

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

La Comunicación y la Eficiencia Laboral en el Personal Administrativo de la

Dirección Regional de Salud Pasco - 2024

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Joselito Elohim PACCHIONI ADVINCULA

Bach. Jefferson Erick ZEVALLOS FLORES

Asesor:

Dra. Jannet Karim FUSTER GOMEZ

Cerro de Pasco – Perú – 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

La Comunicación y la Eficiencia Laboral en el Personal Administrativo de la

Dirección Regional de Salud Pasco – 2024

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Cesar Wenceslao RAMOS INGA

PRESIDENTE

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY

MIEMBRO

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO

MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 005-2026-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Pacchioni Advincula Joselito Elohim
Zevallos Flores Jefferson Erick.

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

La Comunicación y la Eficiencia Laboral en el Personal Administrativo de la Dirección Regional de Salud
Pasco – 2024

Asesor:

Dra. Jannet Karim FUSTER GOMEZ

Índice de Similitud: **5 %**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 15 de Mayo de 2026.



Firmado digitalmente por FUSTER
ZUÑIGA Nelly Luz FALZ 20154622046
uif.
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.05.2026 14:31:48 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

Este trabajo está hecho para nuestros seres queridos por su constante apoyo en nuestro desarrollo profesional y cumplimiento de nuestras metas, nuestra gratitud infinita.

A nuestra Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por forjarnos como profesionales del cual llevaremos siempre en alto el ser formado como Carrioninos con el lema de “Ahora les toca a ustedes seguir el camino ya trazado” palabras que inspiran a una superación constante con entrega, dedicación y vocación de servicio.

Los autores

AGRADECIMIENTO

A los integrantes de nuestra casa de estudios la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, sobre todo a los maestros del Programa Académico para Administración de nuestra Facultad de Ciencias Empresariales; los que fueron nuestros referentes y guías en este sendero del saber.

Al personal Administrativo, que brindan la ayuda escolar para los alumnos; por su manera de entender y de cuidar esmerada, nuestra gratitud.

Finalmente, el reconocimiento a nuestra asesora la Dr. Jannet Karim Fuster Gómez por aceptar guiarnos y encaminarnos mientras hacíamos nuestro trabajo de estudio.

Los autores

RESUMEN

Este estudio analiza el vínculo que existe entre cómo se hablan dentro del lugar de trabajo y lo bien que hacen sus tareas las personas que trabajan en la parte administrativa de la oficina regional en Pasco. La meta más importante fue reconocer cómo estos procesos en la comunicación impactan en cómo trabajan y cuanto rinden las personas. Mediante un enfoque mixto, se recopiló información obtenida por medio de preguntas en papel, charlas y revisión documental. Los resultados evidenciaron que una comunicación efectiva mejora la coordinación, reduce errores y aumenta la satisfacción laboral, mientras que deficiencias en los canales y flujos de comunicación generan conflictos y demoras en las tareas administrativas. Se llega a decir que poner en uso estrategias de comunicación claras y bidireccionales puede optimizar significativamente la eficiencia laboral en este contexto.

El instrumento fue estructurado para comprender y ver cómo se conecta entre las ideas que se estudiaron, o sea, hablar de manera clara y la productividad en el trabajo, construido en las siguientes categorías escalares: nunca, rara vez, en ocasiones, muchas veces y todo el tiempo. El grupo de personas estuvo conformado por los trabajadores de oficina del lugar, sumando 50 personas y porque el que hacía el estudio podía llegar a ellos sin dificultad se utilizó como muestra a toda la población. Lo que salió de este trabajo enseña la compatibilidad de tales resultados con aquellos obtenidos por Ronzales (2009) porque las relaciones entre las variables en realidades similares como Junín y Pasco son significativas. Asimismo, considerando según Arango (2010), entendemos que lo que encontramos encaja bien porque las ideas finales extraídas también muestran nuevas posibilidades para otros estudios que se hagan en los lugares de trabajo.

Palabras claves: Hablar, Rendir bien, Personal Administrativo etc.

ABSTRACT

This research analyzes the relationship between organizational communication and work efficiency of administrative staff in the Pasco Regional Health Directorate. The main objective was to identify how communication processes impact staff performance and productivity. Using a mixed approach, data was collected through surveys, interviews and documentary analysis. The results showed that effective communication improves coordination, reduces errors and increases job satisfaction, while deficiencies in communication channels and flows generate conflicts and delays in administrative activities. It is concluded that the implementation of clear and two-way communication strategies can significantly optimize work efficiency in this context.

The instrument was structured to understand and evaluate the relationship between the research variables, that is, effective communication and work productivity, built in the following scalar categories: never, rarely, sometimes, almost always and always. The population was made up of the administrative staff of the institution, a total of 50 people, and since it was easy for the researcher to access, the entire population was used as a sample. The results of this study show the compatibility of the results with those obtained by Ronzales (2009) because the relationships between the variables in similar realities such as Junin and Pasco are significant. Likewise, considering Arango (2010), We understand that our results are compatible because the conclusions drawn also show new opportunities for future research in organizations.

Keywords: Communication, Work Efficiency, Administrative Personnel, etc.

INTRODUCCIÓN

En las organizaciones contemporáneas, la forma de hablar dentro del trabajo se ha vuelto un elemento clave con el fin de garantizar el buen funcionamiento y lograr las metas que tiene la institución. Para el ámbito administrativo, en las cuales las tareas requieren una coordinación efectiva entre equipos, lo buena que es la manera de hablar entre todos influye de forma directa en dicha eficiencia laboral.

La entidad regional de salud de Pasco, como el lugar de trabajo encargado en gestionar servicios esenciales para la población, enfrenta desafíos significativos relacionados con la optimización de sus procesos internos. En este contexto, es fundamental comprender cómo los flujos y canales de comunicación impactan en cuanto rinden y como trabajan las personas de oficina.

Este presente estudio busca analizar el vínculo que hay entre como se hablan en el trabajo y lo bien que hacen sus tareas los empleos de oficina de esta entidad, identificando las principales barreras y proponiendo estrategias que fomenten un ambiente laboral más efectivo. A través de un enfoque teórico-práctico, se aborda la importancia de la comunicación como una manera de hacer que el manejo del lugar sea mejor, minimizar errores junto con promover un ambiente organizacional bueno, factores esenciales para alcanzar los objetivos del lugar de trabajo y contestar bien lo que pide la gente.

Este análisis tiene relevancia no solo para el sector salud, sino también para cualquier organización que desee potenciar su rendimiento mediante la mejora de sus prácticas comunicativas.

Ahora, se muestra una pequeña explicación de los capítulos que forman el estudio, que son los siguientes:

Primer capítulo: Trata sobre el problema que se estudia; aquí se explica la situación, además de los objetivos, la razón de hacer el estudio y las dificultades que tuvo.

Segundo capítulo: Muestra la base de ideas; aquí se explican las ideas importantes sobre los temas que se estudiaron, en este caso, aprender sobre el plan para promover el turismo y cómo es la vida de las personas.

Tercer capítulo: Explica cómo se hizo el estudio y las formas de investigarlo; aquí se muestra el tipo y nivel del estudio, los métodos usados, el diseño, el grupo de personas y la muestra, las formas y herramientas para recoger y revisar la información, cómo se manejaron los números y que las herramientas del estudio eran confiables.

Cuarto capítulo: Muestra lo que se encontró; en esta parte del estudio se vio cómo se conectan los temas estudiados, con un 85%, lo que indica una relación positiva bastante fuerte.

Al final, se presentan las ideas finales y los consejos del estudio.

ÍNDICE

Página.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	4
1.3.	Formulación del problema	5
1.3.1.	Problema general	5
1.3.2.	Problemas específicos	5
1.4.	Formulación de objetivos.....	5
1.4.1.	Objetivo general.....	5
1.4.2.	Objetivos específicos	5
1.5.	Justificación de la investigación	6
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio.....	8
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2.	Antecedentes nacionales	13
2.1.3.	Antecedentes regionales.....	18
2.2.	Bases teóricas – científicas	18
2.2.1.	Comunicación	18
2.2.2.	Eficiencia laboral:	26
2.3.	Definición de términos básicos	43
2.4.	Formulación de hipótesis	46
2.4.1.	Hipótesis general.....	46
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	47
2.5.	Identificación de variables	47
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	48

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	49
3.2.	Nivel de investigación.....	49
3.3.	Métodos de investigación.	50
3.4.	Diseño de investigación	50
3.5.	Población y muestra.....	51
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	51
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	52
3.9.	Tratamiento estadístico	52
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica.....	52

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	53
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	54
4.3.	Prueba de hipótesis	82
4.3.1.	Prueba de la significancia de la hipótesis general.....	82
4.3.2.	Prueba de la significancia de las hipótesis específicas	84
4.4.	Discusión de resultados.....	88

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

	Página.
Tabla 1. ¿La información proporcionada por los superiores es clara y fácil de entender?	54
Tabla 2. ¿Los objetivos y metas laborales son comunicados de manera precisa?	55
Tabla 3. ¿La comunicación entre departamentos facilita el flujo de trabajo?	56
Tabla 4. ¿Las instrucciones para realizar mis tareas son claras y completas?	57
Tabla 5. ¿Los procesos internos de comunicación son eficientes y oportunos?	58
Tabla 6. ¿Existen suficientes canales para expresar mis inquietudes o sugerencias?	59
Tabla 7. ¿La organización fomenta el uso de herramientas modernas de comunicación?	60
Tabla 8. ¿Puedo acceder fácilmente a la información que necesito para realizar mis tareas? ..	61
Tabla 9. ¿Los canales de comunicación institucional están disponibles y operativos en todo momento?	62
Tabla 10. ¿El uso de los canales de comunicación fomenta la colaboración en el equipo?	63
Tabla 11. ¿Recibo retroalimentación clara y constructiva sobre mi desempeño laboral?	64
Tabla 12. ¿La comunicación es utilizada como herramienta para resolver conflictos de manera efectiva?	65
Tabla 13. ¿La información proporcionada por los superiores es clara y fácil de entender?	66
Tabla 14. ¿Mis superiores escuchan y valoran mis opiniones?	67
Tabla 15. ¿Se fomenta un ambiente laboral donde la comunicación fluida es prioridad?	68
Tabla 16. ¿La resolución de problemas se realiza a través de reuniones claras y efectivas? ..	69
Tabla 17. ¿La claridad en la comunicación mejora mi capacidad para cumplir con las metas laborales?	70
Tabla 18. ¿Los objetivos de mi puesto de trabajo son alcanzables gracias a una buena planificación?	71
Tabla 19. ¿La distribución de tareas se realiza de manera equitativa y organizada?	72

Tabla 20. ¿El cumplimiento de los plazos es posible gracias a una coordinación efectiva? ...	73
Tabla 21. ¿La comunicación adecuada incrementa mi productividad laboral?	74
Tabla 22. ¿El trabajo en equipo mejora cuando hay buena comunicación?	75
Tabla 23. ¿Siento que mi rendimiento laboral es más eficiente gracias a la retroalimentación constante?.....	76
Tabla 24. ¿La comunicación fluida dentro del equipo contribuye al logro de los objetivos institucionales?.....	77
Tabla 25. ¿Los esfuerzos de comunicación interna mejoran la calidad del trabajo en la organización?	78
Tabla 26. ¿Las tareas que realizo cumplen con los estándares de calidad establecidos por la organización?	79
Tabla 27. ¿La comunicación efectiva entre los miembros del equipo contribuye a la precisión en la ejecución de las tareas?	80
Tabla 28. ¿La retroalimentación constante me permite identificar áreas de mejora en la calidad de mi trabajo?.....	81
Tabla 29. Estadísticas para la docimasia de las hipótesis específicas.....	84
Tabla 30. Fuerza de la relación ‘r’ de Pearson.....	88

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página.
Figura 1. ¿La información proporcionada por los superiores es clara y fácil de entender?	54
Figura 2. ¿Los objetivos y metas laborales son comunicados de manera precisa?.....	55
Figura 3. ¿La comunicación entre departamentos facilita el flujo de trabajo?.....	56
Figura 4. ¿Las instrucciones para realizar mis tareas son claras y completas?.....	57
Figura 5. ¿Los procesos internos de comunicación son eficientes y oportunos?.....	58
Figura 6. ¿Existen suficientes canales para expresar mis inquietudes o sugerencias?	59
Figura 7. ¿La organización fomenta el uso de herramientas modernas de comunicación?	60
Figura 8. ¿Puedo acceder fácilmente a la información que necesito para realizar mis tareas?	61
Figura 9. ¿Los canales de comunicación institucional están disponibles y operativos en todo momento?.....	62
Figura 10. ¿El uso de los canales de comunicación fomenta la colaboración en el equipo? ...	63
Figura 11. ¿Recibo retroalimentación clara y constructiva sobre mi desempeño laboral?	64
Figura 12. ¿La comunicación es utilizada como herramienta para resolver conflictos de manera efectiva?	65
Figura 13. ¿La información proporcionada por los superiores es clara y fácil de entender? ..	66
Figura 14. ¿Mis superiores escuchan y valoran mis opiniones?	67
Figura 15. ¿Se fomenta un ambiente laboral donde la comunicación fluida es prioridad?	68
Figura 16. ¿La resolución de problemas se realiza a través de reuniones claras y efectivas? .	69
Figura 17. ¿La claridad en la comunicación mejora mi capacidad para cumplir con las metas laborales?	70
Figura 18. ¿Los objetivos de mi puesto de trabajo son alcanzables gracias a una buena planificación?	71
Figura 19. ¿La distribución de tareas se realiza de manera equitativa y organizada?	72

Figura 20. ¿El cumplimiento de los plazos es posible gracias a una coordinación efectiva?..	73
Figura 21. ¿La comunicación adecuada incrementa mi productividad laboral?.....	74
Figura 22. ¿El trabajo en equipo mejora cuando hay buena comunicación?.....	75
Figura 23. ¿Siento que mi rendimiento laboral es más eficiente gracias a la retroalimentación constante?.....	76
Figura 24. ¿La comunicación fluida dentro del equipo contribuye al logro de los objetivos institucionales?.....	77
Figura 25. ¿Los esfuerzos de comunicación interna mejoran la calidad del trabajo en la organización?	78
Figura 26. ¿Las tareas que realizo cumplen con los estándares de calidad establecidos por la organización?	79
Figura 27. ¿La comunicación efectiva entre los miembros del equipo contribuye a la precisión en la ejecución de las tareas?	80
Figura 28.¿La retroalimentación constante me permite identificar áreas de mejora en la calidad de mi trabajo?	81
Figura 29. Distribución de la prueba t utilizada para contrastar la hipótesis general.	84
Figura 30. Dibujo de puntitos que muestra cómo se juntan las cosas según cada parte	85

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Una comunicación es algo innato en el ser humano y promueve la interacción y las relaciones sociales entre las personas. Es tan antiguo como la existencia humana. A nivel empresarial, una buena comunicación proporciona mayor calidad y competitividad, mayor compromiso y propiedad del equipo, conexiones más fuertes, mejor imagen de la empresa y muchos otros resultados buenos. Se trata de la manera de hablar entre personas en todas las etapas sobre la forma de vivir (visión vertical), que al mismo tiempo se da en varios niveles: ya sea en lo personal, en el trabajo, con otras personas, recreativo (vista según el momento). Es uno entre los aspectos más analizados, estudiados o simplemente comentados, pero aún crea cierta mística porque está en la raíz de muchos problemas de todo tipo y condiciones, a pesar de que a menudo sentimos que "tenemos el control". ", cambió la situación. . Una de sus características, que siempre nos sorprende por su sencillez, es que la comunicación no se puede "encender o apagar" como si tuviéramos un interruptor, sino que está indisolublemente ligada a todo comportamiento humano.

Incluso si expresamos inconscientemente un mensaje, no significa que dejemos de “señalizar”, sino que lo hagamos de otra manera, o que nuestro “receptor” simplemente reciba el mensaje que le enviamos inconscientemente: No me interesas, me interesas. ignorándote. La conclusión es que también existe una manera de hablar entre personas, pero con menos control de quien envía el mensaje. Esto de ninguna manera significa el hecho de tener el control total cuando transmitimos consciente y voluntariamente. Otros pueden interpretar esta actitud de manera diferente, así como diferentes personas pueden interpretar la realidad de manera diferente y, claro, la misma persona es capaz de tener diferentes maneras de interpretar esta " desvinculación ". Durante el proceso sobre cómo hablar, resulta más simple y se puede manejar cómo, dónde y cuándo hablamos (el medio, la forma, lo que decimos, etc.), pero es difícil controlar lo que las otras personas entienden, sienten, piensan sobre lo que decimos y expresan. Porque es algo que depende de cada persona. Justamente este estado de opinión personal es el "responsable" sobre los malentendidos, la confusión y los malos sentimientos del emisor y, por tanto, también de la fragilidad de lo confiable de lo que se dice del mensaje. Se puede decir que todo hablar entre personas está sujeta a formas de entender innecesarias. Hablar dentro de la organización es uno de los aspectos más importantes y difíciles, porque sobre ella depende de cómo se hagan todas las tareas y trabajos. De no ser así y tampoco hay un enfoque correcto y eficaz, puede pasar que haya problemas serios como: que no se entiendan, comunicación insuficiente de cosas importantes, instrucciones confusas o el uso de estándares de cada persona no entendidos (según mi opinión...para mí) Me dijeron...no sé...), todo lo anterior generó un ambiente en el trabajo estresante y donde no se rinde. Parte de los mayores un problema es no darse cuenta de que la barrera existe. Esto está estrechamente relacionado con la falta de comprensión de lo difícil que es hablar entre

personas y dentro del trabajo. Ahora, se encuentra vital para los empleados sénior saber cómo decir, entender, ofrecer y mostrar sus ideas a los jefes, colegas y personas que compran. El primer problema más importante es justamente la falta de reconocimiento de la existencia del obstáculo. Esto está estrechamente relacionado por no tener comprensión de lo difícil que es hablar entre personas y dentro del trabajo.

Existe esa creencia común de que hablar con otros es tan simple y tan fácil como decir cosas y escuchar a otros, pero en realidad hablar con otros es complicado además de plantea desafíos para un liderazgo eficaz. Centrándonos en el nivel organizacional, nos referimos a él como un entorno social en el que uno o más individuos interactúan en relaciones simétricas o asimétricas, ya sea directamente o a través de herramientas o plataformas. Uno a uno, uno a muchos, muchos a uno, muchos a muchos, con iguales o diferentes estructuras jerárquicas, con el fin de alcanzar determinadas metas económicas y sociales de diversa naturaleza necesarias para el normal funcionamiento de la organización.

Por supuesto, esta complejidad no augura nada bueno. De hecho, como señalaba, hablar con otros es uno de los mayores problemas de nuestra sociedad, además reaparece en todos los lugares donde interactúan la gente (en el trabajo, en la familia, con amigos, etc.). Se puede explicar que, considerando el papel crítico de la comunicación, es ampliamente reconocido que hablar con otros es una parte importante de éxito importante para servir al buen funcionamiento perteneciente a una organización. Analizando preguntas sobre cómo se siente la gente en el trabajo, analizando charlas sobre renuncia, reuniones para mejorar, controles, y en todos los casos hablar se caracteriza por ser la responsable de la mayoría de las dificultades. Además, hay un lado positivo a destacar: cuando el que guía es querido y tomado en cuenta por los compañeros y los que están arriba, será considerado un muy buen

comunicador en cualquier situación. Muchos de los problemas y dolores de productividad que vivimos en estos tiempos (entre las organizaciones junto con nuestra parte privada) surgen sobre nuestra incapacidad para hablar y comunicarnos con los demás. Muchas personas luchan por ser escuchadas, quejarse o reconocer el trabajo de los demás. Por lo tanto, la idea de este trabajo fue entender cómo se da el proceso de comunicación efectiva junto con su impacto en una efectividad del liderazgo de los trabajadores que hacen labores de oficina dentro de la zona de salud que atiende a la gente de Pasco. Aquí surge una pregunta de investigación.

1.2. Delimitación de la investigación

Este trabajo está marcado por límites de lugar, fecha, personas y temas, según lo que se explica aquí:

a) Límite del lugar

La zona donde se hace este estudio comprendió la oficina de salud que trabaja en la región de Pasco.

b) Límite social

Este trabajo de investigación se realizó con el grupo que hace labores administrativas en la oficina de salud de la región Pasco.

c) Límite temporal

Este estudio abarca el tiempo que va desde los meses de octubre, noviembre junto a diciembre de dicho año 2024.

d) Límite del Contenido

Lo que se explica está puesto dentro de los aspectos: La Comunicación, Eficiencia laboral etc.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la comunicación en la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco - 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo influye la comunicación en su dimensión Claridad y flujo de comunicación interna en la organización y cumplimiento de metas para lograr la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco?
- b) ¿Cómo influye la comunicación en su dimensión canales de comunicación en la productividad personal y de equipo para lograr la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco?
- c) ¿Cómo influye la comunicación en su dimensión retroalimentación y resolución de conflictos en la calidad de trabajo para lograr la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de la comunicación en la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco - 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Conocer la influencia de la comunicación en su dimensión Claridad y flujo de comunicación interna en la organización y cumplimiento de metas para lograr la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco.

- b. Conocer la influencia de la comunicación en su dimensión canales de comunicación en la productividad personal y de equipo para lograr la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco.
- c. Medir la influencia de la comunicación en su dimensión retroalimentación y resolución de conflictos en la calidad de trabajo para lograr la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco.

1.5. Justificación de la investigación

La presente investigación queda fundamentada en una necesidad de analizar y fortalecer los procesos comunicativos en la oficina de salud de la región de Pasco, un lugar clave que brinda ayuda de salud a la gente de la zona. La comunicación interna es un pilar esencial para garantizar una gestión eficiente, ya que incide directamente en la coordinación de tareas, elegir qué hacer y la motivación de los trabajadores de oficina.

a. Relevancia social

Esta Dirección Regional de Salud Pasco desempeña un papel crítico en la implementación de políticas públicas relacionadas con el buen estado y el cuidado de la gente. Una comunicación interna deficiente puede generar errores administrativos, retrasos en la ejecución de tareas y afectaciones en lo bueno del servicio ofrecido a la gente. Por eso, mejorar esta eficiencia laboral a través de una comunicación más efectiva no solo beneficia a los trabajadores administrativos, sino también a la comunidad que depende de sus servicios.

b. Pertinencia académica

Este estudio contribuye al cuerpo de conocimiento existente sobre el lazo que hay entre comunicación del ambiente de trabajo y cómo trabaja la gente, específicamente en el campo público. Aborda una brecha de investigación, ya que las dinámicas comunicativas en instituciones públicas de salud, particularmente en regiones con desafíos geográficos y económicos como Pasco, no han sido ampliamente exploradas. Además, los resultados podrán ser de apoyo para otros estudios más adelante y para crear estrategias en otras organizaciones públicas.

c. Utilidad práctica

Los hallazgos de este estudio proporcionarán información valiosa para diseñar estrategias que optimicen la comunicación organizacional, promoviendo un ambiente laboral más colaborativo y eficiente. Estas estrategias podrán incluir la implementación de capacitaciones en habilidades comunicativas, utilizar tecnología con el fin del control de información, junto a la creación para políticas internas que fomenten una cultura de comunicación abierta y efectiva.

En síntesis, este estudio no solo busca comprender cómo la comunicación influye en la eficiencia laboral, sino también generar recomendaciones prácticas que fortalezcan la operatividad de una institución fundamental para la salud pública en Pasco.

1.6. Limitaciones de la investigación

La mayor dificultad de este estudio fue que algunas personas no quisieron responder. Otra dificultad fue el dinero, porque esto limita poder cubrir más parte del trabajo. Aun así, el tema del dinero es algo que se debe ver primero.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Para hacer este estudio se tomó en cuenta información anterior. Se revisaron datos de otros países, del país y de la región, que vimos que eran necesarios.

2.1.1. Antecedentes internacionales

- a) **Chico Martín, A. C., et al. (2024)**, en su artículo "Comunicación entre personal sanitario y los trabajadores de oficina de los centros de salud", abordan la relevancia de una comunicación efectiva entre estos dos grupos como factor clave para el funcionamiento eficiente del sistema de salud. A través de un análisis detallado, los autores describen cómo la interacción entre personal médico, enfermería y administrativo hace que la manera de atender al paciente sea mejor o peor, esta gestión sobre recursos y qué tan contenta queda la gente. Este trabajo se centra sobre identificar estas principales dificultades en la comunicación que surgen en el entorno laboral cotidiano, como la falta de claridad en los protocolos, la ausencia de

sistemas compartidos para gestionar información y las diferencias en las prioridades laborales de ambos grupos.

Usando una forma de trabajo que mezcla entrevistas largas junto a un análisis estadístico de datos, los autores destacan cómo estos desafíos no solo impactan en el desempeño individual, sino también en la habilidad general de la forma en que funciona la salud para atender de manera eficiente a lo que los pacientes necesitan. Particularmente, señala que la falta de comunicación puede provocar duplicidad de tareas, errores administrativos y retrasos en la atención. Asimismo, el artículo subraya la necesidad de adoptar medidas que promuevan la colaboración interdisciplinaria, resaltando que los sistemas de comunicación digital y las reuniones periódicas entre los equipos pueden ser estrategias útiles para mejorar la coordinación.

