



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
COMERCIO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA MARBELIZE S.A

AUTORA:


CHOEZ LEON DAHYANA LISETH

TUTOR:

ING. JOSÉ LUIS MORANTE GALARZA

MANTA – MANABÍ- ECUADOR

2024

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

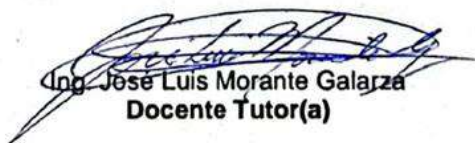
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante Choez León Dahyana Liseth, legalmente matriculado en la carrera de Ciencias Administrativas, período académico 2024-1, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es "La Comunicación Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral en la empresa Marbelize S.A"

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 25 de julio de 2024.

Lo certifico,


Ing. José Luis Morante Galarza
Docente Tutor(a)

CHOEZ LEON DAHYANA LISETH

La_comunicación_organizacional_y_su_influencia_en_el_desempeño_laboral (1)



Nombre del documento: CHOEZ LEON DAHYANA LISETH La_comunicación_organizacional_y_su_influencia_en_el_desempeño_laboral (1).docx ID del documento: F9312F441c072b79505d61f65c208d44aaab4918 Tamaño del documento original: 1,08 MB	Depositante: José Morante Galarza Fecha de depósito: 25/7/2024 Tipo de carga: Interface fecha de fin de análisis: 25/7/2024	Número de palabras: 12.503 Número de caracteres: 84.930
---	--	--

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.uov.edu.pe https://repositorio.uov.edu.pe/bitstream/20.500.12692/26147/1/Torres_CCE.pdf 74 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (331 palabras)
2	repositorio.uov.edu.pe http://repositorio.uov.edu.pe/bitstream/20.500.12692/10331/1/saboya_rm.pdf 83 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (333 palabras)
3	repositorio.cientifica.edu.pe https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/20.500.12805/2719/1/TL-Floras-C.Sulca-E-Edx.pdf 81 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (323 palabras)
4	repositorio.cientifica.edu.pe https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/20.500.12805/691/1/TB-Yelar-de-Delegado.pdf 98 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (306 palabras)
5	Documento de otro usuario #26194 El documento proviene de otro grupo 76 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (262 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.eafit.edu.co https://repositorio.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/9564/IngridJohana_OtalvaroArroyave_2016.p...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
2	repositorio.uov.edu.pe https://repositorio.uov.edu.pe/bitstream/20.500.12692/65656/4/Calderón_ÁMMDC-SD.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
3	doi.org Comunicación y su relación con la satisfacción laboral y compromiso orga... https://doi.org/10.29019/bsafqui.v13i29.1059	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
4	repositorio.uandina.edu.pe http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/20.500.12557/4426/1/Rummiggi_Allery_Tesis_bachiller...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (32 palabras)
5	1library.co Variable dependiente: Desempeño Laboral - Bases teóricas de las Vari... https://1library.co/es/articulo/variable-dependiente-desempeno-laboral-bases-teoricas-variables-123...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.unjfc.edu.pe https://repositorio.unjfc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7924/Tesis.pdf?sequence=1	1%		Palabras idénticas: 1% (176 palabras)
2	Documento de otro usuario #18389 El documento proviene de otro grupo	1%		Palabras idénticas: 1% (151 palabras)
3	www.dspace.ucc.edu.ec http://www.dspace.ucc.edu.ec/bitstream/25000/7639/1/T-UCE-0007-1931.pdf	1%		Palabras idénticas: 1% (152 palabras)
4	repositorio.uileam.edu.ec https://repositorio.uileam.edu.ec/bitstream/123456789/130/1/UILEAM-ADM-0016.pdf	1%		Palabras idénticas: 1% (125 palabras)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Choez Leon Dahyana Liseth portadora del numero de cedula 131511261-3, manifiesto por escrito que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del Titulo de Licenciada en Administración de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

Dahyana Choez L.
Choez Leon Dahyana Liseth

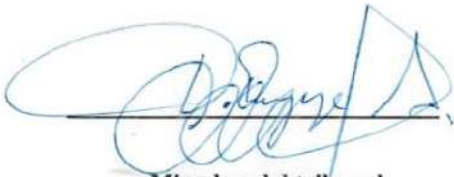
C.I 131511261-3

AUTORA

APROBACIÓN

Los miembros de tribunal dan la aprobación al trabajo de titulación el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones que fueron determinadas por la Facultad Ciencias Administrativas Contables y Comercio, Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí.

JURADO



Miembro del tribunal

Quijije Anchundia Ricardo Diomedes, Ing



Miembro del tribunal

Rodríguez Durán Miguel Oswaldo, Ing.



Presidente del tribunal

Cruz Mera Rafer Henry, Ing.

DEDICATORIA

El siguiente proyecto de investigación para mí Titulación, va dedicado a mis padres por su amor incondicional, su apoyo constante y por creer en mí en cada paso de este proceso académico, sin ustedes este logro no habría sido posible.

A mis hermanas y sobrinos, por ser una fuente de motivación y alegría, y por estar siempre a mi lado en los momentos más difíciles.

En memoria de mis queridos seres que ya no están con nosotros, por su amor siguen vivos en mi corazón, este trabajo es un homenaje a su memoria, que me impulsa a seguir adelante y a esforzarme por alcanzar mis sueños.

A una persona muy especial que la llevaré siempre en mi corazón ya que de una manera u otra ha estado conmigo en todo este proceso, ofreciéndome su tiempo, conocimiento, paciencia y apoyo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme sabiduría para poder alcanzar mis objetivos y protegerme cada día.

La culminación de esta tesis no hubiera sido posible sin el apoyo y la colaboración de muchas personas a las cuales me gustaría expresar mi agradecimiento uno de ellos son mis padres; Elena León y Eder Choez quienes han confiado en mi en cada momento, no han dejado que me rinda, me han impulsado siempre a perseguir mis metas y jamás abandonarlas frente a cualquier adversidad.

De la misma forma agradezco a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por abrir sus puertas, a cada docente de la Facultad de Ciencias Administrativas que nos brindaron sus conocimientos adquiridos durante esta trayectoria para desarrollar mi formación profesional.

Mi agradecimiento sincero al, Ing. José Luis Morante Galarza, por sus conocimientos impartidos para la elaboración de este proyecto de investigación, por su tiempo por guiar mi trabajo y se haya culminado con éxito.

INDICE

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 Justificación	3
1.2 Diseño Teórico	4
1.2.1 Planteamiento Del Problema	4
1.2.1.2 Formulación Del Problema	4
1.2.1.3 Problemas Específicos	4
1.2.2 Objetos Y Campo De Acción	5
1.3 Objetivos	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
1.4. HIPÓTESIS	5
1.4.1 Hipótesis General	5
1.4.2 Hipótesis Específicas	6
1.5 Variables	6
1.5.1 Variable Independiente	6
1.5.2 Variable Dependiente	6
1.6 Operacionalización De Las Variables	6
2. Marco Teórico	8
2.1 Antecedentes	8
2.2 Bases Teóricas	14
2.2.1. Comunicación Organizacional	14
2.2.2 Desempeño Laboral	21
3. METODOLOGIA	25
3.1 Diseño de la investigación	25

3.2 Alcance	25
3.3 Población Y Muestra	25
3.4 Instrumento De Medición Y Colección De Datos	25
4. RESULTADOS	26
4.1 Análisis De Fiabilidad	26
4.2 Resultados de la variable dependiente comunicación organizacional	26
4.3 Resultados de la variable independientes desempeño laboral	27
5. PROPUESTA	44
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	53
Bibliografía	53
ANEXOS	57

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable Comunicación Organizacional	6
Tabla 2 Operacionalización de la variable Desempeño Laboral.....	7
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad de Alfa de Cronbach	26
Tabla 4 Variable Comunicación Organizacional	26
Tabla 5 Variable Desempeño Laboral.....	27
Tabla 6 La empresa cuenta con una comunicación informal	27
Tabla 7 Estrategias de comunicación	28
Tabla 8 La coordinación de áreas para actividades institucionales	29
Tabla 9 Intercambio de información laboral.....	30
Tabla 10 Desarrollo de actividades o funciones de área gerencial.....	30
Tabla 11 Progreso de tareas institucionales	31
Tabla 12 Puntualidad	32
Tabla 13 Actividades	33
Tabla 14 Resolver conflictos.....	33
Tabla 15 Les brinda herramientas e implementos para realizar el trabajo	34
Tabla 16 Supervisión de la labor	35

Tabla 17 Actitud positiva e integración de los miembros del área de trabajo.....	35
Tabla 18 Cumplir con las metas establecidas	36
Tabla 19 Utilización de los recursos asignados para su trabajo	37
Tabla 20 Capacitaciones o charlas para el rendimiento laboral.....	37

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Tipos de Comunicación Organizacional fuente (Pin, 2021).....	20
Ilustración 2 Variable Comunicación Organizacional	26
Ilustración 3 Variable Desempeño Laboral.....	27
Ilustración 4 La empresa cuenta con una comunicación formal	28
Ilustración 5 Estrategias de comunicación	28
Ilustración 6 La coordinación de áreas para actividades institucionales	29
Ilustración 7 Intercambio de información laboral.....	30
Ilustración 8 Desarrollo de actividades o funciones del área gerencial.....	31
Ilustración 9 Progreso de tareas institucionales	31
Ilustración 10 Puntualidad	32
Ilustración 11 Actividades.....	33
Ilustración 12 Resolver conflictos.....	33
Ilustración 13 Les brinda herramientas e implementos para realizar el trabajo .	34
Ilustración 14 Supervisión de la labor	35
Ilustración 15 Actitud positiva e integración de los miembros del área de trabajo	35
Ilustración 16 Cumplir con las metas establecidas.....	36
Ilustración 17 Utilización de los recursos asignados para su trabajo	37
Ilustración 18 Capacitaciones o charlas para el rendimiento laboral	38

RESUMEN

El objetivo de este estudio titulado “La comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Marbelize S.A”, trata de explicar como la comunicación organizacional influye en el desempeño laboral dentro de la empresa. La hipótesis central con lleva en que una comunicación eficaz dentro de la organización mejora el rendimiento de los empleados, mientras que una comunicación deficiente puede generar conflictos y afectar negativamente la productividad y la moral del equipo. El tipo de metodología utilizado es un estudio no experimental descriptivo -transversal de tipo cuantitativo; contando con una población de 60 trabajadores de área de Pouch de la empresa, para el levantamiento de información sobre la comunicación organizacional y desempeño personal se le aplicó una encuesta en la que consta 15 preguntas.

Entre los resultados obtenidos según la prueba estadística se utilizó la rho de Spearman con un coeficiente $r=0.022$ para las variables comunicación organizacional y desempeño, lo cual significa que existe una correlación entre las variables, con un nivel de significancia de 0.05, así mismo frente al coeficiente de correlación es de 0.296, por lo tanto, tiene una correlación positiva débil.

Palabras claves: comunicación organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of this study entitled “Organizational communication and its influence on job performance in the company Marbelize S.A”, tries to explain the impact between organizational communication and job performance. The type of methodology used is a quantitative non-experimental descriptive-cross-sectional study; With a population of 60 workers in the company's Pouch area, a survey consisting of 15 questions was applied to collect information on organizational communication and personal performance.

