentes tipos de transmisión como la descendente entre ellas tienden a relacionarse con el desempeño laboral. La investigación es de tipo es descriptiva correlacional y de diseño no experimental – transversal, la muestra fue de 20 colaboradores, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se aplicó dos cuestionarios uno por cada variable con un total de 33 ítems. Para los datos descriptivos se utilizaron tablas estadísticas y para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba de coeficiente de relación rho Spearman. Se encontró que con un nivel de significancia (0.05) y con una correlación de 0.663 existe una relación significativa entre la Comunicación organizacional Interna y el desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca,2020. De la misma manera se logra establecer que existe relación significativa entre las dimensiones de la comunicación organizacional interna: Identificación con la organización, comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal y comunicación transversal con

el desempeño laboral. Se concluye que la comunicación organizacional interna y sus diferentes tipos de transmitir información dentro de una organización, tienden a relacionarse con el desempeño laboral de los colaboradores en la Menú Express E.I.R.L de Cajamarca,2020.

Aroni, L. (2019) El objetivo planteado fue determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y la Comunicación Organizacional en operarios de una empresa privada de limpieza en Lima Metropolitana, utilizando como marco metodológico un diseño no experimental correlacional-descriptivo, con una muestra de 83 personas, como técnica se manejó la encuesta estructurada, obteniendo como resultados una asociación significativa moderada ($r_s=,493^{**}$), así mismo entre satisfacción laboral y comunicación ascendente se halló una relación significativa moderada ($r_s=,482^{**}$), en relación con la comunicación descendente ($r_s=,346^{**}$), y con respecto a la comunicación horizontal la relación fue significativa positiva de nivel bajo ($r_s=,277^{**}$); concluyendo que a mayor comunicación general, mayor satisfacción laboral en la empresa.(p.2)

Marín, L. (2019) La tesis tuvo como objetivo determinar el grado de relación de la Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Novo Centro Universal SAC. Sede El Tambo – Huancayo, utilizando como estrategia metodológica tipo aplicado, corte comparativo, nivel descriptivo-explicativo, muestra no probabilística intencional de 28 colaboradores, como técnica utilizo la encuesta, concluyendo que existe un grado de relación positivo entre las variables de estudio. (p. xiii)

Pardo, G. (2017) El objetivo fue establecer la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud del norte del Perú, utilizo una metodología con un diseño no experimental, aplicado e corte transversal, manejo como técnica la encuesta, obteniendo como resultados muestran un K de Pearson $r=0.696$ con un $\text{Sig} \leq 0,05$, existiendo una relación positiva moderada entre las variable.

1.1.3 A Nivel regional/Local

Carbajal, K. (2021) El objetivo de la tesis fue describir el nivel de las competencias gerenciales en los trabajadores de la empresa de Transporte Soyuz, sede Chíncha, metodológicamente el tipo fue básico, descriptivo, diseño no experimental transversal, muestreo por conveniencia de 90 trabajadores, como instrumento manejo el cuestionario como resultado obtuvo una relación significativa entre las

variables ($p=0,002$) concluyendo que existe un nivel alto 64,4% de competencias gerenciales , manejo de liderazgo, dirección y de personal.(p.v)

Mendoza, N. (2019) El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa agroindustrial beta en el distrito de chincha baja año 2019, investigación de tipo aplicada, una muestra de 50 trabajadores, utilizando como técnica la encuesta; Concluyendo que el clima organizacional tiene relación directa con el desempeño laboral, lo que implica mejor clima organizacional progreso el desempeño laboral.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Comunicación organizacional

Existen diferentes definiciones teniendo en cuenta a Ramos, Paredes, Terán y Lema (2017) mencionan que comunicación organizacional incluye el proceso de emitir y recibir mensajes internos o externos dentro de una institución (p.5); en ese sentido se considera la comunicación organizacional como un instrumento de trabajo que facilita el flujo de información en las instituciones , para vincular las necesidades de los empleados con el exterior, así mismo identificar los recursos humanos y su desempeño laboral a través de técnicas como la entrevista , en ese contexto la comunicación es fundamental en toda organización para lograr alcanzar los objetivos, en síntesis se afirma que es una herramienta que permite el desarrollo de sus integrantes para resolver los paradigmas emergentes ante los nuevos escenarios pos pandemia.

Figura 1

Comunicación organizacional.



Nota. Garrido, Goldhaber y Putnam (2020 b) Fundamentos de Comunicación Organizacional de la organización a la estrategia en el Siglo XXI

1.2.2 Comunicación Interna

De acuerdo con Brandolini, Frígoli y Hopkins (2009) enfatizan que la comunicación interna es un instrumento de gestión, que prioriza la búsqueda de la eficacia en la recepción y comprensión de los mensajes, como su nombre lo indica está dirigida exclusivamente al público interno .integrantes de una empresa, emana a partir de un entorno productivo, agradable e interactivo (p.25) En ese sentido se revela como propósito principal de la comunicación interna es lograr que los trabajadores mejoren su desempeño laboral y optimicen sus labores de acuerdo a las metas y objetivos de la organización, toda vez que la organización interna permite desarrollar las habilidades blandas, identificación del personal con la empresa, armonía y mejora de la productividad.

a) Comunicación ascendente o de subordinado a administrador

Según Montoya y de la Rosa (2014 a) La comunicación ascendente se refiere a lo que la persona dice sobre sí mismo, sobre otros y de la organización, en la práctica no se considera este tipo de comunicación, toda vez que el directorio no toma en cuenta este tipo para determinar el clima laboral de la empresa, considerándose política de relaciones internas con el fin de invitarlas a participar, siendo un indicador de la óptima gestión del capital humano de la institución, donde los directivos califican a los empleados competentes para darle valor agregado a la empresa brindando recomendaciones, ideas, conocimientos y otros.

b) Comunicación descendente o de administrador ha subordinado

A juicio de Montoya y de la Rosa (2014 b) este tipo de comunicación es el tipo clásico de liderazgo, transmitiendo la información de manera vertical donde los empleados deben estar pendientes a recabar información de los superiores referente a informar, coordinar e incentivar a los trabajadores de la organización.

c) Comunicación horizontal o entre compañeros

Desde la perspectiva de Montoya y de la Rosa (2014 c) este tipo de comunicación se da entre los trabajadores del mismo nivel jerárquico, con la finalidad de brindar apoyo socioemocional entre los compañeros, así mismo coordinar en temas laborales para optimizar las tareas, también extender un punto de control en la empresa, toda vez que no existe el flujo vertical convirtiéndose en una estructura autoritaria.

d) Desempeño laboral

Desde la perspectiva de Palaci (2005) sostiene que desempeño laboral es el valor que aporta un trabajador durante el periodo de desarrollo de sus funciones dentro de la organización (p. 155); por otro lado, Faria (1995) precisa el desempeño laboral como consecuencia al desarrollo del trabajador en el cargo que desempeña, en el cumplimiento de sus tareas, actividades y aportes, siendo un efecto del trato de la empresa. En este contexto en la actualidad se le brinda importancia al capital humano, por ser pieza clave para el éxito de la empresa, toda vez que es el trabajador quien cumple las actividades y de manera especial brinda un valor agregado como aportes y creatividad para mejoras de la organización.

e) Beneficios de la Evaluación del Desempeño Laboral

Según Iturralde (2011) Existen diferentes beneficios a corto, mediano y largo plazo, cuando se aplica un instrumento validado para la evaluación de desempeño laboral, siendo los favorecidos directos las personas, el gerente, la organización y la comunidad. (p.19)

f) Satisfacción laboral

A juicio de Chiang, M. (2010), manifiesta que satisfacción laboral es cuando el trabajador brinda sus habilidades duras y blandas a favor de la empresa, aportando su creatividad, identidad esperando ser reconocido por la organización (p.45). En la actualidad las empresas desarrolladas vienen manejando la economía naranja, color de la felicidad, donde se incluye como pieza fundamental al trabajador toda vez que su importancia redunda en el éxito de la empresa, por brindar lo mejor de sus habilidades, conocimientos y destrezas, toda vez que trabaja en un ambiente grato, con sueldos justos, incentivos y reconocimientos.

g) Compromiso organizacional.