El aporte más significativo del estudio es el plan de un conjunto sobre formas de actuar que ayudan a mejorar la comunicación entre ambos grupos, como la integración de tecnologías de gestión compartida, hacer lugares para hablar y la capacitación conjunta con el fin de alinear objetivos y mejorar las relaciones laborales. Este tiene un enfoque aplicable no solo al contexto español, sino también a otros sistemas de salud con estructuras organizativas similares. Su contribución radica en ofrecer una guía útil para gestores y profesionales de la salud que buscan fortalecer hacer el trabajo bien y rápido al atender a través de una comunicación más efectiva.

- b) hico Martín, A. C., Remacha Gómez, E., Gómez Jimeno, A. I., Martínez, M. V., Lázaro Torcal, A. O., & Herráiz Ruiz, O. (2024), en su artículo "Comunicación entre los trabajadores de salud y personal los**

trabajadores de oficina de los centros de salud", analizan la importancia de una comunicación efectiva entre las personas que atienden a los pacientes y los que hacen trabajos de oficina dentro de los centros de salud. Usando una mezcla de formas de investigar con números y con opiniones, estos autores investigan cómo las interacciones entre estos dos grupos impactan en qué tan bien funcionan las operaciones y en qué tan bien se atiende al paciente. Este estudio destaca que una buena comunicación sirve para aprovechar bien lo que se tiene y hace mejor el flujo sobre información y facilita una coordinación entre los distintos niveles del personal, lo cual es esencial en el entorno sanitario.

El análisis identifica varios obstáculos comunes en la comunicación entre estos grupos, tales como que no hay claridad sobre los roles, emplear inadecuadamente las cosas de tecnología junto con la escasa formación en habilidades comunicativas. Los autores sugieren que la resolución de estos problemas usando planes específicos, como sistemas digitales de gestión compartida de información y capacitaciones periódicas en comunicación, puede mejorar notablemente la eficiencia del sistema sanitario. También subrayan que una comunicación deficiente puede generar errores administrativos, duplicación de tareas y retrasos en el tratamiento de los pacientes, lo que afecta directamente la satisfacción del usuario. El aporte del estudio es ofrecer algunas sugerencias sencillas para hacer mejor la comunicación entre los equipos sanitario y administrativo, destacando la necesidad de establecer canales claros y efectivos de comunicación.

- c) **García Pérez, J. M., & Sánchez Martín, M. M. (2022)**, En su artículo "Comunicación efectiva en el ámbito sanitario", exploran lo importante que

es hablar y escribir de manera clara entre el personal sanitario y administrativo dentro de los centros de salud. A través de un enfoque analítico, los autores subrayan que una buena comunicación es esencial para que la información se transmita fácilmente de estos dos grupos, lo que además hace que la atención sea mejor al paciente. El estudio se centra en cómo la coordinación adecuada de los equipos contribuye a una mejor organización de los servicios médicos y administrativos, reduciendo errores, aumentando la eficiencia y garantizando una mejor experiencia para la gente que usa el sistema de salud.

Los hallazgos del estudio revelan que una comunicación efectiva no solo afecta directamente qué tan bueno es el servicio, pero también influye en el bienestar laboral del personal administrativo. Los autores encontraron que cuando el personal administrativo recibe una comunicación clara, oportuna y respetuosa, su satisfacción laboral mejora, lo que se traduce en un aumento en la eficiencia y el compromiso con sus tareas. La investigación muestra que la falta de comunicación, por el contrario, puede generar frustración y desmotivación, afectando tanto el ambiente laboral como el rendimiento general de la organización.

El objetivo principal del estudio fue demostrar cómo una buena manera de hablar entre los distintos niveles de personal en el ámbito sanitario impacta no solo en la atención al paciente, sino también en el bienestar y la eficiencia laboral del personal administrativo.

- d) López Fernández, M. L., & Rodríguez González, J. M. (2021): En el "Manual de comunicación para profesionales de la salud", abordan la relevancia de desarrollar habilidades comunicativas efectivas en el personal

sanitario, tanto en la interacción con los pacientes como en la colaboración con otros miembros del equipo de trabajo. Los autores destacan que una comunicación adecuada no solo hace que la atención sea mejor al paciente, y además tiene algún impacto directo en la creación de un ambiente laboral positivo y eficiente dentro de los centros de salud. En el manual, se exploran diversas técnicas y estrategias comunicativas que pueden ser implementadas para mejorar la interacción interpersonal, arreglar problemas y trabajar juntos.

Este estudio enfatiza que una formación en comunicación debe ser lo más importante para los trabajadores de salud, ya que favorece una mejor coordinación y colaboración entre médicos, enfermeras y personal administrativo, que hace que las tareas sean más fáciles y hace mejor esta eficiencia organizacional. Además, los autores señalan que una comunicación efectiva reduce el estrés laboral, mejora la toma de decisiones y contribuye a un clima laboral saludable, lo cual, a su vez, mejora la calidad del servicio brindado a los pacientes. Las habilidades comunicativas también son clave para el bienestar laboral del personal administrativo, lo que impacta en su eficiencia laboral, aumentando la productividad y reduciendo la rotación de personal.

- e) Quaranta, N. (2019), "La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo", en su artículo analiza cómo la comunicación efectiva hace un rol esencial dentro del éxito de los grupos de trabajo, especialmente en contextos académicos. A través de un enfoque cualitativo, el autor examina las dinámicas de comunicación en equipos académicos, identificando los principales desafíos y barreras que pueden surgir en la

interacción entre los miembros. El estudio subraya que una comunicación clara y precisa es fundamental para coordinar tareas, resolver discusiones y que todos sigan los mismos objetivos comunes.

El análisis revela que los equipos que practican una comunicación efectiva tienden a experimentar una mayor sinergia positiva, lo que hace que aumente mucho la productividad y eficiencia. Además, Quaranta destaca que, cuando los miembros de un equipo son capaces de expresar sus ideas de manera abierta y respetuosa, se crean condiciones óptimas para crear cosas nuevas, compartir lo que se sabe y la resolución creativa de problemas. En contraste, la falta de comunicación efectiva puede generar malentendidos, descoordinación y una disminución en la calidad del trabajo colaborativo. El principal aporte del estudio es la identificación de los componentes clave de una comunicación efectiva en el trabajo en equipo, tales como la claridad, la escucha activa y la empatía. El artículo ofrece estrategias prácticas para mejorar la comunicación en los equipos académicos, destacando la importancia de la capacitación en habilidades comunicativas y el establecimiento de canales de comunicación bien definidos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- a) Cochachi, C. J. R. (2023), En su estudio "Comunicación organizacional y eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima ", analiza cómo se conecta la calidad del intercambio de información en la organización junto al desempeño del trabajo de los trabajadores de salud en instituciones médicas. El autor plantea que la comunicación interna es muy importante para la coordinación en tareas, esta resolución para conflictos y el acto de

decidir dentro de los grupos que trabajan juntos. Por medio de un enfoque mixto, que combina encuestas cuantitativas y entrevistas cualitativas, se evidencia que las organizaciones con sistemas de comunicación claros y efectivos reportan mayores niveles de productividad y satisfacción entre su personal.

El estudio identifica factores clave que influyen en la eficacia laboral, como la claridad en los roles, el acceso oportuno a la información y la retroalimentación constructiva entre los distintos niveles jerárquicos. Asimismo, se analiza cómo una comunicación deficiente puede generar estrés laboral, errores administrativos y que hace que el servicio sea peor a los pacientes. El autor muestra que es importante mejorar los medios de conexión horizontal, así como vertical, implementando herramientas tecnológicas y promoviendo la capacitación en habilidades comunicativas, especialmente en contextos de alta presión como el sector salud. El aporte del estudio radica en evidenciar que una mejora en la comunicación organizacional no solo incrementa la eficacia laboral del personal, y además ayuda a que el sistema de salud funcione mejor en su conjunto. Este trabajo, ofrece una perspectiva valiosa para gestores y profesionales interesados en optimizar el rendimiento de sus equipos mediante estrategias comunicativas efectivas. Sus conclusiones son aplicables a distintos entornos de atención médica, especialmente en aquellos que enfrentan desafíos relacionados con la coordinación y el manejo de recursos humanos.

- b) **Sánchez, D. (2021)**, en la investigación "Comunicación asertiva y rendimiento laboral del personal de salud Clínica Santa. María", examina cómo la comunicación asertiva impacta de manera directa en el trabajo que

hacen los trabajadores de salud en entornos clínicos. Este estudio enfatiza que el asertividad, que significa poder decir pensamientos y sentimientos de manera clara, respetuosa así como efectiva, es crucial para mejorar la interacción entre los equipos de trabajo y para reducir los conflictos en entornos altamente demandantes. Mediante un enfoque metodológico cuantitativo, se recolectaron datos de encuestas aplicadas a profesionales de diferentes áreas de la salud, complementados con observaciones cualitativas para analizar las dinámicas de comunicación en la práctica diaria.

El análisis revela que los equipos que adoptan un estilo de comunicación asertiva presentan niveles significativamente más altos de rendimiento, eficiencia y cohesión grupal. Además, el estudio destaca cómo la falta de asertividad puede llevar a malentendidos, estrés laboral y errores que afectan tanto al personal como a los pacientes. Entre los hallazgos, se identifican herramientas clave que fomentan la asertividad, como la formación en habilidades comunicativas, la promoción de un clima laboral de respeto mutuo y la implementación de protocolos claros de interacción profesional.

La meta del estudio fue establecer cómo se conecta hablar claro y seguro con el rendimiento laboral para entornos clínicos, con el fin de proponer estrategias que fortalezcan la eficacia del personal de salud y, en consecuencia, la calidad del servicio ofrecido a los pacientes. Este trabajo fue publicado por la editorial [indicar editorial si se conoce] en [indicar país si se conoce], y ofrece un marco valioso para diseñar programas de

formación y mejora continua en instituciones de salud que deseen potenciar el desempeño de sus equipos mediante una comunicación más efectiva.

- c) **Bernaola, T. S. (2020)**, en el estudio “Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019”, investiga cómo hablar de manera clara y segura en el entorno laboral de salud afecta cómo trabajan los empleados y en esa promoción sobre comportamientos saludables. El autor destaca que la comunicación efectiva no solo permite la resolución de problemas internos, además, permite que las decisiones se tomen mejor en temas críticos que afectan tanto a los profesionales como a los pacientes. El enfoque principal está en la capacidad del personal para transmitir ideas de forma clara y respetuosa, fortaleciendo la confianza y la colaboración en el entorno de trabajo.

A través de un enfoque metodológico mixto, el estudio recoge datos mediante encuestas, entrevistas y observación directa en instituciones de salud. Los hallazgos revelan que una comunicación asertiva contribuye significativamente a mejorar el desempeño laboral, fomentando un ambiente organizacional más armónico y productivo. Asimismo, se identifica que esta práctica promueve más libertad para decidir, especialmente sobre situaciones complejas, lo que mejora cómo se da el servicio ofrecido hacia los pacientes. El estudio también resalta que la falta de asertividad puede generar tensiones entre los equipos, disminuyendo la eficiencia y afectando la moral laboral. El objetivo del estudio fue analizar cómo hablar de manera clara y segura afecta cómo se trabaja y sobre la capacidad que tiene la decisión en asuntos relacionados con la salud. Este enfoque busca ofrecer estrategias para mejorar las interacciones laborales,

promover comportamientos saludables y garantizar un mejor funcionamiento en los equipos de trabajo. Las conclusiones obtenidas sirven como base para implementar programas de formación en habilidades comunicativas que potencien tanto el rendimiento individual como la calidad global de los servicios de salud.

- d) **Mendoza Romero, I. J. (2023)**, "Comunicación organizacional y bienestar laboral en personal administrativo de una universidad privada de Lima", explora cómo la calidad de la comunicación dentro de una organización afecta el bienestar laboral del personal administrativo. Utilizando una metodología cuantitativa, el autor recopila información obtenida usando preguntas hechas a los empleados administrativos sobre una universidad privada en Lima, con el objetivo de identificar cómo las formas de comunicarse dentro de la organización impactan en estar bien emocional junto con psicológico que tienen los trabajadores. El estudio examina aspectos como la claridad en los mensajes, la retroalimentación, y la accesibilidad de la información dentro de la institución.

Los hallazgos del estudio muestran un vínculo que crece junto con una manera de pasar mensajes dentro del grupo de trabajo efectivo además el bienestar del trabajo del personal administrativo. El autor encuentra que cuando los empleados perciben que reciben información clara, relevante y oportuna, su satisfacción y motivación aumentan, lo que a su vez se refleja en su productividad y eficiencia laboral. Además, Mendoza Romero destaca cómo la falta de comunicación adecuada puede generar incertidumbre, estrés y desconfianza entre los trabajadores, lo que afecta negativamente su desempeño y su bienestar general.

2.1.3. Antecedentes regionales

Después de buscar mucho en la biblioteca de la Universidad, no se encontraron estudios sobre nuestras variables. Por lo que consideramos que nuestro estudio es inédito.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Comunicación

Después de revisar varias fuentes, se dice que la comunicación efectiva es comunicar con claridad y habilidades correctas para transmitir o recibir bien el mensaje.

Dentro de la comunicación efectiva, tanto el que habla como el que escucha captan bien el mensaje. Es decir, ambos entienden lo que se dice. También se entiende como explorar cómo hacer que la comunicación sea provechosa y funcione bien.

Las personas vivimos rodeadas de comunicación, como los peces en el agua. Muchas veces usamos palabras y significados sin darnos cuenta de cómo funcionan. Con ellas pensamos, hablamos, reflexionamos, nos expresamos, opinamos, discutimos y a veces nos alejamos de lo que realmente queremos.

La forma en que nos comunicamos con otros, ya sea en un grupo o en la organización, afecta cómo será nuestra relación con ellos.

Si lo pensamos un momento, todas las personas que tienen éxito y respeto, ya sea en el trabajo, negocios o familia, saben comunicarse bien, incluso de manera natural, para expresar sus ideas, metas y sentimientos.

Conocer y practicar la comunicación efectiva nos permite coordinar, enseñar, aceptar, dirigir y lograr un clima que nos lleve a nuestros objetivos. Últimamente, ha crecido el interés por la comunicación por su impacto en las organizaciones y el trabajo

del personal. Lograr una comunicación efectiva necesita diferentes habilidades (García, 2009):

- 1) La capacidad de notar en uno mismo y en los demás emociones y sentimientos.
- 2) La capacidad de expresar los sentimientos de manera positiva y controlada al relacionarse con otras personas.

Estas habilidades se relacionan con lo que Howard Gardner llama inteligencia intra e interpersonal, y que más tarde Goleman llamó inteligencia emocional. En resumen, la afectividad es un conjunto de emociones, estados de ánimo y sentimientos que influyen en lo que pensamos y en lo que hacemos ante cualquier situación.

Según Oliveira, Rodríguez y Touriñán (García, Loc.cit.), la mente y las emociones están conectadas (percepción, memoria, pensamiento, lenguaje, afecto, etc.), y al funcionar juntas ayudan al desarrollo humano. El gestor, al encargarse de la parte administrativa, debe promover una comunicación positiva y afectiva, permitir un diálogo abierto y entender que el personal es complejo y necesita distintos conocimientos para crecer y desarrollarse de la mejor manera.

La Comunicación efectiva en las organizaciones.

Para que un programa de comunicación con los empleados funcione, el Director o Gerente debe liderar y comprometerse, entendiendo que comunicarse bien es importante para cumplir las metas. Si él comunica y actúa de manera clara, su compromiso influirá en toda la organización.

El compromiso debe ser con una comunicación en los dos sentidos y no solo de arriba hacia abajo, como ocurre en muchas organizaciones que no funcionan bien. Se debe dar prioridad a hablar cara a cara, pero también usando acciones, material escrito, imágenes, videos y otros recursos. Cuando lo que se dice coincide con lo que

se hace, la confianza y la credibilidad crecen, creando el ambiente ideal para que la comunicación sea efectiva y clara.

La comunicación es el proceso por el cual se pasa información. Antes se entendía como el intercambio de sentimientos, opiniones o cualquier información mediante palabras, escritura u otras señales.

Según esto, la comunicación debe ser clara y breve, y compartirse de forma objetiva para que funcione bien.

La gente suele pensar que comunicarse es tan fácil y natural como hablar y escuchar, pero en realidad la comunicación es complicada y manejarla bien es un reto. Algunos aspectos que hacen la comunicación difícil son:

Lo que realmente cuenta es lo que entiende la persona que escucha, no lo que dice quien habla.

El éxito de la comunicación se mide por cómo afecta a quien escucha, no por lo que quería decir quien habla.

Para que la comunicación sea efectiva, ambos, quien habla y quien escucha, tienen responsabilidad.

Mientras más conexión haya entre quien escucha y quien habla, más fácil será que el receptor reciba el mensaje.

Cada persona escucha y ve solo lo que le interesa. Un mensaje que coincide con sus valores se percibe más fuerte (y al contrario sucede lo mismo).

Para que la comunicación funcione, los receptores deben confirmar que recibieron el mensaje y que lo comprendieron.

También hay creencias y formas de pensar que dificultan la comunicación. Estas barreras se pueden superar si somos conscientes de ellas.

Principales barreras en la comunicación

- A veces creemos que lo que comunicamos es fácil de entender para otros, como lo es para nosotros.
- Pensamos que todos entendemos las palabras de la misma manera.
- Pensamos que los demás ven las situaciones igual que nosotros.
- Pensamos que nosotros tenemos la razón y los demás se equivocan.
- Pensamos que solo hay una manera correcta de hacer las cosas, y creemos que es la nuestra.

A nivel de la organización:

Los distintos niveles de la organización.

La autoridad y el puesto que se ocupa.

La formación específica y las palabras propias de cada puesto.

Además de estas barreras, existen puntos críticos que hacen que la comunicación tenga obstáculos:

Generalización: sacar conclusiones para todos a partir de una sola experiencia.

Eliminación: dejar de lado información importante.

Distorsión: cambiar la realidad que se percibe y pensar que esa versión es la única correcta.

En las organizaciones, cuando un mensaje va de una persona con un cargo alto a alguien de nivel medio, pasa por varios niveles intermedios.

Cada nivel puede agregar o quitar partes del mensaje original, interpretarlo y cambiarlo completamente.



Otro error común en la comunicación efectiva es pensar que solo quien habla tiene derecho a expresarse, y que quien escucha no puede opinar. Debe ser al contrario: ambos deben participar activamente en la conversación. Para que la comunicación sea clara y efectiva, se debe practicar la escucha activa, que debe tener en cuenta:

- Ser empático, tanto en emociones como en gestos.

- Realizar preguntas durante la conversación.

- Repetir la idea usando palabras propias.

- Mantener el cuerpo correctamente y hacer contacto visual.

- Demostrar que comprendes cómo se siente la otra persona.

- Dejar que la otra persona termine de hablar.

- Decir lo necesario, sin extenderse mucho.

Dentro de las empresas debe haber comunicación entre personas de distintos departamentos, formando equipos para resolver problemas que cruzan las áreas de la organización. Para que la comunicación sea clara y efectiva, es importante ser empático, paciente y tener la habilidad de manejar bien las situaciones que surgen.

Actitudes que Favorecen la Comunicación.

Cuando hablamos con otros, primero debemos tener actitudes que ayuden a la comunicación. Debemos abrir los sentidos y estar listos para escuchar y responder de la mejor manera posible.

Postura Valorativa. - Suele dar consejos o respuestas basadas en valores y deber, y muchas veces da órdenes.

Postura Interpretativa. - Intenta entender las verdaderas razones de lo que hace la otra persona. A veces explica al que habla lo que siente o le ocurre.

Postura Exploratoria. - Usamos esta actitud cuando queremos más datos para entender mejor lo que hace, piensa o siente el otro.

Postura Consoladora. - Responde de manera calmante para disminuir el sufrimiento de la otra persona.

Postura de Identificación. - No da soluciones, pero está presente de manera cálida, ofreciendo seguridad y apoyo, acompañando al otro en sus preocupaciones o problemas.

Postura Comprensiva y Empática. - Intenta ponerse en el lugar del otro, sin juzgar ni interpretar, y busca entender los sentimientos detrás de sus palabras. Trata de leer entre líneas.

Claves para una Comunicación Efectiva.

Vemos la comunicación como una forma de ayudarnos a crear confianza, hacer bien las cosas, respetarnos y sentirnos bien. Para que hablar y entendernos funcione mejor entre personas, equipos o empresas, usamos ideas y diferencias claras, enfocándonos en cómo cada persona participa. Así, la comunicación puede ser buena si seguimos dos cosas: primero, mejorar lo que cada uno sabe hacer, y segundo, vencer los problemas que puedan aparecer mientras hablamos o compartimos ideas.

Así podemos entender que lo que hablamos y escuchamos influye en cómo nos llevamos con los demás. Nuestras palabras y escuchas crean las cosas que podemos hacer en la vida. Por eso, mejorar cómo nos comunicamos puede ayudarnos a vivir mejor, hacer las cosas con más acierto y sentirnos más felices.

Claves para una comunicación efectiva en un equipo de trabajo.

Hasta hoy, las reglas para hablar bien cuando hay mucho estrés casi siempre son las mismas que se usan en momentos tranquilos.

Recuerde que hablar y escuchar bien muchas veces es lo más importante para manejar bien una crisis. Abajo hay algunas ideas de comunicación que ayudan a los líderes a calmar el estrés, generar confianza y lograr resultados, incluso cuando todos están nerviosos o inseguros.

- Manténgase en contacto siempre: Cuando hay una crisis, nunca es demasiado comunicar, siempre que sea sincero, claro y constante. Repita sus mensajes muchas veces. Use diferentes formas para decirlos: reuniones, preguntas y respuestas, videos, correos, cartas, boletines, folletos, llamadas, etc. Cada persona aprende y escucha distinto, así que es bueno usar varias formas de comunicación para que todos entiendan el mensaje.
- Sea claro y directo: Para que la comunicación funcione bien en una crisis, los mensajes deben ser claros, exactos y consistentes. Los mensajes confusos o difíciles de entender son los peores enemigos. Por eso, tómese su tiempo para que lo que diga sea fácil de entender.
- Elija a la persona correcta para hablar: Lo mejor es que cada grupo dentro de la organización reciba mensajes adecuados para ellos. Es importante escoger a la persona indicada para comunicar. Si la crisis afecta a toda la empresa, normalmente el líder principal habla primero. Luego, los supervisores informan a sus equipos lo

más importante. El mensaje debe cambiar según el grupo, pero siempre debe seguir la misma estrategia general de la crisis.

- **Reúnase en persona:** Siempre que pueda, hable directamente con su equipo, y mejor si lo hace más de una vez. Cuando hay estrés, a veces las personas no escuchan bien la primera vez o no leen los papeles que se les dan. Reunirse varias veces permite repetir la información hasta que todos la entiendan. También da a los demás la oportunidad de decir si el mensaje está claro o si algo no se entendió.
- **Fomente retroalimentación de todos lados:** La comunicación no debe ser solo de arriba hacia abajo, sobre todo en una crisis. Necesita escuchar preguntas, dudas, ideas y preocupaciones de todos en la organización. Reunirse seguido con grupos o personas ayuda a que todos hablen. También puede aprender mucho escuchando comentarios informales. Así sabrá en qué temas están más enfocados y podrá ajustar sus mensajes importantes.
- **Espere lo inesperado:** En crisis o cambios, siempre puede pasar algo inesperado. La comunicación será más fácil si tiene un plan listo y alguien encargado de manejarlo. Actuar rápido y con seguridad ayuda a que las personas se sientan más tranquilas y confiadas en sus líderes.

Sugerencias para mejorar la comunicación.

- Aprenda a hablar de manera correcta, pensando en quién lo escucha.
- Hablar con voz amable y buena onda.
- Aceptar desde el inicio que no todos estarán de acuerdo con lo que diga.
- Dejar que la otra persona diga con sinceridad y calma si no está de acuerdo con lo que usted dijo.
- Aceptar que otros piensen diferente sin enojarse ni ponerse antipático con ellos.

- Después de escuchar a la otra persona, piense bien en lo que dijo antes de responder, no reaccione de inmediato.
- Aunque sus decisiones al comunicar sean buenas o malas, aprenda a aceptarlas y siga adelante.
- No importa qué palabras uses ni cómo hables o escribas, trata de decir las cosas fáciles, cortas y claras, para que los demás puedan entender lo que quieres decir.
- Trate de usar frases cortas, porque mientras más cosas diga, más difícil será que la otra persona escuche y le interese.
- Una manera de enseñar es hablar poco, usar dibujos o ejemplos, y repetir lo que se dijo para que todos lo entiendan mejor.
- Piense en cómo la otra persona puede entender mejor lo que dice. Sea claro y explique bien, no suponga que lo que para usted es fácil, también lo es para ella. Mejor trate de hablar de manera que ella lo entienda, en vez de esperar que ella se adapte a usted.
- Escuche bien. Los expertos dicen que un jefe pasa casi todo el día hablando con empleados, clientes y otros. Casi la mitad del tiempo es para escuchar, pero es justamente en esto donde más se equivocan.

Un error común es fingir que se escucha, mientras la cabeza piensa en otras cosas. La gente habla unas 125 palabras por minuto, pero el cerebro puede entender hasta cinco veces más. Por eso, cuando alguien habla mucho, quien escucha a veces se distrae con otras ideas y solo vuelve a prestar atención de vez en cuando.