Among the results obtained according to the statistical test, Spearman's rho was used with a coefficient $r=0.022$ for the variables organizational communication and performance, which means that there is a correlation between the variables, with a significance level of 0.05, likewise against The correlation coefficient is 0.296, therefore, it has a weak positive correlation.

Keywords: organizational communication, work performance

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación

“Por muy buena que sea una idea, no servirá a menos que se transmita y pueda ser comprendida por otras personas” Stephen P. Robbins.

Considerando la importancia del talento humano en las organizaciones, la comunicación organizacional es un proceso en el que constantemente se involucran todos los empleados, también afecta directamente el clima laboral en las instituciones, las relaciones personales son importantes porque un empleado que se siente feliz está motivado y en un ambiente de equipo, definitivamente trabajará de manera más productiva. Para los gerentes es importante que exista una comunicación efectiva en la empresa, porque las funciones de planificación, organización y control se realizan a través de la comunicación organizacional., por la cual es esencial para el éxito de una organización, cabe recalcar que este tema puede ser un elemento de cohesión e integración entre los miembros de la organización para lograr los resultados esperados de la empresa, es necesario aprender a intercambiar información entre todos los miembros de la organización.

Chiavenato (2007) destaca la importancia de las evaluaciones de desempeño, que permiten introducir nuevas políticas de remuneración, mejorar el desempeño de los empleados, permitir decisiones de ascensos o de ubicación, así como verificar las necesidades de capacitación del personal e identificar errores, a su vez sugiere que esto se puede observar identificando, formando una posición y apoyando. Si el empleado tiene algún problema personal que pueda afectar su capacidad para realizar su trabajo.

Un estudio descriptivo realizado por la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia reveló que el personal administrativo mostró un desempeño satisfactorio en cuanto a la organización del trabajo. En este contexto, la evaluación de desempeño laboral

de los empleados entrevistados mostró que la mayoría de ellos se encontraban satisfechos con la organización del trabajo. Sin embargo, aunque la mayoría de los puestos y responsabilidades requieren una cantidad razonable de trabajo, algunos puestos y responsabilidades no son proporcionales a la compensación que reciben, por lo que es igualmente probable que paguen menos por el desempeño de sus puestos y responsabilidades. Todo esto demuestra que su trabajo contribuye a asegurar el logro de los objetivos de la organización. (Pedraza Esperanza, 2010)

En conclusión, contribuirá a proporcionar a la institución con respecto a la comunicación organizacional y su impacto en el desempeño laboral, porque si bien la comunicación es un tema cotidiano, es una herramienta que determina el comportamiento de las personas en la organización y agrega valor a los proyectos de vida profesional y planes de negocios de una empresa, estas dos variables influyen en el éxito o fracaso de una organización ya que depende de las personas que laboran en ella, por lo cual no debe afectar al cumplimiento de sus objetivos y generar una mala imagen corporativa.

1.2 Diseño Teórico

1.2.1 Planteamiento Del Problema

1.2.1.2 Formulación Del Problema

¿Cómo la comunicación organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A?

1.2.1.3 Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A?
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y las cualidades laborales de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A?

- ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A?

1.2.2 Objetos Y Campo De Acción

Objeto: Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A

Campo de acción: Comunicación Organizacional

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Demostrar la relación entre la comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar la relación entre la comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A
- Determinar la relación entre la comunicación organizacional y su influencia en las cualidades laborales de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A
- Identificar la relación entre la comunicación organizacional y su influencia la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1 Hipótesis General

Hi: Si existe una buena comunicación organizacional, entonces habrá un alto desempeño laboral en la empresa Marbelize S. A

Ho: Si no existe una buena comunicación organizacional, entonces no habrá un alto desempeño laboral en la empresa Marbelize S. A

1.4.2 Hipótesis Específicas

- Hi 1: Los tipos de comunicación organizacional, si influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S. A
- Hi 2: Existe relación entre los objetivos de la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S. A
- Hi 3: Los niveles de la comunicación organizacional, influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S. A

1.5 Variables

1.5.1 Variable Independiente

Comunicación Organizacional

1.5.2 Variable Dependiente

Desempeño Laboral

1.6 Operacionalización De Las Variables

En esta investigación la variable estudiada es el desempeño laboral, es decir, el comportamiento y logros de los trabajadores en el desempeño de su trabajo. Asimismo, la comunicación organizacional está representada por todos los esfuerzos que realiza la empresa para que la información fluya de manera asertiva.

Tabla 1 Operacionalización de la variable Comunicación Organizacional

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Comunicación organizacional	Según Robbins y Coulter (2018), indican que: la comunicación organizacional son todos los patrones de flujo, redes de comunicación (formal e informal) y sistemas de comunicación que hay dentro de una organización, en la que se desarrolla el proceso de transmisión de ideas o información y la comprensión de significados	• Tipos de comunicación organizacional	• Comunicación formal
			• Comunicación informal
		• Objetivos de la comunicación organizacional	• Coordinación de tareas
			• Intercambio de información laboral
		• Niveles de la comunicación organizacional	• Comunicación ascendente
			• Comunicación descendente

Tabla 2 Operacionalización de la variable Desempeño Laboral

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Desempeño laboral	El desempeño laboral es una actividad realizada por un empleado acorde a los deberes requeridos por el puesto, que le permite demostrar su capacidad para desempeñarse con conocimientos y habilidades (Aponte, 2016).	• Actitudes	• Responsabilidad
			• Iniciativa
			• Creatividad
		• Cualidades	• Conocimiento
			• Habilidad
			• Trabajo en equipo
		• Productividad	• Eficacia
			• Eficiencia
			• Rendimiento

2. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

Impacto Regional

Balarezo, Toro (2014) en su tesis *“La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”* nos dice: que la deficiencia en la comunicación dentro de una organización afecta directamente a la coordinación de actividades dentro de la compañía, de la misma forma tiene un impacto directo en la baja productividad, una parte de los colaboradores tienen limitado conocimiento de los tipos de comunicaciones que existe y que se implementa. Este estudio se centra en la mala comunicación organizacional interna y su impacto en el desarrollo organizacional de igual forma, con ayuda de los resultados obtenidos, se puede resaltar que las falencias que representa la comunicación interna organizacional repercuten en la coordinación de actividades dentro de la organización y su desarrollo organizacional. Un porcentaje importante de los empleados de la empresa afirma que siempre existen barreras de adaptación que debe afrontar el desarrollo organizacional de la empresa, y otro porcentaje, muy relevante, afirma que estas actitudes de los empleados rara vez se dan. Se concluye que la empresa no está cumpliendo con una comunicación organizacional, debe corregir las falencias para mejorar la coordinación de las actividades que se desarrollan dentro de la organización.

Cárdenas, Mariana de Jesús (2022). *“Impacto de la comunicación organizacional en los niveles de desempeño del personal de la empresa Fideos Paraíso”* realizó un levantamiento de información a las variables comunicación organizacional y desempeño personal la encuestada percibió un buen nivel de comunicación, especialmente en la comunicación organizacional, más del 60% de los encuestados reportó comentarios positivos de sus organizaciones indicando que reciben

retroalimentación de la información que reciben de sus jefes, asimismo el 60% de los encuestados dijo que recibieron toda la información que necesitan para hacer su trabajo de manera precisa y eficiente, el 72% dijo que la información a menudo satisface todos los requisitos.

Carrera, Andrea (2015) "*La comunicación organizacional y su relación en el desempeño laboral en el Municipio de Píllaro*" los empleados carecen de información sobre la estructura de la institución, los métodos de comunicación interna y el nivel jerárquico que ocupan dentro del municipio, lo que genera una mala comunicación interna, por lo tanto, carecen de un buen clima laboral. En ocasiones les motiva a buscar un mejor desempeño laboral, pero por falta conocimiento en algunos temas sería una opción recibir capacitación en diferentes áreas que ayuden a profundizar en temas específicos que beneficien al municipio y su trabajo en equipo. En los datos de la investigación de campo aplicada al personal interno menciona que el 42.86% de quienes respondieron la encuesta del municipio de Píllaro conocen el proceso de comunicación interna y el 57.14% desconoce estos procesos, no obstante, el bajo nivel de desempeño laboral se evidencia por la poca participación de los empleados, la inexistencia de capacitación al personal lo cual no mejorar conocimientos, habilidades, actitudes dentro de su puesto de trabajo.

Pin, Génesis (2021) "*Comunicación organizacional interna y su influencia en el desempeño laboral en la compañía Freeplastic*" La interacción a través de un plan de comunicación interna que fomente las relaciones entre todos los empleados de una organización es una herramienta importante que las empresas de Freeplastic deben considerar para alcanzar las metas establecidas. La mayoría de los encuestados coinciden en que es necesario mejorar la comunicación interna a través de planes de comunicación a través de talleres para mejorar la convivencia interna garantizando el buen desempeño

de todos los empleados. De igual importancia mencionan que es necesario abrir un área de investigación más amplia, es decir, no sólo los empleados internos, sino también los clientes y proveedores, quienes pueden beneficiarse enormemente de una comunicación exitosa, por otra parte se observa que el desempeño laboral los empleados no conocen del tema, ni mucho menos como puede favorecer en su área de trabajo, la empresa Freeplastic desarrollo un programa de comunicación interna para mejorar el desempeño de los empleados de acuerdo a las necesidad que tenga la corporación velando por los interés de todos los involucrados, creando vínculos de fortalecimiento y garantizando un excelente trabajo en las actividades que se ejerzan.

Impacto mundial

Saboya, Madelyn (2016) en su tesis *“Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la Universidad Nacional de San Martín”* afirma que las dimensiones descendente, ascendente y horizontal de las variables de comunicación interna rara vez son apoyadas por los propios trabajadores. Esto se refleja en los resultados publicados a medida que avanza el estudio, donde se observa que la comunicación descendente se produce con regularidad en un 65% la comunicación ascendente es regular en un 76% y la comunicación lateral es regular en un 59% esto indica que la comunicación interna dentro de la oficina de la Universidad Nacional San Martín es regular. Sobre la evaluación del desempeño laboral, muestra una tendencia baja, es decir, en lo que respecta a la producción de servicios, la tasa de normalidad es del 64%; en lo que se refiere a la comprensión de la posición mostrada por los colaboradores, la calidad del trabajo es 69% , la regularidad es 67%, en cuanto a responsabilidad la regularidad es 81%, en base a la cooperación es 67%, y finalmente en la iniciativa, la regularidad es del 81%, se puede observar que la tasa de cooperación es muy alta. En cuanto a los indicadores podemos

confirmar que el desempeño laboral es normal, pero tiene una tendencia menor, lo cual se debe a diferentes deficiencias que presentan los colaboradores de la agencia.

Torres, Carlos (2018) *“La influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral en la UGEL-Huaylas de Caraz-2018”* nos dice que utilizaron una metodología de diseño causal correlacional, no experimental, la población censal fue de 52 trabajadores. Los resultados de sus respectivas encuestas, las cuales están dirigidas a grupos orientados a recabar la información necesaria, son: nivel alto de comunicación organizacional en un 62% y nivel medio en un 35%; por otro lado, en términos de desempeño laboral, nivel alto en un 67%. % y nivel general en 67% El nivel es 33%. Finalmente, para determinar el impacto entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral, se realizó una prueba Eta a las dos variables, y los resultados fueron ambos 1000, comprobándose que existe un impacto en la hipótesis.