De acuerdo con Luthans (2008) indica que el compromiso organizacional es el aporte y responsabilidad del trabajador hacia su centro de labores. dependiendo de las estrategias que la institución plasme para optimizar el trabajo. Definiendo claramente que es menester de la organización brindar las mejores condiciones al trabajador, en lo que se refiere a sueldos, incentivos, reconocimientos y el efecto será positivo, por alcanzar el máximo rendimiento, lealtad del personal a la empresa.

1.3 Marco conceptual

Se esgrimieron los términos siguientes:

- Comunicación organizacional. -Son los mensajes que se intercambian entre los diferentes actores del entorno (Andrade ,2012)
- Comunicación interna: Se refiere a la comunicación dirigida a los integrantes de una institución, desarrollada en un contexto colaborativo, pacífico y fructífero (Brandolin, González Frীগoli, y Hopkins, 2009 c)
- Comunicación descendente: Son los envíos en relación a instrucciones laborales, en analogía a los objetivos de la institución (Guzmán, 2012 a)
- Comunicación horizontal: Realizar coordinaciones e intercambio de mensajes entre empleados de una institución de igual rango jerárquico, con participación de los trabajadores en la solución de problemas (Guzmán, 2012)
- Comunicación ascendente: Recepción de reacciones de los receptores y la capacidad del emisor para manejar el mensaje con el fin de mejorar las habilidades blandas de los empleados (Guzmán, 2012 b).
- Eficacia: Capacidad de acertar en la selección de los objetivos y las labores más adecuadas en relación a las metas de la organización (Davis y Newstrom, 2003 a)
- Eficiencia: Capacidad de hacer las labores trazadas de la mejor forma disminuyendo los recursos (Davis y Newstrom, 2003 b)
- Estrategia: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado. (Davis y Newstrom, 2003 c).

1.4 Descripción de la situación problemática

Actualmente en el mundo se viene saliendo de una gran crisis ocasionada por el COVID 19, donde surgieron nuevos paradigmas y transformaciones en todos los ámbitos, existiendo la incertidumbre de un futuro incierto, en ese contexto debemos analizar para mejorar las características de la comunicación organizacional de las instituciones, con la finalidad de lograr el mejor desempeño laboral, donde se vienen desarrollando anomalías de comunicación como laborales.

Diferentes investigaciones en Europa y América Latina, en los diferentes tipos como es la básica, pura y fundamental y aplicado referente a la comunicación organizacional se encuentra en constantes cambios de acuerdo a los paradigmas emergentes, aportando para el nuevo milenio una comunicación corporativa. Garrido y Putnam (2018 a)

Basándose en Moles y Costa (1999) revelan que a mediados de los años 40 relacionado con el fin de la segunda guerra mundial, se iniciaría la ciencia de la comunicación, y según Garrido y Putnam (2018 b) se denominó era de la investigación científica de la comunicación

organizacional , etapa reconocida por diferentes autores de diferentes escuelas de pensamiento como la era de la información, a partir de este periodo la empresa inicia una humanización generando una tendencia de enfocarse en los empleados, pero sin dejar de lado la relación unidireccional , de manera especial en lo informativo , que evidencia el bajo compromiso organizacional de los gerentes por sus trabajadores.

En el lugar de estudio , se percibe un ambiente de trabajo estresante, con una estructura demasiado vertical , que dificulta una buena comunicación a los empleados, en el desarrollo del trabajo no presencial no se respeta los horarios y existe información privilegiada donde no existe participación de los trabajadores , no existe un reconocimiento al desempeño laboral , excluyendo personal capacitado siendo una parte relevante de la institución , al sentirse excluidos se convertirán en menos productivos y no participaran de manera íntegra en los objetivos de la organización , en ese contexto el propósito del trabajo fue determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Única, aportando soluciones a los problemas de comunicación eficaz en beneficio de la institución, dejando base para futuras investigaciones.

1.5 Formulación del problema

Problema General:

¿En qué medida la caracterización de la comunicación organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNICA,2022?

Problemas Específicos:

PE1: ¿De qué manera la caracterización de la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNICA,2022?

PE2 ¿Como la caracterización de la comunicación descendente se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNICA,2022?

PE3: ¿En qué medida la caracterización de la comunicación ascendente se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNICA,2022?

PE4: ¿Cómo se relaciona la caracterización de la comunicación horizontal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNICA, 2022?

1.6 Objetivos

Objetivo General:

Determinar la caracterización de la comunicación organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNICA,2022

Objetivos específicos:

OE1 Analizar la caracterización de la comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNICA, 2022.

OE2 Establecer la relación entre la caracterización de la comunicación descendente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNICA, 2022

OE3: Determinar la relación entre la caracterización de la comunicación ascendente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNICA, 2022

OE4: Analizar la relación entre la caracterización de la comunicación horizontal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNICA, 2022

1.7 Hipótesis y variables de la investigación**Hipótesis General:**

Existe relación significativa entre la caracterización de comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNICA, 2022

Hipótesis específicas:

HE1 Existe relación significativa entre la caracterización de la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos

HE2 Existe relación favorable entre la caracterización de la comunicación descendente y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos

HE3: Existe relación directa entre la caracterización de la comunicación ascendente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos

HE4: Existe relación significativa entre la caracterización de la comunicación horizontal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos

Variables:

(X): Caracterización de la comunicación organizacional

(Y): Desempeño laboral

(VI) Variable interviniente:

- Sexo
- Edad
- Grado de instrucción
- Tiempo de servicios

Tabla 1*Operacionalización de las variables*

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: Caracterización de la comunicación organizacional		Comunicación interna	Medición del <i>feedback</i> que se realiza con los colaboradores -Nivel de comunicación efectiva, colaborador – gerente
		Comunicación descendente	-Nivel de eficiencia y confianza laboral -Nivel de retroalimentación hacia los colaboradores
		Comunicación ascendente	Nivel de integración y participación de los colaboradores Grado de aceptación de críticas constructivas
		Comunicación Horizontal	Nivel de empatía entre el grupo de trabajadores Grado de sociabilidad con las personas de su misma jerarquía.
Variable dependiente: Desempeño laboral		Motivación	- Nivel de motivación en los puestos de trabajos. - Nivel de desempeño laboral.
		Satisfacción Laboral	Expectativas sobre los puestos de trabajo Nivel de satisfacción laboral Número de sugerencias aceptadas por la alta gerencia
		Participación del Empleado	Nivel de accesibilidad para la toma de decisiones o cambios
		Compromiso Organizacional	Nivel de cumplimiento de objetivos. Nivel de identificación con la organización.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1 Tipo de investigación

El estudio es de tipo aplicada, toda vez que tiene como objetivo mejorar y tratar de cambiar de una manera fáctica los problemas humanos utilizando conocimientos adquiridos. (p.17)

2.2 Nivel de la investigación

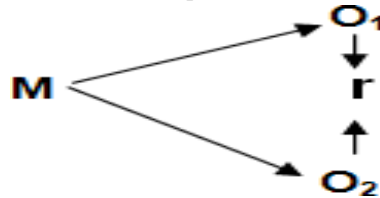
El nivel utilizado es correlacional por tratarse de medir el grado de relación entre las variables.

2.3 Diseño de la investigación

El diseño es no experimental, donde los hechos son observados como se muestran de manera natural y no existe manipulación de las variables.

Figura 2

Diseño: Descriptivo correlacional



M= Muestra

O₁= Caracterización de la comunicación organizacional

O₂= Desempeño laboral

r= Correlación

2.4 Población

Teniendo en cuenta a Padua et al (2018 a) manifiestan la población como el conjunto total de elementos con las mismas características de análisis (p.55), considerando el total de trabajadores administrativos, estimando 839 personas (OGRH-UNICA, 2022)

2.5 Muestra

Según Padua et al (2018 b) sostienen que la muestra es un subconjunto de la población en estudio (p.55) Población finita, con un 95% de confianza, se maneja la formula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{(E)^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Muestra.

Z = Valores críticos Donde Z de 95% (0.4750 = 1.96.)

p = éxito.

q = fracaso. (1 - p)

E = Error permitido del 5%.