2.2.2. Eficiencia laboral:

Que la gente trabaje bien depende de muchas cosas. Algunas cosas tienen que ver con el lugar donde se trabaja, otras con lo que motiva a cada persona, ya sea por gusto o por recompensa. También importa que los jefes sepan guiar bien, que todos se

entiendan al hablar, y que haya un plan claro y ordenado para organizar el trabajo. Es importante conocer qué se le da bien a cada persona y en qué le cuesta más. Si se juntan todas estas cosas y se usan bien, entonces cada trabajador podrá hacer su trabajo de la mejor manera dentro del grupo o empresa.

Evaluación del rendimiento laboral:

Mirar cómo trabajan las personas sirve para ver si hacen bien su tarea y si la hacen de la forma correcta. Esto se usa para decidir cosas como dar más dinero, subir de puesto o premios parecidos. También se puede usar para investigar y ver si la manera de revisar el trabajo funciona bien o ayuda a escoger a las personas correctas para un trabajo.

Mirar con cuidado cómo trabaja una persona ayuda a ver qué cosas no sabe hacer bien o en qué necesita mejorar. Cuando se ven esas cosas, se pueden arreglar con ejercicios o clases especiales. Además, mirar cómo trabaja también sirve para ver si esos ejercicios o clases realmente ayudan a mejorar.

Mirar cómo trabajan las personas también les ayuda a saber qué tan bien hacen su trabajo y cómo van mejorando. Esta información es importante para que sigan con ganas de trabajar. Además, estas revisiones pueden decirles a los trabajadores qué cosas podrían cambiar en su forma de actuar para trabajar mejor.

Al final, muchas personas creen que si hacen su trabajo mejor que los demás, deberían recibir algo a cambio. Mirar cómo trabaja cada persona ayuda a decidir de manera justa quién merece subir de puesto, ganar más dinero o recibir algún premio por su esfuerzo.

Técnicas de evaluación del rendimiento:

Los expertos en trabajo han creado diferentes formas de ver cómo hacen su trabajo las personas. Estas formas cambian según el tipo de trabajo. Hay dos clases:

unas que se pueden contar y otras que dependen de opiniones. Cuando se puede contar lo que hace alguien, como cuántas cosas vende en un mes, se usan formas que se pueden medir. Pero cuando no se puede contar fácilmente, como el trabajo de jefes o profesionales, se usan formas que dependen de lo que otros piensan, porque no se puede medir todo con números.

A. Técnicas objetivas

1. Medidas de producción

Para ver cuánto produce alguien, se puede, por ejemplo, contar cuántas palabras puede escribir en un minuto usando una computadora. Pero también hay que mirar otras cosas, como cuántos errores comete, para saber mejor qué tan bien trabaja. Además, es importante pensar en el lugar donde trabaja. Por ejemplo, si hace muchos errores porque hay mucho ruido o muchas personas alrededor. Por eso, para ser justos al evaluar, hay que tener en cuenta el lugar y si la tarea es fácil o difícil (no es lo mismo escribir algo sencillo que algo con palabras difíciles o raras).

Mientras más cosas diferentes haya que mirar para evaluar a alguien, menos justo será ver cómo trabaja. Pero si todos hacen el mismo trabajo, con la misma dificultad y en el mismo lugar, entonces será más fácil y justo evaluar a cada uno.

2. Monitorización por ordenador

Muchas personas usan la computadora todos los días para trabajar. Por eso, algunas empresas pueden revisar lo que hacen sus empleados en la computadora.

Por ejemplo, las computadoras pueden contar cuántas teclas se presionan por minuto, cuántos errores se cometen, qué tan rápido se trabaja o cuánto

tiempo se toma para comer. También se usan para revisar a personas que trabajan hablando por teléfono o en trabajos de comunicación.

La mayoría de las personas se sienten bien con que las revisen, sobre todo cuando es para ayudarlas a trabajar mejor y no para castigarlas, por ejemplo, si se tardan un poco en comer.

Por otro lado, todas las formas de revisar cómo trabaja alguien pueden dar un poco de estrés, y lo mismo pasa cuando usan la computadora para mirar el trabajo. Las personas que trabajan solas se sienten más estresadas que las que trabajan en grupo, porque en el grupo tienen ayuda y apoyo de los demás si todos se llevan bien.

3. Datos personales relacionados con el trabajo

Otra manera de ver cómo trabaja alguien es mirar datos como cuántos días falta, si tiene accidentes, o cómo le va a la empresa con sus ganancias. Estos datos no muestran todo lo que sabe hacer la persona, pero ayudan a ver quién trabaja bien y quién no.

4. Técnicas Subjetivas

Los trabajos en los que no se puede contar lo que hace la persona se deben revisar usando formas que dependen más de opiniones que de números.

Los expertos en trabajo no deben mirar cuántas cosas hace la persona, sino observar cómo trabaja durante un tiempo y luego decir qué tan bien lo hace.

5. Informes de rendimiento

Son textos cortos que hablan sobre cómo trabaja una persona. El problema es que a veces no dicen las cosas claras y pueden depender de lo que le gusta o no al jefe que escribe.

6. Técnicas de valoración de mérito

Estas formas se hicieron para que las cosas sean más claras y justas al evaluar a alguien.

7. Escalas de valoración

Consiste en hacer una lista de lo más importante para hacer bien el trabajo, como trabajar en equipo o hablar con otros. Luego se indica cuánto tiene cada persona de esas cosas usando números del 1 al 5. Los jefes también pueden escribir cosas buenas del trabajador o explicar si algo afectó su trabajo. Algunas empresas dejan que los trabajadores escriban su opinión también.

8. Ranking

Los jefes hacen una lista de los trabajadores, poniendo primero a los que tienen mejor desempeño y habilidades, y después a los demás según cómo trabajan.

En esta forma de evaluar, cada trabajador se compara con todos los demás en lo que saben hacer, y se hace una lista de quién está mejor y quién peor. Solo funciona si hay pocos trabajadores, porque si son muchos se vuelve difícil. Es más simple y da menos información que otras formas. Además, no se puede poner a dos personas en el mismo lugar de la lista, aunque sean muy parecidas.

9. Comparación de pares

Se comparan dos personas a la vez, y cada persona se compara con todas las demás. Si se revisan varias cosas, hay que hacer la comparación para cada una.

10. Distribución forzada

Los jefes califican a los trabajadores usando un sistema con números o porcentajes ya establecidos. Por ejemplo:

- Muy bueno: 10% de los trabajadores
- Un poco mejor que el promedio: 20% de los trabajadores
- En promedio: 40% de los trabajadores
- Un poco peor que el promedio: 20% de los trabajadores
- Muy mal: 10% de los trabajadores

Así, el 10% de los trabajadores estaría en el grupo que trabaja muy bien, y el 20% en el grupo que trabaja un poco mejor que el promedio.

11. Elección forzada

Los jefes deben escoger entre dos frases buenas o dos frases malas, la que mejor diga cómo es el trabajador o la que peor lo diga. Por ejemplo:

- Escoger la frase que más diga cómo es el trabajador

Es de confianza / Es simpático

- Escoger la frase que menos diga cómo es el trabajador

Es presumido / No le gusta trabajar bien

Cuando hay muchas frases, es difícil diferenciar cuáles son buenas y cuáles son malas, por eso es menos probable que los jefes den calificaciones injustas a propósito. Esta forma de evaluar cuesta mucho porque cada frase debe estar ligada a cómo le va a la persona en su trabajo y debe predecir bien su desempeño. Además, las instrucciones pueden ser difíciles de entender.

12. Escalas de valoración conductual

Estas escalas se usan para ver cómo se comporta alguien en cosas importantes para hacer bien su trabajo. Para hacer la escala, los jefes o personas

que conocen el trabajo miran cómo trabajan los empleados y escriben las acciones necesarias para hacer bien el trabajo. Así se hace una lista de acciones, algunas que ayudan a tener éxito y otras que pueden causar problemas. Después se indica cuánto hace cada trabajador esas acciones, usando números del 1 al 5, por ejemplo. El éxito de esta escala depende mucho de que los jefes puedan reconocer bien cuáles acciones son importantes para hacer bien el trabajo.

12. Escalas de observación conductual

En estas escalas, también se revisa cómo se comportan los trabajadores, pero aquí se mira con qué frecuencia hacen esas acciones importantes durante un tiempo determinado.

13. Gestión en función de objetivos

Esta técnica consiste en que los trabajadores y los jefes acuerden una meta que la persona debe cumplir en un tiempo determinado, normalmente un año. Después se revisa qué tan bien se cumplieron esas metas. Las metas deben ser claras y posibles de lograr. Al evaluar, los jefes y los trabajadores hablan sobre cuánto se lograron los objetivos. El problema es que muchas veces cada año se piden metas más altas, y a veces se vuelven muy difíciles o casi imposibles de cumplir.

Eficiencia Organizacional.

Chiavenato (1994) dice que la eficiencia es usar los recursos de la mejor manera posible, buscando que los costos sean bajos y los beneficios altos. En otras palabras, es hacer las cosas bien y de manera racional. Por otro lado, la eficacia es la capacidad de cumplir con lo que se necesita, como entregar productos o servicios que la gente requiere. La eficacia se centra en obtener el mejor resultado posible

combinando la eficiencia técnica y económica con otras formas de mejorar el desempeño, incluso usando medios que no son económicos. Así, la eficiencia busca soluciones técnicas y económicas, mientras que la eficacia busca que el rendimiento de la empresa sea máximo usando tanto medios técnicos como otras estrategias.

Según lo anterior, la eficiencia es cómo se hacen las tareas en la empresa, la forma de hacerlas. La eficacia es para qué se hacen esas tareas, qué resultados se quieren lograr y si se cumplen los objetivos de la empresa. Para que una organización sea muy eficiente, es necesario que el lugar de trabajo sea motivador, desafiante y participativo, y que los trabajadores estén comprometidos y contentos con su trabajo. Por eso, los empleados son muy importantes, y los jefes deben entender cómo son las personas para poder lograr buenos resultados y alta productividad.

La eficacia y la productividad son muy importantes en las empresas, y dependen mucho de la motivación. Dessler (1993) dice que la motivación es “el deseo de una persona de satisfacer sus necesidades”. Chiavenato (1994) explica que las personas son “animales sociales” que quieren vivir en sociedad y participar en grupos, buscando cumplir sus metas y necesidades. Muchos autores han creado teorías sobre cómo motivar a las personas en las empresas; en este capítulo se mencionarán las más conocidas para ayudar en la investigación.

Teorías Motivacionales

A. Teoría de Maslow

Partiendo de que las personas tienen deseos y actúan para alcanzar metas, Maslow (citado por Chiavenato, 1989) propone una lista de necesidades en diferentes niveles, que van desde las más importantes como las culturales, intelectuales y espirituales.

El autor de esta teoría explica cada necesidad de la siguiente manera:

Fisiológicas: son las necesidades básicas para vivir.

Seguridad: son las necesidades de estar protegidos y vivir en un lugar seguro y tranquilo.

Afiliación: las personas necesitan estar con otros y tener amigos, porque somos seres sociales.

Estima: son las necesidades de sentirse valorado y respetado por uno mismo y por los demás.

Actualización: son las necesidades más importantes, que se cumplen cuando la persona puede usar al máximo sus talentos y lograr cosas importantes.

En la teoría de Maslow hay dos ideas importantes: las necesidades más altas solo se vuelven importantes cuando se han cubierto las más bajas, y una necesidad que ya se ha satisfecho deja de motivar a la persona.

B Teoría de Mayo

La teoría de Mayo (citado por Chiavenato, 1989) comenzó estudiando cómo la luz afecta la productividad, pero los experimentos mostraron datos importantes sobre las relaciones entre personas. Las principales conclusiones fueron:

- (a) El trabajo en la industria ha perdido sentido, y los trabajadores buscan satisfacer sus necesidades humanas sobre todo con las relaciones con otros;
- (b) Los aspectos humanos son muy importantes para motivar, y las necesidades de las personas afectan al grupo de trabajo;
- (c) A los trabajadores no solo les importa el dinero o la comodidad;

- (d) Los trabajadores escuchan más a sus compañeros que a los jefes que intentan controlarlos con dinero;
- (e) los trabajadores suelen formar grupos con sus propias reglas, a veces en contra de los objetivos de la empresa.

c. Teoría de los Factores de Herzberg

La teoría de los dos factores se basa en la de Maslow. Herzberg (citado por Chiavenato, 1989) dividió las necesidades en dos grupos: las necesidades importantes y superiores, y las necesidades más básicas e inferiores.

Factores de higiene y motivación. Los factores de higiene son cosas del lugar de trabajo que hay que cuidar para que los trabajadores no estén descontentos. Incluyen el sueldo y premios, buenas condiciones de trabajo, seguridad y la forma en que los jefes supervisan.

La motivación y la satisfacción vienen de dentro de la persona y de lo que el trabajo le permite hacer para crecer. Según esta teoría, un trabajador que piensa que su trabajo no tiene sentido puede sentirse desanimado, aunque las condiciones del lugar de trabajo sean buenas.

Por eso, los jefes tienen la responsabilidad de crear un ambiente que motive a los trabajadores y de hacer que el trabajo sea más interesante y valioso.

d. Modelo de Poder – Afiliación – Realización de Mc Clelland

Hay tres tipos de cosas que hacen que las personas quieran hacer cosas: tener poder, estar con otros y lograr metas. La gente puede entrar en uno de estos grupos según lo que más le motive en su vida. Los que quieren poder buscan mandar y tener control sobre cosas y personas. Los que quieren estar

con otros buscan llevarse bien, hacer amigos y ayudar a la gente. Los que quieren lograr cosas quieren tener éxito, no les gusta fallar, les gusta cumplir tareas y pueden trabajar solos. Estas tres motivaciones pueden estar juntas en una persona. Además, se pueden cambiar si la persona recibe entrenamientos especiales.

e. Teoría “X” y Teoría “Y” de Mc Gregor

Hay dos ideas sobre cómo son las personas: la idea X y la idea Y. La idea X dice que la gente es floja por naturaleza, no quiere esforzarse mucho y a veces trata de evitar hacer cosas importantes. Por eso necesitan que alguien los revise todo el tiempo. También dice que estas personas pueden juntarse y hacer cosas que dañen el trabajo o el sistema cuando pueden.

La idea Y dice que trabajar es algo normal para las personas y que puede darles gusto y ayudarles a sentirse bien consigo mismos. Según esta idea, el trabajo del jefe es hacer que el lugar de trabajo sea bueno para que la gente crezca, aprenda a hacer cosas sola, se sienta segura y pueda mejorar como persona. Para eso, el jefe debe confiar en la gente y revisar menos lo que hacen. Esta forma de pensar tiene que ver con lo que hace que las personas se sientan motivadas. (citado por Chiavenato, 1989).

f. Teoría de la Expectativa

En este caso, David Nadler y Edward Lawler hicieron cuatro ideas sobre cómo se comporta la gente en los lugares de trabajo:

El comportamiento de alguien depende de varias cosas de la persona y del lugar donde está.

La gente elige de manera consciente cómo actuar en su lugar de trabajo.

La gente tiene cosas que necesita, cosas que quiere y cosas que quiere lograr.

La gente elige cómo actuar pensando que lo que haga les traerá lo que quieren.

Estas son la base del modelo de perspectivas, que tiene tres partes:

Lo que pasa después de hacer algo: La gente cree que si hace algo pasará algo específico.

Valor: Lo que pasa después de actuar puede motivar a alguien y tiene importancia, y esto cambia según la persona.

Expectativas sobre trabajar y rendir: Lo que la gente piensa sobre qué tan difícil es hacer algo bien influye en cómo actúa. Ellos deciden cuánto esfuerzo poner según lo que creen que les ayudará a lograr un buen resultado.

Vroom también estudió esta idea y dijo que es importante tener en cuenta las diferentes necesidades y ganas de cada persona.

Esta teoría se ve más real que las ideas sencillas de Maslow y Herzberg. También encaja con la idea de que los objetivos deben estar en armonía y funciona bien con la forma de trabajar que sigue la administración por objetivos. Además, lo fuerte de esta teoría también puede ser su punto débil.

Parece que esta idea se parece más a la vida de verdad, porque cada persona ve lo que vale de manera distinta, y eso puede cambiar según el momento o el lugar. También dice que los jefes deben preparar un buen ambiente para que las personas trabajen mejor. Aunque lo que dice Vroom es un poco difícil de poner en práctica, es importante porque muestra que la

motivación es mucho más complicada de lo que pensaban Maslow y Herzberg.

g. Teoría Homeostática de la Motivación

Estas ideas muestran por qué la gente actúa de cierta manera cuando tiene cosas que necesita, como hambre o sed. También ayudan a entender por qué las personas hacen cosas por sentimientos o problemas de la mente, que hacen que traten de sentirse mejor y volver a estar equilibradas.

La homeostasis es como un sistema del cuerpo y de la mente que ayuda a que todo se mantenga balanceado. Funciona controlando varias cosas dentro de unos límites, porque si se salen de esos límites, la vida de la persona podría estar en peligro.

Sabemos que hay cosas en el cuerpo que deben estar bien equilibradas, y si no lo están, podrían causar problemas graves. Por ejemplo, la temperatura, la presión de la sangre o la cantidad de azúcar en la sangre. Todas estas cosas las cuida la homeostasis, y cuando algo se desajusta, el cuerpo busca arreglarlo usando diferentes maneras para volver a estar en equilibrio. Algunos de los científicos que estudiaron esto fueron Hull, Freud y Lewin, entre otros.

h. Teoría Psicoanalítica de la Motivación

Esta idea habla sobre los motivos que no siempre se notan y lo que de ellos sale. Según esta teoría, lo más importante en las personas es el sexo y la agresión. La forma en que se comporta una persona sexualmente pasa por varias etapas hasta llegar a un amor más completo y maduro. Hoy en día, los expertos que siguen esta teoría también le dan más importancia a cómo piensa y decide la persona.

Freud, que fue el creador del psicoanálisis, empezó con una idea de equilibrio en el cuerpo y la mente. Dijo que el trabajo principal del cerebro es proteger al cuerpo de demasiados estímulos que lo desordenan y, al mismo tiempo, ayudar a buscar placer y evitar el dolor. Las ganas o impulsos que mueven a las personas y la manera en que se controlan se ven como cosas de la mente, en un punto entre lo físico y lo mental.

Una pulsión es cuando el cuerpo siente algo y eso se refleja en la mente de la persona. La función de la pulsión es ayudar a que la persona se sienta bien quitando lo que le causa malestar en el cuerpo. Para hacerlo, tiene energía que la lleva hacia lo que necesita, y al conseguirlo, siente placer. Esta idea fue cambiando y creciendo con el tiempo.

La forma de motivación que propone Freud dice que las personas buscan sentirse bien. Esto pasa porque tratan de quitar o calmar lo que les causa malestar en el cuerpo y así conseguir placer.

Lo que Freud dice sobre por qué actuamos se llama psicodinámica. Él explica que las personas hacen cosas por conflictos que pasan en su mente sin que se den cuenta. El problema es que no hay muchos datos que prueben esto. Igual, su idea ha sido muy importante para la psicología y para entender la motivación.

Factores que influyen en la eficiencia laboral.

a. Satisfacción del trabajo:

Davis y Newstrom dicen que la satisfacción en el trabajo es cómo se siente una persona con lo que hace, si le gusta o no. Esto depende del tipo de trabajo y de las personas y cosas que están a su alrededor, como el equipo, el jefe o la forma en que está organizada la empresa. Según ellos,

sentirse satisfecho o no es un sentimiento que se distingue de lo que la persona piensa o planea hacer, y estas ideas ayudan a los jefes a saber cómo las tareas pueden afectar lo que la persona haga después.

b. Autoestima:

La autoestima es cómo una persona se valora a sí misma y se siente capaz. En el trabajo, se ve cuando alguien quiere aprender cosas nuevas o ser reconocido por su equipo. Es importante en trabajos donde se pueden mostrar las habilidades. La autoestima también ayuda a superar momentos difíciles o sentirse triste, porque cuando confiamos en nosotros mismos, podemos manejar mejor los problemas. Este equilibrio depende de la autoestima, que puede influir en si tenemos éxito o fracaso.

c. Trabajo en Equipo:

Es importante recordar que los trabajadores pueden hacer mejor su trabajo si están en contacto con las personas a las que ayudan o si forman parte de un grupo donde se pueda revisar su desempeño. Cuando los trabajadores se juntan y cumplen ciertas necesidades, se forma un grupo de trabajo con formas de relacionarse estables. En este grupo pasan cosas como que los miembros se lleven bien, haya alguien que guíe al equipo, se establezcan maneras de hablar entre ellos y otras cosas. Pero lo que hace un equipo depende mucho de cómo se comportan sus integrantes, por eso es importante pensar en las características de cada persona para que el trabajo sea bueno.

d. Capacitación del Trabajador:

Otro punto importante es enseñar y preparar a los trabajadores. Según Drovett, esto significa darles entrenamiento desde el área de recursos humanos para que puedan hacer su trabajo de la mejor manera posible.

Según Nash, los programas de entrenamiento ayudan a mejorar el trabajo en la mayoría de los casos. Su objetivo es dar información y enseñar cosas específicas del puesto, o mostrar cómo hacer el trabajo siguiendo un ejemplo. El autor dice que estos programas no siempre cumplen todas las necesidades reales del trabajo, y muchas personas se quejan porque sienten que les falta aprendizaje y no saben cómo conseguirlo.

El Comportamiento Humano en las Organizaciones.

Las personas son muy variadas y complejas, porque cada una se ve afectada por muchas cosas. Las habilidades de cada persona son diferentes y las formas de actuar que aprenden también son distintas.

Las organizaciones no siempre saben entender lo complejas que son las personas que trabajan en ellas. Como las organizaciones están formadas por personas, conocer a la gente es lo más importante para entender cómo funcionan y cómo manejar a los trabajadores. Pero organizar a las personas para que logren los objetivos no siempre es fácil. Cada organización y cada persona es diferente. Las personas tienen sus propias formas de ser, metas, valores, actitudes, motivaciones y habilidades. Cada persona es complicada y se ve influida por muchas cosas. Por eso, estudiar cómo actúan las personas en un lugar de trabajo es un desafío difícil y es una de las tareas más importantes para quienes lideran la organización.

El comportamiento en el trabajo es un tema nuevo que estudia cómo las personas, los equipos, la empresa y el lugar donde trabajan afectan lo que hace la gente. Todo esto se estudia para que el trabajo se haga de la mejor manera posible.

Como estudiar esto es muy importante, algunos expertos dicen que la organización debe adaptarse a las personas, porque la gente es lo más importante para que la empresa logre sus metas. Para entender cómo se comportan las personas en el trabajo, antes de mirar los grupos o a cada trabajador, se usan ideas de varias áreas como la psicología, la sociología, la antropología y la política. Robbin dice que para estudiar el comportamiento en las empresas hay tres niveles: la persona, el grupo y la organización. Cada nivel se apoya en el anterior, y al pasar de mirar a la persona al grupo y luego a toda la organización, se entiende mejor cómo funciona todo.

Las cosas que afectan cuánto trabaja la gente, si falta al trabajo, si cambia de puesto o se va de la empresa, y cómo se siente con su trabajo son:

Variante del grado individual: Son todas las cosas que una persona tiene desde que nació. Las más fáciles de ver son su edad, si es hombre o mujer, si está casado, y su nivel de estudios. También cuentan su forma de ser, cómo se comporta, sus valores, sus actitudes y sus habilidades, que la empresa puede ayudar a mejorar. Estas cosas influyen en cómo se comporta en el trabajo.

Variante del grado de grupo: La forma en que actúa una persona cambia cuando está con otras personas comparado con cuando está sola.

Variante del grado de sistemas de organización: El comportamiento en una empresa es más complicado que solo juntar lo que hace cada persona o cada grupo. Las formas de trabajar, las reglas y lo que hace la empresa afectan a todos y hay que estudiarlo.

Cuando sabemos qué cosas afectan a la empresa, podemos decir que estudiar cómo se comporta la gente ayuda a los jefes en lo siguiente:

- Entender que las personas son diferentes y conocer sus costumbres ayuda a la empresa a cambiar sus reglas de manera adecuada.
- Ayudar a que los trabajadores hagan mejor su trabajo, enseñándoles de forma correcta para que la empresa mejore.
- Ayudar a crear un lugar de trabajo bueno donde se haga lo correcto y se respeten las reglas.

2.3. Definición de términos básicos

- **Preparación:** Es aprender de manera organizada cosas nuevas, habilidades y formas de hacer mejor el trabajo. Se usa lo que se sabe de cada puesto para crear los programas de enseñanza y crecimiento de los trabajadores.
- **Concurrencia:** Las empresas que les va bien ganan ventaja sobre otras usando nuevas máquinas, herramientas o ideas diferentes en el trabajo, como crear productos, mejorar la forma de producir, atender mejor a los clientes o enseñar mejor al personal.
- **Simpatía:** El buen ambiente que hay entre las personas del equipo, la importancia de lo que quiere cada uno y la existencia de grupos de amigos dentro del trabajo.
- **Comunicación Asertiva:** La comunicación efectiva es cuando alguien logra explicar bien sus ideas, ya sea hablando, escribiendo o usando gestos. El objetivo es que la otra persona entienda lo que se quiere decir. Al comunicar algo, a veces se pierde parte del mensaje, y la comunicación efectiva trata de evitar que eso pase.
- **Efectividad:** La eficiencia significa usar bien los recursos y lograr buenos resultados. Es importante para las empresas porque todo lo que hacen busca alcanzar metas usando recursos limitados, como personas, dinero, tecnología o

conocimientos, incluso cuando las situaciones son difíciles y hay mucha competencia.