Dueñas & Medrano (2022) *“La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral con enfoque a la normalidad- San Isidro,2022”* realizó un estudio cualitativo encuestó a todo el personal del área de contenido individualmente para comprender sus percepciones y obtener una comprensión más amplia del nivel de retorno a la comunicación dentro de la empresa, la prueba rho de Spearman arrojó un resultado de = 0,811 con un nivel de significancia de 0,000. Esto corresponde a una correlación positiva alta y puede existir una correlación significativa entre las variables de comunicación interna y el desempeño laboral, lo que significa de que tan capaz mental y físicamente seas para realizar tus actividades laborales, no deben esperar que ocurra una crisis organizacional para comenzar a implementar una comunicacion interna, muchas veces sin motivacion es muy dificil apoderarse de los objetivos marcados, por lo que es necesario observar la conducta y compromiso de los empleados a su trabajo.

Djordjevic, et al. (2021) en su tesis ***“La influencia de la satisfacción comunitaria sobre la satisfacción laboral- El caso de los empleados en la República de Serbia”*** el tema del artículo es la relación entre la satisfacción comunicativa y la satisfacción laboral de los empleados corporativos en la República de Serbia, el propósito de este estudio de investigación es investigar si existe una relación entre estos fenómenos. La muestra está compuesta por 202 empleados. Los resultados del estudio mostraron que existe una relación bivariada positiva entre la satisfacción comunicativa y la satisfacción laboral. Además, los resultados del estudio mostraron que diferentes aspectos de la satisfacción comunicativa tenían un impacto estadísticamente significativo en la satisfacción laboral de los empleados. Esta encuesta tiene como objetivo generar actitudes de los empleados hacia ocho dimensiones de satisfacción comunicativa, que incluyen integración organizacional, retroalimentación personal, información de la empresa, entorno de comunicación, comunicación con superiores, calidad de los medios, comunicación con colegas, comunicación con subordinados.

Azley, et al. (2019) ***“El artículo Comunicación y satisfacción laboral entre los trabajadores del Departamento de Asuntos sindicales en el estado norteño de Malasia”*** es identificar la relación entre la satisfacción laboral y la comunicación entre los empleados del Departamento de Asuntos Sindicales, este estudio también investiga la relación entre la influencia de la comunicación en la satisfacción laboral. Últimamente han observado que la comunicación dentro de las organizaciones se ha vuelto muy débil, lo que también se refleja en la satisfacción laboral, se distribuyeron un total de 200 cuestionarios autoadministrados a los empleados del Departamento de Asuntos Sindicales. Para este estudio se recibieron un total de 120 cuestionarios, con una tasa de respuesta del 60% se les preguntó sobre información demográfica, comunicación y satisfacción laboral. La herramienta de comunicación se basa en el Cuestionario de

Comunicación de Satisfacción y la herramienta de satisfacción laboral se basa en la Encuesta de Satisfacción Laboral lo que nos dice que esta por encima del nivel aceptable con el Alfa de Cronbach mas que 0,70. En conclusión la comunicación tiene una relación e influencia significativa en la satisfacción laboral de los empleados del departamento.

Rajkovic; et al. (2018) Este artículo *“El impacto del trabajo y la comunicación satisfacción sobre el desempeño financiero de una empresa mediana”* presenta un estudio sobre la satisfacción laboral y comunicativa de los empleados y el desempeño financiero utilizando una empresa serbia de tamaño mediano la empresa opera en la industria alimentaria. El estudio que realizaron fue mediante un cuestionario estandarizado y los participantes del estudio estaban empleados en las empresas además, también se investigó la influencia de las dimensiones de satisfacción laboral y comunicativa en los factores de desempeño financiero. Según los resultados de la encuesta, las dimensiones no tuvieron mayor impacto en algunos componentes extremos del desempeño financiero como el crecimiento de las ventas, la competitividad y el crecimiento de los activos fijos de la empresa, por el contrario los empleados encuestados están generalmente satisfechos con su trabajo y comunicación, y el desempeño financiero de la empresa se califica como promedio.

Rentería;Vargás; Márquez (2023) en su revista *“Comunicación y su relación con la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero”* este estudio analiza si la comunicación organizacional está relacionada con la satisfacción y el compromiso de los empleados en la industria hotelera en el estado fronterizo norte de Chihuahua. Se adoptaron métodos cuantitativos, no experimentales, transversales y correlacionales; para ello se utilizó un modelo no probabilística; los sujetos fueron empleados que trabajan en la industria hotelera. Se obtuvo un total de 102 datos a través de una encuesta que contiene 54 ítems (18 de comunicación, 13 de satisfacción laboral y

23 de compromiso organizacional), lo que permitió evaluar cada constructo de investigación, los datos recolectados fueron analizados. Los resultados muestran que en el contexto de la investigación, la comunicación organizacional se relaciona significativamente positivamente con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; por lo tanto, a mayor comunicación se produce mayor satisfacción y compromiso de los empleados.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Comunicación Organizacional

Capriotti, Paul (2013) menciona que la comunicación dentro de una organización es posible si se comprende los conceptos básicos de la comunicación interna, por lo que se debe incorporar los flujos de comunicación tanto vertical como horizontal, a su vez es esencial ya que promueve la colaboración, la comprensión mutua.

La poca comunicación interna puede tener efectos negativos en la productividad, la colaboración y la moral de los empleados. Por ello, los autores recomiendan que se incorporen a todos los trabajadores para mantenerlos informados, así facilitando la interacción entre todos los integrantes de la misma forma favorecerá la relación creando un clima laboral muy participativo para mantener a sus empleados comprometidos, informados con los objetivos organizacionales (Carazo, 2017).

De la misma forma la comunicación se encuentra presente en cualquier relación que se establezca con otras personas, pero si hablamos de la comunicación organizacional es una herramienta que promueve la colaboración, la comprensión mutua, así mejorando la productividad, satisfacción de los empleados y por último manteniendo un creciendo en la organización (Saladrigas, 2008).

Por otra parte, Ramos; et al. (2017) dice que la comunicación organizacional está mejorando cada vez más y la experiencia confirma que las organizaciones que la implementan muestran un mayor crecimiento porque toma en cuenta factores complejos, especialmente humanos, que se miden entre el comportamiento y las metas, políticas y objetivos organizacionales para que de esta manera existan lineamientos que permitan a la organización crecimiento apropiado. Es una herramienta de trabajo que permite el movimiento de información dentro de una organización para relacionar sus necesidades e intereses, con su personal y con la sociedad, permitiéndonos conocer los recursos humanos y evaluar su desempeño y productividad, a través de entrevistas y recorridos por toda la organización. diversas áreas de trabajo.

Sin embargo, Guevara, Mónica (2011) la comunicación es un proceso social inherente al ser humano y por ello su análisis es crucial en las organizaciones; debe ser considerada como una de las prioridades organizacionales frente a los cambios globales y la revolución de las tecnologías de la información, de la misma forma debe ser también expresivo en el transcurso de la vida organizacional. Actualmente, las organizaciones se gestionan en un contexto de creciente complejidad porque los modelos estáticos tradicionales no son suficientes, por la cual no debemos olvidar que gran parte de la tarea de dirigir una institución recae principalmente en los directivos.

Elementos De La Comunicación

Wiemann, M. O (2011) Nombra los elementos de la comunicación:

- Remitente: Es quien envía el mensaje, puede ser humano o no. Receptor: Es quien recibe la información. En el concepto original de comunicación se le conoce como receptor, pero ese concepto pertenece más al campo de la teoría de la información.

- Canal: Este es el medio físico a través del cual se envía el mensaje, en este caso Internet permite que el mensaje llegue (al receptor).
- Código: Es la forma de información que se intercambia entre el origen (remitente) y el destino (receptor) de un enlace informático. Esto implica comprender o decodificar el paquete de datos que se transmite.
- Mensaje: Esto es lo que quieres enviar.
- Situación o Contexto: Es la situación o entorno no lingüístico en el que se produce la comunicación.

Características De La Comunicación Organizacional

Parra de Párraga; et al (2018) La eficiencia de la comunicación depende de varios factores: codificación, decodificación y ruido. El autor también muestra que la comunicación organizacional tiene cuatro características importantes:

1. Habilidades de comunicación: Hay cinco habilidades de comunicación oral, dos de las cuales son hablar y escribir (codificadores); los otros dos leen y escuchan (decodificadores) y el quinto es fundamental que sea la reflexión o pensamiento.
2. Actitudes: relativo al tema o cuestión en cuestión y actitud hacia el destinatario.
3. Nivel de Conocimiento: Es el nivel de conocimiento de la fuente sobre el tema que incide positiva o negativamente en la receptividad de sus mensajes.
4. Sistema sociocultural: Es el lugar de origen en términos de cultura y tradición, a menudo afecta el comportamiento de las personas durante las actividades de comunicación.

Tipos de Comunicación Organizacional

Parra de Párraga; et, al (2018) los tipos de comunicación organizacional se dividen en:

A. Comunicación Descendentes

Este tipo de comunicación comienza desde la dirección hacia abajo, normalmente con el objetivo de dar instrucciones de trabajo específicas. Las formas de comunicación incluyen: descripciones de puestos, documentos oficiales, declaraciones de políticas, procedimientos, manuales y publicaciones.

B. Comunicación Ascendente

Comienza desde los subordinados hasta los gerentes, permitiendo la retroalimentación y midiendo el clima organizacional. El autor también cree que una comunicación eficaz es necesaria para tomar decisiones efectivas en una organización donde las fuentes más comunes de dicha comunicación son las citas, los buzones de correo del equipo y los procesos de resolución de conflictos.

C. Comunicación Horizontal

Ocurre entre personas del mismo nivel, a menudo a través de la cooperación y la coordinación. Esta comunicación es necesaria para la organización e integración de diversas actividades y es muy importante para lograr la coordinación y satisfacer las necesidades sociales.

D. Comunicación Diagonal

Es el canal utilizado donde los miembros de la empresa no pueden comunicarse eficazmente a través de otros canales. Varios autores clasifican la comunicación en los siguientes tipos: formal e informal, interna y externa, y verbal y no verbal. Formal e Informal: Uso de canales de comunicación formales e informales. Comunicación interno

y externo depende de la información que se proporciona dentro de la empresa, en cada una de sus áreas, y de la que se intercambia con sectores externos. La comunicación verbal y no verbal se produce según el tipo de canal utilizado para transferir información entre los miembros de la organización.

E. Comunicación formal

La comunicación formal es diseñada por la propia empresa y presentada a través de manuales, normativas, etc. Que forman un sistema global que es gestionado por los empleados de la empresa. Este tipo de comunicación podría definirse como un canal oficial de la organización que sigue la cadena de mando oficial o forma parte de la comunicación.

F. Comunicación informal

La espontaneidad de los empleados hace que se produzca una comunicación informal dentro de la empresa. Este tipo de comunicación se conoce popularmente como rumores o ruido, a su vez surge de las relaciones entre empleados y de la voluntad de responder a la necesidad de comunicación de los empleados.

Herramientas De Medición De Comunicación Organizacional

Otalvaro, Ingrid (2017) existen muchos modelos de medición que giran en torno al tema de la comunicación organizacional. Las principales herramientas se explican a continuación.

Cuestionario de comunicación organizativa (CCO): mide tres variables explícitas y tres implícitas: interacción, dirección descendente, ascendente, lateral, gestión del trabajo, sobrecarga, satisfacción, comunicación escrita, comunicación cara a cara, teléfono y otros canales de comunicación para examinar la relación entre supervisores y empleados.

