

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN JOAQUÍN, ICA

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND JOB PERFORMANCE OF WORKERS AT THE SAN JOAQUÍN HEALTH CENTER, ICA

 Vanessa Milagros Gómez Jordan^{1a}



Fecha de recepción : 05/10/2023
Fecha de aprobación : 04/12/2023
DOI : <https://doi.org/10.26495/rce.v10i2.2674>

Resumen

El propósito de la investigación consistió en establecer la relación entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral de los empleados del Centro de Salud San Joaquín en la ciudad de Ica. En términos de metodología, se llevó a cabo un estudio aplicado con un diseño no experimental, utilizando un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional. La población y la muestra se conformaron por 40 trabajadores. Se implementó un cuestionario como herramienta de recolección de datos, compuesto por 19 preguntas relacionadas con la comunicación organizacional y 18 preguntas asociadas al rendimiento laboral, utilizando la escala de Likert. Para el análisis de datos, se empleó el software SPSS Versión 26 y los resultados se presentaron en tablas de doble entrada con frecuencias relativas y absolutas. Los resultados de la investigación señalaron una correlación positiva muy fuerte de 0.779 entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral. Además, el valor de significancia bilateral fue de 0.000, inferior a 0.05, lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa.

Palabras Clave: comunicación organizacional, rendimiento laboral, trabajadores.

Abstract

The purpose of the research was to establish the relationship between organizational communication and job performance of employees at San Joaquín Health Center in the city of Ica. In terms of methodology, an applied study with a non-experimental design was conducted, employing a quantitative approach and a correlational level. The population and sample consisted of 40 workers. A questionnaire was implemented as a data collection tool, comprising 19 questions related to organizational communication and 18 questions associated with job performance, using the Likert scale. For data analysis, SPSS Version 26 software was used, and the results were presented in double-entry tables with relative and absolute frequencies. The research findings indicated a very strong positive correlation of 0.779 between organizational communication and job performance. Furthermore, the bilateral significance value was 0.000, lower than 0.05, leading to the rejection of the null hypothesis and acceptance of the alternative hypothesis.

Keywords: Marketing, organizational communication, work performance, workers.

¹Universidad César Vallejo – Chiclayo - Perú

^aLicenciada en Administración, <https://orcid.org/0009-0006-5002-7115>, vmgomez@ucvvirtual.edu.pe

1. Introducción

La comunicación organizacional desempeña un papel fundamental en la configuración del rendimiento laboral a través de diversas dinámicas. Al proporcionar claridad en las expectativas laborales, la comunicación efectiva establece un terreno propicio para un desempeño óptimo. Kruse (2012)

Pineda (2020) en su artículo que tiene como fin realizar la revisión literaria de como influye la comunicación organizacional en la gestión empresarial en Colombia. Los resultados concluyeron que la comunicación organizacional si tiene un efecto en como se realiza la gestión empresarial, así mismo, independiente del tamaño de como una empresa puede presentarse, influye con el desarrollo de la misma. Valenzuela et al. (2020) en su artículo que tiene como fin evaluar la relación que posee la comunicación organizacional con la satisfacción de los empleados en una empresa de automóviles, en Colombia. Los resultados demostraron la evidencia de una asociación entre lo estudiado en respuesta a la prueba del chi cuadrado, y que, además se encontraron niveles altos en productividad y ventas. Muñoz et al. (2017) en su artículo cuyo fin es explorar la variable comunicación organizacional en un entorno de teletrabajo en Medellín, Colombia. Los resultados determinaron que la comunicación organizacional se relaciona con factores como desempeño o motivación, y que necesita de constante desarrollo entre los empleados y jefes. Da Silva y Baldissera (2021) en su artículo que planteó como objetivo estudiar la asociación existente entre la CO y la visibilidad de las empresas en redes en Brasil. Los resultados determinaron que dichas variables se relacionan, y que además se deben tener en cuenta temas éticos y de índole de conformidad que pueda ser aceptado por el consumidor.