- **Eficiencia:** Se dice que algo es eficaz cuando se logran las metas que se querían. Por ejemplo, es como ganar un partido de fútbol, sin importar si el juego fue aburrido o divertido, porque lo importante es hacer lo necesario para ganar.
- **Rendimiento Laboral:** La eficiencia se entiende como cuánto tiempo se necesitaba hacer un trabajo y cuánto tiempo se usó realmente para hacerlo bien.
- **“La eficiencia es muy importante para hacer bien el trabajo.”:** Sin eficiencia, no existirían empresas; con eficiencia, hay menos problemas. Los expertos en eficiencia se alegran cuando se gasta menos dinero, aunque eso signifique que haya menos clientes.
- **Táctica:** Son las ideas principales que ayudan a tomar decisiones y que afectan cómo le va a la empresa en el futuro.
- **Administración:** En palabras simples, cuando hablamos de gestión, nos referimos a hacer y organizar cosas para llevar un negocio. Con una gestión, se hacen varios trabajos y pasos, que ayudan a conseguir una meta, ya sea de un negocio o de algo que se ha querido hacer desde hace mucho tiempo.
- **Incorporación de Trabajadores:** Significa llenar y cuidar los puestos dentro de una organización. Para hacer esto, se revisa qué personas se necesitan, quiénes están disponibles, y luego se hace todo el proceso de buscar, escoger, contratar, subir de puesto, revisar cómo trabajan, planear su futuro y enseñarles lo que necesitan.
- **Estimulación:** Son premios que se dan a algunas personas según cómo trabajan. Estos pueden ser subidas de sueldo, regalos o días de descanso. También se trata de las ganas que tiene la gente de trabajar y ayudar.

- **Organismo:** Una organización es un grupo de cosas y personas que trabajan juntas siguiendo un orden para usar bien los recursos como personas, dinero, materiales, información y otras cosas.
- **Formalidad:** Es sentirse su propio jefe, sin tener que pedir permiso todo el tiempo. Es cuando uno tiene un trabajo y sabe que le toca a uno hacerlo.
- **Complacencia:** Es hacer que alguien esté contento o sentirse contento uno mismo. Es la manera de calmar una queja o un sentimiento enojado. También significa cumplir lo que alguien quiere o le gusta.
- **Encargo:** Es todo lo que un cliente recibe de un producto o servicio, como el precio, la apariencia y la marca.
- **Labor en equipo:** Es muy importante en muchos proyectos de empresa. Cuando el equipo trabaja junto, los talentos de cada persona ayudan al éxito. El verdadero conocimiento se comparte con humildad, escuchando a los demás y respetándose unos a otros.
- **Consumidor:** Es la persona que usa o necesita un servicio. Puede ser un cliente de la empresa y puede estar dentro o fuera de ella.
- **Principios:** Los valores muestran por qué existe una institución. Las normas son como instrucciones para saber cómo deben actuar la empresa y las personas.
- **Capacidades de pensar y actuar:** Cualquier cosa de una persona que se pueda ver o medir bien y que muestre que hace que las personas sean distintas unas de otras. Un trabajador que hace su trabajo muy bien comparado con los otros trabajadores.
- **Ganas de mejorar:** Manera en que una empresa trata de ser importante en el mercado usando cosas que la hacen diferente de otras empresas.

- **Mejorar la empresa:** Es una manera organizada y planeada de hacer que la empresa funcione mejor. Sirve para arreglar los problemas que hacen que el trabajo no sea rápido o bueno en todos los lugares de la empresa.
- **Cuidar y mantener:** Es el proceso en que la tecnología, los recursos y la sociedad cambian para cubrir lo que necesitamos hoy sin afectar lo que necesitarán las personas en el futuro.
- **Esquema:** Es hacer varias actividades en una empresa para fijar metas, repartir tareas, crear planes y afectar lo que está alrededor de la empresa. Primero se revisan los materiales y el lugar donde trabaja la empresa antes de poner los planes en marcha.
- **Funciona bien:** Es cuánto ayuda una tarea a que la empresa consiga sus metas importantes. Una actividad es eficaz si cumple lo que se esperaba lograr.
Eficiencia: Es comparar lo que se hace con lo que se usa para hacerlo. Es producir más con lo mismo o gastar menos para lograr lo que se espera.
- **Conseguir que algo funcione bien:** Para funcionar bien, una empresa debe mantener un balance entre cumplir sus metas, hacer bien su trabajo, usar bien los recursos y que los trabajadores estén contentos. Estos son los cuatro puntos clave para que la empresa funcione bien.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La forma de comunicarse afecta mucho cómo trabajan los empleados de la Dirección Regional de Salud Pasco en 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Que la comunicación sea clara y que la información circule bien dentro de la empresa ayuda mucho a que los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Pasco se organicen mejor y cumplan sus metas.
- b) Los canales por donde llega la información afectan mucho la productividad de cada trabajador y del equipo, ayudando a que el personal de la Dirección Regional de Salud Pasco trabaje mejor.
- c) Dar y recibir opiniones y resolver problemas afecta mucho la calidad del trabajo, ayudando a que el personal de la Dirección Regional de Salud Pasco trabaje mejor.

2.5. Identificación de variables

Según Grau, R. y otros (2004), las cosas que se estudian en una investigación son las partes o cualidades que se pueden contar o describir de los objetos o hechos, y que cambian según lo que se esté observando. Las cosas que se van a estudiar se explican así:

Las cosas que se van a estudiar se explican así:

- **Variable (1)**

La Comunicación

Aspectos: (X)

Indicadores:

X₁ Claridad y flujo de la comunicación interna

Claridad de Información

X₂ Canales de comunicación

Herramientas Modernas

X₃ Retroalimentación y resolución de conflictos

Reuniones.

- **Variable (2)**

Eficiencia Laboral.

Dimensiones

Y = Eficiencia de Gestión

Dimensiones: (y)

Indicadores

Y1 Organización y cumplimiento de metas

Metas Laborales.

Y2 Productividad personal y de equipo

Productividad Laboral

Y3 Calidad de Trabajo

Estándares

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

ELEMENTO		EXPLICACIÓN DE LA IDEA	EXPLICACIÓN DE CÓMO SE USA	ASPECTOS	TAMAÑO O NIVEL
LA COMUNICACION	INDEPENDIENTE	Un buen plan para que los trabajadores se comuniquen bien depende del jefe o la gerencia de la empresa. Él o ella debe creer de verdad y actuar como si hablar con los empleados fuera muy importante para que la empresa cumpla sus metas. Si sus palabras y actos ayudan a que la comunicación sea mejor, su ejemplo se notará en toda la empresa.	La comunicación es el proceso mediante cuando alguien envía un mensaje a otra persona , usando una manera específico, usando un propósito para compartir información, ideas y sentimientos.	- Claridad y flujo dentro de la empresa. - Canales por donde llega la información. - Retroalimentación y resolución de conflictos	1 = No estoy nada de acuerdo 2 = No estoy de acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = Estoy de acuerdo 5 = Estoy totalmente de acuerdo
	DEPENDIENTE	La eficiencia significa usar bien lo que se tiene para conseguir buenos resultados. Es importante para las empresas porque todo lo que hacen busca lograr sus metas usando recursos como personas, dinero, tecnología o conocimientos, que muchas veces son limitados y en situaciones difíciles o con mucha competencia.	(El buen desempeño laboral es la habilidad de un trabajador para completar tareas asignadas en un tiempo determinado, utilizando la menor cantidad de recursos posibles y alcanzando los estándares de calidad establecidos	- Organización y cumplimiento de metas. - Productividad personal y de equipo - Trabajo correcto	1 = No estoy nada de acuerdo 2 = No estoy de acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = Estoy de acuerdo 5 = Estoy totalmente de acuerdo

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Se usa este tipo de investigación porque quiere arreglar problemas reales, o sea, la forma de hacer el estudio toma en cuenta las partes y señales que pueden estar probados empíricamente.

Según Hernández (2014), la investigación aplicada se llama ‘investigación práctica o de hechos’, porque se centra en usar los conocimientos que se aprenden luego para implementar así como sistematizar ejercicios basados durante el estudio mientras se adquieren otros conocimientos. El uso de lo que entendemos y de los resultados de estudiar algo nos permite entender la realidad paso a paso y bien.

El estudio se hizo para describir. Mientras se explica lo que se estudia, se buscan las partes más importantes para entender mejor el tema.

3.2. Nivel de investigación

Según Carrasco Dias (2006), el nivel de estudio depende de qué tan profundo se ve lo que se investiga. Por eso, esta investigación es explicativa, porque trata de

encontrar las causas de los hechos y cómo se relacionan entre sí. – Se usan preguntas y otros métodos para recoger información y ver cómo afectan unas cosas a otras.

3.3. Métodos de investigación.

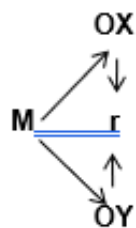
Para hacer este estudio se usó el método de suponer y comprobar, porque las ideas se forman sacando conclusiones de un conjunto de datos, principios generales o leyes, y después utilizan procedimientos de sacar conclusiones para probar las suposiciones. Es un resumen y se hará viendo ideas generales y sacando conclusiones.

3.4. Diseño de investigación

No se hace experimento, se observa en un solo momento y se ve cómo se relacionan las cosas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

- **Sin hacer experimentos.** Se hace sin cambiar nada de lo que se estudia.
- **De un solo momento.** Se junta la información de una sola vez.
- **Relaciona dos cosas.** Ve si dos cosas están relacionadas. Es decir, si una sube o baja, ver si la otra también sube o baja.

Esquema:



M: Grupo de trabajadores de oficina

Ox: Observar el aspecto comunicación.

Oy: Observar el aspecto Eficiencia Laboral.

R: Relación entre las variables.

3.5. Población y muestra

a) Población

La población lo constituyó los 50 Colaboradores Administrativos que laboran en la Diresa Pasco.

Personal Administrativo Dirección Regional de Salud		
Orden	Condición	Cantidad
a.	Nombrados	15
b.	Régimen 728	18
c.	Cas	17
Total		50

Fuente: Dirección de Personal del Gobierno Regional Pasco 2024.

b) Muestra

Se eligieron directamente los que forman parte del grupo que se investiga 50 considerada como muestreo Censal.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se usaron varias formas de estudiar: primero, la observación para ver cómo son los hechos; segundo, el análisis de documentos; y por último, la encuesta, que nos ayudó a recoger la información para luego hacer los cálculos. Los instrumentos que usamos fueron la guía para observar, la guía para revisar documentos y el cuestionario.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

El instrumento para recoger los datos cumple con lo necesario para ser confiable y correcto.

Se Analizo, interpreto y describió los datos finales para poder elegirlos y confiar en ellos. El cuestionario se consideró válido después de que expertos revisaron su diseño y contenido, y dijeron que se puede usar en un ambiente educativo. También se revisó si el cuestionario daba resultados consistentes usando el alfa de Cronbach.

En general, el cuestionario tuvo un resultado de 0.898, lo que muestra que es confiable y consistente.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El análisis de los datos recogidos se trabajó usando el programa SPSS, versión 25 en Windows 10, para hacer cuadros y gráficos y luego analizarlos. Esto se hizo con todo el conocimiento necesario de estos directivos en la Dirección Regional para Salud Pasco.

3.9. Tratamiento estadístico

Las cifras serán trabajadas con el programa SPSS, versión 25, para obtener gráficos y números. También se usó un análisis llamado correlación de Spearman para ver si las ideas que pensamos (hipótesis) eran correctas, ya que las cosas que se medían se ordenan por niveles.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Como estudiantes deseosos de optar nuestro título profesional de administración en nuestra Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; decimos que la tesis del estudio llamado “La Comunicación y la Eficiencia Laboral en el Personal Administrativo de la Dirección Regional de Salud Pasco, 2024”, presentado para una aprobación del programa que seguimos, Por eso, decimos lo siguiente:

1. Se han mencionado todas las fuentes usadas en este trabajo y se hicieron las citas textuales siguiendo las reglas de redacción.
2. Este estudio se realizó siguiendo el código de ética.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Para obtener los resultados de la investigación, se midieron las dos cosas que se estudian usando los instrumentos correspondientes en el grupo de personas escogidas para el estudio incluido el personal administrativo perteneciente a dirección regional sobre salud Pasco - 2024; “Luego, se organizaron los datos de las variables comunicación así como eficiencia del trabajo del personal; para esto, se creó un modelo de datos en una tabla con 28 filas y 28 columnas para cada variable. Luego, con la información obtenida, se hizo el análisis usando técnicas de estadística descriptiva como tablas de frecuencia, gráficos de barras y dispersión, medidas de dispersión y la prueba de normalidad de Shapiro Wilk para ver si los datos tenían distribución normal. Para ver la relación entre las variables, se usó la prueba de Pearson y la prueba t de Student para comprobar las hipótesis, con un nivel de confianza del 5%. Finalmente, para asegurar que los resultados fueran correctos, se procesó todo con el programa SPSS versión 26. La redacción siguió las normas del estilo APA, séptima edición.

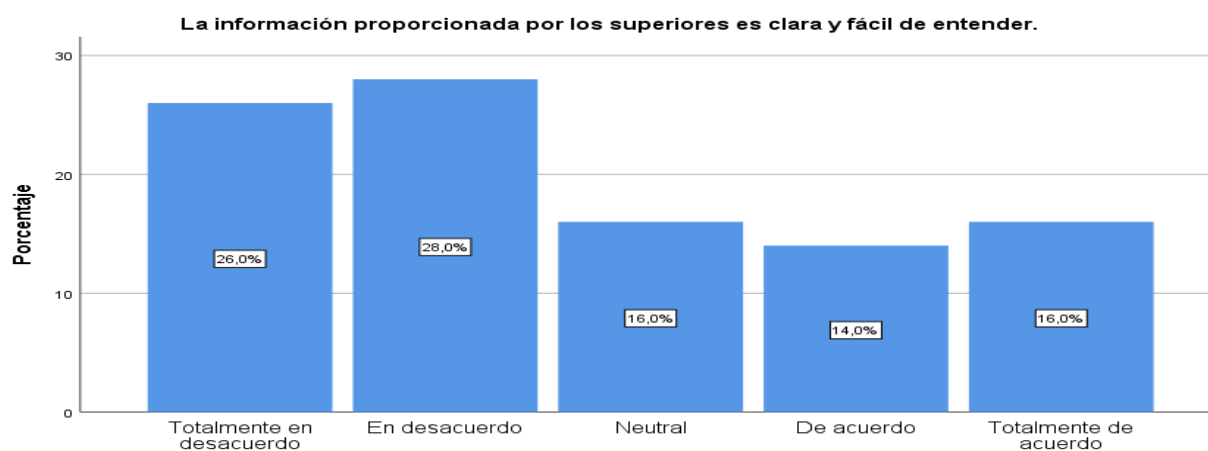
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 1. ¿La información proporcionada por los superiores es clara y fácil de entender?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	13	26,0	26,0	26,0
	No estoy de acuerdo	14	28,0	28,0	54,0
	Sin posición	8	16,0	16,0	70,0
	Me parece bien	7	14,0	14,0	84,0
	Completamente coincido	8	16,0	16,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos de la Dirección regional de Salud Pasco 2024.

Figura 1. ¿La información proporcionada por los superiores es clara y fácil de entender?



Fuente: Tabla 1.

Descripción:

La percepción sobre la claridad y facilidad de comprensión de la información proporcionada por los superiores refleja opiniones mayoritariamente negativas, con un 26% de no estar nada de acuerdo así como un 28% que no están de acuerdo, lo que suma la mayor parte de los que participaron con una valoración desfavorable. Nada más un

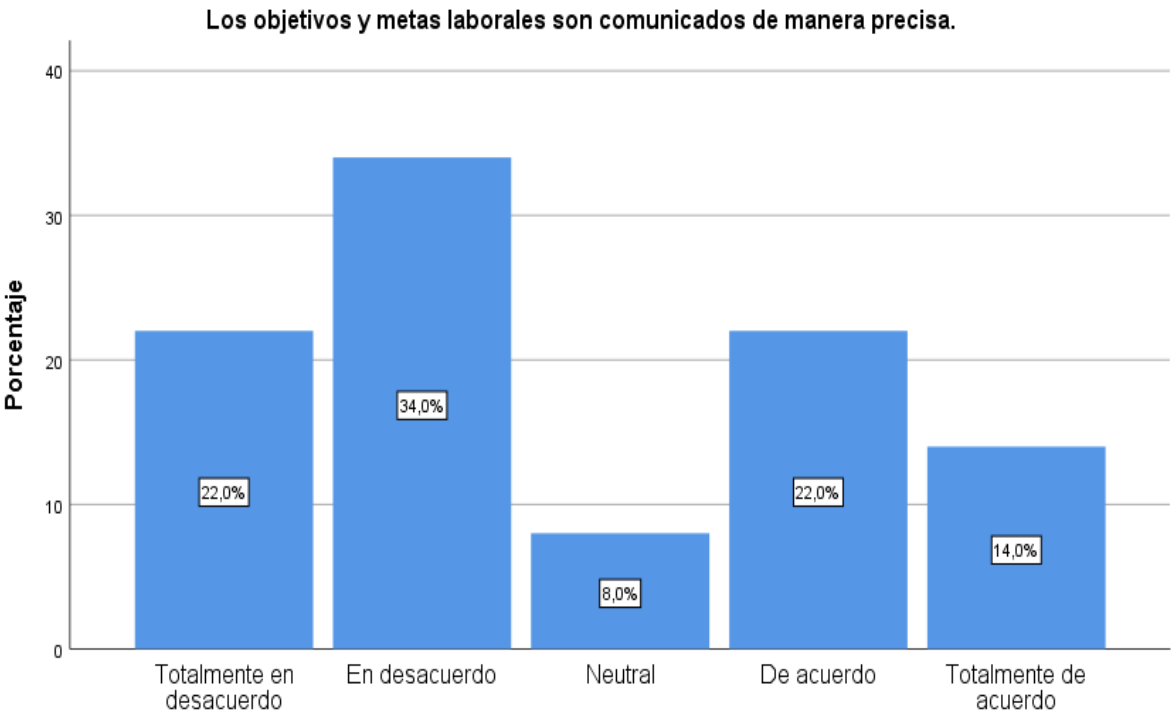
14% le parece bien así como un 16% completamente coincide en cambio un 16% está sin posición, evidenciando una comunicación el cual, para muchos, no cumple con las expectativas de claridad.

Tabla 2. ¿Los objetivos y metas laborales son comunicados de manera precisa?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	11	22,0	22,0	22,0
	No estoy de acuerdo	17	34,0	34,0	56,0
	Sin posición	4	8,0	8,0	64,0
	Me parece bien	11	22,0	22,0	86,0
	Completamente coincido	7	14,0	14,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: : Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024.

Figura 2. ¿Los objetivos y metas laborales son comunicados de manera precisa?



Fuente: Tabla 2.

Descripción:

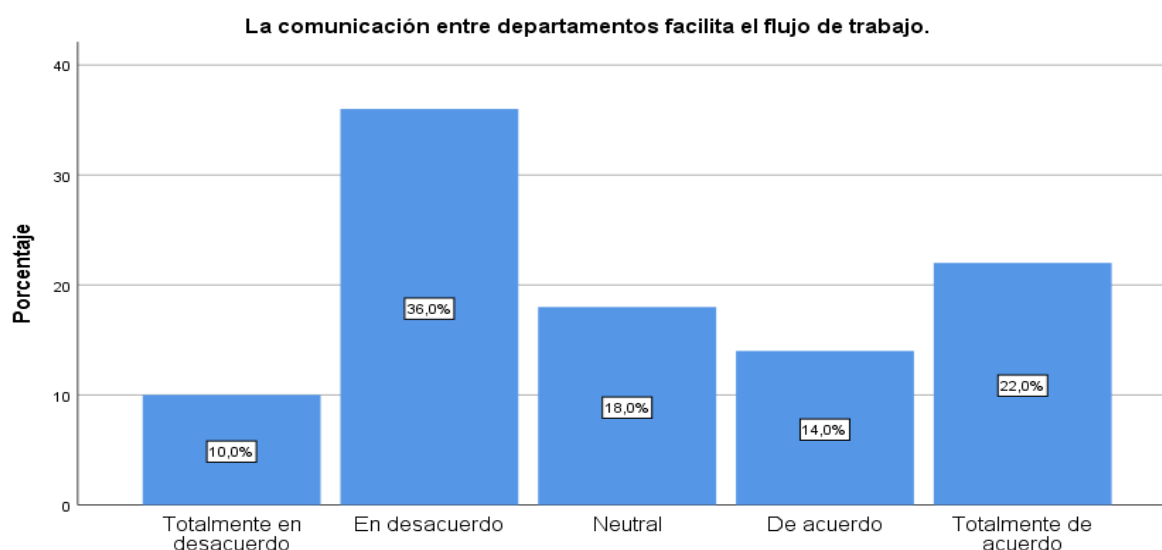
La percepción sobre la comunicación precisa de los objetivos y metas laborales muestra una división marcada, con un predominio de opiniones negativas: el 22% no están nada de acuerdo, así como el 34% le parece bien, lo que significa que la mayor parte de los participantes considera insuficiente esta comunicación. Solo el 22% le parece bien así como un 14% completamente coincide, en cambio un 8% está sin posición, evidenciando áreas significativas de mejora en la transmisión de metas laborales.

Tabla 3. ¿La comunicación entre departamentos facilita el flujo de trabajo?

		Frecuencia	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	No estoy de acuerdo	18	36,0	36,0	46,0
	Sin posición	9	18,0	18,0	64,0
	Me parece bien	7	14,0	14,0	78,0
	Completamente coincido	11	22,0	22,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024.

Figura 3. ¿La comunicación entre departamentos facilita el flujo de trabajo?.



Fuente: Tabla 3.

Descripción:

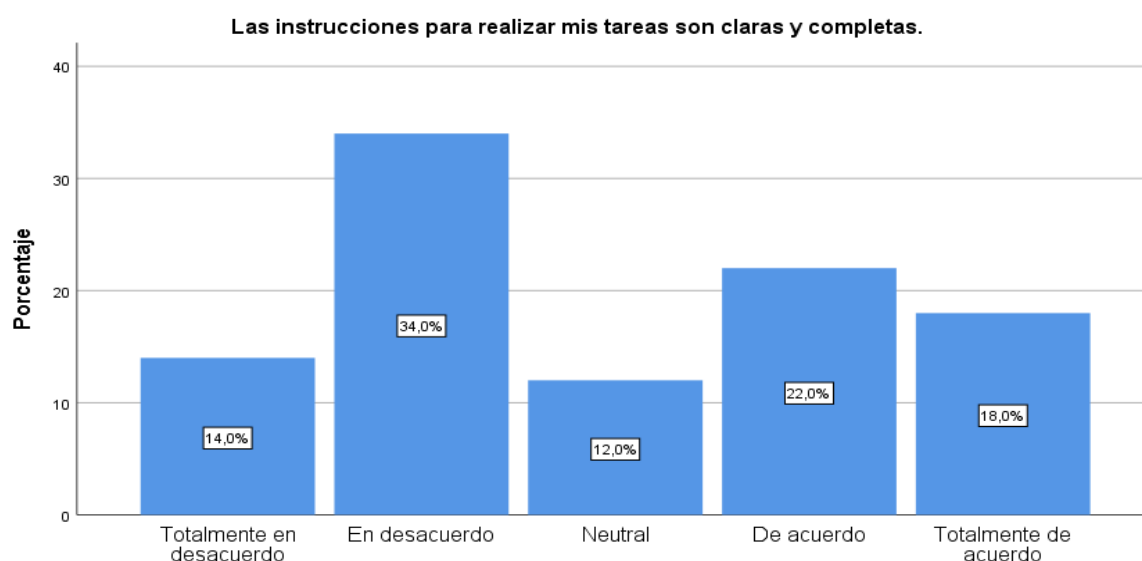
La percepción sobre la comunicación entre departamentos y su contribución al flujo de trabajo muestra opiniones divididas, aunque predominan las negativas: un 10% no está nada de acuerdo junto con un 36% que no están de acuerdo, indicando que casi la mitad de los encuestados considera que esta comunicación no facilita el trabajo. Por otro lado, un 14% está de acuerdo y un 22% totalmente de acuerdo, reflejando que una minoría tiene una valoración positiva. Un 18% se mantiene neutral, lo que sugiere que hay margen significativo para mejorar la interacción interdepartamental

Tabla 4. ¿Las instrucciones para realizar mis tareas son claras y completas?

		Frecuencia	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	7	14,0	14,0	14,0
	No estoy de acuerdo	17	34,0	34,0	48,0
	Sin posición	6	12,0	12,0	60,0
	Me parece bien	11	22,0	22,0	82,0
	Completamente coincido	9	18,0	18,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 4. ¿Las instrucciones para realizar mis tareas son claras y completas?



Fuente: Tabla 4.