N = Población

Tabla 2

Trabajadores administrativos de la UNICA

Trabajadores Administrativos	F(a)	factor	Muestra (n)
Nombrados	374	0.31	116
CAS	423	0.31	131
Plazo fijo	42	0.31	17
Total	839		264

Nota: OGRRHH de la UNICA (2022)

Resolución:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * 839}{(0.05)^2(839 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)} = 264$$

La muestra a emplear es de. 264 trabajadores administrativos de la UNICA.

2.6 Técnicas de recolección de datos

Entre las técnicas utilizadas fue la encuesta, como manifiesta Behar, D. (2008 a) menciona que se obtendrán datos de una porción de la población de interés, usando procedimientos estandarizados (p.62) así mismo se manejara la técnica documental de acuerdo con Herrero, C. (1997) se analizara y procesara la información de fuentes fidedignas (p.44)

2.7 Instrumentos de recolección de datos

Se utilizo como instrumento el cuestionario auto administrado, según Behar, D. (2008 b) radica en un conjunto de preguntas de acuerdo a las variables en estudio (p.64).

2.8 Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos

Se tabularon los datos recolectados en tablas dinámicas con apoyo del programa Microsoft Excel versión 2019, estructurando tablas y figuras usando la estadística descriptiva e inferencial y asistencia de la herramienta del SPSS versión 25 con el fin de analizarlos, interpretarlos y emisión de conclusiones.

III. RESULTADOS

3.1 Presentación e interpretación de resultados

Se muestran las tablas y figuras según referencias:

Tabla 3

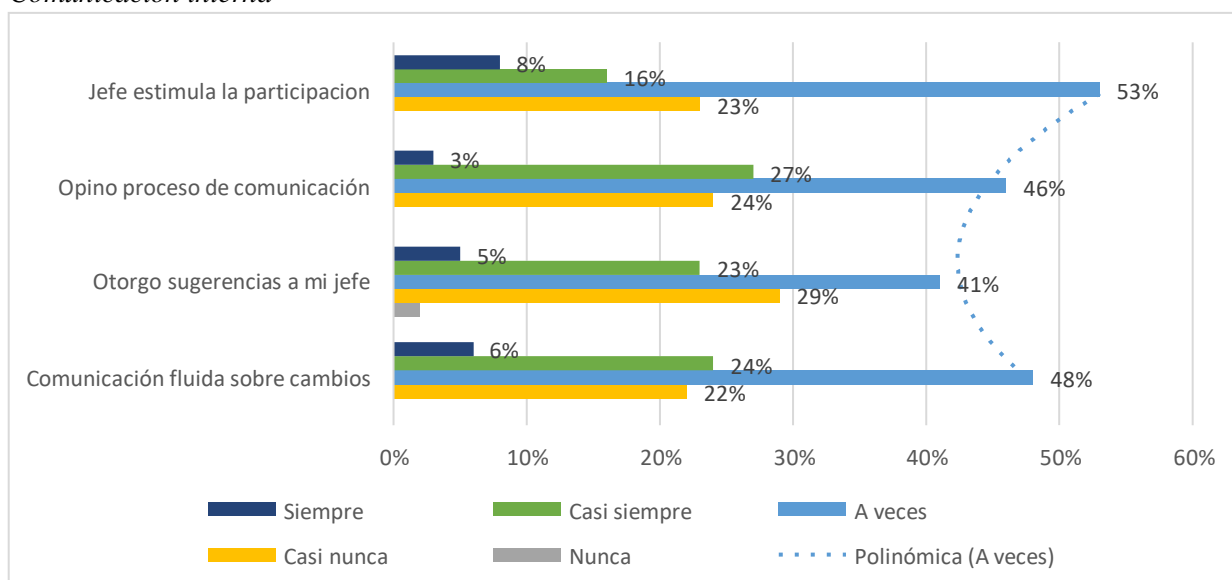
Caracteres generales

EDAD	f	%
18 a 35 años	62	23%
36 a 45 años	92	35%
46 a más años	110	42%
Total	264	100%
SEXO	f	%
Masculino	96	36%
Femenino	168	64%
Total	264	100%
GRADO DE INSTRUCCION	f	%
Primaria	33	13%
Secundaria	98	37%
Superior	133	50%
Total	264	100%
TIEMPO DE SERVICIO	f	%
Menos de 1 año	0	0%
De 1 a 5 años	39	15%
De 6 a 10 años	83	31%
De 11 a más	142	54%
Total	264	100%

Los trabajadores en su mayoría se encuentra en el rango de edad de 46 a más años (42%), destacando el sexo femenino con un 64% , revelando un 50% de los trabajadores tener estudios superiores , y un 54% tiene de 11 a más años.

Tabla 4*DI: Comunicación interna (CI)*

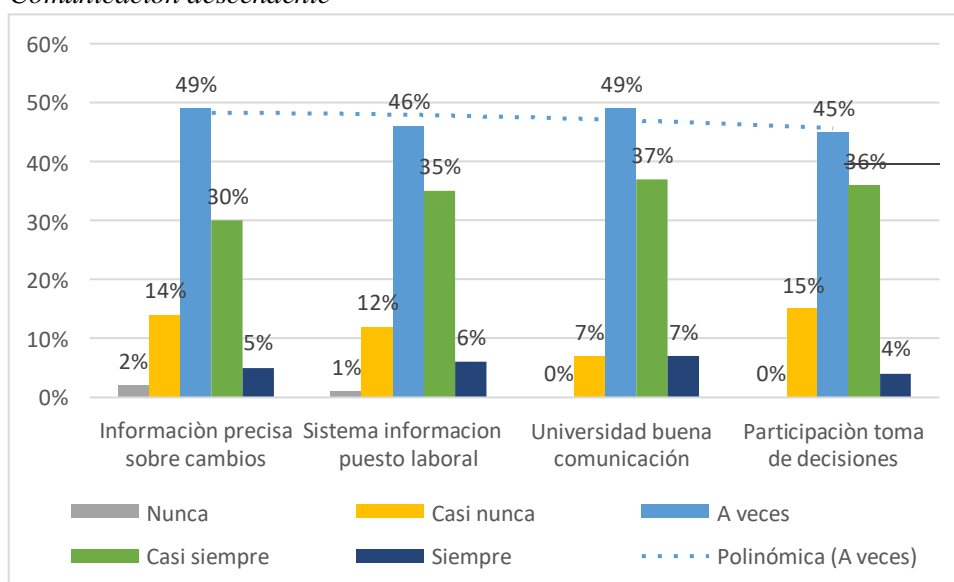
Alternativas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%
Intercambio de información con mi jefe	0	0%	56	21%	129	49%	74	28%	5	2%
Buena comunicación directa con mi jefe	3	1%	58	22%	127	48%	71	27%	5	2%
Retroalimentación ante las dudas laborales	0	0%	58	22%	118	45%	77	29%	11	4%
Buena comunicación en el área de trabajo	0	0%	63	24%	138	52%	45	17%	18	7%

Figura 3*Comunicación interna*

Se puede observar en la Figura 3 en cuanto a intercambio de información con el jefe los trabajadores revelan en mayor proporción un 49% solo a veces, teniendo claro que los jefes manejan información reservada, así mismo existiendo comunicación en físico con el jefe 48%, variando esta comunicación en tiempos de pandemia y toma de locales se recurre al trabajo virtual, también declaran en su mayoría 45% que solo a veces se realiza retroacción de las dudas que se dan en trabajo, igualmente señalan los participantes que solo a veces existe una adecuada comunicación en el área de trabajo, demostrando que en la UNICA a pesar de sus problemas internos existe una correcta comunicación interna entre los jefes inmediatos y dependientes.

