



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO
EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS EMPRESAS DEL
SECTOR COMERCIAL, CASO SALVADOR PACHECO MORA
CUENCA-ECUADOR**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

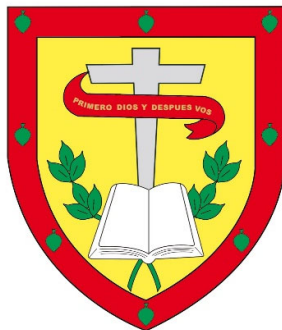
AUTORES: SUCONOTA BERREZUETA DAYANNA MICHELLE
MONTALVÁN TOLEDO JOHN ISMAEL

DIRECTOR: ING. HÉCTOR ALEJANDRO ESPINOZA PILLAGA,
MGS.

CUENCA - ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y LIBERTAD



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL, CASO SALVADOR PACHECO MORA CUENCA-ECUADOR

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: SUCONOTA BERREZUETA DAYANNA MICHELLE
MONTALVÁN TOLEDO JOHN ISMAEL

DIRECTOR: ING. HÉCTOR ALEJANDRO ESPINOZA PILLAGA,
MGS.

CUENCA - ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

**La comunicación organizacional y su impacto en el desempeño laboral en las empresas
del sector Comercial, caso Salvador Pacheco Mora Cuenca-Ecuador**

Suconota Berrezueta Dayanna Michelle

Montalván Toledo John Ismael

Universidad Católica de Cuenca

Unidad de titulación

Ing. Héctor Alejandro Espinoza Pillaga, Mgs.

13 de junio de 2023

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Dayanna Michelle Suconota Berrezueta, John Ismael Montalván Toledo**, declaramos bajo juramento que el artículo denominado “**La comunicación organizacional y su impacto en el desempeño laboral en las empresas del sector Comercial, caso Salvador Pacheco Mora Cuenca-Ecuador**”, es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En consecuencia, este trabajo es de nuestra autoría

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Cuenca, junio de 2023



Firmado
digitalmente por
Dayanna Michelle
Suconota
Berrezueta
Fecha: 2023.06.13
21:36:36 -05'00'



Firmado
digitalmente por
John Ismael
Montalván
Toledo
Fecha: 2023.06.13
21:37:52 -05'00'

Dayanna Michelle Suconota Berrezueta

John Ismael Montalván Toledo

CERTIFICACIÓN

Yo, **Ing. Héctor Alejandro Espinoza Pillaga, Mgs.** certifico que el artículo titulado “**La comunicación organizacional y su impacto en el desempeño laboral en las empresas del sector Comercial, caso Salvador Pacheco Mora Cuenca-Ecuador**” fue desarrollado por **Dayanna Michelle Suconota Berrezueta, John Ismael Montalván Toledo**, fueron guiados y se ha revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Debido que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del Título de **LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Cuenca, junio de 2023



Firmado electrónicamente por:
**HECTOR ALEJANDRO
ESPINOZA PILLAGA**

Ing. Héctor Alejandro Espinoza Pillaga, Mgs

Tutor

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

DEDICATORIA

Dedicó este artículo principalmente a Dios por permitirme concluir mi carrera, a mis padres quien con su amor y sacrificio en todos estos años me han permitido llegar a cumplir hoy mi más grande sueño.

A mi prestigiosa universidad por formarnos grandes profesionales y seres humanos, permitiéndome compartir con mis compañeros y maestros este largo camino universitario que con sacrificio hoy lo veo reflejado en mi logro.

Dayanna Michelle Suconota Berrezueta

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres: John Montalván y Blanca Toledo por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Tengo el orgullo y privilegio de ser su hijo, son los mejores padres. A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida y cómo no agradecer también a toda mi familia que siempre me ayudaron de una u otra manera para que pueda alcanzar este logro tan deseado.

John Ismael Montalván Toledo

AGRADECIMIENTO

Dios tu amor y bondad no tiene fin, me permites cumplir mis logros que son resultado de tu ayuda incondicional, recordando todas las noches de sacrificio que hoy veo reflejado en mi satisfacción de haber logrado lo que tanto soñé por años.

Gracias a mis maestros por estar presente en cada momento ofreciendo y dando lo mejor para mi formación.