Descripción:

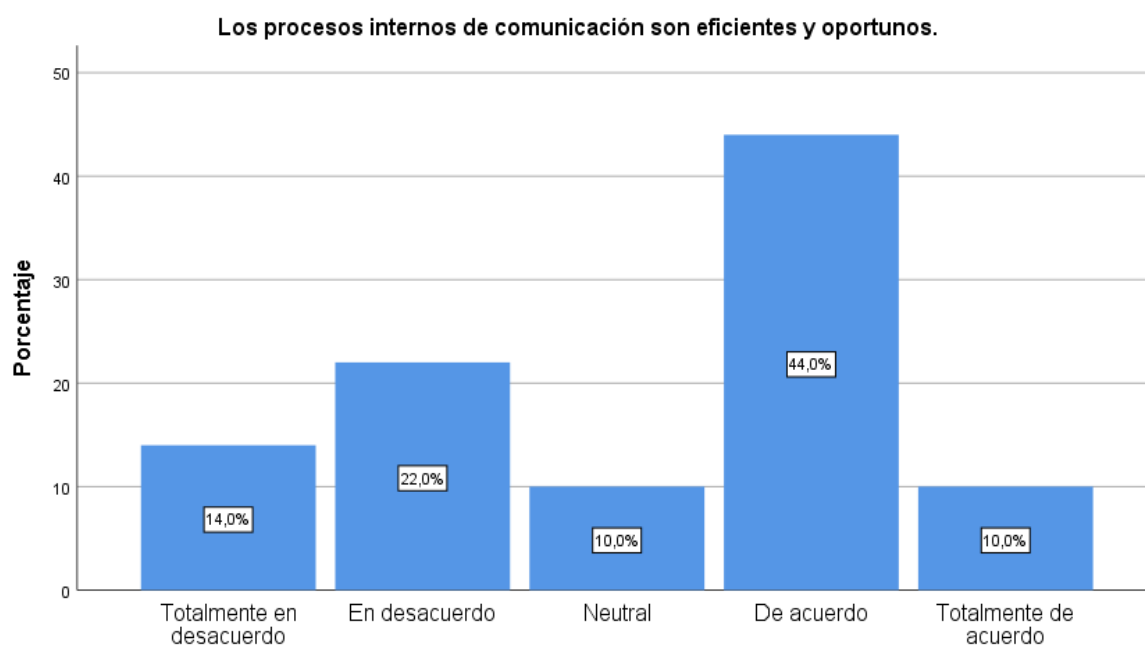
La percepción sobre la claridad y completitud de las instrucciones para realizar las tareas refleja opiniones mayoritariamente negativas, con un 14% que no están nada de acuerdo junto con un 34% no están de acuerdo, esto muestra que casi la mitad de los encuestados considera que las instrucciones no son adecuadas. En contraste, un 22% está de acuerdo y un 18% totalmente de acuerdo, mostrando que una minoría valora positivamente esta comunicación. Un 12% se mantiene neutral, esto indica que aún existen lugares de mejora para asegurar instrucciones claras y completas.

Tabla 5. ¿Los procesos internos de comunicación son eficientes y oportunos?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	7	14,0	14,0	14,0
	No estoy de acuerdo	11	22,0	22,0	36,0
	Sin posición	5	10,0	10,0	46,0
	Me parece bien	22	44,0	44,0	90,0
	Completamente coincido	5	10,0	10,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 5. ¿Los procesos internos de comunicación son eficientes y oportunos?



Fuente: Tabla 5.

Descripción:

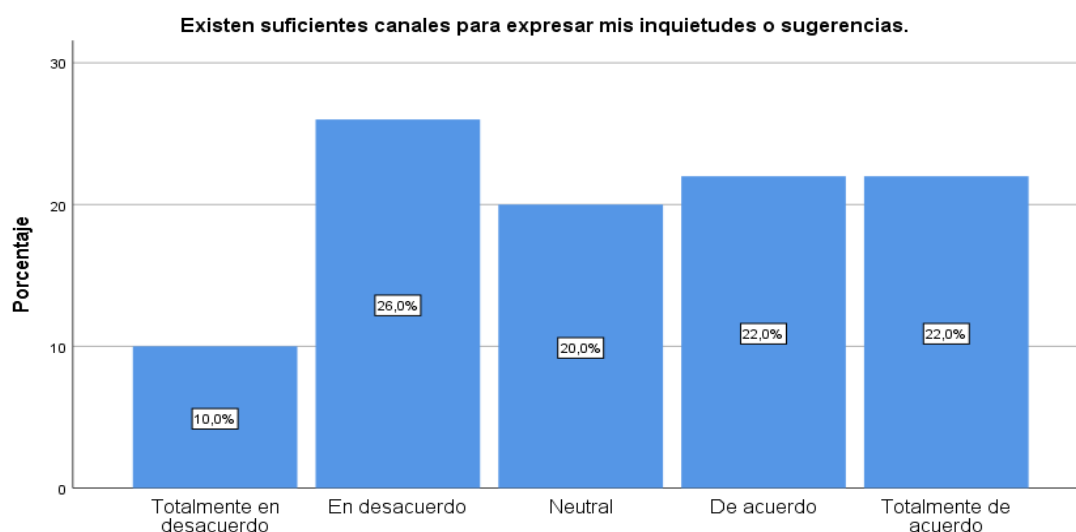
El estudio de la eficiencia y oportunidad de los pasos internos de comunicación da una tendencia predominantemente positiva, con un 44% de los que contestaron que le parece bien junto a un 10% totalmente coincido. Pero, el 14% no esta nada de acuerdo junto a un 22% no está de acuerdo, lo que representa una proporción significativa de opiniones negativas. Un 10% está sin posición, lo cual sugiere, aunque una mayoría nota estos procesos igual que adecuados, aún existen áreas que podrían optimizarse para satisfacer a todos los empleados.

Tabla 6. ¿Existen suficientes canales para expresar mis inquietudes o sugerencias?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	No estoy de acuerdo	13	26,0	26,0	36,0
	Sin posición	10	20,0	20,0	56,0
	Me parece bien	11	22,0	22,0	78,0
	Completamente coincido	11	22,0	22,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 6. ¿Existen suficientes canales para expresar mis inquietudes o sugerencias?



Fuente: Tabla 6.

Descripción:

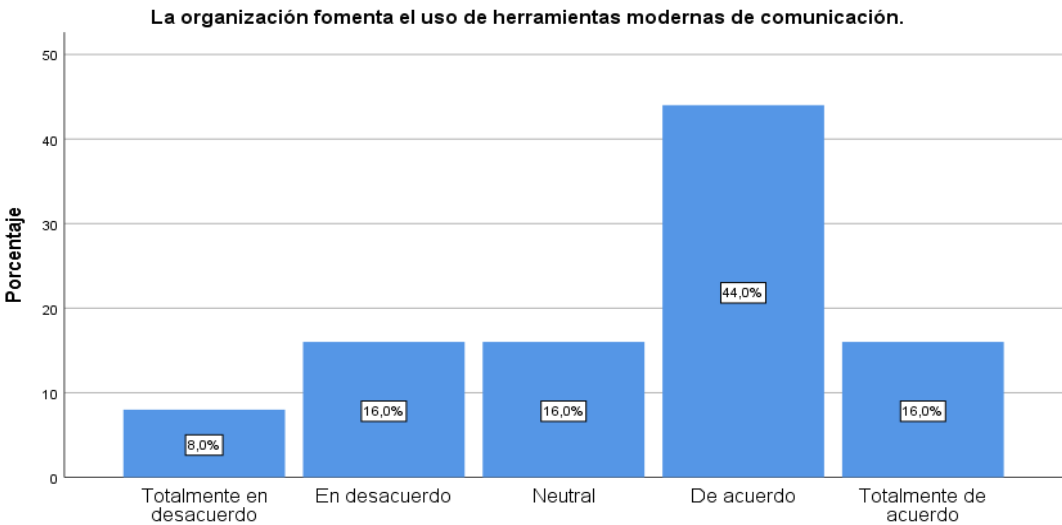
La percepción sobre la existencia de suficientes canales para expresar inquietudes o sugerencias está dividida, con un 26% no está de acuerdo junto con un 10% no está nada de acuerdo, lo cual suma más de algún tercio en opiniones negativas. Sin embargo, un 22% está de acuerdo y otro 22% totalmente de acuerdo, reflejando que una proporción equivalente considera que los canales son adecuados. Un 20% se mantiene neutral, lo que indica una opinión diversa y oportunidades para mejorar la disponibilidad y efectividad de estos canales.

Tabla 7. ¿La organización fomenta el uso de herramientas modernas de comunicación?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	No estoy de acuerdo	8	16,0	16,0	24,0
	Sin posición	8	16,0	16,0	40,0
	Me parece bien	22	44,0	44,0	84,0
	Completamente coincido	8	16,0	16,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 7. ¿La organización fomenta el uso de herramientas modernas de comunicación?



Fuente: Tabla 7.

Descripción:

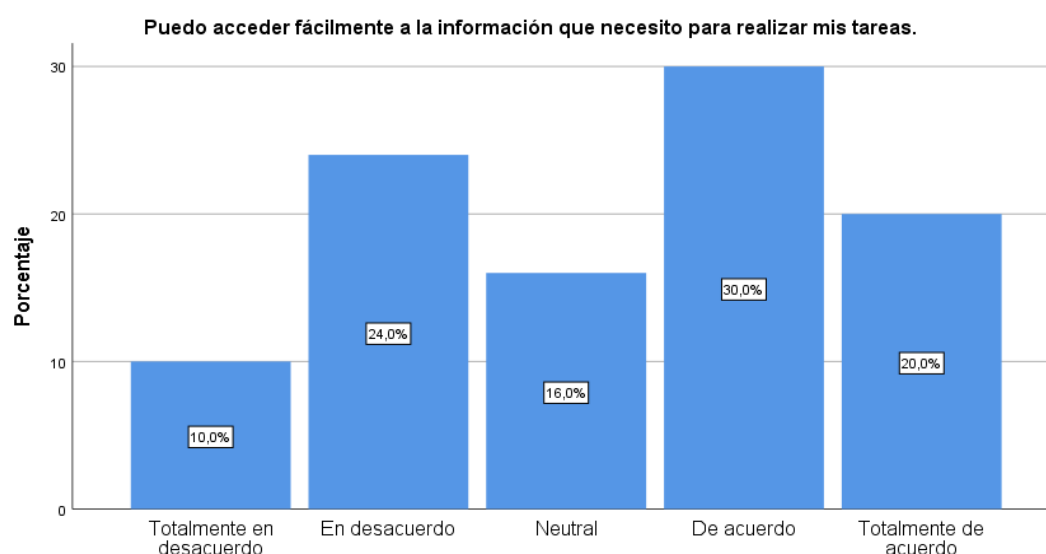
La percepción sobre el fomento del uso de herramientas modernas de comunicación por parte de la organización es casi toda positiva, con un 44% de los que contestaron le parece bien junto con un 16% completamente coincido. Sin embargo, un 16% está sin posición, en cambio un 16% no está e acuerdo junto con un 8% no esta nada de acuerdo, lo cual refleja que, aunque la mayoría valora este esfuerzo, aún existen opiniones mixtas que sugieren espacio para mejorar en la promoción y accesibilidad de estas herramientas.

Tabla 8. ¿Puedo acceder fácilmente a la información que necesito para realizar mis tareas?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	No estoy de acuerdo	12	24,0	24,0	34,0
	Sin posición	8	16,0	16,0	50,0
	Me parece bien	15	30,0	30,0	80,0
	Completamente coincido	10	20,0	20,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 8. ¿Puedo acceder fácilmente a la información que necesito para realizar mis tareas?



Fuente: Tabla 8.

Descripción:

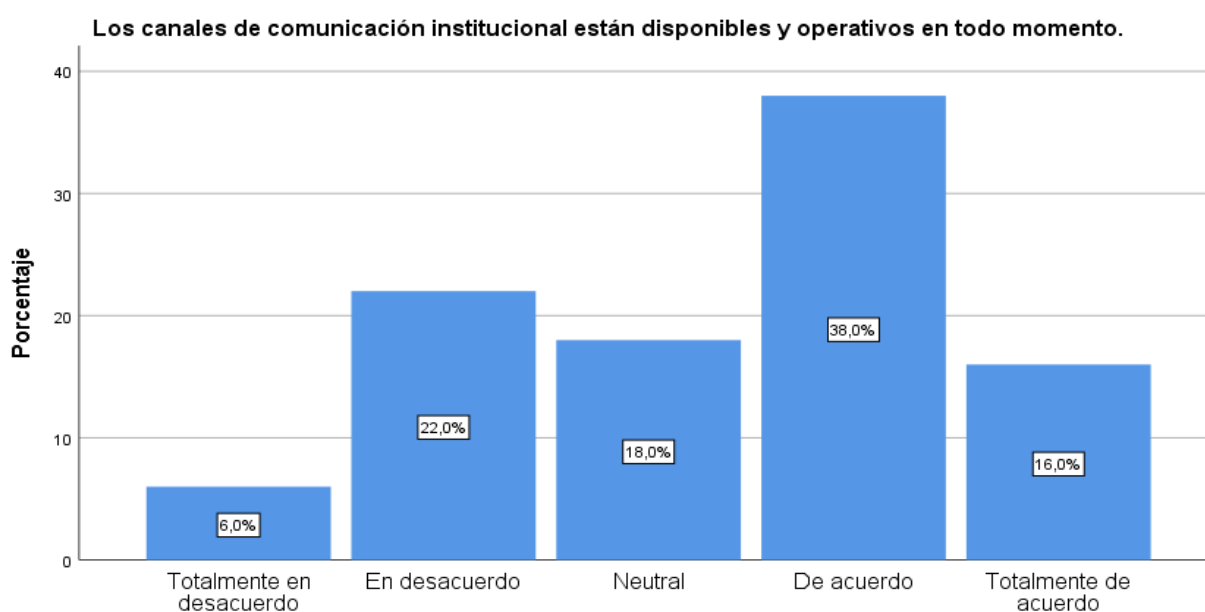
El tener acceso a los datos para realizar tareas genera opiniones divididas: mientras que el 50% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que les resulta fácil acceder a ella, un 34% está nada de acuerdo o no de acuerdo, lo cual evidencia dificultades para la parte importante. Un 16% se mantiene neutral, mostrando una percepción variada sobre la facilidad de acceso a los recursos informativos.

Tabla 9. ¿Los canales de comunicación institucional están disponibles y operativos en todo momento?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	No estoy de acuerdo	11	22,0	22,0	28,0
	Sin posición	9	18,0	18,0	46,0
	Me parece bien	19	38,0	38,0	84,0
	Completamente coincido	8	16,0	16,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 9. ¿Los canales de comunicación institucional están disponibles y operativos en todo momento?



Fuente: Tabla 9.

Descripción:

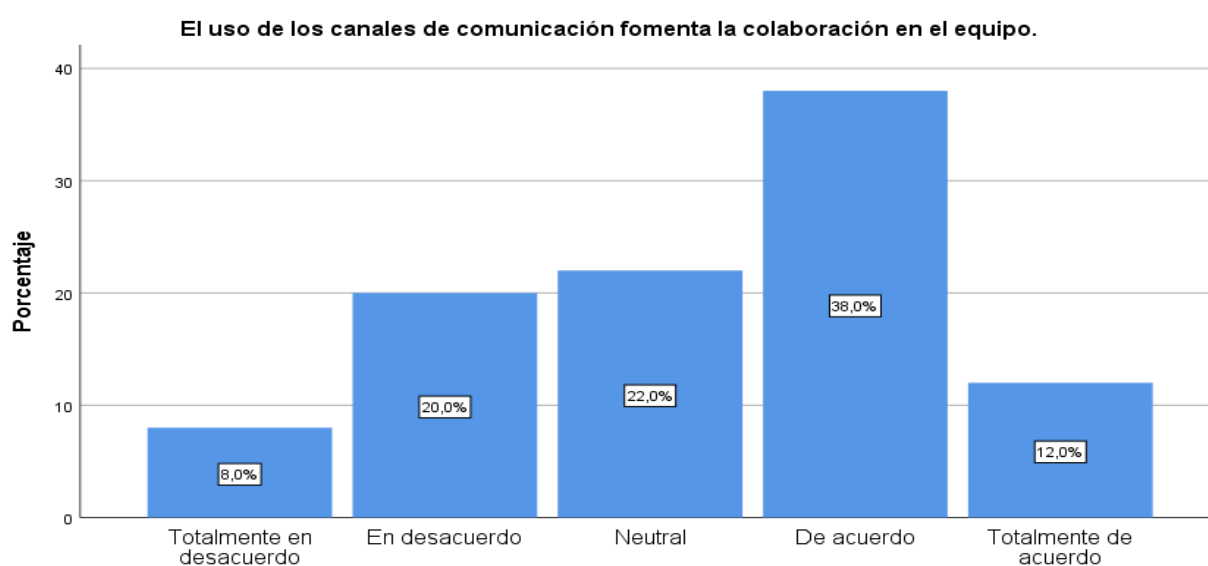
La percepción sobre la disponibilidad y operatividad de los canales de comunicación institucional es mayormente positiva, ya que el 54% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con su funcionamiento continuo. Sin embargo, un 28% manifiesta desacuerdo o total desacuerdo, indicando que una proporción significativa encuentra fallas o limitaciones en los canales. Un 18% se mantiene neutral, reflejando una opinión intermedia sobre este aspecto.

Tabla 10. ¿El uso de los canales de comunicación fomenta la colaboración en el equipo?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	No estoy de acuerdo	10	20,0	20,0	28,0
	Sin posición	11	22,0	22,0	50,0
	Me parece bien	19	38,0	38,0	88,0
	Completamente coincido	6	12,0	12,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Bases para datos SPSS.

Figura 10. ¿El uso de los canales de comunicación fomenta la colaboración en el equipo?



Fuente: Tabla 10.

Descripción:

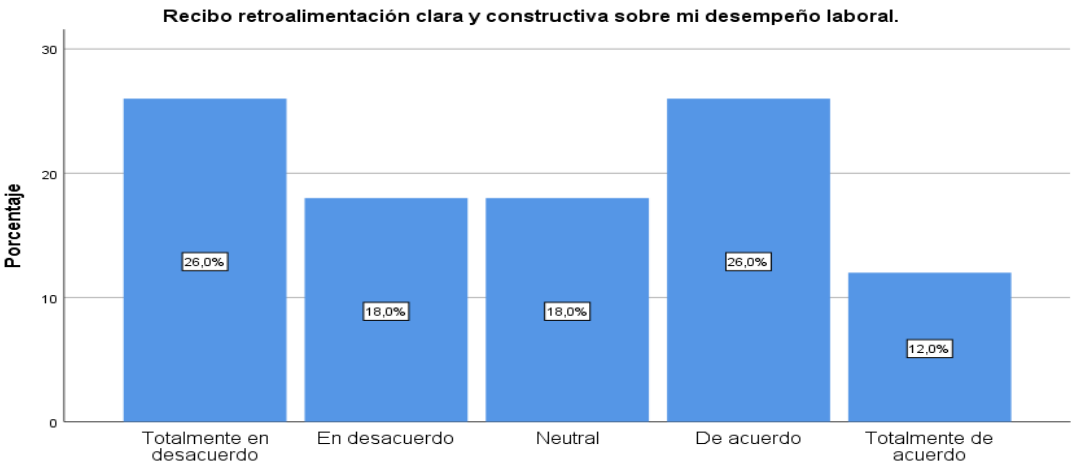
La percepción sobre si el uso de los canales de comunicación fomenta la colaboración en el equipo es mayoritariamente favorable, con un 50% de los encuestados que está de acuerdo o totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 28% expresa desacuerdo o total desacuerdo, lo que sugiere que algunos consideran que los canales no son suficientemente efectivos para promover la colaboración. Un 22% se mantiene neutral, mostrando que existe una diversidad de opiniones sobre su impacto en el trabajo en equipo.

Tabla 11. ¿Recibo retroalimentación clara y constructiva sobre mi desempeño laboral?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	7	14,0	14,0	14,0
	No estoy de acuerdo	15	30,0	30,0	44,0
	Sin posición	12	24,0	24,0	68,0
	Me parece bien	6	12,0	12,0	80,0
	Completamente coincido	10	20,0	20,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 11. ¿Recibo retroalimentación clara y constructiva sobre mi desempeño laboral?



Fuente: Tabla 11.

Descripción:

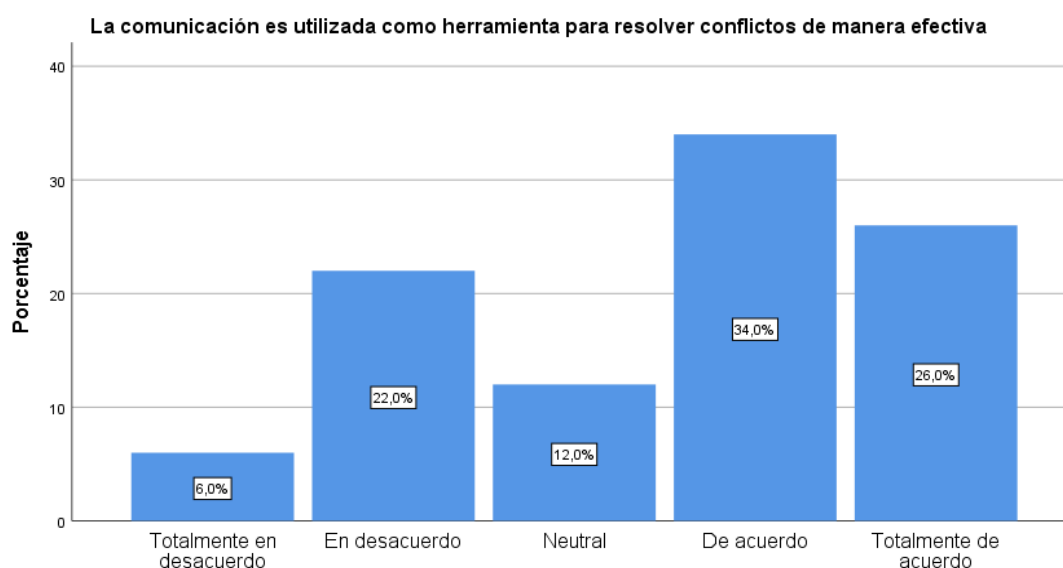
La retroalimentación sobre el desempeño laboral genera opiniones mixtas, con un 32% de los encuestados que está de acuerdo o totalmente de acuerdo en recibirla de manera clara y constructiva, mientras un 44% no esta de acuerdo o no esta nada de acuerdo, lo cual evidencia la carencia importante en este aspecto. Un 24% se mantiene neutral, indicando que una parte considerable no percibe ni una mejora ni una deficiencia marcada en la retroalimentación recibida.

Tabla 12. ¿La comunicación es utilizada como herramienta para resolver conflictos de manera efectiva?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	No estoy de acuerdo	11	22,0	22,0	28,0
	Sin posición	6	12,0	12,0	40,0
	Me parece bien	17	34,0	34,0	74,0
	Completamente coincido	13	26,0	26,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024.

Figura 12. ¿La comunicación es utilizada como herramienta para resolver conflictos de manera efectiva?



Fuente: Tabla 12.

Descripción:

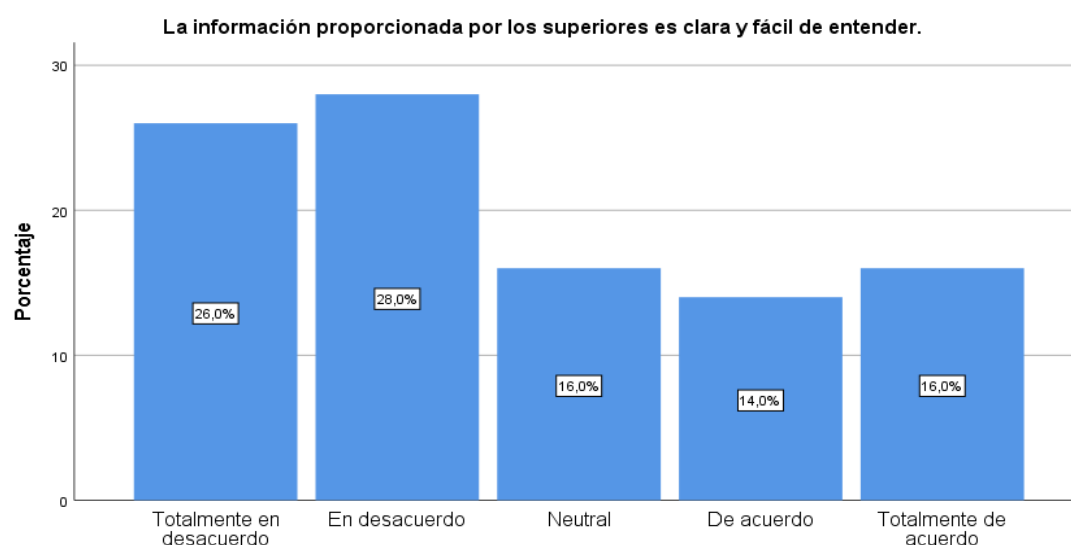
La percepción sobre el uso de la comunicación como herramienta para resolver conflictos de manera efectiva muestra opiniones variadas. Un 34% de los que contestaron le parece bien junto con un 26% completamente coincide, lo que suma un 60% que considera efectiva esta práctica. En cambio, un 22% no está de acuerdo así como un 6% no está para nada de acuerdo, esto muestra que casi un tercio jamás percibe la comunicación como un recurso eficiente en este ámbito. Finalmente, un 12% se mantiene neutral, reflejando una postura intermedia o ambigua al respecto.