Tabla 5*Comunicación descendente*

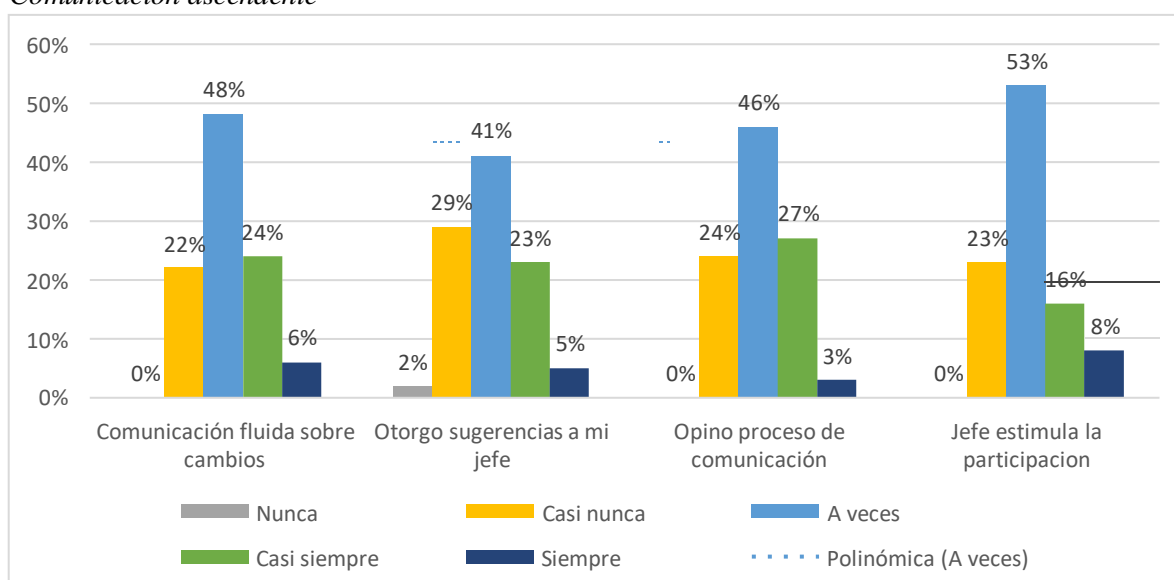
Alternativas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%
El jefe tiene información precisa sobre los cambios	5	2%	37	14%	130	49%	79	30%	13	5%
Sistema de comunicación información de mi trabajo	3	1%	32	12%	121	46%	92	35%	16	6%
La Universidad maneja buena comunicación con las áreas de trabajo.	0	0%	18	7%	130	49%	98	37%	18	7%
Participo en la toma de decisiones en mi trabajo	0	0%	40	15%	119	45%	95	36%	10	4%

Figura 4*Comunicación descendente*

En cuanto a los resultados en la Figura 4 se aprecia en cuanto a la información que precisa el jefe en relación a los diferentes cambios que se producen en el ámbito laboral un 49% manifiesta que a veces, un 30% casi siempre, teniendo en cuenta que el sistema de comunicación en el área es el adecuado solo a veces 46% a diferencia de un 35% de los participantes señalan que siempre y un 12% indican que casi nunca, en ese sentido se esgrimo a los participantes la pregunta si la Universidad maneja una adecuada comunicación con las áreas de trabajo expresando un 49% que solo a veces, donde la participación en la toma de decisiones laborales los encuestados exteriorizaron un 15% casi nunca, ante un 45% solo a veces ante un 36% mencionaron que casi siempre, deduciendo que a pesar que las decisiones de funcionamiento son tomadas por la alta dirección los canales de comunicación a los subordinados es positiva.

Tabla 6*Comunicación ascendente*

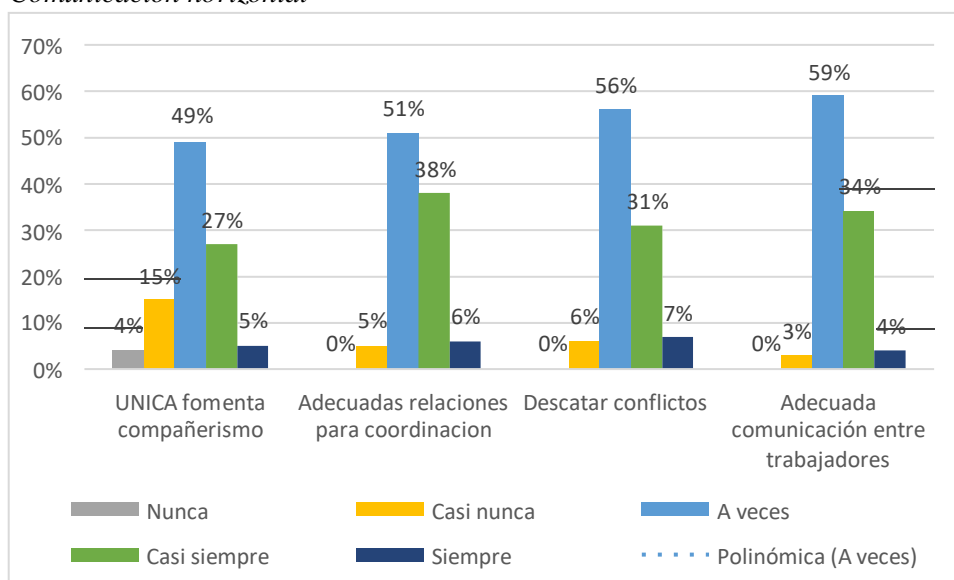
Alternativas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		siempre	
	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%
Comunicación fluida con los cambios laborales	0	0%	58	22%	127	48%	63	24%	16	6%
Otorgo sugerencias al jefe.	5	2%	77	29%	108	41%	61	23%	13	5%
Opino sobre el proceso de comunicación	0	0%	63	24%	122	46%	71	27%	8	3%
Estimula el jefe la participación laboral	0	0%	61	23%	140	53%	42	16%	21	8%

Figura 5*Comunicación ascendente*

Se aprecia en la Figura 5 los participantes manifiestan en mayor proporción que existe solo a veces (48%) una comunicación fluida con los jefes en discernir los cambios laborales , un 22% declara que nunca, un 24% casi siempre, en ese orden otorgan sugerencias al jefe un 41% revela que a veces, un 23% casi siempre y un 29% indica casi nunca, opinando sobre el proceso de comunicación los encuestados indican en su mayoría que solo a veces un 46% ante un 27% señala que siempre, en el cual el jefe inmediato estimula la participación de los trabajadores en la transmisión de aportes a las mejoras laborales, denotando que la comunicación de los empleados hacia los jefes inmediatos es fluida y participativa debiendo tenerse en cuenta para el cumplimiento de los fines universitarios.

Tabla 7*Comunicación horizontal*

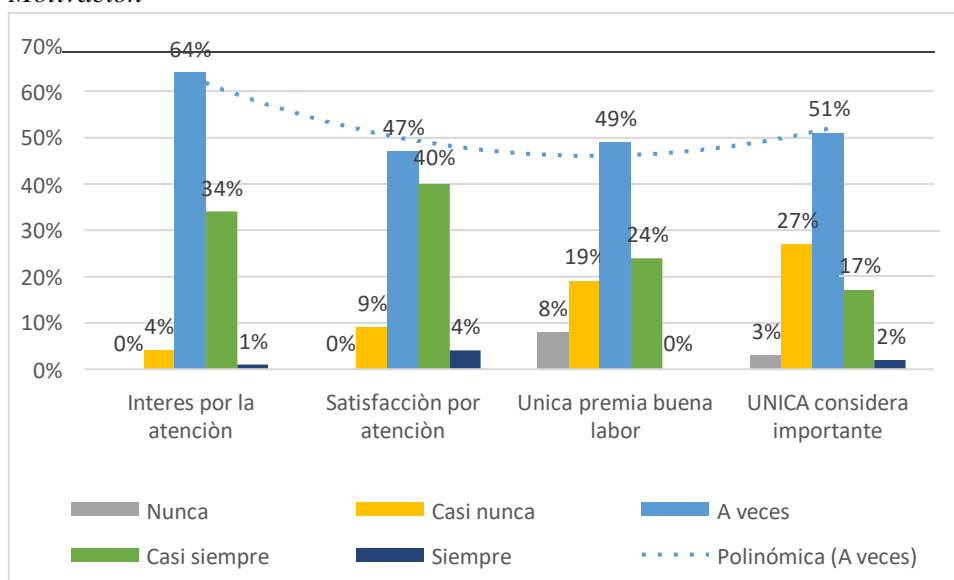
Alternativas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%
La UNICA fomenta el compañerismo laboral	11	4%	40	15%	129	49%	71	27%	13	5%
Relaciones adecuadas para coordinación laboral	0	0%	13	5%	135	51%	100	38%	16	6%
El compañerismo facilita descartar conflictos	0	0%	16	6%	148	56%	82	31%	18	7%
Buena comunicación entre trabajadores	0	0%	8	3%	156	59%	90	34%	10	4%

Figura 6*Comunicación horizontal*

En la Figura 6 se considera si las autoridades de la Universidad animan a una comunicación horizontal entre trabajadores expresando un 49% de los participantes que solo a veces ante un 27% que casi siempre, develando en mayor proporción un 51% que solo a veces hay relaciones adecuadas para la coordinación laboral, donde un 56% indica que a solo a veces facilitan las reuniones horizontales permitiendo descartar entre los trabajadores los malentendidos, declarando un 59% de los encuestados se genera una clara comunicación entre los compañeros de trabajo, denotando la notabilidad de este tipo de comunicación donde las autoridades como trabajadores pueden solucionar los inconvenientes y conflictos de una manera clara y directa en la UNICA.