Dayanna Michelle Suconota Berrezueta

Primeramente, agradezco a Dios por la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Agradezco a mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir y alcanzar todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que me han impulsado siempre a perseguir mis metas y jamás abandonarlas frente a cualquier adversidad que se me cruzara en el camino. También son los que me han brindado el soporte material y económico para poder concentrarme en los estudios y así lograr convertirme en un profesional. Y agradecer a la vida que a lo largo de esta trayectoria me ha puesto en el camino a unos excelentes amigos, que estuvieran y están incondicionalmente en el momento que les necesito con alguna palabra de aliento o un mensaje de ánimo, me faltaría palabras y tiempo para enumerar a cada uno de ellos, por convertirse en mis cómplices y hermanos, por las horas compartidas, los trabajos realizados en conjunto y las historias vividas.

Gracias a todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos, también a las personas que me apoyaron en el inicio de mi carrera y por razones de la vida nuestros caminos se separaron.

E infinitamente gracias a la universidad que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan anhelado y ansiado título. Agradezco a cada directivo por su trabajo y por su gestión, sin la ayuda de cada docente no tendríamos las bases ni los conocimientos adquiridos. A mi querida UCACUE, siempre te llevaré en mi corazón.

Gracias a mi Tutor Ing. Héctor Alejandro Espinoza Pillaga, Mgs., por estar guiándome en todo este proceso.

Mil gracias a todos.

John Ismael Montalván Toledo

RESUMEN

Las empresas presentan problemas en la comunicación organizacional, a nivel mundial se analiza que los empleados se ven en riesgo debido a su equilibrio emocional, la mayoría de empresas no se preocupan por la estabilidad de sus empleados y empieza ahí, la desconfianza y la ética que se mantiene dentro de una. En relación a la problemática expuesta, la presente investigación tiene como objetivo analizar los elementos de la comunicación organizacional y su impacto en el desempeño laboral en las empresas del sector comercial que contribuya al equipo de trabajo y los motive, con el fin de aumentar la productividad con eficacia, eficiencia en las actividades delegadas. La empresa Salvador Pacheco Mora está ubicada en la ciudad de Cuenca, provincia de Azuay. Esta organización se dedica a la comercialización de electrodomésticos de calidad para el hogar. Conformada de 8 colaboradores que constituyen las diferentes áreas, por lo cual se utilizó la totalidad de trabajadores como población. Una vez recopilada la información por medio de la aplicación del instrumento de evaluación (encuesta), se prosigue con la tabulación de datos, el análisis e interpretación de datos. Por consiguiente, se establece que sólo el 37,50 % de los empleados creen que existe comunicación efectiva dentro de los canales designados, considerando los diferentes tipos de comunicación tanto interna y externa. Ahora bien, el fallo comunicacional infiere de cierta manera con el desempeño laboral con el 77 % del personal, por lo que recomienda la elaboración, implementación de un plan comunicacional para incrementar la productividad.

Palabras clave: Plan comunicacional, desempeño laboral, organización comunicacional, influencia comunicativa, productividad

ABSTRACT

Companies present problems in organizational communication. Worldwide, it is analyzed that employees are at risk due to their emotional balance; most companies do not care about the stability of their employees, and that is the beginning of the distrust and ethics maintained within a business. In relation to the presented problem, this research aims to analyze the elements of organizational communication and their impact on work performance in the companies of the commercial sector, which contributes to the work team and motivates them to increase productivity with effectiveness and efficiency in the delegated activities. The Salvador Pacheco Mora company is in the city of Cuenca, province of Azuay. This organization is dedicated to the commercialization of quality household appliances. It comprises eight collaborators in different areas; therefore, all employees were used as the population. After collecting the information through the application of the assessment tool (survey), the data are tabulated, analyzed, and interpreted. Consequently, it was found that only 37.50% of the employees believe that effective communication takes place within the designated channels, considering the different types of internal and external communication. Thus, communication deficiencies in some way affect the work performance of 77% of the employees; thus, developing and implementing a communication plan to increase productivity is recommended.

Keywords: Communication plan, work performance, communication organization, communication influence, productivity

Introducción

Las empresas presentan un mayor problema que es la comunicación organizacional, a nivel mundial se analiza que los empleados se ven en riesgo de su equilibrio emocional, la mayoría de empresas no se preocupan por la estabilidad de sus empleados y empieza ahí la desconfianza y la ética que se mantiene dentro de una empresa (Pedro J. Ramos-Villagrasaa, 2019).

En Ecuador cada vez es más común que los directivos de las empresas muestren su interés por conocer los efectos que causa la comunicación organizacional en sus trabajadores, ya que es el problema que afecta la estabilidad y conducta del personal (Pedro J. Ramos-Villagrasaa, 2019).