Cuestionario de satisfacción comunicativa (CSC): Es un tipo de herramienta que evalúa un total de ocho variables relacionadas con la satisfacción comunicativa en una escala de 10 puntos. Incluye: “entorno de comunicación, comunicación monitoreada, integración organizacional, calidad de los medios, comunicación con otros compañeros de trabajo, comunicación subordinada”

Cuestionario de encuesta de Audit comunicativa (EAC): Se examina la situación percibida en la situación deseada y se analizan los siguientes temas: recepción medición de la retroalimentación e información enviada.

Para Pin; Génesis (2021) La comunicación organizacional ha demostrado ser una herramienta ventajosa para empresas. Esto se debe a que la comunicación organizacional estudia las relaciones con los empleados y el público, y busca la satisfacción de todos a través de técnicas que mejoran la identidad corporativa y el clima laboral. Porque de ello depende el desarrollo de las actividades.

Hoy en día, las organizaciones intentan asegurarse de que sus empleados o la imagen de la empresa estén completamente capacitados, especialmente para los empleados, intentan asegurarse de que todos están satisfechos con su lugar de trabajo o con que la imagen exterior de la empresa es la correcta. Si bien esto es cierto, no todo el mundo tiene una especialización en comunicación. De investigaciones realizadas en los últimos años se pudo distinguir que la comunicación organizacional se divide en dos grupos para lograr un estudio adecuado basado en los intereses de todas las empresas, mostrando cómo se puede utilizar para lograr los objetivos establecidos.

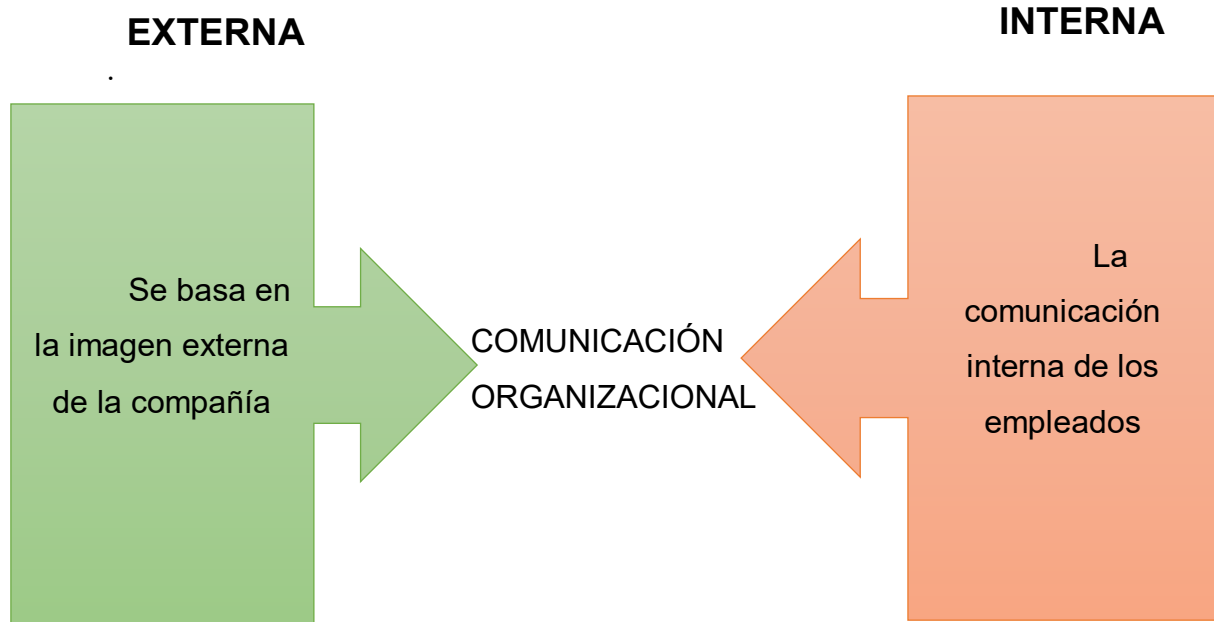


Ilustración 1 Tipos de Comunicación Organizacional fuente (Pin, 2021)

Comunicación Organizacional Externa

Cuando se habla de comunicación externa es necesario conocer los puntos importantes que incluyen un buen desarrollo, es decir, qué concepto tienen las personas de la organización, si el mensaje que transmite la empresa llega claramente al público. La comunicación externa está formada por todos los elementos ajenos a la organización que tienen algún efecto sobre ella. Los miembros interpretan mensajes del exterior para recibir información sobre las condiciones que le rodean, la información obtenida ayuda a identificar nuevas dificultades en la implementación de las actividades planificadas. El entorno es también el principal canal de mensajes de los miembros de la organización, los mensajes enviados informan a los representantes de su entorno sobre la acción realizada (Pinto, 2017).

Comunicación Organizacional Interna

La comunicación interna es un medio por el cual muchos de los objetivos y valores de la organización se logran a través de la orientación o retroalimentación de la audiencia, la motivación y la participación, lo que debe conducir a determinación, integración y ejecución de los recursos planificados. (Castillo, 2020)

La evaluación interna del personal es el objetivo principal de la eficiencia del trabajo y con ello del éxito de la empresa, creando mecanismos que favorezcan la integración, de la misma forma se encarga de una transmisión clara del mensaje y se realizan correcciones por ambas partes.

Promover la conexión de todos los empleados, independientemente del ámbito en el que se desempeñen, ya sea gerencia o ventas, a través de mecanismos de comunicación, decorando espacios donde se escuchen todas las ideas, incluidas las quejas que puedan tener los empleados, que muchas veces no son tomadas en cuenta.

2.2.2 Desempeño Laboral

Lado, Mario (2013) define el desempeño laboral como el rendimiento, la eficiencia, efectividad con la que un empleado realiza sus tareas y responsabilidades en la organización, esto nos permite evaluar las metas trazadas en el tiempo, espacios y recursos utilizados, así mismo dando importancia a las funciones que desempeñan cada área.

Además, Dueñas & Medrano (2022) mencionan el desempeño laboral se define como la eficiencia de un empleado en ejercer sus actividades. En la competencia empresarial actual, las actitudes y el desempeño de talento humano marcan la diferencia y representan la realidad de la comunicación interna. La organización no es sólo garantizar que el desempeño laboral de sus empleados no se deteriore, sino garantizar que sea evaluado constantemente y sea un factor del que se puedan extraer diferentes conclusiones.

Por otra parte, Bautista; et al. (2020) comenta que el desempeño laboral es un sistema encaminado a desarrollar la efectividad y el éxito de las organizaciones, a través

de sus dimensiones: desempeño de tareas es la realización de tareas de acuerdo con el conocimiento que contribuye directa o indirectamente a la organización.

Palmar; Valero (2014) mencionan que es una respuesta al cumplimiento del trabajo asignado, de acuerdo con las exigencias y requisitos de la organización para que sea eficiente, eficaz y efectiva, ayudará a cumplir con las responsabilidades asignadas para el logro de los objetivos propuestos de acuerdo con el éxito de la empresa. Esto es similar al desempeño laboral como valor esperado para la organización en relación con diversos eventos de comportamiento realizados por los empleados dentro de un tiempo determinado.

De igual manera, Pineda; et al. (2023) define el desempeño laboral como el conjunto de acciones y comportamientos observados en una persona que ocupa un puesto de trabajo en una organización, dependiendo del contenido de su puesto, sus responsabilidades, sus tareas y las actividades que debe realizar en el puesto. Existen diversas variables que pueden cambiar el desempeño de un trabajador, las principales identificadas en este estudio son: organización empresarial, motivación del trabajador, capacidad y actitud.

Pérez, Anna (2009) podemos pensar en ello como un procedimiento estructurado y sistemático para medir, evaluar e influyen en las características, el comportamiento y los resultados relacionados con el trabajo, así como en el grado en que ausentismo para saber qué tan productivo es el empleado y si puede mejorar su desempeño futuro, que permite la implementación de nuevas políticas de recompensa, mejora la productividad, ayuda a tomar decisiones sobre promociones o ubicaciones, permite determinar si es necesario volver a capacitarse, identificar errores en las descripciones de puestos y

ayudar, observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

Medición Del Desempeño Laboral

Peña & Durán (2016) señala que medir el desempeño implica evaluar la competencia. Lo mismo se aplica a las condiciones laborales y personales necesarias para realizar un trabajo en particular. Para que los profesionales se desempeñen bien en su trabajo, deben ser competentes. Sin embargo, las cualificaciones por sí solas no siempre conducen a un mejor desempeño profesional porque esto depende de las circunstancias. La evaluación del desempeño permite realizar diagnósticos operativos para tareas que requieren un mayor apoyo de habilidades humanas, instalaciones y estructuras organizacionales como las instalaciones.

Evaluación De Desempeño Laboral

La evaluación del desempeño es un concepto importante ya que las organizaciones siempre evalúan a sus empleados de manera formal o informal de forma continua. Además, la evaluación del desempeño es un método de gestión esencial en las actividades administrativas.

Los indicadores que permiten medir variables de desempeño son:

Producción de Servicios: que mide la producción de trabajo o el número de servicios que realizan regularmente los colaboradores dentro de la empresa. También nos permite ver si el colaborador es apto o no para realizar las tareas propuestas en su trabajo, y si lo hace eficientemente.

Calidad del trabajo: En este punto se valora la exactitud, el orden y el cuidado en el trabajo realizado. Este indicador es importante porque nos permite brindar a los clientes

un producto o servicio de alta calidad, por lo que es necesario que los empleados presten atención y realicen sus tareas con sumo cuidado.

Conocimiento del Puesto: mide el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores respecto a la comprensión de sus funciones laborales. Este indicador nos ayuda a identificar si los colaboradores han sido seleccionados correctamente para el puesto porque nos permitirá ver el conocimiento que tiene sobre la función que lidera.

Responsabilidad: mide la dedicación, el trabajo, el cumplimiento de las tareas en los plazos y el control necesario para lograr resultados, así mismo la responsabilidad que muestra un colaborador en su trabajo es importante porque nos permite ver las cualidades que tiene una persona en cuanto a su trabajo. y cómo ejerce esfuerzo y dedicación para lograr el cumplimiento de sus funciones dentro del tiempo y momento señalados.

Colaboración: se refiere a la voluntad de los empleados de seguir instrucciones y cooperar en las funciones de la empresa. También muestra el nivel de compañerismo que existe entre los empleados ya que refleja apoyo y ayuda en tareas que no son propias. el área de trabajo establecida o explicar a otros compañeros temas que no les quedaron claros en ese momento.

Iniciativa: mide el sentido común y las decisiones tomadas en situaciones extraordinarias; es decir, la opinión de cada colaborador respecto a la solución de problemas y funciones específicas de su trabajo, contribuyendo así al cumplimiento eficiente de las metas trazadas por la empresa.

3. METODOLOGIA

3.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental descriptivo- transversal, de tipo cuantitativo se centra en la recopilación y análisis de datos numéricos en un momento específico, con el objetivo de describir fenómenos sin manipulación experimental ni seguimiento a lo largo del tiempo.

3.2 Alcance

La respectiva investigación tendrá un alcance correlacional para Cabezas, Andrade y Torres (2018) en este alcance de investigación, evalúa la relación que existe entre dos variables mediante la aplicación de técnicas estadísticas, así mismo midiendo una variable se conocerá cómo se comporta la otra variable.