Tabla 8*D 1 Motivación*

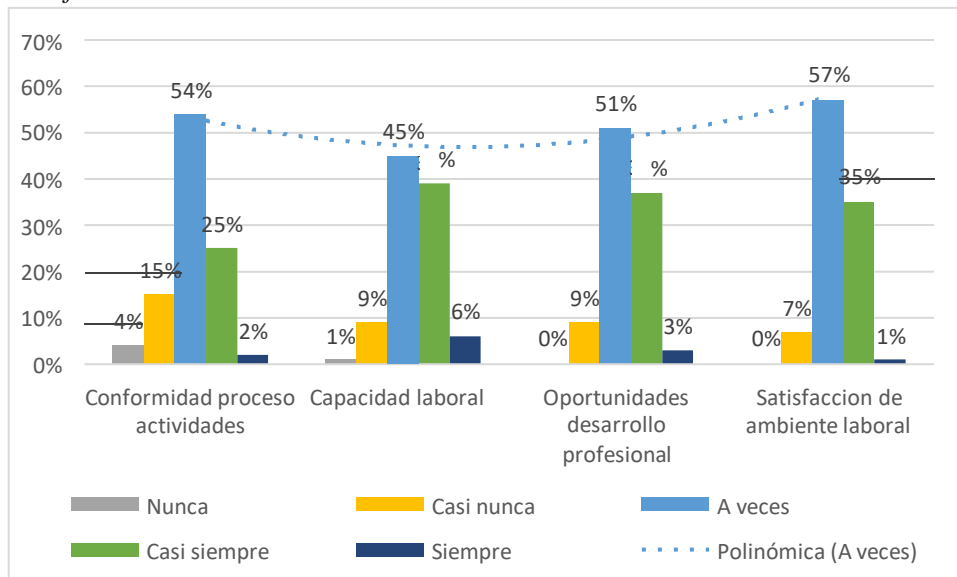
Alternativas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%
Interés por la atención a las personas	0	0%	11	4%	161	61%	90	34%	2	1%
Satisfacción por buena atención	0	0%	24	9%	123	47%	106	40%	11	4%
En la UNICA me premian por mi buena labor	22	8%	50	19%	129	49%	63	24%	0	0%
La UNICA me considera importante en la gestión	8	3%	71	27%	135	51%	45	17%	5	2%

Figura 7*Motivación*

En la Figura 7 se aprecia en las preguntas relacionadas al interés de las autoridades por los trabajadores un 61% de los participantes revela que a veces, indicando satisfacción de los trabajadores por prestar buena atención un 40% señala que casi siempre, en ese sentido la UNICA gratifica la buena labor expresando un 49% de los encuestados que solo a veces, considerando las autoridades a los trabajadores como entes importantes para el desarrollo institucional un 27% considera que nunca, un 51% expresa que a veces, señalando un 17% casi siempre. Deduciendo que se debe mejorar esta variable tan importante en toda gestión, teniendo en cuenta que los trabajadores son un pilar importante para los fines institucionales, siendo la motivación que infiere en el comportamiento de los trabajadores para mejorar su desempeño laboral.

Tabla 9*Satisfacción laboral*

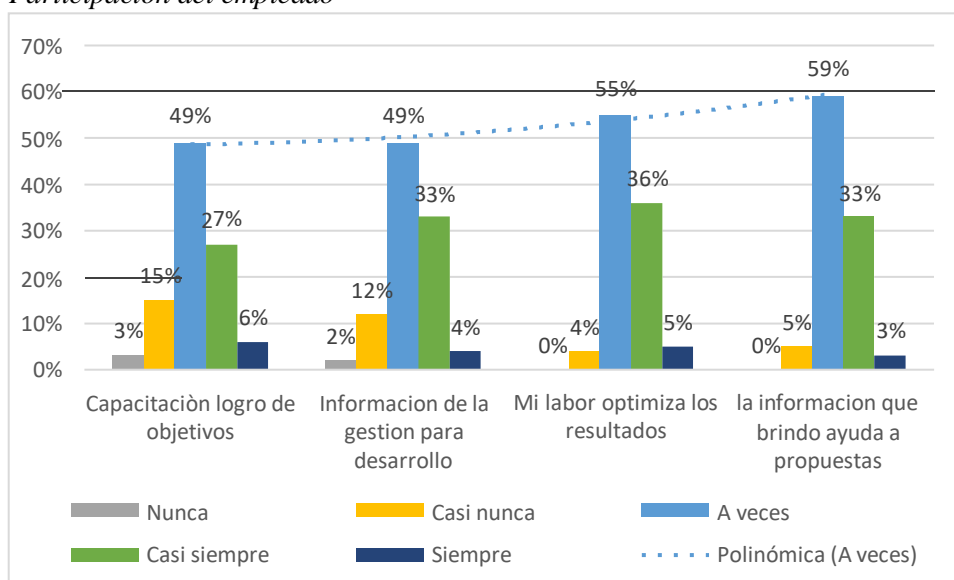
Alternativas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%
Conformidad con el proceso de actividades en mi área.	11	4%	40	15%	142	54%	66	25%	5	2%
Capacidad para realizar las tareas	3	1%	24	9%	118	45%	103	39%	16	6%
Oportunidades para mi desarrollo profesional	0	0%	24	9%	134	51%	98	37%	8	3%
La infraestructura y materiales favorecen mi trabajo	0	0%	18	7%	151	57%	92	35%	3	1%

Figura 8*Satisfacción laboral*

De acuerdo a los resultados observados en la Figura 8 en cuanto a las preguntas relacionadas a la satisfacción laboral, si el trabajador se halla conforme con el desarrollo de sus actividades en su ámbito laboral un 54% de los participantes declara que a veces, un 25% casi siempre, demostrando capacidad para realizar las tareas un 39% indica que casi siempre, otorgando la UNICA las oportunidades para que los trabajadores se desarrollen profesionalmente un 45% declara que a veces ante un 37% casi siempre y solo un 3% señala que siempre, donde el ambiente laboral cuenta con todas las condiciones básicas y se brindan todos los materiales necesarios para un eficaz desempeño laboral revelando en mayor proporción un 57% que a veces. Deduciendo que la satisfacción de los trabajadores influye en mejorar el desempeño laboral lo cual forjara el cumplimiento de los fines de la institución.