Tabla 13. ¿La información proporcionada por los superiores es clara y fácil de entender?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	13	26,0	26,0	26,0
	No estoy de acuerdo	14	28,0	28,0	54,0
	Sin posición	8	16,0	16,0	70,0
	Me parece bien	7	14,0	14,0	84,0
	Completamente coincide	8	16,0	16,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Bases de cifras SPSS.

Figura 13. ¿La información proporcionada por los superiores es clara y fácil de entender?



Fuente: Tabla 13.

Descripción:

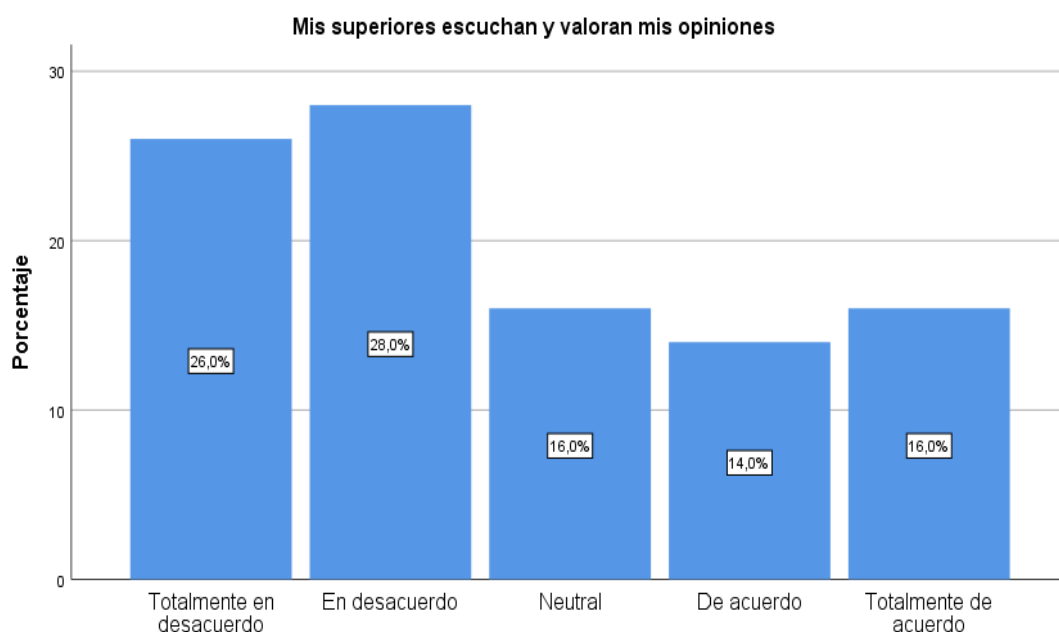
Esta percepción sobre su uso de la comunicación como herramienta para resolver conflictos de manera efectiva muestra opiniones variadas. Un 34% de los que respondieron le parece bien junto con un 26% completamente coincide, lo que da un 60% que considera efectiva esta práctica. Además, el 22% no esta de acuerdo, junto con un 6% no esta para nada de acuerdo, esto sugiere que casi un tercio jamás percibe la comunicación como un recurso eficiente en este ámbito. Finalmente, un 12% se mantiene neutral, reflejando una postura intermedia o ambigua al respecto.

Tabla 14. ¿Mis superiores escuchan y valoran mis opiniones?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	13	26,0	26,0	26,0
	No estoy de acuerdo	9	18,0	18,0	44,0
	Sin posición	9	18,0	18,0	62,0
	Me parece bien	13	26,0	26,0	88,0
	Completamente coincido	6	12,0	12,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024.

Figura 14. ¿Mis superiores escuchan y valoran mis opiniones?



Fuente: Tabla 14.

Descripción:

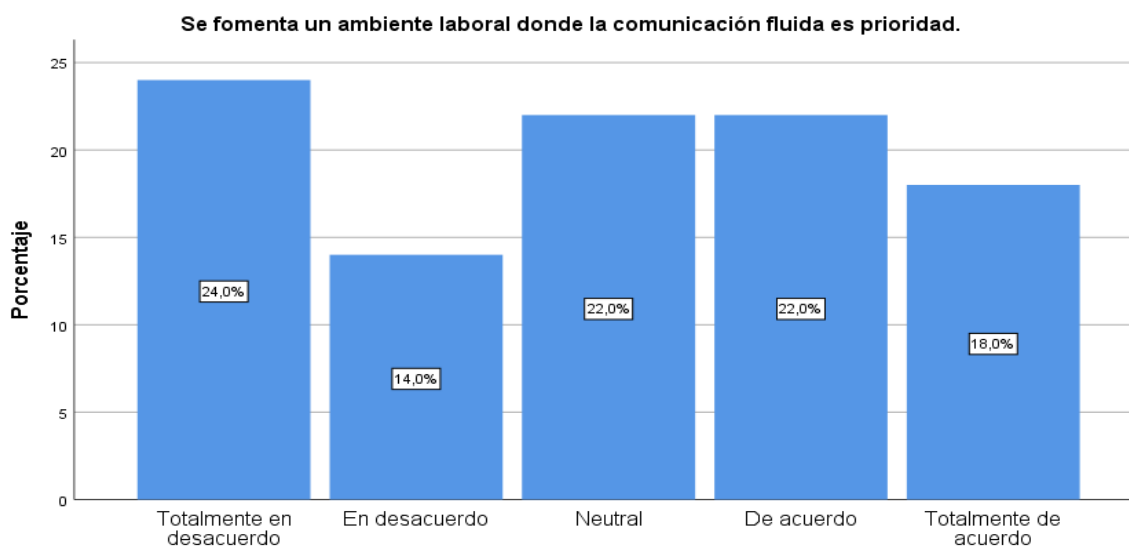
La percepción sobre si los superiores escuchan y valoran las opiniones de los empleados está dividida. Un 26% le parece bien junto con un 12% completamente coincide, lo que da un 38% de buena respuesta. Pero, el 26% no esta para nada de acuerdo asi como el 18% no esta de acuerdo, reflejando que el 44% no resulta escuchado o valorado por sus superiores. Además, un 18% se posiciona de manera neutral, lo que evidencia una proporción significativa de personas que no tienen una opinión clara sobre este aspecto.

Tabla 15. ¿Se fomenta un ambiente laboral donde la comunicación fluida es prioridad?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Aprobado	No estoy nada de acuerdo	12	24,0	24,0	24,0
	No estoy de acuerdo	7	14,0	14,0	38,0
	Sin posición	11	22,0	22,0	60,0
	Me parece bien	11	22,0	22,0	82,0
	Completamente coincido	9	18,0	18,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024.

Figura 15. ¿Se fomenta un ambiente laboral donde la comunicación fluida es prioridad?



Fuente: Tabla 15.

Descripción:

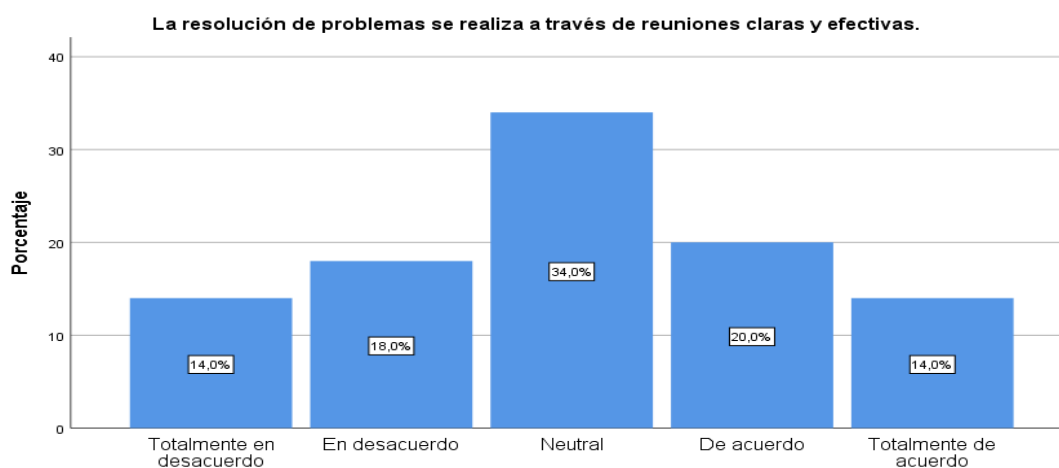
La percepción sobre si se fomenta un ambiente laboral donde la comunicación fluida es prioridad está dividida. Un 22% de los que respondieron le parece bien junto con un 18% completamente coincido, lo que da 40% se considera positiva la promoción de este entorno. En cambio, un 24% está no estoy nada de acuerdo junto con un 14% en no estoy de acuerdo, esto representa un 38% esto no percibe un enfoque en la comunicación fluida. Finalmente, un 22% se mantiene neutral, mostrando que una parte significativa de las personas tiene una postura indefinida sobre este aspecto del ambiente laboral.

Tabla 16. ¿La resolución de problemas se realiza a través de reuniones claras y efectivas?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	7	14,0	14,0	14,0
	No estoy de acuerdo	9	18,0	18,0	32,0
	Sin posición	17	34,0	34,0	66,0
	Me parece bien	10	20,0	20,0	86,0
	Completamente coincido	7	14,0	14,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024.

Figura 16. ¿La resolución de problemas se realiza a través de reuniones claras y efectivas?



Fuente: Tabla 16.

Descripción:

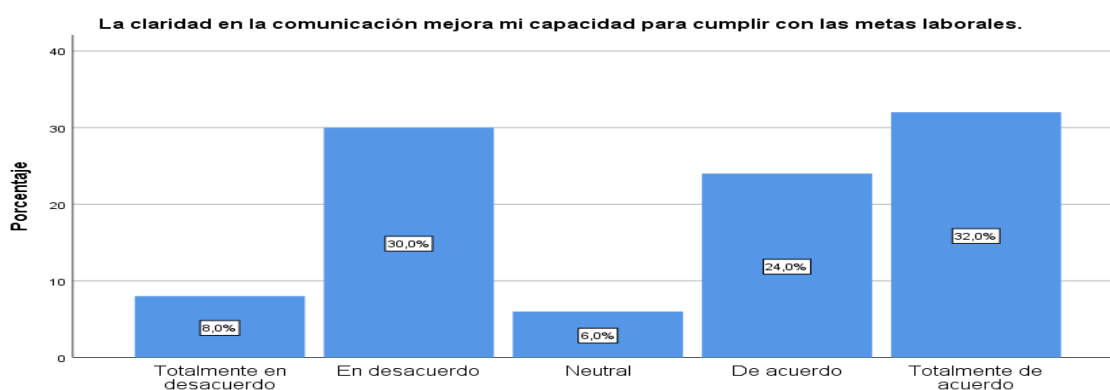
La percepción sobre la efectividad y claridad de las reuniones para resolver problemas está bastante distribuida. Un 20% de los que respondieron está le parece bien junto con un 14% completamente coincido, lo que da 34% de respuestas positivas. Pero, el 14% está para nada de acuerdo junto con 18% en no de acuerdo, reflejando dicho 32% considera como las reuniones no cumplen con estos criterios. Además, un 34% se posiciona sin tomar partido, lo que muestra que una parte importante no tiene una opinión clara o establecida sobre esta efectividad en las reuniones para resolver problemas.

Tabla 17. ¿La claridad en la comunicación mejora mi capacidad para cumplir con las metas laborales?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	No estoy de acuerdo	15	30,0	30,0	38,0
	Sin posición	3	6,0	6,0	44,0
	Me parece bien	12	24,0	24,0	68,0
	Completamente coincido	16	32,0	32,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 17. ¿La claridad en la comunicación mejora mi capacidad para cumplir con las metas laborales?



Fuente: Tabla 17.

Descripción:

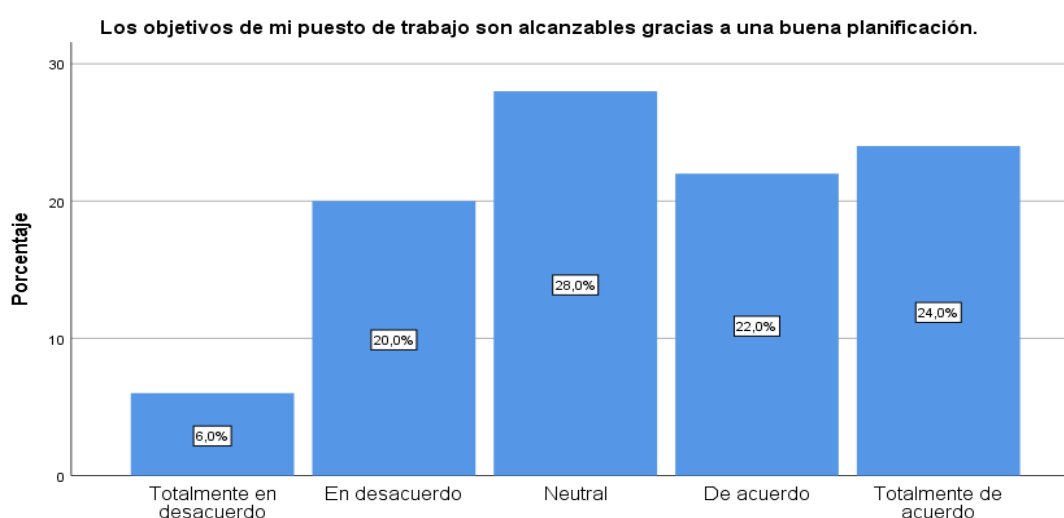
La percepción sobre el impacto de la claridad en la comunicación en el cumplimiento de metas laborales es mayoritariamente positiva. Un 24% de los que respondieron, les parece bien junto con un 32% completamente coincido junto con un 56% el cual reconoce su influencia favorable. Sin embargo, un 30% no esta para nada de acuerdo junto con un 8% no estoy para nada de acuerdo, esto representa un 38% el cual no percibe la relación efectiva con ambos aspectos. Por último, un 6% se mantiene neutral, reflejando una proporción menor con opiniones indefinidas sobre este tema.

Tabla 18. ¿Los objetivos de mi puesto de trabajo son alcanzables gracias a una buena planificación?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	No estoy de acuerdo	10	20,0	20,0	26,0
	Sin posición	14	28,0	28,0	54,0
	Me parece bien	11	22,0	22,0	76,0
	Completamente coincido	12	24,0	24,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 18. ¿Los objetivos de mi puesto de trabajo son alcanzables gracias a una buena planificación?



Fuente: Tabla 18.

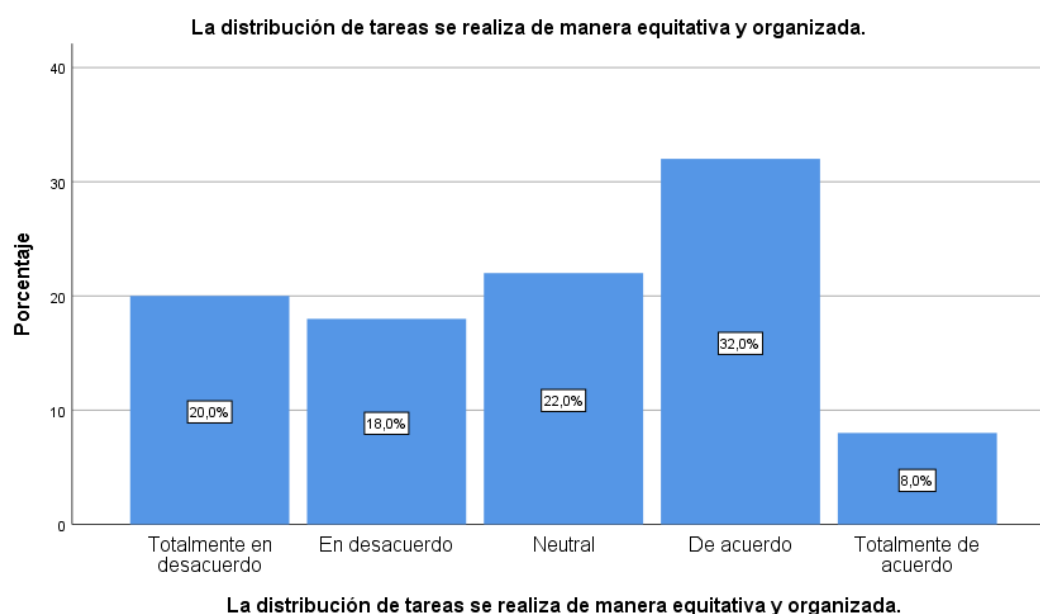
La percepción sobre si los objetivos del puesto de trabajo son alcanzables gracias a una buena planificación varía entre los encuestados. Un 22% está de acuerdo y un 24% totalmente de acuerdo, sumando un 46% que considera que la planificación contribuye a alcanzar los objetivos. Sin embargo, un 20% no está de acuerdo 6% no esta para nada de acuerdo, lo cual indica dicho 26% para nada ve la planificación igual que un factor clave para lograr los objetivos. Además, un 28% se mantiene neutral, lo que refleja una proporción significativa con una opinión indefinida sobre la relación entre planificación y éxito en los objetivos laborales.

Tabla 19. ¿La distribución de tareas se realiza de manera equitativa y organizada?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Aprobado	No estoy nada de acuerdo	10	20,0	20,0	20,0
	No estoy de acuerdo	9	18,0	18,0	38,0
	Sin posición	11	22,0	22,0	60,0
	Me parece bien	16	32,0	32,0	92,0
	Completamente coincido	4	8,0	8,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 19. ¿La distribución de tareas se realiza de manera equitativa y organizada?



Fuente: Tabla 19.

Descripción:

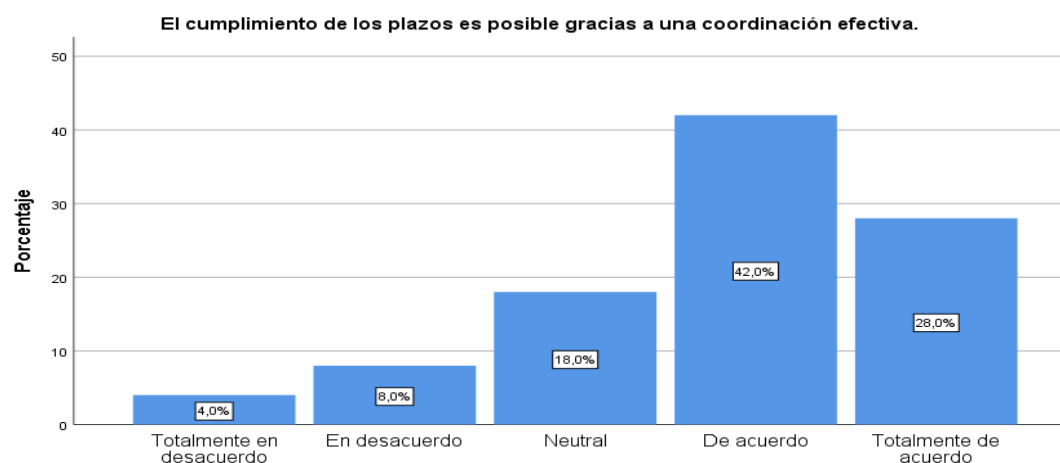
La percepción sobre la distribución de tareas refleja una opinión mayoritariamente negativa o ambigua. Un 32% está de acuerdo y un 8% totalmente de acuerdo, lo que representa un 40% que considera que las tareas se distribuyen de manera equitativa y organizada. Sin embargo, un 20% no está para nada de acuerdo junto con un 18% no está de acuerdo, lo cual dice que un 38% percibe desigualdad o desorganización en la asignación de tareas. Además, un 22% se mantiene sin posición, lo cual sugiere que esta parte importante no tiene una opinión clara sobre la distribución en tareas en su entorno laboral.

Tabla 20. ¿El cumplimiento de los plazos es posible gracias a una coordinación efectiva?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Aprobado	No estoy nada de acuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	No estoy de acuerdo	4	8,0	8,0	12,0
	Sin posición	9	18,0	18,0	30,0
	Me parece bien	21	42,0	42,0	72,0
	Completamente coincido	14	28,0	28,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 20. ¿El cumplimiento de los plazos es posible gracias a una coordinación efectiva?



Fuente: Tabla 20.

Descripción:

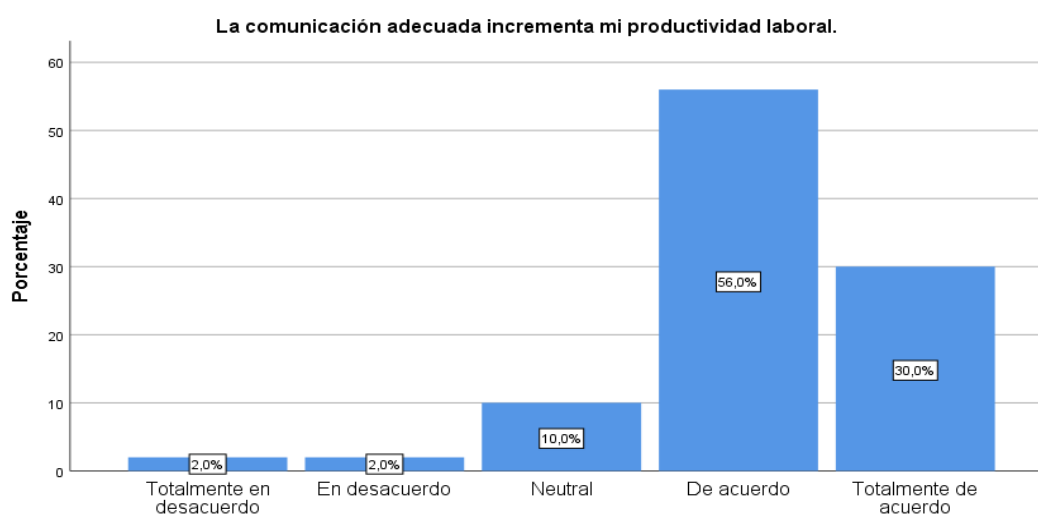
La percepción sobre si el cumplimiento de los plazos es posible gracias a una coordinación efectiva es mayoritariamente positiva. Un 42% de los que respondieron, le parece bien junto con un 28% completamente coincido, lo que da un 70% el cual valora esta coordinación como clave para cumplir con los plazos establecidos. En cambio, el 8% no esta de acuerdo junto con el 4% no esta nada de acuerdo, esto representa un 12% que no percibe la coordinación como un factor determinante en este aspecto. Además, un 18% se mantiene neutral, lo que refleja una pequeña proporción con una opinión indefinida sobre la efectividad de la coordinación en relación con el cumplimiento de plazos.

Tabla 21. ¿La comunicación adecuada incrementa mi productividad laboral?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Aprobado	No estoy nada de acuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	No estoy de acuerdo	1	2,0	2,0	4,0
	Sin posición	5	10,0	10,0	14,0
	Me parece bien	28	56,0	56,0	70,0
	Completamente coincido	15	30,0	30,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 21. ¿La comunicación adecuada incrementa mi productividad laboral?



Fuente: Tabla 21.

Descripción:

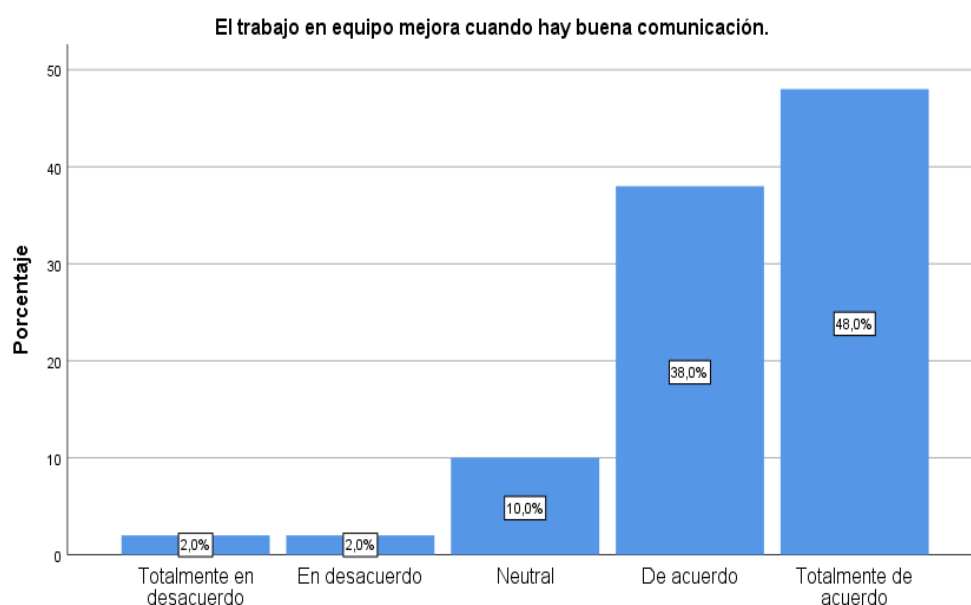
La mayoría de los encuestados considera que una comunicación adecuada tiene un impacto positivo en su productividad laboral. Un 56% está de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo, sumando un 86% que reconoce una relación favorable entre comunicación y productividad. Aunque, el 2% no está para nada de acuerdo junto con un 2% no esta de acuerdo, el cual representa solo un 4% que no ve esta relación. Además, un 10% se mantiene neutral, mostrando una pequeña proporción con una opinión indefinida sobre cómo la comunicación afecta su productividad.