Qaralleh et al. (2023) en su artículo el cual tuvo como propósito el investigar la asociación entre los recursos laborales y el RL de trabajadores en el sector salud, en Malasia. Los resultados demostraron que existen recursos que influyen directamente con la variable, tales como la seguridad, la capacidad de retroalimentación de tareas, la identidad, la variedad de las habilidades y la autonomía. Comezaquirá et al. (2021) en su artículo que tuvo como fin determinar si existe una asociación entre las variables de carga de trabajo y obstáculos que interfieren en el rendimiento del personal en Venezuela. Los resultados determinaron una relación al tener un valor de significancia estadística menor a 0,05 luego de haber aplicado la prueba del chi cuadrado. Marín et al. (2019) en su artículo que tiene como fin determinar la asociación existe entre la inteligencia emocional y el RL de los colaboradores en España. Los resultados determinaron que existe una relación entre las dos variables al tener un valor de significancia menor a 0,05, y que a su vez, la inteligencia emocional es alta. García y Millones (2023) en su artículo que tiene como fin determinar la relación entre la aceptación de la tecnología y el rendimiento laboral en los teletrabajadores, en Perú. Los resultados determinaron la asociación con una escala positiva moderada al tener un valor Rh o de 0,475; y además, una significancia alta al tener un valor de 0,000.

Esta investigación se desarrolló en el C.S. CLAS San Joaquín, situado en la Calle López Albújar S/N Urb. San Joaquín, distrito, provincia y departamento de Ica. Este centro de salud se clasifica como un establecimiento de primer nivel de atención, caracterizado por su baja complejidad y atención de emergencias menores, pero destaca por su descentralización, permitiendo una mayor cobertura y proximidad a la población para una atención más rápida. Además de su función asistencial, desempeña un papel preventivo al informar y educar a la comunidad sobre temas de salud. El personal del centro incluye profesionales en laboratorio, odontología, enfermería, medicina, farmacia, obstetricia y psicología, así como personal administrativo para garantizar su adecuado funcionamiento. No obstante, se han identificado desafíos significativos. Los empleados señalaron la falta de comunicación asertiva,

la carencia de trabajo en equipo y actitudes egoístas que obstaculizan el intercambio de conocimientos, aspectos que pueden limitar la mejora continua y el compromiso del personal. Esta deficiencia en la comunicación y retroalimentación puede incidir negativamente en el compromiso y responsabilidad de los colaboradores, afectando así su rendimiento laboral y la calidad de la atención brindada a la población. En este contexto, el propósito principal de este estudio fue evaluar la posible asociación entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral, con la esperanza de identificar soluciones efectivas para abordar los desafíos identificados, ofreciendo así una base para investigaciones futuras.

Una vez mencionada la realidad problemática, se plantea el problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de Ica? Y los problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional y las habilidades y capacidades de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de Ica?; ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de Ica?; ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional y la motivación de los trabajadores del Centro de Salud San Joaquín de Ica?

En este contexto, el presente estudio ha fundamentado teóricamente su enfoque en la identificación de estrategias de comunicación, considerando este aspecto esencial como un componente fundamental para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. Simultáneamente, este trabajo sirve como referencia para investigadores interesados en temáticas relacionadas con las variables presentadas, brindando perspectivas para abordar sus inquietudes. Desde un enfoque metodológico, la investigación exploró cómo la comunicación en un entorno de salud puede potenciar la productividad del personal en la atención médica. La recopilación de datos evaluó las variables de comunicación organizacional y rendimiento laboral, asegurándose de cumplir con criterios de validez de contenido y estándares de confiabilidad. La Justificación Práctica busca examinar la efectividad de la comunicación dirigida a los colaboradores, con el objetivo de mejorar su rendimiento y capacidad de servicio. Esto implica evaluar áreas de mejora para alcanzar los objetivos institucionales. En términos de la Justificación Social, se anticipan beneficios para los trabajadores al optimizar los canales internos de comunicación, mejorando tanto su rendimiento como la cultura organizacional.