Tabla 10*Participación del empleado*

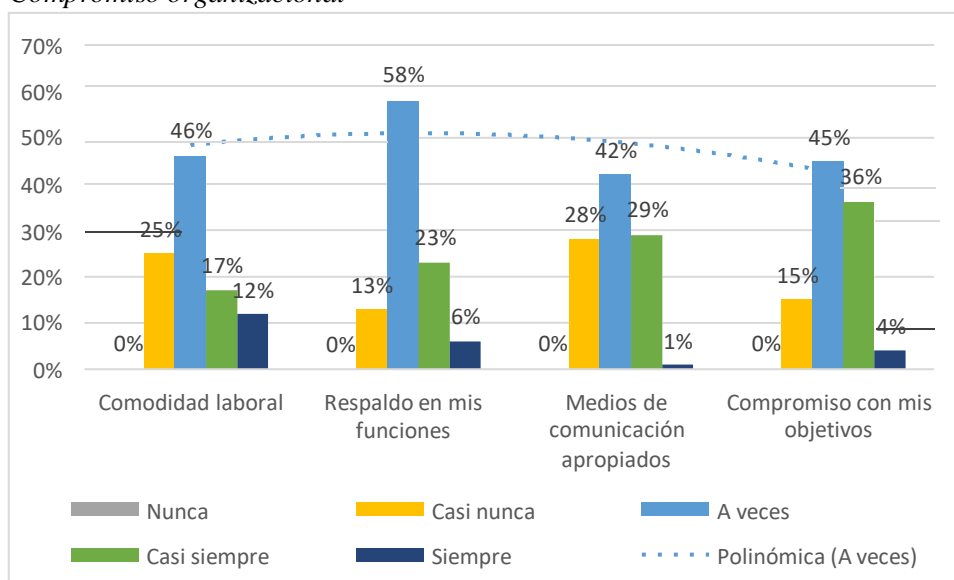
Alternativas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%
Capacitación para logro de objetivos laborales	8	3%	40	15%	129	49%	71	27%	16	6%
Información de la gestión para desarrollarse y capacitarse	5	2%	32	12%	129	49%	87	33%	11	4%
Mi labor realizada optimiza los resultados	0	0%	11	4%	145	55%	95	36%	13	5%
Información que otorgo ayuda a mejoras en el trabajo	0	0%	13	5%	156	59%	87	33%	8	3%

Figura 9*Participación del empleado*

En la Figura 9 se observa en relación a la participación del trabajador en relación a la capacitación por parte de la UNICA hacia los trabajadores un 49% señala que solo a veces, ante un 27% que casi siempre, por otro lado si las autoridades brindan información fidedigna de las funciones laborales para desarrollarse un 49% expresa que a veces, un 33% casi siempre, considerando que los resultados de mi trabajo optimiza la gestión un 55% de los participantes indica que solo a veces, un 36% que casi siempre, teniendo en cuenta que las derivaciones de mi resultado coadyuban a las mejoras de la institución un 59% declara que a veces, un 33% casi siempre y solo un 5% casi nunca. Deduciendo que la participación del empleado en el desarrollo de la gestión es preponderante, toda vez que aportaran ideas, creatividad y beneficios institucionales.

Tabla 11*Compromiso organizacional*

Alternativas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%
Comodidad laboral	0	0%	66	25%	121	46%	45	17%	32	12%
Respaldo en mis funciones	0	0%	34	13%	153	58%	61	23%	16	6%
Medios de comunicación apropiados	0	0%	74	28%	110	42%	77	29%	3	1%
Compromiso con mis objetivos	0	0%	40	15%	118	45%	95	36%	11	4%

Figura 10*Compromiso organizacional*

En la Figura 10 en cuanto al compromiso organizacional los trabajadores señalan si hay comodidad laboral un 46% señala que solo a veces, un 17% casi siempre, teniendo el respaldo de su jefe en las funciones realizadas un 58% declara que solo a veces ante un 23% considera que casi siempre, existiendo medios de comunicación apropiados un 42% expresa que solo a veces, un 36% casi siempre, ante un 28% señala casi nunca, derivando en compromiso con mis objetivos un 45% considera que solo a veces, un 36% casi siempre ante un 15% casi nunca. La dimensión es de importancia por la identificación del trabajador con la Universidad teniendo presente la relevancia de la relación entre ambos, para el funcionamiento ideal de la institución.

Tabla 12*Grado de coeficiente de correlación (Rho Spearman)*

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

Nota: (Martínez y Campos, 2015)

3.2 Contratación de hipótesis**3.2.1 Comprobación de hipótesis general**H₀ No hay una relación significativa entre las variables de estudioH₁ Si hay una relación significativa entre las variables de estudio

Donde:

H₀: $\rho_s \leq 0$ H₁: $\rho_s > 0$

Se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de Spearman,

Determinación del nivel de significancia:

Se realizó la prueba de hipótesis en función a los resultados arribados, a un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, mediante la fórmula siguiente:

(Alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d= Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n= Numero de datos

Prueba estadística

Prueba t -Student para probar la significancia el valor de la correlación dada por la ecuación siguiente:

$$t = r_s \times \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$$

Cálculo del estadístico:

Tabla 13

Correlación entre la comunicación organizacional y desempeño laboral.

			X	Y
Rho de Spearman	X	Coeficiente de correlación	,1000	,997**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	264	264
	Y	Coeficiente de correlación	,991**	1000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	264	264

La correlación es significativa en el nivel 0.00 (bilateral)

En la Tabla 13 se puede apreciar que Rho de Spearman (Rho=,997**) entre las características de la comunicación organizacional y desempeño laboral indicando una relación positiva alta entre las variables, consistente con el nivel de significancia real menor que el teórico $p=0$, ($p<0.05$); rechazando la H_0 aceptando H_1 , se acepta $\rho_s>0$ concluyendo que a mayor comunicación organizacional se optimizara el desempeño laboral.

3.2.2 Contrastación hipótesis específicas

a) Hipótesis específica 1

H_1 : Hay una relación significativa entre la dimensión 1 de la variable X y la variable Y.

H_0 : No hay una relación significativa entre la dimensión 1 de la variable X y la variable Y.

Calculo estadístico:

Tabla 14

Correlación entre la comunicación interna y desempeño laboral

			DI1	Y
Rho de Spearman	Y	Coeficiente de correlación	1.000	,967**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	264	264
	DI1	Coeficiente de correlación	,967**	1000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	264	264

La correlación es significativa en el nivel 0.00 (bilateral)

Se puede apreciar en la tabla 14 que rho=,967** entre las variables comunicación interna y desempeño laboral indicando que existe una correlación positiva entre las variables donde $p = 0,00$ ($p < 0,05$), rechazando la hipótesis nula, señalando una relación directa entre las variables, deduciendo que a mejor comunicación interna mejor es el desempeño laboral.

b) Hipótesis específica 2

H₁: Hay una relación significativa entre la dimensión 2 de la variable X y la variable Y.

H₀: No hay una relación significativa entre la dimensión 2 de la variable X y la variable Y.

Calculo estadístico:

Tabla 15

Correlación entre comunicación descendente y desempeño laboral

			Y	DI2
Rho de Spearman	Y	Coeficiente de correlación	1000**	.989"
		Sig. (bilateral)		.0000
		N	264	264
	DI2	Coeficiente de correlación	989**	1000*
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	264	264

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

Se observa en la Tabla 15 la dimensión comunicación descendente y desempeño laboral es de $\rho=0,989$ indicando una relación positiva con un nivel de significancia teórico $p = 0,00$ ($p < 0,05$). En consecuencia, se rechaza H_0 aceptando la hipótesis alterna concluyendo que existe una adecuada comunicación descendente lo que mejora el desempeño de los trabajadores.

c) Hipótesis específica 3

H_1 Hay una relación significativa entre la dimensión 3 de la variable X y la variable Y.

H_0 : No Hay una relación significativa entre la dimensión 3 de la variable X y la variable Y.

Tabla 16

Correlación entre comunicación ascendente y desempeño laboral

		Y	DI3	
Rho de Spearman	Y	Coeficiente de correlación	1000	
		Sig. (bilateral)	,940**	
		N	264	
	DI3	Coeficiente de correlación	,940**	1000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	264	264

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

En cuanto a los resultados obtenidos tabla 16 $\rho=0,940$ entre las variables comunicación ascendente y desempeño laboral, señalando una correlación alta con un nivel de significancia $\alpha=0.05$, y $p=0,000$ en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, considerando que la comunicación ascendente influye en el desempeño laboral de manera favorable.

d) Hipótesis específica 4

H_1 Hay una relación significativa entre la dimensión 3 de la variable X y la variable Y.

H_0 : No Hay una relación significativa entre la dimensión 3 de la variable X y la variable Y.

Tabla 17*Correlación entre comunicación horizontal y desempeño laboral*

		Y	DI3
Rho de Spearman	Y	Coeficiente de correlación	,987**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	264
DI3	DI3	Coeficiente de correlación	,987**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	264

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

En la tabla 17 los resultados adquiridos $\rho=0,987$ entre las variables comunicación horizontal y desempeño laboral, señalando una correlación alta, con un nivel de significancia $\alpha=0.05$, y $p=0,000$ por tanto se acepta la H_1 .