Hoy en día en la ciudad de Cuenca existen empresas interesadas en su comunicación organizacional, analizando sus acciones, procedimientos, y tareas que se llevan a cabo con la intención de transmitir un interés con la finalidad de alcanzar una comunicación interna y externa exitosa (Pedro J. Ramos-Villagrasaa, 2019).

El objetivo de este artículo es analizar los elementos de la comunicación organizacional y su impacto en el desempeño laboral en las empresas del sector Comercial. Cada empresa se pregunta ¿Cuáles son los elementos de la comunicación organizacional que impactan en el desempeño laboral en las empresas en el sector comercial? Siendo necesario incorporar a las empresas nuevos proyectos que vayan enlazados con estrategias como conjuntos de acciones, procedimientos, y tareas que se llevan a cabo para transmitir o recibir información a través diversos métodos y técnicas de comunicación, donde se busque mejorar la comunicación entre los directivos y los empleados. (Pedro J. Ramos-Villagrasaa, 2019)

La investigación realizada es esencial ya que abarca la realidad que se vive dentro de una empresa, ya que los procesos y procedimientos que se desarrollen correctamente, exista un óptimo clima de trabajo, siendo una herramienta vital para solucionar los problemas o

dificultades que vayan presentando los miembros de una empresa, por lo cual la hipótesis planteada pretende el análisis de los elementos de la comunicación organizacional y el impacto que genera en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Salvador Pacheco Mora Cuenca – Ecuador.

Antecedentes o Estado del Arte

Teorías, Definiciones e Investigaciones aplicadas de la variable dependiente

¿Desempeño laboral?

Teoría del reconocimiento

Es la actividad más importante del personal en su trabajo ya que es concebida como una labor eminentemente social lo cual se presentan oportunidades para satisfacer las necesidades, siendo factores o condiciones laborales que provocan altos niveles de motivación y satisfacción, donde abarca factores motivacionales ya que si estos se ausentan están en riesgo de no tener bienestar profesional, al considerarse una serie de características individuales como capacidades, cualidades y habilidades, donde cada persona demuestra su potencial, siendo quienes contribuyen al capital humano y facilitan la empleabilidad mejorando a un crecimiento de las empresas a través de un logro de metas trazadas por las organizaciones que ayuden a mejorar la calidad de vida. (Maslow, 1943)

Dentro de un vínculo en el cumplimiento laboral la motivación y la capacidad para el desempeño como la satisfacción en el trabajo, de acuerdo a las funciones que el empleado realiza, sostiene que está relacionada de forma directa con la percepción del trabajador, en expresiones de buena voluntad y en una mayor eficiencia en su trabajo dentro de la organización. Por consiguiente, muchas de las veces esta teoría es clara pero su dificultad es el estado mental basada en juicios subjetivos, significando que la imparcialidad y el buen trato son fundamentales, apareciendo con igual peso la buena comunicación entre el directivo y sus empleados, por eso se dice que es necesario mantener una equidad que contenga rendimiento

y la equiparación con otros, interviniendo como mecanismo para lograr alcanzar determinados objetivos y metas, siendo interesado por los dueños y administrativos de una organización. (Nabaldian, 2002)

Definiciones

El desempeño laboral son acciones y conductas de un empleado que ayuda al crecimiento laboral a través del logro de metas trazadas por las organizaciones, lo cual es un conjunto de características que se muestran por medio de la conducta que se integran conocimientos, habilidades, experiencias, sentimiento, actitudes, motivaciones, características personales, donde entran a juego sus habilidades interpersonales que inciden directamente en los resultados de la organización donde se va analizando a cada empleado su productividad y calidad, eficiencia, presencia en el entorno laboral, y la manera de trabajar en equipo, por eso es esencial que un empleado se entregue por completo a su trabajo donde se busca que tanto clientes, empleados y dueño queden satisfechos ayudando a alcanzar los objetivos propuestos. (Campbell, 1990)

Basándose según el autor Soto Sello (2019) indica que el desempeño laboral logra ser reconocido como una forma de llegar a lograr mayor productividad, eficiencia y competitividad, lo cual desarrolla un papel fundamental ya que generan bienes y servicios para satisfacer a sus consumidores, donde también se visualizan las acciones o comportamientos de un empleado siendo la fortaleza con la que cuenta una organización, ya que va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función con los objetivos que se quiere alcanzar ya sea seguido por normas, visión y misión de la organización, donde se van fijando metas lo cual activa el comportamiento y mejora de desempeño, ya que esto ayuda a que la persona enfoque sus esfuerzos sobre los propósitos a cumplir con las tareas y responsabilidades que den como resultado un trabajo eficiente.