En relación a los trabajos previos, se mencionan los estudios internacionales, nacionales y locales a continuación:

En cuanto al ámbito internacional, Sanabria et al. (2023) en su artículo tiene como fin determinar la asociación entre las variables de actividad física y el rendimiento de los trabajadores, en Colombia. Se utilizó un modelo de revisión sistemática para poder determinar la relación, así mismo se realizó el análisis bibliométrico entre las categorías de ambas variables. Los resultados determinaron que ambas variables se desarrollan pero en valores bajos. Gamarra et al (2023) en su artículo que tuvo como fin buscar la asociación entre la variable del síndrome del burnout y el rendimiento laboral en docentes de nivel secundario. Se realizó un estudio descriptivo y correlacional a 30 docentes a través de encuestas con escala de likert. Los resultados determinaron que ambas variables se relacionan, además se determinó que a medida que uno aumenta, el otro también lo hará ya que optan por técnicas para evitar el síndrome del burnout.

En el ámbito nacional, Sanchez et al. (2023) en su artículo que tuvo como fin principal el determinar la asociación entre el liderazgo de servicios y el RL en empresas de Perú. Para llevar a cabo el artículo, se realizó una investigación no experimental, con un diseño transversal y de tipo predictiva. Los resultados determinaron que la primera variable puede predecir el comportamiento de la segunda con un valor β de ,512 y un valor p de 0,01. Orihuela et al. (2021) en su artículo en donde evalúa la

relación de los factores de riesgo psicosociales y el rendimiento de los trabajadores en una entidad privada dedicada al rubro de educación, en Perú. Se realizó una investigación correlacional, de tipo no experimental y con un corte transversal en donde se entrevistaron a 120 trabajadores. Los resultados pudieron determinar que el 52.50% dispuso que los factores de riesgo eran bajos, pero que sin embargo otros indicadores como exigencias laborales, con un 63.30% y competencia, con un 52.50%, influenciaban aún más.

Las teorías que se utilizaron en el artículo para la variable de comunicación organizacional, se muestran ahora: Luhmann (2018) destaca la teoría de la coordinacional relacional en donde menciona que esta se encuentra en como las organizaciones usan la comunicación como parte de un proceso que permite procesar la complejidad y así mismo realizar la coordinación entre varias unidades de la empresa. Monge y Contractor (2003) también menciona la teorías de las redes de comunicación en donde se hace alusión a que la forma en la que se encuentra diseñado el modelo de comunicación es el que influye o no en el éxito empresarial. Doerfel y Barnett (2017) proponen la teoría de la coorientación en donde mencionan como las personas responden a la comunicación de una organización dando a entender que es mucho más importante la forma en como se entrega un mensaje que el contenido del mismo. Para Miller y Barbour (2019) la comunicación organizacional hace referencia al proceso de intercambio de información dentro de una organización con el objetivo de lograr sus metas y objetivos. Involucra la transmisión efectiva de mensajes a través de diversos canales y niveles jerárquicos para facilitar la comprensión, coordinación y colaboración entre los miembros de la organización.

De Castro (2015) propone las dimensiones para la variable de comunicación organizacional:

Comunicación de arriba hacia abajo: Implica la transmisión de datos desde la cúspide de la estructura jerárquica de la organización hacia niveles inferiores. En esta dinámica, los líderes y supervisores asignan responsabilidades, establecen metas, proporcionan instrucciones, clarifican políticas y procedimientos, y abordan la resolución de problemas que requieren una evaluación del desempeño. Comunicación de abajo hacia arriba: Refleja el flujo de información desde niveles inferiores hacia superiores, pasando desde los subordinados hasta los supervisores y finalmente llegando a los niveles directivos. A través de este canal, los empleados adquieren una comprensión de su contribución a la organización y se recopila retroalimentación desde la base, permitiendo evaluar el entorno organizacional. Comunicación lateral: También conocida como comunicación horizontal, se refiere a la interacción entre individuos que ocupan el mismo nivel jerárquico dentro de la empresa. Esta modalidad busca integrar y coordinar unidades independientes de la organización. Reuniones de equipo, conversaciones cara a cara, mensajes internos, informes y otros medios ejemplifican esta forma de comunicación. Comunicación diagonal: Hace referencia a la interacción entre personas de diferentes áreas o divisiones que no comparten la misma posición jerárquica. Este tipo de comunicación se utiliza para coordinar proyectos, intercambiar información y abordar desafíos que requieren la colaboración de múltiples partes de la organización.