IV. DISCUSIÓN

Se efectuará la discusión de acuerdo a los resultados obtenidos relacionados con el problema formulado de manera holopráxica.

En relación al objetivo relación entre la CI y el desempeño laboral, se arribó en el estudio que existe una correlación positiva alta con un nivel de significancia $\alpha=0.05$, y $p=0,000$ coincidiendo con la investigación de Serna, R. (2020) que señala hay una correlación positiva entre las variables de estudio $Rho=0.756$ (0.000), así mismo Pardo G. (2019) indica con r de Pearson ($r=0,696$) con un $Sig \leq 0,05$ concurriendo una relación positiva moderada entre las variables, también Marín, L. (2019) señala en su pesquisa existe un grado de relación positiva entre la CI y desempeño laboral, quedando claro que impartir una efectiva CI se reflejara en un mejor desempeño laboral; En cuanto al objetivo comunicación descendente y desempeño laboral, hay una relación positiva alta con un $rho=.989$ concordando con Vento, J. (2018) en su estudio usando el Chi cuadrado de Pearson $X^2= 72,27$ concluyo que la comunicación descendente influye directamente en las actitudes del desempeño laboral, divergiendo con Plasencia, Y. (2020) en su pesquisa aplicando el coeficiente de correlación de Spearman vemos que es de 0.481, señalando una correlación débil entre la comunicación descendente y desempeño laboral, deduciendo que la comunicación descendente debe mejorar desde la alta dirección hacia a los trabajadores. En cuanto a las variables comunicación descendente y desempeño laboral con una $rho=.940^{**}$ hay un grado de correlación alta coincidiendo con Vento, J. (2018) con un Chi cuadrado $X^2= 40,52$ la comunicación ascendente contribuye directamente en las actitudes del desempeño laboral. Deduciendo que existiendo una fluida comunicación de los trabajadores hacia las autoridades mejora el desempeño laboral. En cuanto a la comunicación horizontal y desempeño laboral existe un grado de correlación alta $rho=0,987$ concordando con Serna, R. (2020) halló en su estudio un $Rho=$ de 0.486 (sig. 0.000), señalando hay una correlación positiva moderada. Denotando hay una positiva coordinación entre trabajadores de niveles jerárquicos. En el objetivo principal comunicación organizacional y desempeño laboral hay un grado de correlación positivo alto entre las variables ($Rho=.997^{**}$), armonizando con el estudio de Vento, J. (2018) hallando en su estudio el valor obtenido $X^2=31.42$ mayor que el valor de tabla declara que la comunicación organizacional influye en las actitudes del desempeño laboral, así mismo Rivero, C. (2021) en su estudio halla un $Rho=0,782$ con una correlación significativa de $0.03 < 0.05$ demostrando existe una relación positiva entre la comunicación organizacional y desempeño laboral. Deduciendo que los medios y métodos de comunicación que se dan en la UNICA son aceptables teniendo una relación muy practica con el

V. CONCLUSIONES

En cuanto a las variables comunicación interna y desempeño laboral, se puede apreciar en la tabla 10 que $\rho = ,967^{**}$ existe una correlación positiva entre las variables donde $p = 0,00$ ($p < 0,05$), rechazando la hipótesis nula, señalando una relación directa entre las variables, deduciendo que la institución utiliza los diferentes canales para hacer llegar información predominante para la gestión universitaria.

En relación a las variables comunicación descendente y desempeño laboral se observa en la tabla 11 el $\rho = ,989^{**}$ indicando una relación positiva con un nivel de significancia teórico $p = 0,00$ ($p < 0,05$), en consecuencia se rechaza H_0 aceptando la hipótesis alterna. concluyendo que existe una adecuada comunicación descendente lo que mejora el desempeño de los trabajadores.

En cuanto a los resultados obtenidos Tabla 12 $\rho = ,940^{**}$ entre las variables comunicación ascendente y desempeño laboral, señalando una correlación alta con un nivel de significancia $\alpha = 0,05$, y $p = 0,000$ en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, considerando que la comunicación ascendente influye en el desempeño laboral de manera favorable.

En la Tabla 13 los resultados adquiridos $\rho = 0,987^{**}$ entre las variables comunicación horizontal y desempeño laboral, indicando una correlación alta, con un nivel de significancia $\alpha = 0,05$, y $p = 0,000$ por tanto se acepta la H_1 . Mostrando que este tipo de comunicación es la más adecuada para una información directa y resolver los inconvenientes complicados de la institución.

Conclusión general:

De los resultados obtenidos en relación a las características de la comunicación organizacional y desempeño laboral, se aprecia en la Tabla 9 que Rho de Spearman ($\rho = ,997^{**}$) indicando una relación positiva alta entre las variables, consistente con el nivel de significancia real menor que el teórico $p = 0$, ($p < 0,05$); rechazando la H_0 aceptando H_1 , se acepta $\rho > 0$ concluyendo que a mayor comunicación organizacional se optimizara el desempeño laboral en los trabajadores de la UNICA.

VI. RECOMENDACIONES

En relación de la CI con el desempeño laboral se sugiere elaborar un plan de comunicación estratégica concreta y factible, proponiendo nuevos canales de comunicación con una gestión transparente con directrices concretas, sistematizando la forma de *feedback* con autoridades y trabajadores siendo bidireccional siendo el trabajador parte activa insertando a los fines de la institución estando motivados y enfocados la tendencia es el mejoramiento del desempeño laboral.

En cuanto a la comunicación descendente se propone que las autoridades se capaciten en cursos de relaciones humanas y desarrollen su inteligencia emocional como habilidades blandas y sepan brindar la confianza apropiada a los trabajadores fomentando la creatividad, responsabilidad y seguridad que redundara en un mejor desempeño en el trabajo.

En dependencia de la comunicación ascendente se propone la planificación de tareas inclusivas con la participación de todos los trabajadores involucrados en el área correspondiente, en la toma de decisiones colectivas y creativas generando una asociación agradable entre trabajadores y autoridades de la institución.

En cuanto a la comunicación horizontal se deben realizar coordinaciones de trabajo con diálogos claros y constantes basados en la confianza, promoviendo el trabajo en equipo, desarrollando la empatía eliminando las barreras administrativas.

La comunicación organizacional como esencia debe valorar el capital humano motivándolo, incentivándolo, así como capacitándolo ante los avances de la tecnología de comunicación, promoviendo canales de retroalimentación generando un sentido de transparencia ofreciendo una comunicación clara, sencilla y objetiva, optimizando los procesos de comunicación, se reflejará en un mejor desempeño laboral.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, H. (2012). Definición y alcance de la comunicación organizacional. En C. Fernández Collado, La comunicación en las organizaciones. Editorial Trillas.
- Aroni, L. (2019) Comunicación organizacional y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de limpieza. <https://bit.ly/3XsKgY3>
- Balestrini, M. (2006) Como se elabora el proyecto de investigación. Séptima edición. Ed. Edificio Catuche.
- Brandolin, A., González, M., & Hopkins, N. (2009). Comunicación interna. 1a. ed. Editorial Buenos Aires: La Crujía.
- Carbajal, K. (2021) Competencias gerenciales y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de transportes de la provincia de Chíncha-2020. <https://bit.ly/3ZS1rmf>
- Chiang, M. y Núñez, A. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Editorial Comillas.
- Cid, A.; Méndez, R. y Sandoval, F. (2007) Investigación., Fundamentos y Metodología. 1ª Edición. Ed. Pearson Educación
- Espinoza, J. (2019) Estudio de la comunicación organizacional y su desempeño laboral en el personal administrativo del municipio del Cantón Mira, año 2018. <https://bit.ly/3D6GTh9>
- Faria, F. (1995). Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral. Noriega Editores. México
- Flores, O. (2018) La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales <https://bit.ly/3HILcb0>.
- Garrido, F. y Putnam, L. (2018) Comunicación Organizacional 2.0 De las Metáforas a la Pragmática. 2ª Edición. Editorial Comuniteca
- Guzmán, V. (2012). Comunicación organizacional. Editorial Red Tercer Milenio.
- Herrero C. (1997). La investigación en análisis documental. <https://bit.ly/3J4d3xF>
- Iturralde, J. (2011) La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Ocus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010. <https://bit.ly/3J9qOLs>
- Luthans (2008) Comportamiento organizacional. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana S.A.
- Marín, L. (2019) Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6960/1/IV_FCE_308_TE_Marin_Vilchez_2019.pdf
- Mendoza, N. (2019) Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa agroindustrial beta en el distrito de Chíncha baja en el año 2019. <https://bit.ly/3J5V0Hi>
- Moles, A. y Costa, J. (1999) Publicidad y Diseño, Edit. Infinito, B. Aires,
- Montoya, M. y de la Rosa, L. (2014 c) Flujos de comunicación en organizaciones privadas de