3.3 Población Y Muestra

Según Fracica (1988), población es “tal conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. También se puede definir como el conjunto de los componentes seleccionados”

En la presente investigación se realizó la encuesta a 60 trabajadores del área de Pouch. Se utilizó una escala de medición Likert con las siguientes alternativas de respuestas: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Casi siempre, (4) Siempre

3.4 Instrumento De Medición Y Colección De Datos

En esta investigación para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, estructurada con 15 preguntas: 6 de ellas hacen referencia a la variable de comunicación organizacional, 9 a el desempeño laboral.

4. RESULTADOS

4.1 Análisis De Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	15

Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad de Alfa de Cronbach

Una prueba realizada a 60 trabajadores, por la cual se obtuvo un Alfa de Cronbach 0,830 y evidenciando que la escala aplicada fue una prueba de fuerte confiabilidad.

4.2 Resultados de la variable dependiente comunicación organizacional

X_Comunicación_Organizacional_PROMEDIO_2 (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,7	1,7	1,7
	Casi siempre	22	36,7	36,7	38,3
	Siempre	37	61,7	61,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 4 Variable Comunicación Organizacional

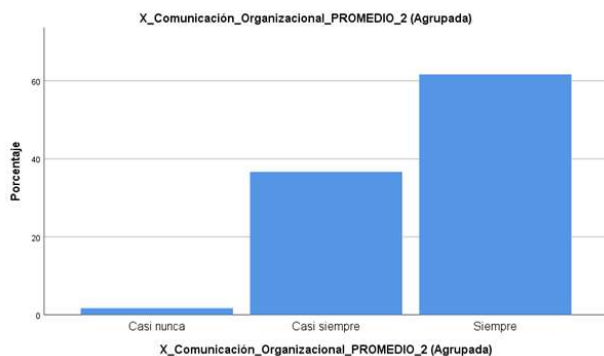


Ilustración 2 Variable Comunicación Organizacional

Análisis

En la tabla 4, muestra que el nivel de la comunicación organizacional es alto 61,7%. Estos datos nos indican que los trabajadores están en constante comunicación ya sea por sus medios oficiales o por medio de los mismos trabajadores con el objetivo de tener una mejor coordinación al momento de desarrollar sus funciones, por lo tanto son capaces de brindar el mejor servicio a los usuarios.

4.3 Resultados de la variable independientes desempeño laboral

Y_Desempeño_Laboral_PROMEDIO_2 (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	5	8,3	8,3	8,3
	Siempre	55	91,7	91,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 5 Variable Desempeño Laboral

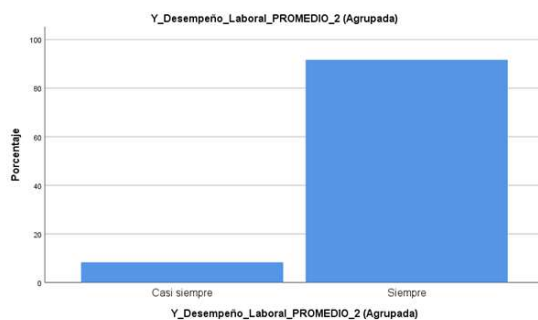


Ilustración 3 Variable Desempeño Laboral

Análisis

En la tabla 14, se muestra que el desempeño laboral tiene un porcentaje de 91%, es decir, los colaboradores llevan a cabo sus tareas y responsabilidades dentro del entorno laboral, de igual importancia es esencial medir y mejorar el rendimiento individual y colectivo de los empleados ya que ese esfuerzo se puede ver reflejado en el crecimiento de la institución, de esta manera poder alcanzar los objetivos organizacionales.

Resultados de las encuestas

Pregunta 1

Tabla 6 La empresa cuenta con una comunicación informal

¿Considera usted que la empresa cuenta con una comunicación formal tales como: memorandos, informes, manuales de políticas, documentos oficiales para la respectiva comunicación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	11,7	11,7	11,7
	Casi siempre	13	21,7	21,7	33,3
	Siempre	40	66,7	66,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

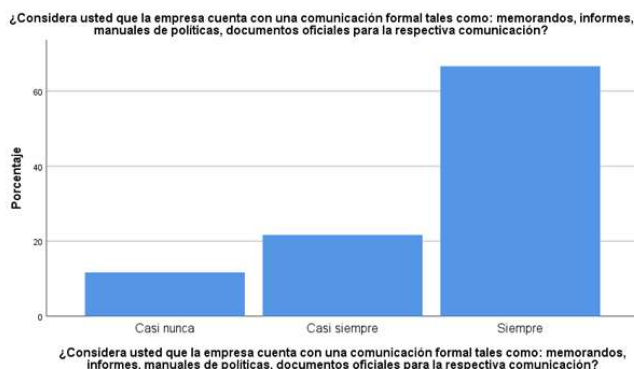


Ilustración 4 La empresa cuenta con una comunicación formal

Análisis

En la tabla 6, de la ilustración 4, se interpretan que 40 de los encuestados que representa 66,7% siempre cuenta con una comunicación formal tales como memorandos, informes, manuales de políticas, documentos oficiales para una respectiva comunicación, asimismo el 11.7% mencionan que casi nunca cuenta con una comunicación formal.

Pregunta 2

¿El área al cual pertenece fomenta estrategias de comunicación tales como: reuniones grupales, sesiones virtuales, chat, etc.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	2	3,3	3,3	6,7
	Casi siempre	18	30,0	30,0	36,7
	Siempre	38	63,3	63,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 7 Estrategias de comunicación

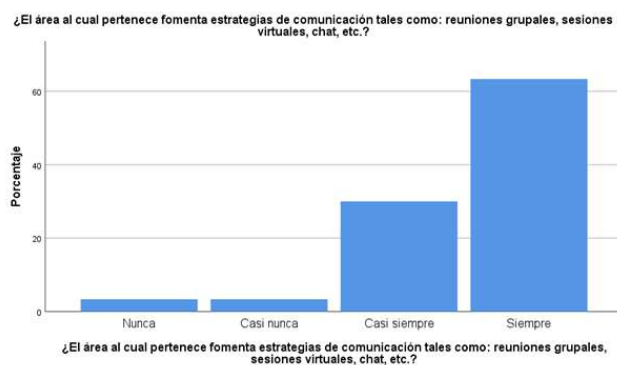


Ilustración 5 Estrategias de comunicación

Análisis

En la tabla 7 de la ilustración 5, se observa que 63,3% de los encuestados respondieron que en el área que pertenece se fomentan estrategias de comunicación tales como reuniones grupales, sesiones virtuales, chat, entre otros, mientras que 3,3% mencionan que nunca fomentan estrategias de comunicación dentro del área de la cual pertenecen.

Pregunta 3

¿Existe la coordinación con las demás áreas para realizar una actividad institucional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	15,0	15,0	15,0
	Casi nunca	6	10,0	10,0	25,0
	Casi siempre	21	35,0	35,0	60,0
	Siempre	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 8 La coordinación de áreas para actividades institucionales

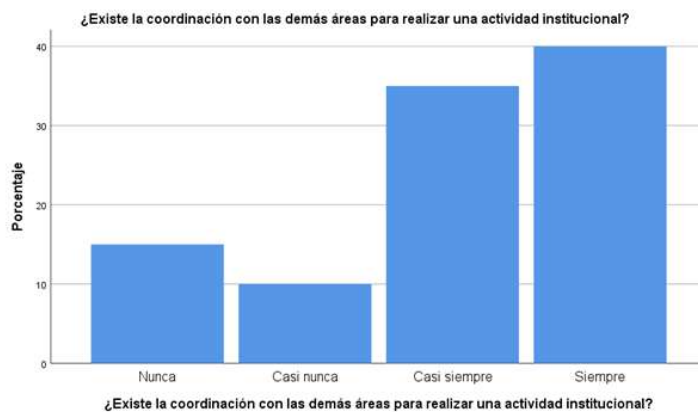


Ilustración 6 La coordinación de áreas para actividades institucionales

Análisis

En la tabla 8 de la ilustración 6, se interpreta que el 40% de los colaboradores que fueron encuestados mencionan que, si existe una respectiva coordinación con las demás áreas para realizar una actividad institucional, mientras que el 15% dicen que nunca existe una coordinación con las demás áreas.

Pregunta 4

¿Existe intercambio de información laboral para asegurar el cumplimiento de sus objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	7	11,7	11,7	15,0
	Casi siempre	20	33,3	33,3	48,3
	Siempre	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 9 Intercambio de información laboral



Ilustración 7 Intercambio de información laboral

Análisis

En la tabla 9 de la ilustración 7 se interpreta que 51,7% si existe un intercambio de información laboral para asegurar el cumplimiento de los objetivos, mientras que 3,3% no existe un intercambio de información.

Pregunta 5

¿Se transmite el desarrollo de actividades o funciones por parte del área gerencial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	5	8,3	8,3	11,7
	Casi siempre	25	41,7	41,7	53,3
	Siempre	28	46,7	46,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 10 Desarrollo de actividades o funciones de área gerencial

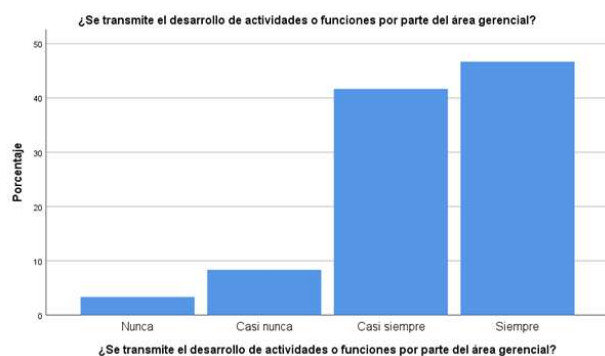


Ilustración 8 Desarrollo de actividades o funciones del área gerencial

Análisis

En la tabla 10 de la ilustración 8 se interpreta que el 46,7% siempre se trasmite el desarrollo de actitudes o funciones por parte del área gerencial, mientras que 3,3% dice que nunca transmite el área gerencial el desarrollo de actividades o funciones.

Pregunta 6

¿Se informa sobre el progreso de tareas institucionales al área gerencial o administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	9	15,0	15,0	25,0
	Casi siempre	20	33,3	33,3	58,3
	Siempre	25	41,7	41,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Tabla 11 Progreso de tareas institucionales



Ilustración 9 Progreso de tareas institucionales

Análisis

En la tabla 11 de la ilustración 9, se interpreta que el 41,7% siempre están al tanto sobre el progreso de las tareas institucionales al área gerencial o administrativo, mientras que el 10% dice que nunca se les informa sobre el progreso de las tareas gerenciales.

Pregunta 7

¿Durante su tiempo de servicio en la empresa ha sido puntual con el horario de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	18,3	18,3	18,3
	Siempre	49	81,7	81,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 12 Puntualidad



Ilustración 10 Puntualidad

Análisis

En la tabla 12 de la ilustración 10, se interpreta que el 81,7% que durante de su tiempo de servicio en la empresa ha sido puntual con el horario de trabajo, mientras que el 18,3% dice que casi siempre ha sido puntual.