Las teorías para la variable de rendimiento laboral, se muestran a continuación: Según las investigaciones de Graen y Uhl-Bien en la Teoría del Intercambio Social (LMX), se postula que la dinámica líder-miembro en una organización es fundamental. Esta teoría propone que los líderes establecen intercambios únicos con cada miembro del equipo, y la calidad de estos intercambios se vincula directamente con el rendimiento laboral. De acuerdo con esta perspectiva, los empleados que mantienen relaciones de intercambio de alta calidad con sus líderes tienden a exhibir un desempeño laboral más destacado (Graen & Uhl-Bien, 1995). Deci, Vallerand, Pelletier y Ryan, al desarrollar la Teoría de la Autodeterminación, exploran la influencia de las necesidades mentales básicas en el entorno laboral. Esta teoría sostiene que la satisfacción de las necesidades que estipula autonomía, competencia

y relación repercute directamente en el rendimiento laboral. En este contexto, aquellos empleados que experimentan libertad para la toma de decisiones, competencia en sus funciones y relaciones sociales positivas tienden a demostrar un rendimiento laboral más elevado y duradero (Deci et al., 1991). Bandura, al formular la Teoría del Aprendizaje Social y del Reforzamiento, destaca la importancia de la observación y la experiencia personal en el proceso de aprendizaje. En el ámbito laboral, esta teoría sugiere que el rendimiento está influenciado por la observación e imitación de comportamientos eficaces, así como por las recompensas y consecuencias asociadas con el desempeño laboral. De esta manera, la Teoría del Aprendizaje Social y del Reforzamiento proporciona una perspectiva integral sobre cómo las acciones y las consecuencias modelan el rendimiento en el trabajo (Bandura, 1977). Robbins y Judge (2009) definen el rendimiento laboral como la evaluación de cómo un empleado lleva a cabo sus responsabilidades asignadas y cumple con los objetivos establecidos por la organización. Implica medir la eficiencia, efectividad y calidad del trabajo realizado por un individuo en el contexto de sus funciones laborales.

Coello (2014) propone las dimensiones para la variable de rendimiento laboral: Habilidades y Aptitudes: Se hacen referencia al conjunto de conocimientos y destrezas que los individuos poseen para desempeñarse en una tarea específica dentro del contexto organizacional. Estas habilidades y aptitudes abarcan las competencias, el esfuerzo y el potencial que una persona tiene para su crecimiento tanto personal como profesional. Vínculos Interpersonales: La importancia de las relaciones interpersonales radica en fomentar la comunicación y la colaboración en el entorno laboral. Estas conexiones pueden influir en la dinámica entre colegas, el liderazgo, la resolución de problemas y la consecución de metas organizacionales. Se trata de las relaciones establecidas entre dos o más individuos dentro de la misma entidad organizativa. Estímulo y Compromiso: La motivación en el ámbito laboral abarca los elementos internos y externos que inciden en el comportamiento de los empleados en su lugar de trabajo, impulsándolos a cumplir con sus responsabilidades, alcanzar objetivos y desempeñarse de manera efectiva y productiva. Este factor es fundamental tanto en la administración de recursos humanos como en la psicología organizacional, ya que ejerce un impacto significativo en la satisfacción laboral, el rendimiento y el compromiso de los trabajadores.

2. Material y métodos

Este artículo adopta un enfoque aplicado, siguiendo la perspectiva de Booth et al. (2009), quien señala que las investigaciones de esta naturaleza buscan abordar problemas sociales reales que se presentan en el momento actual. El nivel de investigación seleccionado fue el correlacional, según la definición de Michael (2010), que describe este nivel como aquel que busca identificar la relación entre dos variables mediante pruebas estadísticas. En cuanto al diseño, se optó por el no experimental, clasificado por Creswell (2014) como investigaciones que tienen como objetivo primordial describir, explorar y comprender las variables en su entorno sin la intención de modificarlas de ninguna manera. Por último, el enfoque metodológico adoptado es cuantitativo, en línea con la conceptualización de Yin (2018), quien lo describe como un enfoque que busca generalizar la solución a un problema a través de hipótesis respaldadas por valores numéricos.