- Tijuana. Razón y Palabra Primera Revista Electrónica en Iberoamérica Especializada en Comunicación. www.razonypalabra.org.mx
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018) Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis, 5ª Edición. Ediciones de la U
- Padua, J., Ahman, I., Apezechea, y Borsotti, C. (2018) Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales. 1ª Edición electrónica. Ed. fondo de cultura económica
- Palaci, F. (2005). Psicología de la Organización. Pearson Prentice Hall.
- Plasencia, Y. (2020) Comunicación organizacional interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa menú express e.i.r.l de Cajamarca, 2020. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29494/Plasencia%20Fernandez%20Ysabel%20Del%20Sagrario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, W. Paredes, M., Terán, P. y Lema, L. (2017) Comunicación organizacional. 1º edición. Editorial Grupo Compás
- Serna, R. (2020) Comunicación Interna y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4195/Rony_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Vento, J. (2018) Influencia de dirección de la comunicación organizacional en las actitudes del desempeño laboral de la institución educativa claretiano – 2018. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6738/TESIS%20FINAL_MAMANI%20SUCASAYRE.pdf?sequence=1

VIII. ANEXOS.

Anexo 1

CUESTIONARIO

Escuela de Pos grado

Buenas señores, , la finalidad del cuestionario es recolectar datos sobre las características de la comunicación organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNICA marque con una (X) la pregunta que considere correcta. Gracias

I.- Datos generales

a. Sexo: Masculino () Femenino ()

b.- Edad: Entre 18 a 24 años ()

Entre 25 a 31 años ()

Entre 32 a 45 años ()

Más de 45 años ()

c.- Grado de Instrucción: Primaria () Secundaria () Superior()

d.- Tiempo de servicios en la Administración:

1 – 5 años () 6 – 10 años () Más de 11 años ()

II.- Instrucciones

Por favor marcar con una equis (x) donde Ud. considere conveniente considerando la escala de calificación.

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

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Preguntas variables	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTERNA	1	2	3	4	5
1. Tengo una buena comunicación dentro del puesto laboral que gestión					
2. Siento que me retroalimentan ante las dudas que suelo tener respecto a mis funciones					
3. Uso una buena comunicación directa con mi supervisor.					
4. Con frecuencia tengo intercambios de información con mi jefe inmediato					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN DESCENDENTE	1	2	3	4	5
5. Me toman en cuenta en la toma de decisión que se realiza en mi puesto de trabajo					
6. Siento que la empresa maneja muy bien la comunicación con las distintas áreas					
7. Cuento con un sistema de comunicación con mi superior sobre la información de mi puesto laboral					
8. Siento que mi superior cuenta con una información clara y precisa sobre los nuevos					

cambios					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN ASCENDENTE	1	2	3	4	5
9. Tengo claro que mi superior estimula mi participación para que facilite la aportación de nuevas sugerencias					
10. Me permiten opinar sobre el proceso de comunicación.					
11. Brindo sondeos de opinión o sugerencias a mi superior, ya sea en las reuniones que realiza.					
12. Cuento con una comunicación fluida y clara con los cambios que se realiza en la empresa.					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN HORIZONTAL	1	2	3	4	5
13. Tengo una buena comunicación con mis compañeros que me permite una relación más unida entre los grupos.					
14. Siento que la relación con mis compañeros facilita la eliminación de malos entendidos					
15. Siento que existe buenas relaciones para una adecuada coordinación laboral.					
16. Considero que la empresa fomenta el compañerismo y la unión entre nosotros.					

Nota. Rojas, K. (2019)

Por favor marcar con una equis (x) donde Ud. considere conveniente considerando la escala de calificación

DESEMPEÑO LABORAL	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
DIMENSION: MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5
17. La empresa, me considera como parte importante de su éxito..					
18. Recibo reconocimientos por el buen trabajo que realizo en mi puesto de trabajo.					
19. Me siento fortalecido después de haber trabajado óptimamente con mis usuarios					
DIMENSION: SATISFACCION LABORAL	1	2	3	4	5
20. Las herramientas e implementos que me brindan me permiten realizar mejor mi trabajo.					
21. Me brindan diversas oportunidades para desarrollar profesional.					
22. Tengo la capacidad necesaria para realizar mis tareas favoreciéndome profesionalmente					
23. Me siento cómodo(a) con el proceso de las actividades que realizan en mi puesto de trabajo.					
DIMENSION: PARTICIPACIÓN DEL EMPLEADO	1	2	3	4	5
24. Me siento comprometido porque cumpla con mis objetivos.					
25. Considero que los medios de comunicación					

son apropiados para mis objetivos					
26. Me siento seguro y respaldado con mi función en mi puesto laboral.					
27. Puedo realizar mis labores de manera cómoda en mi puesto de trabajo.					

Nota. Rojas K. (2019)

Anexo 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Caracterización de la comunicación organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una Universidad Pública del Perú, 2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general: ¿En qué medida la caracterización de la comunicación organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”-Ica, 2022?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿De qué manera la caracterización de la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNICA? PE2 ¿Como la caracterización de la comunicación descendente se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNICA? PE3: ¿En qué medida la caracterización de la comunicación ascendente se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNICA, 2022?</p>	<p>Objetivo General Determinar la caracterización de la comunicación organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”-Ica, 2022</p> <p>Objetivos específicos: OE1 Analizar la caracterización de la comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”-Ica, 2022. OE2 Establecer la relación entre la caracterización de la comunicación descendente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”-Ica, 2022 OE3: Determinar la relación entre la caracterización de la comunicación ascendente con el desempeño laboral de los</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la caracterización de comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”-Ica, 2022</p> <p>Hipótesis específicas: HE1 Existe relación significativa entre la caracterización de la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos el nivel de exportación de productos agrícolas en el TLC y la competitividad de las agroexportadoras HE2 Existe relación favorable entre la caracterización de la comunicación descendente y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos HE3: Existe relación directa entre la caracterización de la comunicación ascendente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos</p>	<p>Variable independiente Características de la comunicación organizacional Comunicación interna Medición del feedback que se realiza con los colaboradores -Nivel de comunicación efectiva, colaborador – gerente Comunicación descendente Nivel de eficiencia y confianza laboral -Nivel de retroalimentación hacia los colaboradores Comunicación ascendente: Nivel de integración y participación de los colaboradores Grado de aceptación de críticas constructivas Comunicación Horizontal: Nivel de empatía entre el grupo de trabajadores Grado de sociabilidad con las personas de su misma jerarquía Variable dependiente: Desempeño laboral:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo • : Aplicada. • Nivel •: Descriptivo Corte transeccional • Diseño •: No experimental, correlacional • Población: 839 personas • Muestra: n= 264 personas • Técnicas *Encuesta *Análisis documental

<p>PE4: ¿Cómo se relaciona la caracterización de la comunicación horizontal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNICA, 2022?</p>	<p>trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”-Ica, 2022 OE4: Analizar la relación entre la caracterización de la comunicación horizontal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”-Ica, 2022</p>	<p>HE4: Existe relación significativa entre la caracterización de la comunicación horizontal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos</p>	<p>Motivación Nivel de motivación en los puestos de trabajos. - Nivel de desempeño laboral. Satisfacción laboral Expectativas sobre los puestos de trabajo Nivel de satisfacción laboral Número de sugerencias aceptadas por la alta gerencia Participación del empleado Nivel de accesibilidad para la toma de decisiones o cambios Compromiso Organizacional Nivel de cumplimiento de objetivos. Nivel de identificación con la organización.</p>	
---	--	---	--	--