Tabla 22. ¿El trabajo en equipo mejora cuando hay buena comunicación?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Aprobado	No estoy nada de acuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	No estoy de acuerdo	1	2,0	2,0	4,0
	Sin posición	5	10,0	10,0	14,0
	Me parece bien	19	38,0	38,0	52,0
	Completamente coincido	24	48,0	48,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 22. ¿El trabajo en equipo mejora cuando hay buena comunicación?



Fuente: Tabla 22.

Descripción:

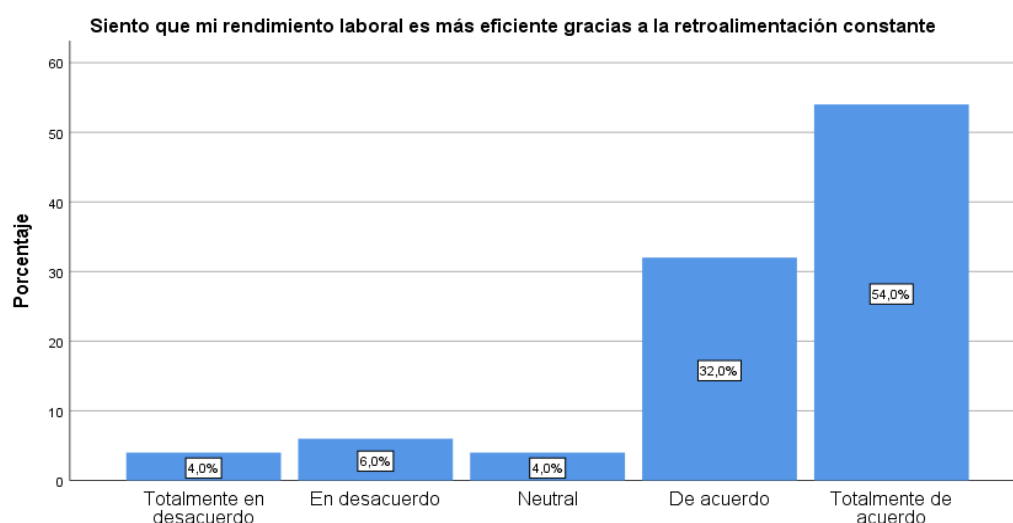
La mayoría de las personas que respondieron piensan igual en que trabajar juntos mejora cuando hay buena comunicación. Un 48% está totalmente de acuerdo y un 38% de acuerdo, sumando un 86% que percibe una relación positiva entre ambos factores. Aunque, el 2% no está nada de acuerdo y el 2% no está de acuerdo, lo que representa solo un 4% que no cree que la comunicación tenga un impacto en la mejora del trabajo en equipo. Además, un 10% se mantiene neutral, reflejando una pequeña proporción con una postura indefinida sobre el tema.

Tabla 23. ¿Siento que mi rendimiento laboral es más eficiente gracias a la retroalimentación constante?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Aprobado	No estoy nada de acuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	No estoy de acuerdo	3	6,0	6,0	10,0
	Sin posición	2	4,0	4,0	14,0
	Me parece bien	16	32,0	32,0	46,0
	Completamente coincido	27	54,0	54,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 23. ¿Siento que mi rendimiento laboral es más eficiente gracias a la retroalimentación constante?



Fuente: Tabla 23.

Descripción:

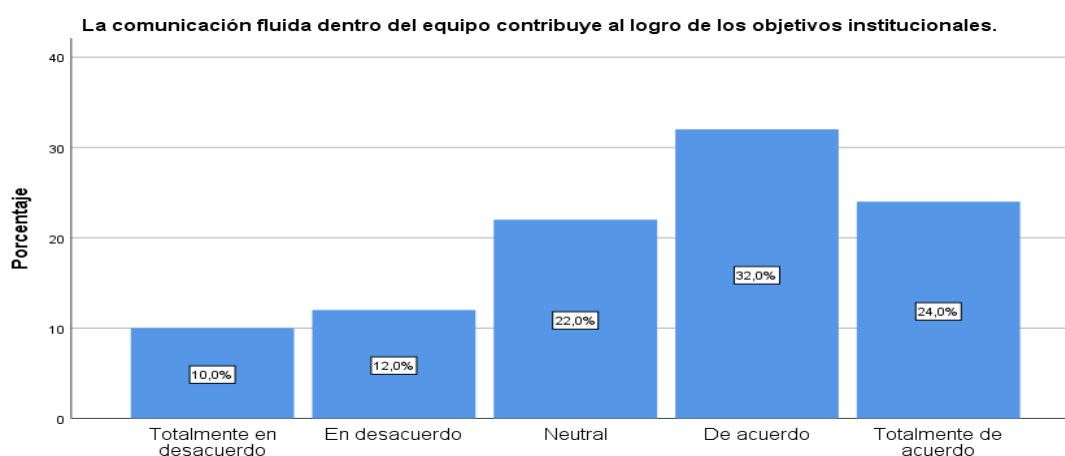
La mayoría de los encuestados considera que la retroalimentación constante mejora su rendimiento laboral, con un 54% totalmente de acuerdo y un 32% de acuerdo, lo que suma un 86% que percibe un impacto positivo en su eficiencia gracias a este tipo de retroalimentación. Aunque, el 6% no está nada de acuerdo junto con el 4% no esta para nada de acuerdo, lo cual representa un 10% lo cual no experimenta la mejora en su rendimiento debido a la retroalimentación constante. Además, un 4% se mantiene neutral, reflejando una pequeña proporción que no tiene una opinión definida sobre este aspecto.

Tabla 24. ¿La comunicación fluida dentro del equipo contribuye al logro de los objetivos institucionales?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	No estoy de acuerdo	6	12,0	12,0	22,0
	Sin posición	11	22,0	22,0	44,0
	Me parece bien	16	32,0	32,0	76,0
	Completamente coincido	12	24,0	24,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 24. ¿La comunicación fluida dentro del equipo contribuye al logro de los objetivos institucionales?



Fuente: Tabla 24.

Descripción:

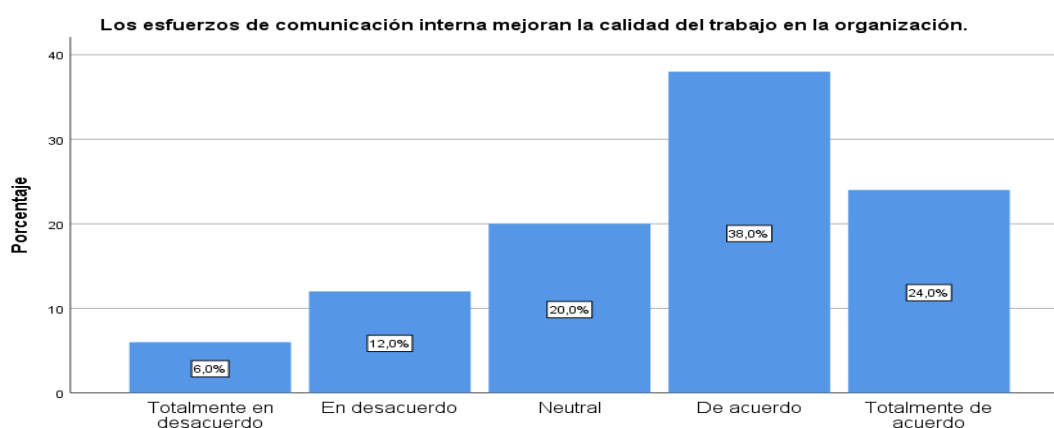
La percepción sobre la contribución de una comunicación fluida dentro del equipo al logro de los objetivos institucionales es principalmente buena. El 32% de los que respondieron les parece bien y un 24% completamente coincido, lo cual suma un 56% el cual reconoce el valor en la comunicación fluida en este aspecto. Pero, el 10% no está nada de acuerdo junto con un 12% no esta de acuerdo, representando un 22% que no percibe esta relación como significativa. Además, un 22% se mantiene neutral, reflejando una proporción considerable que no tiene una postura definida sobre el impacto de la comunicación en los objetivos institucionales.

Tabla 25. ¿Los esfuerzos de comunicación interna mejoran la calidad del trabajo en la organización?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	No estoy de acuerdo	6	12,0	12,0	18,0
	Sin posición	10	20,0	20,0	38,0
	Me parece bien	19	38,0	38,0	76,0
	Completamente coincido	12	24,0	24,0	100,0
	Todo	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 25. ¿Los esfuerzos de comunicación interna mejoran la calidad del trabajo en la organización?



Fuente: Tabla 25.

Descripción:

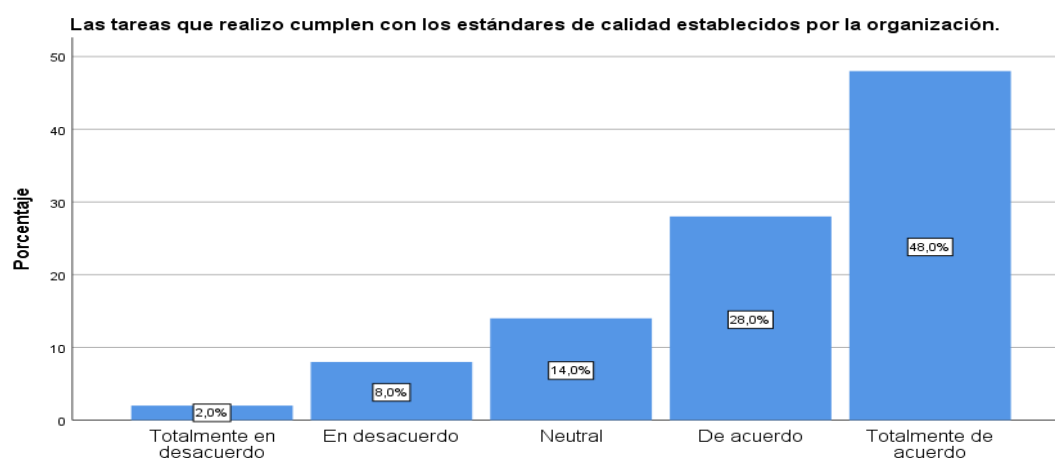
La percepción sobre los esfuerzos de cómo se comunican dentro y cómo afecta la calidad del trabajo organizacional es mayormente positiva. Un 38% de los encuestados está de acuerdo y un porcentaje menor 24% completamente coincide un 62% el cual reconoce una mejora en la calidad del trabajo gracias a estos esfuerzos. Aunque, el 6% no esta nada de acuerdo junto al 12% no esta de acuerdo, lo cual representa un 18% que no percibe una relación significativa entre ambos aspectos. Además, un 20% esta sin posición, lo que señala una proporción considerable jamás tiene una opinión clara al respecto.

Tabla 26. ¿Las tareas que realizo cumplen con los estándares de calidad establecidos por la organización?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	No estoy de acuerdo	4	8,0	8,0	10,0
	Neutral	7	14,0	14,0	24,0
	Me parece bien	14	28,0	28,0	52,0
	Completamente coincido	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 26. ¿Las tareas que realizo cumplen con los estándares de calidad establecidos por la organización?



Fuente: Tabla 26.

Descripción:

La mayoría de los encuestados considera que las acciones implementadas son adecuadas tareas que realizan se alinean con los estándares de calidad definidos por la organización. Un 48% está totalmente de acuerdo y un 28% de acuerdo, sumando un 76% que percibe un cumplimiento adecuado de estos estándares. Además, un 2% no esta nada de acuerdo junto con el 8% no esta de acuerdo, representando solo el 10% que jamás siente que sus tareas alcancen dichos estándares. Además, un 14% se mantiene neutral, reflejando una proporción moderada con una postura indefinida sobre este aspecto.

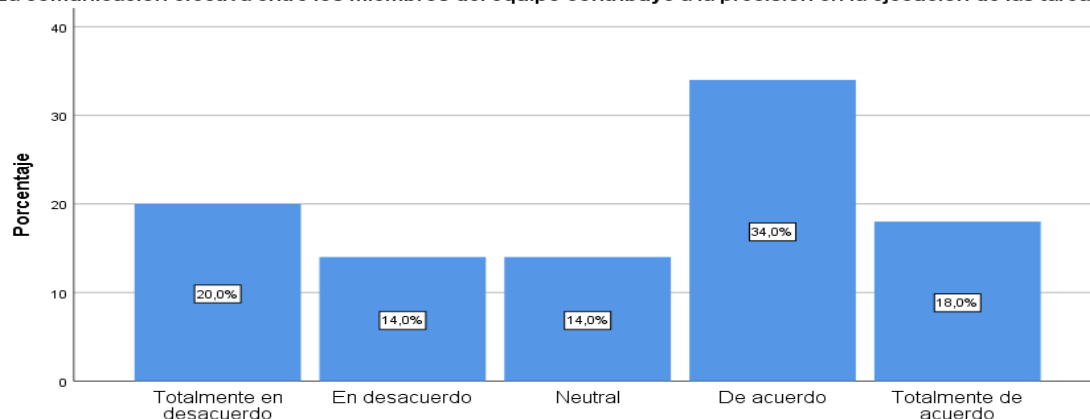
Tabla 27. ¿La comunicación efectiva entre los miembros del equipo contribuye a la precisión en la ejecución de las tareas?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	10	20,0	20,0	20,0
	No estoy de acuerdo	7	14,0	14,0	34,0
	Neutral	7	14,0	14,0	48,0
	Me parece bien	17	34,0	34,0	82,0
	Completamente coincido	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 27. ¿La comunicación efectiva entre los miembros del equipo contribuye a la precisión en la ejecución de las tareas?

La comunicación efectiva entre los miembros del equipo contribuye a la precisión en la ejecución de las tareas.



Fuente: Tabla 27.

Descripción:

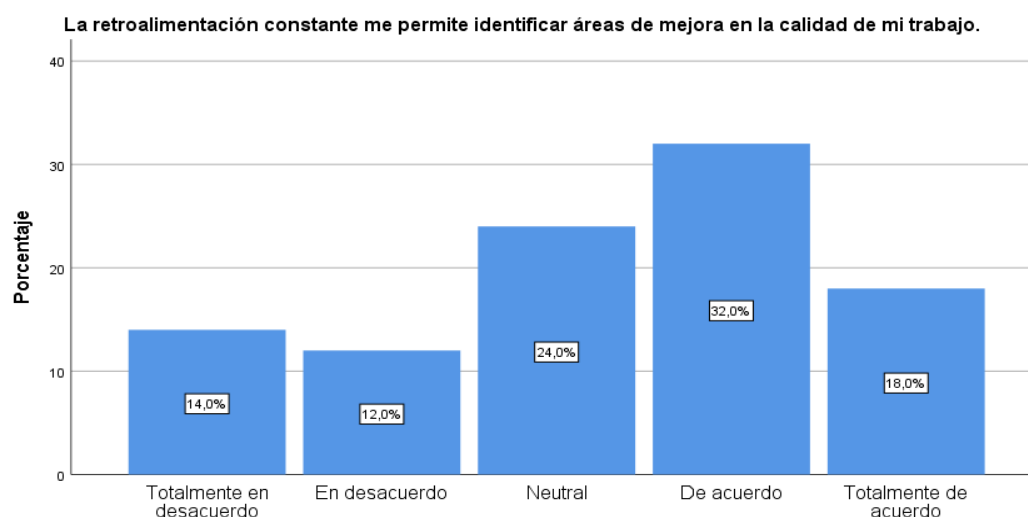
La percepción sobre el impacto de la comunicación efectiva en la precisión de la ejecución de las tareas está dividida. Un 34% de los que respondieron le parece bien y un 18% completamente coincido, dando un 52% que reconoce una contribución positiva de la comunicación efectiva. A su vez, el 20% no está nada de acuerdo y el 14% no está de acuerdo, representando un 34% que no percibe este beneficio. Además, un 14% se mantiene neutral, reflejando una parte de los encuestados con una postura indefinida sobre el tema.

Tabla 28. ¿La retroalimentación constante me permite identificar áreas de mejora en la calidad de mi trabajo?

		Repetición	Proporción	Proporción válida	Porcentaje que se va sumando
Válido	No estoy nada de acuerdo	7	14,0	14,0	14,0
	No estoy de acuerdo	6	12,0	12,0	26,0
	Neutral	12	24,0	24,0	50,0
	Me parece bien	16	32,0	32,0	82,0
	Completamente coincido	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas a los trabajadores Administrativos para la Dirección regional en Salud Pasco 2024

Figura 28. ¿La retroalimentación constante me permite identificar áreas de mejora en la calidad de mi trabajo?



Fuente: Tabla 28.

Descripción:

La percepción sobre el impacto de la retroalimentación constante en el hallazgo de partes que se pueden mejorar en la calidad del trabajo está dividida. Un 32% de los que respondieron le parece bien junto con un 18% completamente coincido, dando un 50% que considera que los comentarios les ayuda a mejorar. Además, el 14% para nada de acuerdo y un 12% no de acuerdo, representando el 26% que jamás percibe este beneficio. Además, un 24% se mantiene neutral, lo que indica que una proporción considerable tiene una idea indefinida acerca de cómo afectan los comentarios constante en la calidad de su trabajo.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Prueba de la significancia de la hipótesis general

a) Sistema de hipótesis

- **Nula (H_0)**

El hablar entre las personas no mueve casi nada cómo hacen su trabajo los apoyos de la oficina en dicha Dirección Regional del Bienestar Pasco - 2024.

$$\rho = 0$$

Como tal:

ρ : Unión de datos del grupo

- **Alternativa (H_1)**

El hablar dentro del grupo sí cambia de verdad cómo trabajan los ayudantes de oficina en la Dirección Regional de Salud Pasco en el año 2024.

$$\rho > 0$$

b) Nivel de significancia (α)

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

c) Estadística de prueba

Usaremos la curva 't' de Student tomando 28 pasos libres.

$$t = r \times \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}} \square t(28)$$

d) Cálculo de la estadística

Al poner los números en la fórmula, sale el número hallado (V_c) de la 't'

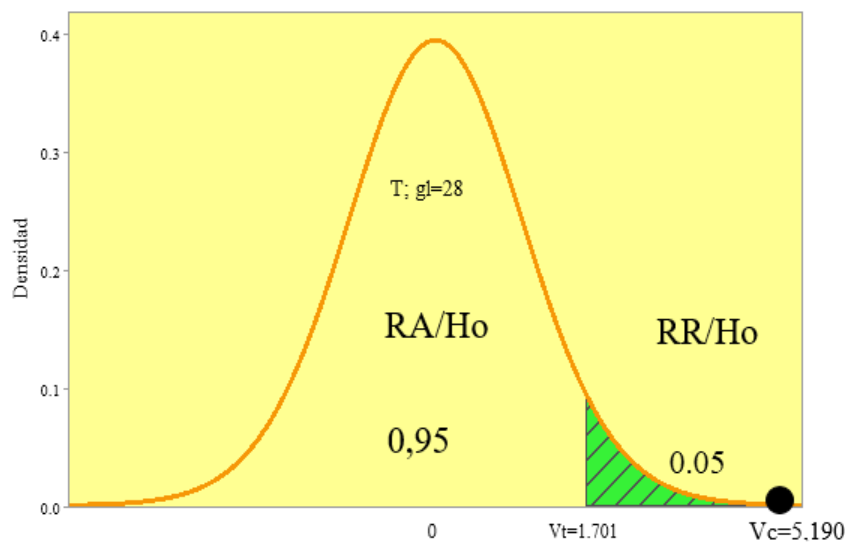
$$t = V_c = 0,700 \sqrt{\frac{30-2}{1-0,700^2}} = 5,190$$

e) Toma de decisión

El número que sacamos y el número límite se pusieron en la tabla de la curva 't'. Al ver que ($5,190 > 1,701$), podemos decir que hay pruebas suficientes para negar la idea nula y tomar la idea alterna que dice:

La forma en que la gente se habla sí influye mucho en lo bien que trabajan los empleados de oficina en la Dirección de Salud de Pasco durante el año 2024.

Figura 29. Distribución de la prueba t utilizada para contrastar la hipótesis general.



Nota. Generado con el Software estadístico.

En el dibujo 29 vemos que el número obtenido cae en la parte donde se niega la idea inicial, y también se entiende que la opción de error ligada al modelo es:

$$P(t > 5,190) = 0,000 < 5\%$$

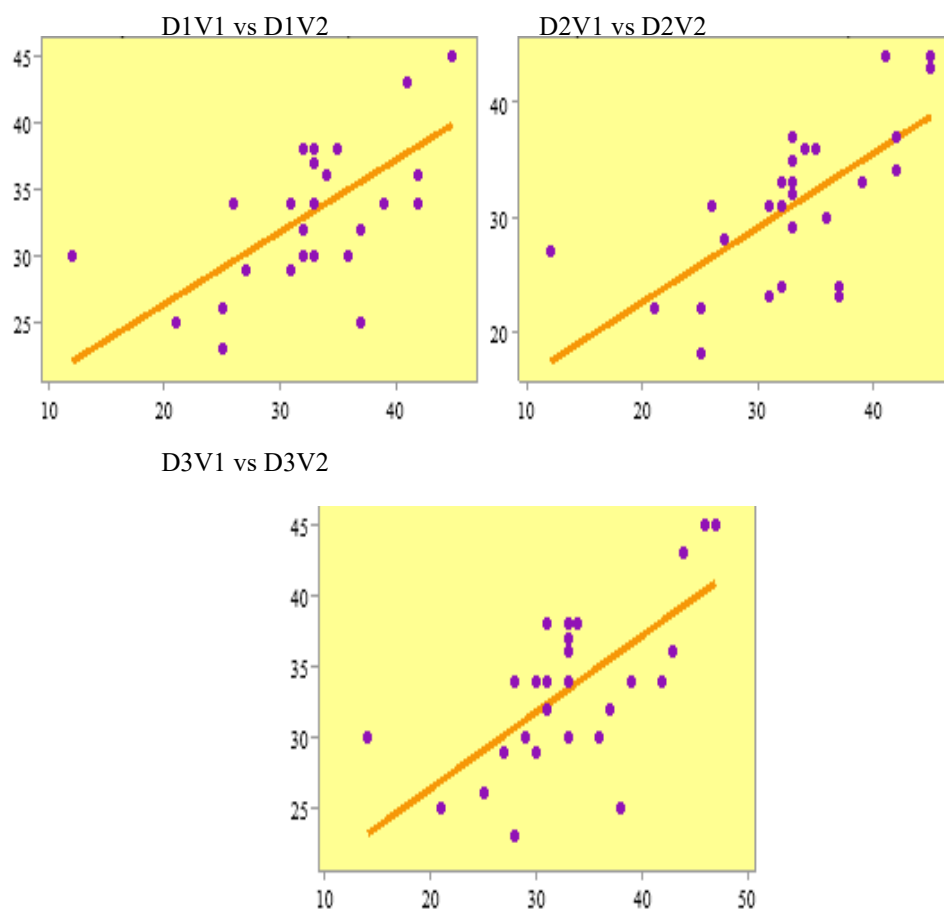
4.3.2. Prueba de la significancia de las hipótesis específicas

Tabla 29. Estadísticas para la docimasia de las hipótesis específicas

Partes en la comunicación	Números que comparan Eficiencia Laboral			
	r	N	p	Elección
D1V1 vs D1V2	67,5%	50	-	Negar Ho
D1V1 vs D2V2	67,7%	50	-	Negar Ho
D2V1 vs D1V2	69,2%	50	-	Negar Ho

Nota. Software estadístico.

Figura 30. Dibujo de puntitos que muestra cómo se juntan las cosas según cada parte



Nota. Software estadístico.

a) Verificación de la primera hipótesis específica

- **Hipótesis nula (H₀):**

Esta comunicación en su parte Claridad y flujo en la comunicación interna jamás tiene incidencia importante en la organización y cumplimiento de metas para lograr la eficiencia laboral de los trabajadores de oficina en la Dirección Regional de Cuidados Pasco.

- **Hipótesis alterna (H₁):**

Esta comunicación en su parte Claridad y flujo en comunicación interna sí tiene incidencia significativa en la organización y

cumplimiento de metas para que el trabajo de los empleados de oficina salga bien en la Dirección Regional de Salud Pasco.

Discusión

De la Tabla 29 se mira que el número sacado para la relación “r” de Pearson es de 67,5%. Ese número tiene una prueba que sale $p.=0,000$, que es menor que 0,05. Por eso dejamos de lado la idea inicial y tomamos la idea nueva, que dice lo siguiente:

La forma en que se dan los avisos dentro del trabajo, cuando son claros y corren sin trabas, sí influye de verdad en cómo se ordenan las tareas y en que se cumplan los planes. Esto ayuda a que los empleados de oficina de la Dirección Regional de Salud Pasco hagan mejor su trabajo.

b) Verificación de la segunda hipótesis específica

- **Hipótesis nula (H_0):**

La comunicación en su dimensión de mensaje claro, canales de comunicación jamás tiene incidencia importante en la productividad personal y este equipo para lograr la eficiencia laboral del grupo de trabajadores administrativo en esta Dirección Regional para Salud en esta región.

- **Hipótesis alterna (H_1):**

Esta comunicación en su parte canales de comunicación el cual tiene incidencia que importa en la productividad y de el grupo ayuda a lograr la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco.