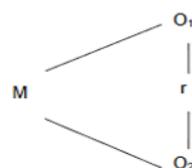
Donde:

M = Muestra

O_1 = variable 01

O_2 = variable 02

r = relación entre las variables



La población del presente artículo estuvo constituida por 60 colaboradores del C.S. de nombre San Joaquín. El muestreo utilizado es el muestreo por conveniencia el cual facilita al investigador la disponibilidad en relación a la recolección de los datos. La muestra del artículo estuvo conformada por 40 trabajadores, así mismo, la unidad de análisis fue un colaborador del centro San Joaquín en Ica en el año 2023.

Para el artículo, se hizo uso de la encuesta el cual Fowler (2013) lo define como un grupo de preguntas las cuales se encuentran estructuradas para cumplir un fin en específico, que en este caso, es el de recopilar información. Con el fin de poder realizar el instrumento de recolección de datos, se utilizó el cuestionario, el cual Dismore y Cooke (2018) lo definen como un conjunto de preguntas las cuales se encuentran estandarizadas por escalas, para la variable CO se utilizaron 19 ítems en total, y para la variable RL se utilizaron 18 ítems. Se realizó la evaluación mediante la escala valorativa conocida como Likert la cual considera: Totalmente de acuerdo (5) como valor más alto y Totalmente en desacuerdo (1) como valor más bajo.

Para la validación del instrumento, se optaron por tres expertos mediante el método de juicio de expertos los cuales consideraron el mismo como aplicable. Para realizar la confiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto a 10 participantes y se calculó el coeficiente del Alfa de Cronbach haciendo uso del software SPSS 27. Los resultados determinaron que para la variable comunicación organizacional, el alfa tiene un valor de 0,967 y para la variable rendimiento laboral, el alfa tiene un valor de 0,970. Ambos resultados sobrepasan del mínimo aceptable en la escala de 0,700 por lo cual son considerados como aplicables.

3. Resultados

Tabla 1

Tabla entre Comunicación organizacional vs. Habilidades y Capacidades.

		Habilidades y Capacidades			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Comunicación organizacional	Deficiente	5,0%	0,0%	0,0%	5,0%	Rho de Spearman 0,885** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	7,5%	12,5%	7,5%	27,5%	
	Optimo	0,0%	5,0%	62,5%	67,5%	
Total		12,5%	17,5%	70,0%	100,0%	

Nota: Observando los datos estipulados en la Tabla 01, se utilizó el estadístico de Rho de Spearman para determinar la asociación entre la variable CO y la dimensión de habilidades y capacidades, obteniendo

un resultado de 0.885. Este valor confirma una correlación positiva muy fuerte, indicando una conexión directa y proporcional entre ambas variables. Además, se destaca que la influencia de la CO alcanzó un nivel óptimo del 62.5%.

Tabla 2

Tabla entre Comunicación organizacional vs. Relaciones Interpersonales.

		Relaciones Interpersonales			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Comuni cación organiz acional	Deficiente	5,0%	0,0%	0,0%	5,0%	Rho de Spearman 0, 677** Sig. (bilateral) 0, 000
	Regular	5,0%	10,0%	12,5%	27,5%	
	Optimo	0,0%	0,0%	67,5%	67,5%	
Total		10,0%	10,0%	80,0%	100,0%	

Nota: Observando los resultados estipulados en la Tabla 02, se utilizó el estadístico de Rho de Spearman para investigar la asociación entre la variable CO y la dimensión de relaciones interpersonales, obteniendo un valor de 0.677. Este resultado confirma la presencia de una correlación positiva considerable, indicando una conexión directa y proporcional entre ambas variables. Además, se verifica que la influencia de la CO alcanza un nivel óptimo del 67.5% sobre la dimensión RI.

Tabla 3

Tabla entre Comunicación organizacional vs. Motivación.

		Motivación			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Comunic ación organizac ional	Deficiente	5,0%	0,0%	0,0%	5,0%	Rho de Spearman 0, 593** Sig. (bilateral) 0, 000
	Regular	2,5%	10,0%	15,0%	27,5%	
	Optimo	0,0%	0,0%	67,5%	67,5%	
Total		7,5%	10,0%	82,5%	100,0%	

Nota: Según lo indicado en la Tabla 03, se utilizó el estadístico de Rho de Spearman para evaluar la similitud entre la variable CO y la dimensión de motivación, obteniendo un valor de 0.593. Este resultado confirma la existencia de una correlación positiva considerable, indicando una conexión directa y proporcional entre ambas variables. Además, se estima que la influencia de la CO alcanza un nivel óptimo sobre la dimensión de motivación.