Pregunta 8

¿Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	3,3	3,3	3,3
	Casi siempre	19	31,7	31,7	35,0
	Siempre	39	65,0	65,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 13 Actividades

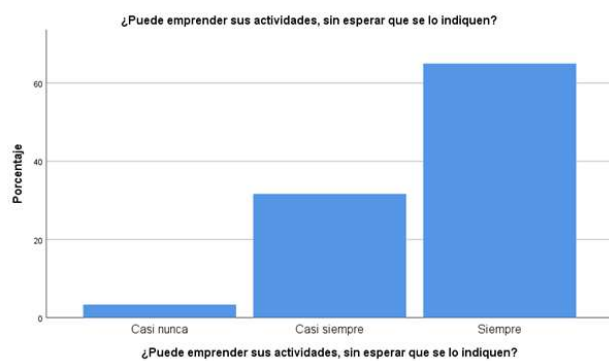


Ilustración 11 Actividades

Análisis

En la tabla 13 de la ilustración 11, se interpreta que el 65% siempre puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen, mientras que el 3,3% casi nunca pueden iniciar sus actividades sin que se les indiquen.

Pregunta 9

¿Se anticipa ante un problema, para evitar o resolver conflictos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	4	6,7	6,7	6,7
Casi nunca	2	3,3	3,3	10,0
Casi siempre	19	31,7	31,7	41,7
Siempre	35	58,3	58,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabla 14 Resolver conflictos

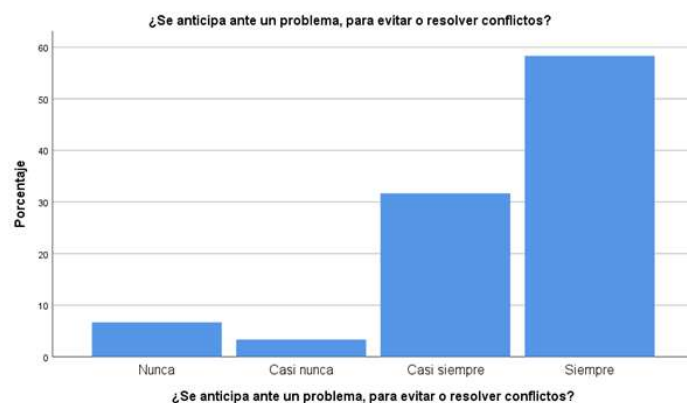


Ilustración 12 Resolver conflictos

Análisis

En la tabla 14 de la ilustración 12, se interpreta que el 58,3% siempre se anticipa ante un problema, para evitar o resolver conflictos, mientras que el 6,7% nunca se anticipa ante un problema.

Pregunta 10

¿La empresa le brinda las herramientas e implementos para realizar un mejor trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,7	1,7	1,7
	Casi siempre	15	25,0	25,0	26,7
	Siempre	44	73,3	73,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 15 Les brinda herramientas e implementos para realizar el trabajo



Ilustración 13 Les brinda herramientas e implementos para realizar el trabajo

Análisis

En la tabla 15 de la ilustración 13, se interpreta que el 73,3% la empresa siempre les brinda las herramientas e implementos para realizar su trabajo, mientras que el 1,7% nos dice que casi nunca se les brindan estas herramientas e implementos.

Pregunta 11

¿Realiza su labor sin necesidad de supervisión por su jefe inmediato?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	2	3,3	3,3	6,7
	Casi siempre	22	36,7	36,7	43,3
	Siempre	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 16 Supervisión de la labor



Ilustración 14 Supervisión de la labor

Análisis

En la tabla 16 de la ilustración 14 se interpreta que el 56,7% siempre realiza su labor sin necesidad de supervisión por su jefe, mientras que el 3,3% nos dice que nunca pueden realizar su labor sin necesidad de una supervisión.

Pregunta 12

¿Se fomenta la moral, actitud positiva e integración de los miembros de su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	1	1,7	1,7	1,7
Casi nunca	1	1,7	1,7	3,3
Casi siempre	22	36,7	36,7	40,0
Siempre	36	60,0	60,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabla 17 Actitud positiva e integración de los miembros del área de trabajo

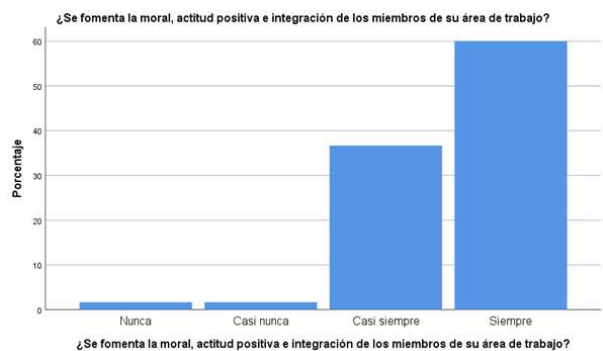


Ilustración 15 Actitud positiva e integración de los miembros del área de trabajo

Análisis

En la tabla 17 de la ilustración 15 se interpreta que el 60% siempre fomenta la moral, actitud positiva e integración de los miembros en sus áreas de trabajo, mientras que el 1.7 nunca fomenta la moral, actitud positiva e integración.

Pregunta 13

¿Se preocupa por cumplir con las metas establecidas dentro de los cronogramas planificados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,7	1,7	1,7
	Casi siempre	9	15,0	15,0	16,7
	Siempre	50	83,3	83,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 18 Cumplir con las metas establecidas

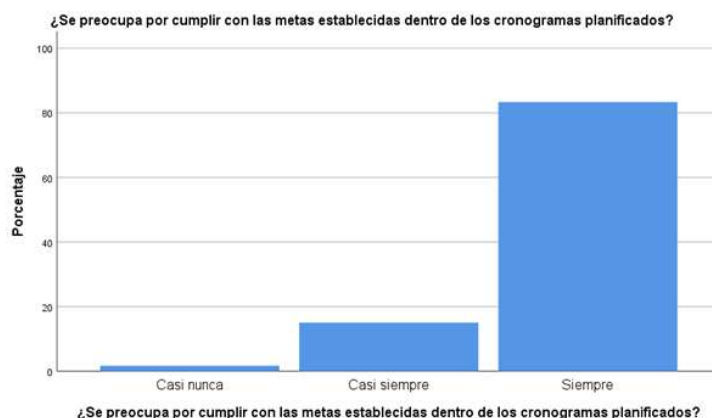


Ilustración 16 Cumplir con las metas establecidas

Análisis

En la tabla 18 de la ilustración 16, se interpreta que el 83,3% siempre se preocupa por cumplir las metas establecidas dentro de los cronogramas planificados, mientras que el 1,7% casi nunca se preocupa por cumplir metas establecidas.

Pregunta 14

¿Utiliza eficientemente los recursos asignados para su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	12	20,0	20,0	20,0
	Siempre	48	80,0	80,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 19 Utilización de los recursos asignados para su trabajo



Ilustración 17 Utilización de los recursos asignados para su trabajo

Análisis

En la tabla 19 de la ilustración 17, se interpreta que el 80% siempre utiliza eficientemente los recursos asignados para su trabajo, mientras que el 20% casi siempre utiliza los recursos asignados para su trabajo.

Pregunta 15

¿Recibe capacitaciones o charlas para mejorar su rendimiento laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	3,3	3,3	3,3
	Casi siempre	12	20,0	20,0	23,3
	Siempre	46	76,7	76,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 20 Capacitaciones o charlas para el rendimiento laboral



Ilustración 18 Capacitaciones o charlas para el rendimiento laboral

Análisis

En la tabla 20 de la ilustración 18 se interpreta que el 76,7% siempre reciben capacitaciones o charlas para mejorar su rendimiento laboral, mientras que el 3,3% casi nunca reciben capacitaciones o charlas para mejorar su rendimiento laboral.

Prueba de hipótesis general

Ha: Si existe una buena comunicación organizacional, entonces habrá un alto desempeño laboral en la empresa Marbelize S.A

Ho: Si no existe una buena comunicación organizacional, entonces no habrá un alto desempeño laboral en la empresa Marbelize S.A

Correlaciones			X_Comunicación Organizacional_PROMEDIO_2 (Agrupada)	Y_Desempeño Laboral_PROMEDIO_2 (Agrupada)
Rho de Spearman	X_Comunicación Organizacional_PROMEDIO_2 (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,296*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	60	60
	Y_Desempeño Laboral_PROMEDIO_2 (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,296*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 21 Correlaciones de la variable comunicación organizacional y desempeño laboral

Análisis

En la tabla 21 se observa la relación entre las variables determinado por la Rho de Spearman es 0.296, y la significancia es,022; considerando el nivel de correlación baja, teniendo en cuenta la regla de decisión Sig. T, si $a < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; se puede confirmar que si existe una buena comunicación organizacional, entonces habrá un alto desempeño laboral.

Prueba de hipótesis específicas 1.

- Hi: Los tipos de comunicación organizacional, si influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S. A.
- Ho: Los tipos de comunicación organizacional, no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A.

Correlaciones

			X1_TIPO_DE_COMUNICACION_ORGANIZACIONAL_Promedio_2 (Agrupada)	Y_Desempeño_Laboral_PROMEDIO_2 (Agrupada)
Rho de Spearman	X1_TIPO_DE_COMUNICACION_ORGANIZACIONAL_Promedio_2 (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,349**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	60	60
	Y_Desempeño_Laboral_PROMEDIO_2 (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,349**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	60	60

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

Tabla 22 Correlación de los tipos de comunicación y desempeño laboral

Análisis

En la tabla 22, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0.349 y la significancia es 0,006; considerando el nivel de correlación es baja, teniendo en cuenta la regla de decisión Sig. T. si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; se puede comprobar que los tipos de comunicación organizacional, si influyen en el desempeño laboral de los trabajadores.

Prueba de hipótesis específica 2.

- Hi: Existe relación entre los objetivos de la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A.
- Ho: No existe relación entre los objetivos de la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A.

Correlaciones

			X2_OBJETIVOS_DE_LA_COMUNICACION_ORGANIZACIONAL_Promedio_2 (Agrupada)	Y_Desempeño_Laboral_PROMEDIO_2 (Agrupada)
Rho de Spearman	X2_OBJETIVOS_DE_LA_COMUNICACION_ORGANIZACIONAL_Promedio_2 (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,221
		Sig. (bilateral)	.	,090
		N	60	60
	Y_Desempeño_Laboral_PROMEDIO_2 (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,221	1,000
		Sig. (bilateral)	,090	.
		N	60	60

Tabla 23 Correlación de los objetivos de la comunicación organizacional y desempeño laboral

Análisis

En la tabla 23 se muestran los resultados, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0.221 y la significancia es 0,90; considerando el nivel de correlación es baja se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; se puede confirmar que si existe relación entre los objetivos de la comunicación organizacional y el desempeño laboral.

Prueba de hipótesis específica 3.

- Hi: Los niveles de la comunicación organizacional, influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A.

- Ho: Los niveles de la comunicación organizacional, no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A.