Discusión

De la Tabla 29 se ve que el número hallado para la relación “r” de Pearson es de 67,7%. Ese dato viene junto con una probabilidad de $p.=0,000<0,05$, por lo que dejamos de lado la idea inicial y aceptamos la idea nueva, que dice:

Esta comunicación en su aspecto canales de comunicación si tiene incidencia significativa en la productividad personal y del grupo para que el trabajo del personal de oficina salga mejor en la Dirección Regional de Salud Pasco.

c) Verificación de la tercera hipótesis específica

- **Hipótesis nula (H_0):**

Esta comunicación en su aspecto retroalimentación y resolución sobre conflictos jamás tiene incidencia importante en la calidad de trabajo para lograr la eficiencia laboral de los trabajadores de oficina en la Dirección Regional de Bienestar en Pasco.

- **Hipótesis alterna (H_1):**

Esta comunicación en su aspecto retroalimentación y resolución sobre conflictos si tiene incidencia que pesa en la calidad sobre el trabajo para que los trabajadores hagan bien su trabajo administrativo en esta Dirección del área de Salud Pasco.

Discusión

De la Tabla 29 se ve que el número obtenido para la relación “r” de Pearson es 69,2%. Este número viene con una prueba de $p.=0,000$, que es menor que 0,05. Por eso dejamos de lado la idea inicial y tomamos como válida la idea nueva, que dice lo siguiente:

La forma en que se dan comentarios y se arreglan problemas sí influye de verdad en que el trabajo salga bien, ayudando a que los empleados de oficina de la Dirección Regional de Salud Pasco hagan mejor su trabajo.

4.4. Discusión de resultados

Como podemos deducir los resultados del estudio muestran que hay una relación positiva. y significativa para la comunicación y que el trabajo salga bien en el equipo de oficina de la Dirección Regional de Salud Pasco - 2024.

Tabla 30. Fuerza de la relación 'r' de Pearson

- 1.00 = *Correlación negativa perfecta.*
- 0.90 = *Correlación negativa muy fuerte.*
- 0.75 = *Correlación negativa considerable.*
- 0.50 = *Correlación negativa media.*
- 0.25 = *Correlación negativa débil.*
- 0.10 = *Correlación negativa muy débil.*
- 0.00 = *No existe correlación alguna entre las variables.*
- + 0.10 = *Correlación positiva muy débil.*
- + 0.25 = *Correlación positiva débil.*
- + 0.50 = *Correlación positiva media.*
- + 0.75 = *Correlación positiva considerable.*
- + 0.90 = *Correlación positiva muy fuerte.*
- + 1.00 = *Correlación positiva perfecta.*

Nota. Sampieri et. al. (2014, p. 305).

Además, el número $R^2=49,0\%$ quiere decir que cualquier predicción que hagamos tiene una certeza del 49,0%, o que el modelo usado explica casi la mitad (49,0%) de los cambios en la variable.

De esta manera, se encontró que hay una relación directa entre la comunicación y que los trabajadores de oficina hagan bien su trabajo. La fuerza de esta relación es de $r=70,0\%$ y la prueba muestra que es muy importante, lo que confirma que se logró el objetivo principal del estudio.

Los resultados para cumplir con los objetivos específicos muestran una tendencia parecida a la relación general. Para la parte de Claridad y flujo de la comunicación interna la relación es de 67,5%, para la parte de Canales de comunicación es 67,7%, y para la parte de Retroalimentación y resolución de problemas es 69,2%. Todas estas relaciones son positivas y la prueba de significancia da $p=0,00$, por lo que podemos decir que son importantes.

En general, se encontró que el 60,0% de las personas piensa que el nivel de comunicación es bueno, mientras que el 40,3% tiene otra opinión. Sobre la Eficiencia laboral, se vio que el 46,7% es regular, el 26,7% es buena y la misma cantidad, 26,7%, considera que es mala.

Al comparar los resultados de este estudio con los que se obtuvieron por Chico Martín, A. C., et al. (2024) en cuanto a la Comunicación y su percepción favorable. Los resultados muestran que el 60% de las personas encuestadas consideran que el nivel de comunicación como favorable, lo que sugiere que la mayoría del personal administrativo considera que los canales, flujos y métodos de comunicación son adecuados. Sin embargo, el 40.3% señala una percepción contraria, lo cual evidencia la existencia de brechas o posibles áreas de mejora en la comunicación interna. Esta disparidad podría explicarse por factores como la diferencia en la jerarquía organizacional, estilos de liderazgo o incluso por una falta de uniformidad en la difusión de información clave. Comparado con estudios previos, este hallazgo concuerda con investigaciones que subrayan cómo la comunicación no siempre es percibida de manera homogénea en organizaciones públicas.

Sin embargo, en cuanto a la Eficiencia laboral y sus niveles los resultados obtenidos por hico Martín, A. C., Remacha Gómez, E., Gómez Jimeno, A. I., Martínez, M. V., Lázaro Torcal, A. O., & Herráiz Ruiz, O. (2024) se asemejan ya que se encontró

que el 46.7% de las situaciones presenta un grado de eficiencia laboral normal, lo cual refleja una situación intermedia, donde existen prácticas que promueven productividad, pero también barreras que limitan un desempeño óptimo. Solo un 26.7% de los encuestados considera su eficiencia laboral como buena, un porcentaje igual al que califica su nivel como malo. Esto indica una distribución significativa en qué tan bien trabajan, destacando la necesidad para profundizar en estos factores que impulsan o limitan la efectividad en el trabajo.

Sin embargo, para García Pérez, J. M., & Sánchez Martín, M. M. (2022) en cuanto a el vínculo entre cómo se comunican y lo bien que trabajan, Los datos sugieren sobre la percepción favorable de la comunicación podría influir en una mayor eficiencia laboral. Sin embargo, la existencia de un porcentaje notable de percepción contraria en comunicación (40.3%) y de niveles bajos de eficiencia laboral (26.7% malo) podría reflejar una correlación negativa en algunos casos. La literatura respalda esta idea al señalar que una comunicación efectiva facilita la coordinación, la motivación y la resolución de problemas, mientras que una comunicación deficiente genera retrasos, conflictos y disminución del desempeño.

Por lo tanto, para Cochachi, C. J. R. (2023), su estudio en cuanto a las Implicaciones prácticas se asemejan Estos resultados plantean desafíos específicos para la oficina de salud de Pasco, ya que resaltan una importancia para fortalecer las estrategias de comunicación interna como un medio para mejorar la eficiencia laboral. Por ejemplo, podría ser necesario implementar programas de capacitación en habilidades comunicativas, sistemas de retroalimentación constante, o incluso realizar auditorías internas de comunicación para identificar puntos críticos.

Finalmente es importante señalar que los resultados se basan en percepciones del personal administrativo, lo cual podría estar influido por factores subjetivos. Para

futuras investigaciones, se recomienda complementar este tipo de estudios con métodos cualitativos (entrevistas, focus groups) o métricas objetivas de desempeño laboral. Además, sería valioso explorar cómo otras variables, como el clima laboral o la cultura organizacional, interactúan con la comunicación y la eficiencia laboral.

CONCLUSIONES

1. El estudio evidencia que la claridad y el flujo de la comunicación interna influyen de manera importante en cómo trabajan los empleados de oficina. Una comunicación clara y bien estructurada minimiza el lío al repartir el trabajo y mejora la coordinación entre las áreas, lo que contribuye a un mejor desempeño organizacional. Sin embargo, se detectaron áreas donde la falta de claridad genera retrasos y duplicidad de esfuerzos.
2. Se constató que usar bien las formas de hablarse entre ellos impacta positivamente en una rapidez y precisión sobre las interacciones laborales. Los canales formales, como reuniones y correos institucionales, son valorados por su capacidad de garantizar un registro de la información; no obstante, algunos canales informales, aunque rápidos, tienden a generar malentendidos. La necesidad de modernizar los medios y capacitaciones sobre su uso fue un hallazgo clave.
3. La retroalimentación efectiva se identificó como un factor crucial para la mejora continua de los procesos laborales. No obstante, existe una percepción generalizada de que la retroalimentación recibida no siempre es constructiva ni oportuna. Esto afecta la moral del personal y limita la posibilidad de ajustar conductas o corregir errores a tiempo. Por lo tanto, implementar prácticas de retroalimentación más estructuradas y positivas es esencial.
4. El manejo de problemas entre personas en la oficina de salud de Pasco está ubicado en niveles moderados. Si bien existen protocolos para la resolución de conflictos, estos no siempre son aplicados de manera efectiva, lo que ocasiona tensiones y disminución de la productividad. Promover habilidades de comunicación asertiva y mediación contribuiría a disminuir los problemas y llevarse mejor con los demás en el ambiente laboral.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda desarrollar un protocolo de comunicación interna que contemple directrices claras para la redacción, transmisión y seguimiento de mensajes. Este protocolo debe priorizar la claridad en las instrucciones y garantizar la accesibilidad de la información a todo el personal administrativo. Además, sería beneficioso implementar capacitaciones regulares en habilidades de comunicación útil para entender mejor junto con el flujo sobre información entre dichas áreas.
2. Se recomienda mejorar las formas de hablarse entre ellos existentes usando aparatos y programas nuevos, como plataformas colaborativas así como sistemas para mensajería institucional. Esto facilitará la interacción rápida y segura entre los colaboradores. Asimismo, es necesario evaluar periódicamente la efectividad de los canales empleados y enseñar a los trabajadores a usarlos bien para evitar malentendidos o pérdida de información.
3. Es fundamental establecer un sistema estructurado de retroalimentación, como reuniones periódicas de evaluación, donde los supervisores proporcionen comentarios constructivos y específicos al personal administrativo. Este sistema debe incluir la posibilidad de un diálogo bidireccional para que los colaboradores también puedan expresar sus inquietudes y sugerencias. Además, se recomienda capacitar a los líderes en técnicas de retroalimentación positiva y motivacional.
4. Para fortalecer la resolución de conflictos, se propone la implementación de talleres en comunicación asertiva y mediación de conflictos dirigidos al personal administrativo. También es necesario establecer un mecanismo formal de atención y resolución de conflictos, como un comité de mediación interna, que garantice imparcialidad y confidencialidad. Este mecanismo debe ser conocido y accesible para todos los colaboradores, promoviendo un clima laboral saludable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Psychological Association. (2021). *Communication research: A guide for students. APA Style*. <https://apastyle.apa.org>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication: An introduction to theory and practice*. Holt, Rinehart and Winston.
- Campion, M. A., Medsker, G. J., & Higgs, A. C. (1993). Relations between work group characteristics and effectiveness: Implications for designing effective work groups. *Personnel Psychology*, 46(4), 823–850. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb01571.x>
- Centro Knight para el Periodismo. (2022). La importancia de la comunicación en crisis. *Knight Center*. <https://www.knightcenter.org/es/comunicacion-crisis>
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano: Edición para Latinoamérica* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Covey, S. R. (2004). *The 7 habits of highly effective people: Powerful lessons in personal change*. Free Press.
- Craig, R. T. (1999). Communication theory as a field. *Communication Theory*, 9(2), 119–161. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.1999.tb00355.x>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5.^a ed.). SAGE Publications.
- Deloitte. (2019). *Tendencias globales en el capital humano 2019: El auge de la empresa social*. Deloitte Insights. <https://www.deloitte.com/insights/capital-humano>

- Díaz, A. M. (2020). *La comunicación interna y su impacto en la motivación laboral en empresas del sector salud* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://hdl.handle.net/123456789>
- Drucker, P. F. (1999). *Management challenges for the 21st century*. HarperBusiness.
- Forbes. (2022). How to improve workplace efficiency: Expert tips for better productivity. Forbes Insights. <https://www.forbes.com/workplace-efficiency>
- Gallup. (2021). Employee engagement: A pathway to workplace efficiency. Gallup Research. <https://www.gallup.com/research>
- Gómez, P. L. (2020). *La metodología mixta en investigaciones educativas: Un enfoque integral para el análisis de datos* [Tesis de maestría, Universidad de Salamanca]. Repositorio Gredos. <https://gredos.usal.es>
- Habermas, J. (1984). The theory of communicative action: Reason and the rationalization of society. *Social Research*, 51(4), 643–666. <https://doi.org/10.2307/40971065>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250–279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Hall, S. (1997). The work of representation. En S. Hall (Ed.), *Representation: Cultural representations and signifying practices* (pp. 13–74). SAGE Publications.
- Harvard Business Review. (2020). Why clear communication matters in the workplace. *HBR Insights*. <https://hbr.org/2020/07/clear-workplace-communication>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- Katz, E., & Lazarsfeld, P. F. (1955). Personal influence: The part played by people in the flow of mass communications. En F. Katz & P. Lazarsfeld (Eds.), *Communication and persuasion* (pp. 1–24). Free Press.

- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). A theory of goal setting and task performance. En R. Steers & L. Porter (Eds.), *Motivation and work behavior* (pp. 170–189). McGraw-Hill.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. En K. Cameron, J. E. Dutton, & R. E. Quinn (Eds.), *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline* (pp. 143–164). Berrett-Koehler Publishers.
- McQuail, D. (2010). *McQuail's mass communication theory* (6.^a ed.). SAGE Publications.
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *El futuro del trabajo en la agenda global: Un enfoque sostenible*. OIT. <https://www.ilo.org/global/reports/future-work>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Comunicación estratégica en salud pública: Guía práctica*. OMS. <https://www.who.int/publications/i/item/communication-strategy-health>
- Pérez, J. M. (2020). *Estrategias de motivación y su impacto en la eficiencia laboral en empresas del sector manufacturero* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <https://repositorio.pucp.edu.pe>
- Ramírez, L. (2021). *La productividad laboral en relación con el liderazgo transformacional en pequeñas empresas de servicios* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Autónoma de México]. UNAM Digital.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (19.^a ed.). Pearson.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5.^a ed.). Free Press.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. University of Illinois Press.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. En N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *The Sage handbook of qualitative research* (pp. 273–285). SAGE Publications.

- Sundar, S. S. (2008). The MAIN model: A heuristic approach to understanding technology effects on credibility. *Digital Media, Credibility, and Youth*, 41(1), 73–100. <https://doi.org/10.1162/digital.2008.001>
- UNESCO. (2019). *Global report on freedom of expression and access to information*. UNESCO Publishing. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000367094>
- Yin, R. K. (2011). Qualitative research from start to finish. *The Qualitative Report*, 16(1), 1–4. <https://doi.org/10.1080/09518390903362341>

ANEXOS

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA

Este trabajo busca ver cómo la forma de comunicarse influye en lo bien que trabajan los empleados de oficina en la oficina de salud de Pasco del 2024, de antemano agradecemos su colaboración con dicho estudio.

Instrucciones: Nivel para Respuesta:

1 = No estoy nada de acuerdo

2=No estoy de acuerdo

3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4=Estoy de acuerdo

5=Totalmente de acuerdo

Nº	SECCIÓN 1: Comunicación	Escala de Respuestas				
Dimensión 1: Claridad y flujo de la comunicación interna						
Preguntas		1	2	3	4	5
1	La información proporcionada por los superiores es clara y fácil de entender.					
2	Los objetivos y metas laborales son comunicados de manera precisa.					
3	La comunicación entre departamentos facilita el flujo de trabajo.					
4	Las instrucciones para realizar mis tareas son claras y completas.					
5	Los procesos internos de comunicación son eficientes y oportunos.					
Dimensión 2: Canales de comunicación						
6	Existen suficientes canales para expresar mis inquietudes o sugerencias.					
7	La organización fomenta el uso de herramientas modernas de comunicación.					
8	Puedo acceder fácilmente a la información que necesito para realizar mis tareas.					
9	Los canales de comunicación institucional están disponibles y operativos en todo momento.					
10	El uso de los canales de comunicación fomenta la colaboración en el equipo.					
Dimensión 3: Retroalimentación y resolución de conflictos						
11	Recibo retroalimentación clara y constructiva sobre mi desempeño laboral.					
12	La comunicación es utilizada como herramienta para resolver conflictos de manera efectiva					
13	Mis superiores escuchan y valoran mis opiniones					
14	Se fomenta un ambiente laboral donde la comunicación fluida es prioridad.					
15	La resolución de problemas se realiza a través de reuniones claras y efectivas.					
Nº	SECCION 2; Eficiencia Laboral	Escala de Respuestas				
Dimensión 1: Organización y cumplimiento de metas						
16	La claridad en la comunicación mejora mi capacidad para cumplir con las metas laborales.					

17	Los objetivos de mi puesto de trabajo son alcanzables gracias a una buena planificación.					
18	La distribución de tareas se realiza de manera equitativa y organizada.					
19	El cumplimiento de los plazos es posible gracias a una coordinación efectiva.					
Dimensión 2: Productividad personal y de equipo						
20	La comunicación adecuada incrementa mi productividad laboral.					
21	El trabajo en equipo mejora cuando hay buena comunicación.					
22	Siento que mi rendimiento laboral es más eficiente gracias a la retroalimentación constante					
23	La comunicación fluida dentro del equipo contribuye al cumplimiento de las metas de la organización.					
24	Estos esfuerzos sobre cómo se hablan dentro mejoran lo bien que es el trabajo en la organización.					
Dimensión Calidad de Trabajo						
25	Las tareas que realizo cumplen según las normas de buen trabajo de la oficina					
26	Hablarse bien entre los compañeros de trabajo ayuda a que se hagan bien las tareas					
27	La retroalimentación constante me permite ver qué se puede mejorar en lo bien que se hace mi trabajo.					
28	Esta claridad en las instrucciones favorece la entrega de resultados de alta calidad.					

ANEXO				
TABLA DE COHERENCIA				
TITULO: “La Comunicación y la Eficiencia Laboral en el Personal Administrativo de la Dirección Regional de Salud Pasco - 2024”				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	ELEMENTOS Y ASPECTOS	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación de la comunicación en la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco - 2024?	Determinar la relación de la comunicación en la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco - 2024.	Hablarse bien sí influye mucho en lo bien que trabajan los empleados de oficina en la oficina regional de Salud Pasco para el año 2024.	VARIABLE INDEPENDIENTE <i>El diálogo</i>	TIPO DE ESTUDIO: <i>Estudio práctico</i> NIVEL DE ESTUDIO: <i>Descripción y relación entre cosas usando Spearman</i>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES - Claridad y flujo sobre cómo se hablan dentro - Canales de dialogo - Retroalimentación y resolución sobre conflictos.	MANERA DE ESTUDIAR
Pe₁. ¿Cómo influye la comunicación en su dimensión Claridad y flujo de comunicación interna en la organización y cumplimiento de metas para lograr la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco?	Oe₁ a) Conocer la influencia de la comunicación en su dimensión Claridad y flujo de comunicación interna en la organización y cumplimiento de metas para lograr la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco.	He₁ a) La comunicación en su dimensión Claridad y flujo de comunicación interna si tiene incidencia significativa en la organización y cumplimiento de metas para que los empleados de oficina trabajen mejor en la oficina regional de Salud Pasco.		FORMA DE HACER EL ESTUDIO Según el tipo de estudio, es un estudio con números, y se hizo sin cambiar nada, mirando todo en un solo momento y viendo si las cosas están relacionadas.
Pe₂. ¿Cómo influye la comunicación en su dimensión canales de comunicación en la productividad personal y de equipo para lograr la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco?	Oe₂ b) Conocer la influencia de la comunicación en su dimensión canales de comunicación en la productividad personal y de equipo para lograr la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco.	He₂ b) La comunicación en su dimensión canales de comunicación si tiene incidencia significativa en la productividad personal y del grupo para que los empleados de oficina trabajen mejor en la oficina regional de Salud Pasco.	VARIABLE DEPENDIENTE <i>Eficiencia Laboral</i>	GRUPO DE PERSONAS Está formada por 50 personas que trabajan en la oficina de la Dirección Regional de Salud Pasco.. SELECCIÓN DE PERSONAS Se eligieron las 50 personas de manera directa por el investigador, sin usar sorteos ni azar, tomando a todos del grupo
Pe₃ ¿Cómo influye la comunicación en su dimensión retroalimentación y resolución de conflictos en la calidad de trabajo para lograr la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco?	Oe₃ c) Medir la influencia de la comunicación en su dimensión retroalimentación y resolución de conflictos en la calidad de trabajo para lograr la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco.	He₃ c) La forma de hablarse en su parte de retroalimentación así como arreglo de problemas si tiene incidencia que importa en lo bien que se hace el trabajo para que los empleados trabajen mejor para la Dirección Regional de Salud Pasco.	DIMENSIONES - Organización y cumplimiento de metas - Productividad personal y de equipo - Calidad de Trabajo	MÉTODOS USADOS: Mirar directamente lo que pasa, revisar documentos, hacer preguntas a las personas MATERIALES: Hojas para recoger información, guía para revisar documentos, guía para entrevistas

Anexo 1

Planillas Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted se ha elegido para revisar el Instrumento ENCUESTA que forma parte del estudio

“La Comunicación y la Eficiencia Laboral en el Personal Administrativo de la Dirección Regional de Salud Pasco - 2024” “Revisar las herramientas es muy importante para asegurarse de que sirvan y que la información que den se use bien; ayudando al estudio de la psicología y a lo que se puede aplicar en la práctica. Agradecemos mucho su ayuda

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Dr. Humberto R. YUPANQUI VILLANUEVA
FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciado en Administración

ÁREA DE EXPERIENCIA: Gestión Pública

TIEMPO: 5 años **CARGO ACTUAL:** Docente Universitario

INSTITUCIÓN: UNAAT

Objetivo de la investigación: Determinar la relación de la comunicación en la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco - 2024

Objetivo del juicio de expertos: Validación del Instrumento de Investigación

Objetivo de la prueba: Evaluar la Consistencia y Coherencia del Instrumento de Evaluación

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

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión buscan para obtener la medición de ésta.	1 <u>No cumple</u>	Las preguntas no alcanzan para medir toda la parte
	2. Nivel bajo	Algunas preguntas miden un poco, pero no toda la parte
	3. Nivel medio	Hay que agregar más preguntas para evaluar toda la parte Las preguntas son suficientes
	4. Nivel moderado	Las preguntas no alcanzan para medir toda la parte Algunas preguntas miden un poco, pero no toda la parte
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 <u>No cumple</u>	La pregunta no se entiende
	2. Nivel bajo	La pregunta necesita muchos cambios o cambiar mucho las palabras para que ...
	3. Nivel medio	Solo hay que cambiar algunas palabras para que quede clara
	4. Nivel moderado	La pregunta se entiende bien, las palabras y la forma están correctas La pregunta no se entiende La pregunta necesita muchos cambios o cambiar mucho las palabras para que ... Solo hay que cambiar algunas palabras para que quede clara La pregunta se entiende bien, las palabras y la forma están correctas
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 <u>No cumple</u>	La pregunta no tiene sentido con la parte que mide
	2. Nivel bajo	La pregunta está un poco relacionada con la parte que mide
	3. Nivel medio	La pregunta tiene relación moderada con la parte que mide
	4. Nivel moderado	La pregunta está completamente relacionada con la parte que mide La pregunta está un poco relacionada con la parte que mide
RELEVANCIA La pregunta es esencial y debe incluirse	1 <u>No cumple</u>	La pregunta se puede quitar sin afectar la medición La pregunta sirve un poco, pero otra pregunta ya mide lo mismo
	2. Nivel bajo	La pregunta es algo importante
	3. Nivel medio	La pregunta es muy importante y debe quedarse
	4. Nivel moderado	La pregunta se puede quitar sin afectar la medición

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de mirar las preguntas, su opinión sobre lo siguiente es muy importante:

- | | Menos de | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 |
|--|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto? | () | () | () | () | () | (X) | () |
| 2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema? | () | () | () | () | (X) | () | () |
| 3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos? | () | () | () | () | () | (X) | () |
| 4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión? | () | () | () | () | () | (X) | () |
| 5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica? | () | () | () | () | (X) | () | () |
| 6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras? | () | () | () | () | () | (X) | () |

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....Ninguna.....
.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....Ninguna.....
.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....Ninguna.....
.....

Fecha:25/10/2024.....

Validado por: Dr. Humberto R YUPANQUI VILLANUEVA.....

Firma:

Dr. Humberto R YUPANQUI VILLANUEVA

Anexo 3 Planillas Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento ENCUESTA que hace parte de la investigación

“La Comunicación y la Eficiencia Laboral en el Personal Administrativo de la Dirección Regional de Salud Pasco - 2024.”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Dr. Iván B. POMALAZA BUENDIA

FORMACIÓN ACADÉMICA Licenciado en Administración

ÁREA DE EXPERIENCIA Estadística

TIEMPO 18 años

CARGO ACTUAL Docente Universitario

INSTITUCIÓN UNAAAT

Objetivo de la investigación: Determinar la relación de la comunicación en la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud Pasco - 2024

Objetivo del juicio de expertos: Validación del Instrumento de Investigación

Objetivo de la prueba: Evaluarla Consistencia y Coherencia del Instrumento de Evaluación

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

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

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

- | | Menos de | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 |
|--|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto? | () | () | () | () | (X) | () | () |
| 2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema? | () | () | () | () | () | (X) | () |
| 3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos? | () | () | () | () | () | (X) | () |
| 4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión? | () | () | () | () | (X) | () | () |
| 5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica? | () | () | () | () | () | (X) | () |
| 6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras? | () | () | () | () | (x) | () | () |

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....Ninguna.....
.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....Ninguna.....
.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....Ninguna.....
.....

Fecha:21/10/24.....

Validado por: **Dr. Iván B. POMALAZA BUENDIA**

Firma: 

Dr. Iván B. POMALAZA BUENDIA