Tabla 4

Tabla entre CO y RL.

		Rendimiento laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Comunicación organizacional	Deficiente	5,0%	0,0%	0,0%	5,0%	Rho de Spearman 0,779** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	5,0%	7,5%	15,0%	27,5%	
	Optimo	0,0%	0,0%	67,5%	67,5%	
Total		10,0%	7,5%	82,5%	100,0%	

Nota. De acuerdo con los datos presentes en la Tabla 04, se empleó el estadístico de Rho de Spearman para calcular la asociación entre las variables comunicación organizacional y rendimiento laboral, obteniendo un coeficiente de 0.779. Este resultado reafirma la presencia de una correlación positiva fuerte, indicando un vínculo directo y proporcional entre ambas variables. Asimismo, se estima que la influencia de la comunicación organizacional sobre el rendimiento laboral alcanza un nivel óptimo del 67.5%.

4. Discusión

En mención al objetivo general, se empleó el estadístico de Rho de Spearman para calcular la asociación entre las variables CO y RL, obteniendo un coeficiente de 0.779. Este resultado reafirma la presencia de una correlación positiva fuerte, indicando un vínculo directo y proporcional entre ambas variables. Asimismo, se estima que la influencia de la comunicación organizacional sobre el rendimiento laboral alcanza un nivel óptimo del 67.5%. Estos resultados guardan relación con Miller y Barbour (2019) quienes mencionan que la comunicación organizacional hace referencia al proceso de intercambio de información dentro de una organización con el objetivo de lograr sus metas y objetivos. Así mismo, también con Robbins y Judge (2009) quienes definen el rendimiento laboral como la evaluación de cómo un empleado lleva a cabo sus responsabilidades asignadas y cumple con los objetivos establecidos por la organización.

Con respecto al primer objetivo específico, se utilizó el estadístico de Rho de Spearman para identificar la asociación entre la variable CO y la dimensión de habilidades y capacidades, obteniendo un resultado de 0.885. Este valor confirma una correlación positiva muy fuerte, indicando una conexión directa y proporcional entre ambas variables. Además, se destaca que la influencia de la CO alcanzó un nivel óptimo del 62.5%. Estos resultados guardan relación con la investigación de Sanabria et al. (2023) quien en su artículo tiene como fin determinar la asociación entre las variables de AF y el rendimiento de los trabajadores, en Colombia. Se utilizó un modelo de revisión sistemática para poder determinar la relación, así mismo se realizó el análisis bibliométrico entre las categorías de ambas variables. Los resultados determinaron que ambas variables se desarrollan, pero en valores bajos.

Con respecto al segundo objetivo específico, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman para explorar la posible asociación entre la variable CO y la dimensión de relaciones interpersonales, obteniendo un valor de 0.677. Este resultado confirma la presencia de una correlación positiva considerable, indicando una conexión directa y proporcional entre ambas variables. Además, se verifica

que la influencia de la CO alcanza un nivel óptimo del 67.5% sobre la dimensión RI. Estos resultados guardan relación con Gamarra et al (2023) quien en su artículo que tuvo como fin buscar la asociación entre la variable del burnout y el RL en docentes de nivel secundario. Se realizó un estudio descriptivo y correlacional a 30 docentes a través de encuestas con escala de Likert. Los resultados determinaron que ambas variables se relacionan, además se determinó que a medida que uno aumenta, el otro también lo hará ya que optan por técnicas para evitar el síndrome del burnout.

En cuanto al tercer objetivo específico, se utilizó el estadístico de Rho de Spearman para evaluar la similitud entre la variable CO y la dimensión de motivación, obteniendo un valor de 0.593. Este resultado confirma la existencia de una correlación positiva considerable, indicando una conexión directa y proporcional entre ambas variables. Además, se estima que la influencia de la CO alcanza un nivel óptimo sobre la dimensión de motivación. Estos resultados guardan similitud con el artículo de Sánchez et al. (2023) en su artículo que tuvo como propósito principal determinar la asociación entre el liderazgo de servicios y el RL en empresas de Perú. Para llevar a cabo el artículo, se realizó una investigación no experimental, con un diseño transversal y de tipo predictiva. Los resultados determinaron que la primera variable puede predecir el comportamiento de la segunda con un valor β de ,512 y un valor p de 0,01.