Correlaciones

			X3_NIVELES _DE_LA_CO MUNICACION _ORGANIZAC IONAL_PROM EDIO_2 (Agrupada)	Y_Desempeñ o_Laboral_P ROMEDIO_2 (Agrupada)
Rho de Spearman	X3_NIVELES_DE_LA_CO MUNICACION_ORGANIZ ACIONAL_PROMEDIO_2 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,214
		Sig. (bilateral)	.	,100
		N	60	60
	Y_Desempeño_Laboral_ PROMEDIO_2 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,214	1,000
		Sig. (bilateral)	,100	.
		N	60	60

Tabla 24 Correlación de niveles de la comunicación organizacional y el desempeño laboral

Análisis

De acuerdo con los resultados que muestran en la tabla 24, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0.214 y la significancia es de 0.100; considerando el nivel de correlación es baja se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; se puede confirmar que los niveles de la comunicación organizacional, si influyen en el desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla de Resumen

Opciones de respuestas:

Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

Preguntas	1	2	3	4
P1. ¿Considera usted que la empresa cuenta con una comunicación formal tales como: memorandos, informes, manuales de políticas, ¿documentos oficiales para la respectiva comunicación?		11,7%	21,7%	66,7%
P2. ¿El área al cual pertenece fomenta estrategias de comunicación tales como: reuniones grupales, sesiones virtuales, chat, etc.?	3,3%	3,3%	30%	63,3%
P3. ¿Existe la coordinación con las demás áreas para realizar una actividad institucional?	15%	10%	35%	40%
P4. ¿Existe intercambio de información laboral para asegurar el cumplimiento de sus objetivos?	3,3%	11,7%	33,3%	51,7%
P5. ¿Se transmite el desarrollo de actividades	3,3%	8,3%	41,7%	46,7%

o funciones por parte del área gerencial?				
P6. ¿Se informa sobre el progreso de tareas institucionales al área gerencial o administrativo?	10%	15%	33,3%	41,7%
P7. ¿Durante su tiempo de servicio en la empresa ha sido puntual con el horario de trabajo?			18,3%	81,7%
P8. ¿Emprende sus actividades, sin esperar que se lo indiquen?		3,3%	31,7%	65%
P9. ¿Se anticipa ante un problema, para evitar o resolver conflictos?	6,7%	3,3%	31,7%	58,3%
P10. ¿La empresa le brinda las herramientas e implementos para realizar un mejor trabajo?		1,7%	25%	73,3%
P11. ¿Realiza su labor sin necesidad de supervisión por su jefe?	3,3%	3,3%	36,7%	56,7%
P12. ¿Se fomenta la moral, actitud positiva e integración de los miembros de su área de trabajo?	1,7%	1,7%	36,7%	60%
P13. ¿Se preocupa por cumplir con las metas establecidas dentro de los cronogramas planificados?		1,7%	15%	83,3%
P14. ¿Utiliza eficientemente los			20%	80%

recursos asignados para su trabajo?				
P15. ¿Recibe capacitaciones o charlas para mejorar su rendimiento laboral?		3,3%	20%	76,7%

5. PROPUESTA

La comunicación es un componente vital de cualquier organización. No sólo facilita el conocimiento, sino que también tiene un impacto significativo en la cultura organizacional, la motivación de los empleados y, en última instancia, el rendimiento del desempeño. El propósito de esta propuesta es investigar cómo la comunicación organizacional dentro de una organización influye el desempeño de los empleados y proporcionar formas de mejorar la comunicación.

Objetivos

- Analizar la situación actual de la comunicación organizacional en la empresa.
- Evaluar el impacto de la comunicación en el desempeño laboral de los empleados.
- Proponer estrategias para optimizar la comunicación organizacional y, por ende, el desempeño laboral

Estrategia 1

Capacitaciones

Dentro de la estrategia es un programa de capacitaciones permanentes para los colaboradores de la empresa, ya que las capacitaciones brindan la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo en las instituciones, por la cual permiten que se adapten a las nuevas circunstancias que se presentan, proporcionar a los colaboradores la oportunidad

de adquirir mayores conocimientos y habilidad que aumenten sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto.

1. Formación técnica especializada.

Descripción: Los cursos se centran en habilidades y conocimientos técnicos específicos del puesto, como el uso de software específico, procedimientos operativos estándar y habilidades avanzadas en el lugar de trabajo.

Duración: 3 meses (curso intensivo)

Presupuesto detallado

Instructores profesionales: \$5,000 por semestre

Materiales y suministros educativos: \$1,500 por semestre

Herramientas y equipos: \$1,500 por semestre

Total por semestre: \$8,000

2. Desarrollo de habilidades blandas

Descripción: La capacitación se centra en habilidades interpersonales y de gestión, como comunicación efectiva, trabajo en equipo, resolución de conflictos y gestión del tiempo.

Duración: 1 mes

Presupuesto:

Facilitadores y educadores: \$3000 por mes

Materiales y útiles didácticos: \$500 mes

Herramientas y equipo: \$100 por mes

Total, mensual: \$3,600

3. Innovación y gestión del cambio

Descripción: Programas diseñados para fomentar la innovación y la adaptabilidad a entornos y mercados cambiantes. Incluye pensamiento rápido, pensamiento creativo y estrategias de gestión del cambio.

Duración: 2 meses.

Presupuesto

Instructores y Mentores: \$4,000 por semestre

Materiales y suministros educativos: \$1,500 por semestre

Instalaciones y logísticas: \$500 por semestre

Total del semestre: \$6,000

4. Uso de nuevas tecnologías

Descripción: Capacitación en nuevas herramientas y tecnologías relacionadas con el trabajo, como procesos colaborativos y tecnologías emergentes de la industria.

Duración: 2 meses

Presupuesto

Instructores y profesionales de Tecnologías: \$4.000 por semestre

Materiales y suministros educativos: \$1,500 por semestre

Herramientas y equipo: \$1,000 por semestre

Total del semestre: \$6,500

Presupuesto total anual

Capacitación técnica especial: \$8,000

Desarrollo de habilidades blandas: \$3,600

Gestión de Innovación y Cambio: \$6,000

Uso de nueva tecnología: \$6.500

Total anual: \$24,100

Estrategia 2

La moral, actitud positiva y la integración de los miembros en un área de trabajo son fundamentales para un entorno laboral, por la cual estos factores impactan directamente en la eficiencia y la calidad del trabajo.

Objetivos:

- Mejorar la moral del equipo
- Promover una actitud positiva
- Fomentar la integración y el trabajo en equipo

Estrategias:

- Implementar un programa de reconocimientos
- Retroalimentación Constructivo

Implementación

- Establecer un comité responsable de planificar, implementar y monitorear las iniciativas propuestas, puede estar compuesto por diferentes departamentos y niveles jerárquicos.

Cronograma de implementación:

Paso 1: Diagnóstico y planificación (1 mes)

- Investigación y entrevistas para determinar las necesidades de los empleados
- Defina un plan de acción detallado y asignar recursos.

Paso 2: Despliegue Inicial (3 meses)

- Lanzamiento de programas de detección y comunicación.
- Realizar los primeros eventos de team Boulding y bienestar.

Paso 3: Evaluación y Adaptación (1 mes)

- Evaluar el impacto de las medidas iniciales y realizar los cambios necesarios.

Paso 4: Implementación continua (6 meses)

- Desarrollo de programas continuos de capacitación y bienestar.
- Habilite eventos y actividades integrados regulares.

Evaluación y seguimiento

- Mida la satisfacción y el compromiso de los empleados a través de encuestas periódicas. Evaluar la reducción de la rotación de personal y el ausentismo.
- Realizar revisiones periódicas para modificar y mejorar las estrategias según sea necesario.
- Mantener un ciclo de mejora basado en la retroalimentación de los empleados.

Estrategia 3

Formar líderes transformacionales

Los líderes de grupos de trabajo deben ser la forma en que la dirección alta impulse la identidad y la estrategia, así como responsabilizar a los empleados de responder y alcanzar las metas que se les asignan en su trabajo. Estas condiciones, cualquier persona que asuma el rol dentro de la organización también necesita desarrollar habilidades específicas y liderazgo que le ayudarán a definir claramente el concepto de la organización a la que pertenece y las estrategias a alcanzar. En tales casos, tender a cambiar al líder creará las mejores condiciones para que éste cumpla de alguna manera con los criterios determinados.

Propósito del programa

Desarrollar líderes transformacionales que impulsen la identidad y la estrategia corporativa, responsabilicen a los empleados por el logro de sus objetivos y fomenten un entorno de compromiso, creatividad y participación.

1.Evaluación inicial de las cualidades de liderazgo.

Descripción: Realizar una evaluación de competencias gerenciales para identificar áreas de mejora y necesidades de capacitación.

Presupuesto

Preparación y distribución de evaluaciones: \$1,500

2.Entrenamiento de Liderazgo

Descripción: El curso se centra en habilidades de liderazgo transformacional que incluyen coaching, gestión del cambio, inteligencia emocional y comunicación efectiva.

Duración: 6 meses

Frecuencia: cada dos meses.

Presupuesto

Docentes profesionales: \$12.000

Material didáctico: \$3.000

Materiales del curso individual: \$3,000

Total: \$18.000 dólares

3.Programas de formación y coaching

Descripción: Desarrollar un programa de coaching y mentoría para guiar a los líderes en su desarrollo personal y profesional.

Duración: 3 meses

Presupuesto

Honorarios de mentores y coaches: \$10,000

Materiales y recursos: \$2.000

Total: \$12.000 dólares

4.Desarrollando una cultura de liderazgo

Descripción: Desarrollamos una cultura de liderazgo que apoya y fomenta el liderazgo transformacional.

Actividades: Comunicación interna, programas de reconocimiento y recompensa, y actividades de integración.

Presupuesto: Campaña de Comunicación: \$2000

Recompensas e incentivos: \$4,000

Eventos de integración \$3,000

CONCLUSIONES

Se concluyó que existe una relación directa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los empleados. La claridad en el seguimiento de metas y objetivos reduce la incertidumbre y aumenta la eficiencia en la ejecución de tareas, lo que resulta en un mejor desempeño organizacional general.

Los diferentes tipos de comunicación, tanto formales como informales, afectan significativamente la cooperación y el entendimiento entre los empleados y la dirección. El uso adecuado y equilibrado de este tipo de comunicación mejora el desempeño y el ambiente laborales, fundamental para mantener la motivación y la productividad de los empleados.

La formación y la educación continua en la organización se identificaron como clave para mejorar el desempeño laboral. Los empleados que reciben formación periódica demuestran un mayor rendimiento y satisfacción, lo que tiene un impacto positivo en la productividad general de la empresa.

La práctica continua de evaluar el desempeño laboral, acompañada de retroalimentación constructiva, es esencial para identificar áreas de mejora y alinear los esfuerzos individuales con los objetivos organizacionales. Esto asegura un alto nivel de desempeño, manteniendo a los empleados motivados y comprometidos con los resultados comerciales.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que la empresa desarrolle políticas y estrategias de comunicación interna que aseguren la claridad en la transmisión de objetivos, metas y procedimientos. Esto puede incluir el uso de plataformas de comunicación digital, la celebración de reuniones periódicas y la creación de canales de comunicación directa entre la dirección y los empleados.

Para mejorar la cooperación y el entendimiento entre los empleados, es importante promover un equilibrio apropiado entre la comunicación formal (como correos electrónicos y reuniones formales) y la comunicación informal (como reuniones sociales y discusiones espontáneas). Esto contribuye a un ambiente de trabajo más cohesivo y productivo.

La empresa debería invertir en programas de formación y desarrollo profesional para sus empleados. La formación continua mejora las habilidades y conocimientos de los trabajadores y aumenta su satisfacción y compromiso con la organización, lo que repercute positivamente en su desempeño.