5. Conclusiones

En relación con el objetivo general, se estableció una correlación positiva significativa entre la CO y el RL, evidenciada por un coeficiente de correlación de 0.779. Este hallazgo confirma la existencia de una conexión directa y proporcional entre ambas variables. Además, se verificó un valor de significancia bilateral de 0.00, que resultó ser menor al umbral predeterminado de 0.05, lo que condujo al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa.

Respecto al primer OE, se identificó una correlación positiva significativa entre la CO y las habilidades y capacidades, con un coeficiente de 0.885. Este resultado respalda la existencia de una relación directa y proporcional entre ambas variables, y se respaldó con un valor de significancia bilateral de 0.00, que fue inferior al nivel preestablecido de 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa.

En el marco del segundo OE, se evidenció una correlación positiva significativa entre la CO y las relaciones interpersonales, presentando un coeficiente de 0.677. Este hallazgo indica una relación directa y proporcional entre la CO y las relaciones interpersonales. Además, el valor de significancia bilateral fue de 0.00, menor que el nivel de significancia establecido de 0.05, llevando al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa.

En cuanto al tercer OE, se constató una correlación positiva significativa entre la CO y la motivación, con un coeficiente de 0.593. Este resultado respalda la presencia de una asociación directa y proporcional entre la comunicación y la motivación. El valor de significancia bilateral fue de 0.00, inferior al nivel preestablecido de 0.05, con lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa.

6. Referencias Bibliográficas:

- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215. DOI: 10.1037/0033-295X.84.2.191
- Booth, W. C., Colomb, G. G., & Williams, J. M. (2009). *The Craft of Research*, Third Edition. The University of Chicago Press.
- Coello, V. (2014). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de Americam Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Coecel (CLARO). Universidad de Guayaquil. Guayaquil: <http://studylib.es/doc/3589547/tesis-condiciones-laborales-que-afectan-el-desempeño-laboral>
- Comezquira, A. C., Terán, G., & Quijada, P. J. (2021). Workload and performance obstacles of the nursing staff in the intensive care unit [Carga laboral y obstáculos de rendimiento del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos]. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4), e3942. Cited 0 times. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85122024162&partnerID=40&md5=ce284a6fd446ac40ecea9a549f6b1c5b>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications. https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf
- Da Silva, D. W. S., & Baldissera, R. (2021). Organizational Communication and Invisibility Strategies and Reducing/Targeting Social Media Visibility. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 14(1), 1-17. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/disertaciones/a.9058>
- De Castro A., (2015) *Manual Práctico de Comunicación Organizacional*, Editorial Verbum Editor Original: Editorial Universidad del Norte, Primera Edición Colombia. <https://shorturl.at/qALQW>
- Deci, E. L., Vallerand, R. J., Pelletier, L. G., & Ryan, R. M. (1991). Motivation and education: The self-determination perspective. *Educational psychologist*, 26(3-4), 325-346. DOI: 10.1207/s15326985ep2603&4_6
- Dinsmore, P. C., & Cooke-Davies, T. J. (2018). *Right Projects Done Right: From Business S to Successful Project Implementation*. John Wiley & Sons. <https://rb.gy/tt8bfg>
- Doerfel, M. L., & Barnett, G. A. (2017). *Communication as...: Perspectives on Theory*. Routledge. <https://shorturl.at/orDPV>
- Fowler Jr., F. J. (2013). *Survey Research Methods*. Sage Publications. <https://rb.gy/esya4j>
- Gamarra, J., Zelada, H. E., & Arévalo, D. L. (2023). Relationship between Burnout Syndrome and Job Performance in Secondary Education Teachers [Relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en Docentes de Educación Secundaria]. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology, 2023-July*. Cited 0 times. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85172387115&partnerID=40&md5=4d8366f4ac2b3d7446ed5ec53a983b22>
- García, E. E., & Millones, D. Y. (2023). Acceptance of technology and its relationship to job performance in teleworkers [Aceptación de la tecnología y su relación en el desempeño laboral

- en los teletrabajadores]. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(9), 199-214. Cited 0 times. DOI: 10.52080/rvgluz.28.e9.13.
- Graen, G. B., & Uhl-Bien, M. (1995). Relationship-based approach to leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective. *The Leadership Quarterly*, 6(2), 219-247. DOI: 10.1016/1048-9843(95)90036-5
- Kruse, K. (2012). *Employee Engagement 2.0: How to Motivate Your Team for High Performance*. Wiley. <https://shorturl.at/bM259>
- Luhmann, N. (2018). *Theory of Communication and Society*. Stanford University Press. <https://shorturl.at/npHT9>
- Marín, A. G., Pan, L. P., & Arboleda, I. D. J. (2019). Emotional intelligence and work performance in the air force: An empirical study [Inteligencia emocional y rendimiento laboral en el ejército del aire: Un estudio empírico]. *Revista de Pensamiento Estratégico y Seguridad CISDE*, 4(1), 67-89. Cited 2 times. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85118543966&partnerID=40&md5=994fd31a961c7ccc3ea5f54c3206e1a8>
- Michael, R. S. (2010). *A New Reference Grammar of Modern Spanish*. McGraw-Hill. <https://books.google.com.ec/books?id=YZq0AAAAQBAJ&lpg=PP1&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Miller, K., & Barbour, J. (2019). *Organizational Communication: Approaches and Processes*. Cengage Learning. <https://shorturl.at/guCR8>
- Monge, P. R., & Contractor, N. S. (2003). *Theories of Communication Networks*. Oxford University Press. <https://shorturl.at/aoGJ9>
- Muñoz, D. E., Pabón, M. V., & Valencia Ayala, B. C. (2017). Comunicación organizacional en torno al teletrabajo. *Luciernaga Comunicación*, 9(18). <https://doi.org/10.33571/revistaluciernaga.v9n18a5>
- Orihuela, M. M. D., Sosa, J. V. C., Zamorra, L. V. C., Arcce, D. L. M., Zuta, J. D. T., & Gutiérrez, D. B. S. (2023). Psychosocial Factors and Work Performance of Collaborators at a Private Educational Institution, Lima, 2021 [Factores psicosociales y rendimiento laboral en colaboradores de una institución educativa privada, Lima, 2021]. *Revista Cuidarte*, 14(3), e2738. Cited 0 times. DOI: 10.15649/cuidarte.2738.
- Pineda, 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>
- Qaralleh, S. J., Rahim, N. F. A., & Richardson, C. (2023). Job Resource and Job Performance Among Physicians in the Jordanian Health Sector: The Mediating Role of Job Satisfaction [Recursos de empleo e desempenho no trabalho entre médicos no setor de saúde da Jordânia: O papel mediador da satisfação no trabalho] [Recursos laborales y rendimiento laboral de los médicos del sector sanitario jordano: El papel mediador de la satisfacción laboral]. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1), e0378. Cited 3 times. DOI: 10.26668/businessreview/2023.v8i1.378.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación. ISBN: 978-607-442-098-2 México
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Sanabria, J. R., Silveira, Y., & Niebles, W. A. (2023). Correlation of physical activity with job performance: a view from Sincelejo, Sucre [Correlación de la actividad física con desempeño laboral: una visión desde Sincelejo, Sucre]. *Retos*, 50, 306-314. Cited 1 time. DOI: 10.47197/retos.v50.96950.
- Sanchez, K. P. S., Regalado, W. J. R., Quispe, S. M. T., Quinteros, D., & Esteban, R. C. (2023). Service leadership and work performance: An analysis from the perception of public sector employees in the context of COVID-19 [Liderazgo de servicio como predictor del rendimiento laboral en colaboradores municipales de la provincia de San Martín, en el contexto de COVID-19]. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 32(1), 45-53. Cited 1 time. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85159129248&partnerID=40&md5=f2a218a31c15ba023220302f229025a7>
- Valenzuela, N., Martínez, C. P., Sánchez, V. L., & Briones, C. T. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1) 129-141. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. Sage Publications. <https://rb.gy/n8tw84>