Se recomienda establecer un sistema de evaluación continua del desempeño, acompañado de retroalimentación constructiva. Esto identificará áreas de mejora, alineará mejor los esfuerzos individuales con los objetivos organizacionales y garantizará un alto nivel de desempeño y compromiso.

Es fundamental fomentar una cultura organizacional donde se valore la comunicación abierta y bidireccional. Los empleados necesitan sentir que sus opiniones y sugerencias son escuchadas y valoradas, lo que puede aumentar su motivación y sentido de pertenencia a la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bibliografía

- Aponte, D. (2016). La comunicación organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Limitada de Ambato. *(Tesis para la obtencion de Título de Psicólogo Industrial)*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Azley Abd Razak, N. D. (2019). *Communication and Job Satisfaction among workes in the Departament of Trade Union Affairs in the Northern State of Malaysia* . Malasia.
- Balarezo, T. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. *(Tesis Ingeniero de Empresas)*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor Agregado*, 109-121.
- Biljana, D., Sandra, M., & Jelena, S. (2021). *The influence of communication satisfaction on job satisfaction: The case of employess in the Republic of Serbia*. Universidad de Kragujevac, Serbia.
- Cabezas, E. A. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica.
- Capriotte, P. (2013). Planificación estratégica de la imagen corporativa. *(Tesis Comunicación Social)*. Investigación en Relaciones Públicas, España.
- Carazo. (2017). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral: estudio de caso en PYMES de la ciudad de Guayaquil. *PODIUM*, 65-77.
- Cárdenas, M. d. (2022). Impacto de la comunicación organizacional en los niveles de desempeño del personal de la empresa Fideos Paraíso. *(Tesis Licenciada en Psicología del Trabajo)*. Universiada Politécnica Salesiana SEDE CUENCA, Cuenca.

- Carrera, A. (2015). La comunicación organizacional y su relación en el desempeño laboral en el Municipio de Pillaro. (*tesis Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Castillo, G. (2020). Las relaciones públicas y su relación con la comunicación interna y el clima organizacional. *Tierra Nuestra*, 41- 48.
- Chiavenato. (2007). *El capital humano en las organizaciones*. México: Octava Edición.
- De la Cruz, E. &. (2016). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del programa nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica*. Huancavelica, Perú.
- Dueñas Leiva, M. E. (2022). *Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral con enfoque a la normalidad*. San Isidro, 2022. Lima-Perú.
- Dueñas, J., & Medrano, J. (2022). Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral con enfoque a la normalidad. (*Tesis Comunicación estratégica*). San Ignacio de Loyola- Escuela Isil, Lima, Perú.
- Evelyn, R., Vargas, M., & Márquez, B. (10 de enero de 2023). Comunicación y su relación con la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero. *TSAFIQUI Revista Científica en Ciencias Sociales*, 17-26. Obtenido de <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v13i20.1099>
- Guevara, M. (2011). Plan estratégico de comunicación interna para organización eclesial: Iglesia Evangelica de Ñaquito. (*Tesis Licenciada en comunicación*). Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Lado, M. (2013). *Introducción a la Auditoría Sociolaboral: una perspectiva desde los Recursos Humanos*. España: Bubok Publishing.
- Otálvaro, I. (2017). Un modelo de indicadores de gestión de comunicación organizacional para la Universidad de Antioquia: un aporte a la gestión estratégica de la comunicación en instituciones universitarias. (*tesis para optar título de Magister en Administración MBA*). Universidad EAFIT, Medellín.
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*.

- Parra de Párraga, E., Rojas, L. R., & Arapé, E. (2018). Comunicación y conflicto: el arte de la negociación. *Negotium*, vol. 4, núm. 10, 17-35.
- Pazmay, S., Pardo, E., & Ortiz, Á. (2017). Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación. *scielo*, 2704-2716.
- Pedraza Esperanza, A. G. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Venezuela.
- Peña, M., & Durán, N. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 201-222.
- Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral . *Repositorio digital*, 50-51.
- Pin, G. (2021). Comunicación organizacional interna y su influencia en el desempeño laboral en la compañía Freeplastic. (*Tesis Comunicación social*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W., & Silva, G. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *Revistas Académicas*.
- Pinto, A. (2017). La comunicación interna-externa como estrategia motivacional de las organizaciones. *Didáctica Y Educación ISSN*.
- Rajković, J., Edit, T., Maša, M., Dragica, I., & Milan, N. (2018). THE IMPACT OF JOB AND COMMUNICATION SATISFACTION ON THE FINANCIAL PERFORMANCE OF A MID-SIZED COMPANY. *ECONSTOR Make Your Publications Visible*.
- Ramos, W., Paredes, M., Teran, P., & Lemas, L. (2017). *Comunicación organizacional* . Guayaquil: Ediciones Grupo Compás .
- Robbins, Stephen, C., & Mary. (2018). *Administración*. México: Pearson Educación de México.
- Saboya, M. (2016). Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la Universidad Nacional de San Martín. (*Tesis Licenciada en Administración*). Universidad César Vallejo, Tarapoto-Perú.

- Saladrigas, H. (2008). *La comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la UGEL-Huaylas en la ciudad de Caraz-2018*. Cámara Cubana, Cuba.
- Torres, C. (2018). *La comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la UGEL-Huaylas. (Tesis Licenciado en Administración)*. Universidad César Vallejo, Perú.
- Wiemann, M. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. España: Editorial UOC.

ANEXOS

Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES 0												
<p><u>Problema general</u> ¿De qué manera la comunicación organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A?</p>	<p><u>Objetivo general</u> Demostrar la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A</p>	<p><u>Hipótesis General</u> Existe influencia entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa Marbelize S.A.</p>	Variable Independiente (x): Comunicación Organizacional												
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tipos de comunicación organizacional.</td> <td>Comunicación formal. Comunicación informal.</td> <td>Nunca Casi nunca</td> </tr> <tr> <td>Objetivos de la comunicación organizacional.</td> <td>Coordinación de tareas. Intercambio de información.</td> <td>Casi siempre Siempre</td> </tr> <tr> <td>Niveles de la comunicación organizacional.</td> <td>Comunicación ascendente. Comunicación descendente.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Escala	Tipos de comunicación organizacional.	Comunicación formal. Comunicación informal.	Nunca Casi nunca	Objetivos de la comunicación organizacional.	Coordinación de tareas. Intercambio de información.	Casi siempre Siempre	Niveles de la comunicación organizacional.	Comunicación ascendente. Comunicación descendente.	
Dimensiones	Indicadores	Escala													
Tipos de comunicación organizacional.	Comunicación formal. Comunicación informal.	Nunca Casi nunca													
Objetivos de la comunicación organizacional.	Coordinación de tareas. Intercambio de información.	Casi siempre Siempre													
Niveles de la comunicación organizacional.	Comunicación ascendente. Comunicación descendente.														
<p><u>Problemas específicos</u> ¿Cuál es la influencia entre el tipo de comunicación organizacional y las actitudes de los trabajadores de la empresa Marbelize S. A</p>	<p><u>Objetivos específicos</u> Analizar la relación entre la comunicación organizacional y su influencia en las actitudes de los trabajadores de la empresa Marbelize S. A</p>	<p><u>Hipótesis específicas</u> ¿Cuál es la influencia entre el tipo de comunicación organizacional y las actitudes de los trabajadores de la empresa Marbelize S. A</p>													
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Actitudes</td> <td>Responsabilidad Iniciativa Creatividad</td> <td>Nunca Casi nunca Casi siempre</td> </tr> <tr> <td>Cualidades</td> <td>Conocimiento</td> <td>Siempre</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Escala	Actitudes	Responsabilidad Iniciativa Creatividad	Nunca Casi nunca Casi siempre	Cualidades	Conocimiento	Siempre			
Dimensiones	Indicadores	Escala													
Actitudes	Responsabilidad Iniciativa Creatividad	Nunca Casi nunca Casi siempre													
Cualidades	Conocimiento	Siempre													

¿Cuál es la relación de los objetivos de la comunicación organizacional y cualidades de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A?	Determinar la relación entre la comunicación organizacional y su influencia en las cualidades de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A	¿Cuál es la relación de los objetivos de la comunicación organizacional y cualidades de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A?	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1059 226 1424 341"></td> <td data-bbox="1424 226 1776 341">Habilidad Trabajo en equipo</td> <td data-bbox="1776 226 2141 341"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1059 341 1424 509">Productividad</td> <td data-bbox="1424 341 1776 509">Eficacia Eficiencia Rendimiento</td> <td data-bbox="1776 341 2141 509"></td> </tr> </table>				Habilidad Trabajo en equipo		Productividad	Eficacia Eficiencia Rendimiento	
	Habilidad Trabajo en equipo										
Productividad	Eficacia Eficiencia Rendimiento										
¿Cuál es la influencia entre los niveles de comunicación organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A?	Identificar la relación entre los niveles de comunicación organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A	¿Cuál es la influencia entre los niveles de comunicación organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A?									

Encuesta

El cuestionario de preguntas es parte de una investigación que tiene como objetivo realizar el análisis de las variables **Comunicación Organizacional** y **Desempeño Laboral** de la empresa Marbelize. Asimismo, es totalmente anónimo y con fines académicos

Opciones de respuestas:

Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

VARIABLE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					
Dimensión. Tipos de comunicación organizacional					
PREGUNTAS	1	2	3	4	
Indicador- Comunicación formal					
¿Considera usted que la empresa cuenta con una comunicación formal tales como: memorandos, informes, manuales de políticas, documentos oficiales para la respectiva comunicación?					
Indicador- Comunicación informal					
¿El área al cual pertenece fomenta estrategias de comunicación tales como: reuniones grupales, sesiones virtuales, chat, etc.?					
Dimensión. Objetivos de la comunicación organizacional					
Indicador- Coordinación de tareas					
¿Existe la coordinación con las demás áreas para realizar una actividad institucional?					

Indicador – Intercambio de información laboral					
¿Existe intercambio de información laboral para asegurar el cumplimiento de sus objetivos?					
Dimensión. Niveles de la comunicación organizacional					
Indicador – Comunicación ascendente					
¿Se transmite el desarrollo de actividades o funciones por parte del área gerencial?					
Indicador- Comunicación descendente					
¿Se informa sobre el progreso de tareas institucionales al área gerencial o administrativo?					

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL					
Dimensión. Actitudes Laborales					
	PREGUNTAS	1	2	3	4
Indicador- Responsabilidad					
¿Durante su tiempo de servicio en la empresa ha sido puntual con el horario de trabajo?					
Indicador- Iniciativa					
¿Emprende sus actividades, sin esperar que se lo indiquen?					
Indicador- Creatividad					
¿Se anticipa ante un problema, para evitar o resolver conflictos?					
Dimensión. Cualidades Laborales					
Indicador- Conocimiento					
¿La empresa le brinda las herramientas e implementos para realizar un mejor trabajo?					
Indicador-Habilidad					

	¿Realiza su labor sin necesidad de supervisión por su jefe inmediato?					
Indicador-Trabajo en equipo						
	¿Se fomenta la moral, actitud positiva e integración de los miembros de su área de trabajo?					
Dimensión. Productividad Laboral						
Indicador- Eficacia						
	¿Se preocupa por cumplir con las metas establecidas dentro de los cronogramas planificados?					
Indicador- Eficiencia						
	¿Utiliza eficientemente los recursos asignados para su trabajo?					
Indicador- Rendimiento						
	¿Recibe capacitaciones o charlas para mejorar su rendimiento laboral?					