Investigación aplicada

Según Cook (2018), en una investigación realizada en Indonesia los valores cognitivos se basan en la evaluación cognitiva y el equilibrio emocional de las personas que rodean la organización, en el enfoque realizado en un caso de empresas marítimas se logró evidenciar que los tres elementos claves para que los valores corporativos y la cultura organizacional en general tenga sentido son: satisfacción con la vida personal, afecto y respecto en la organización y la consecución de soluciones a las diferentes problemáticas que existen en este tipo de empresas.

Según Arias et al. (2018), en una investigación realizada en Perú se logró detectar que las relaciones interpersonales en la organización son de vital importancia para que funcionen y se mejoren los procesos de una empresa ya que las relaciones interpersonales en el mundo empresarial se entienden como la capacidad que tiene una persona para colaborar con sus compañeros estableciendo una meta, en donde se intercambien de manera positiva pensamientos e ideas que aporten a la consecución de objetivos, este dependerá de la conducta y cumplimiento de políticas y valores que representen el accionar de la empresa hacia sus colaboradores, para analizar el impacto de la cultura organizacional se debe realizar una evaluación de desempeño que mida las aptitudes y como estas aportaron a mejorar el desempeño laboral.

Teoría de la expectativa

Basándose en una mayoría como eje más importante para el crecimiento, ya que por medio de esta valoración, hace referencia a que el dinero puede motivar no sólo el desempeño sino también el compañerismo, de acuerdo con los criterios de la empresa con respecto a la forma de trabajo, la colaboración interpersonal y el bienestar de sus trabajadores, haciendo que los valores que se observan dentro y fuera de la organización, tiene como resultado ser más atractivo de acuerdo a la forma en que la persona percibe la relación que existe entre ellos, ya

que la mayoría solo busca ganar su salario, pero no busca su estabilidad emocional, satisfacer las necesidades sociales de estima y autorrealización dentro de la empresa donde se debe llevar a cabo estimaciones fundamentales como: Empatía, confianza, honestidad y seguridad, siendo los más importantes para alcanzar un bien común e individual ya que si existe confusión en el ambiente laboral se verá en riesgo y se tendrá que acatar nuevas medidas la estabilidad de la empresa se verá destruida. (Lawler, 1998)

La base de valores corporativos es fundamental como los criterios de la empresa, donde se aumentan la retención y la satisfacción de los empleados, también se convierte en una motivación que los empleados se sientan valorados y darles una orientación clara de cómo se deben tratar y como deberían esperar que los traten, teniendo una visión efectiva que aporte al equipo y puedan favorecer de tal manera que participen e interactúen en el mismo grupo y con el resto de la organización, generando una cultura corporativa saludable, mejorando la retención y haciendo que sus miembros tengan un objetivo y propósito común empoderando para tomar las decisiones, brindando lo necesario para que se trabaje de mejor manera y se mantenga la comunicación, motivación, condiciones laborales y personales dentro y fuera de la organización. (McClelland, 1953)

Definiciones

Son elementos de la cultura empresarial donde contiene características competitivas como, las condiciones, su competencia y la expectativa de los clientes, en el cual la empresa asume con normas o principios de conducta que se quiere obtener como una característica distintiva. Cabe considerar, por otra parte específicamente que se está hablando de conceptos, costumbres, actuaciones, actitudes, comportamientos o pensamientos, siendo esencial ya que son una herramienta para la creencia de lo que la empresa quiere ofrecer a sus clientes, por lo cual los valores son quienes marcan el comportamiento y orientan que hacer con la empresa y

cómo se está llevando el ambiente laboral dentro y fuera ya sea mediante elementos, aspectos, prioridades, políticas y acciones que ayuden alcanzar lo propuesto. (Montuschi, 2008)

Los valores corporativos son principios éticos y profesionales que evidencian fácilmente que se podría definir como personalidad de la organización, los valores guían las decisiones y conductas lo cual se basa en la identidad y cultura, esto presenta el enfoque y objetivos que hacen que la empresa se mantenga activa, estos valores corporativos son los cimientos más importantes por lo que son grandes fuerzas impulsoras del cómo sus empleados hacen el trabajo, lo cual contiene características como: evitar fracasos, permiten situar un cultura empresarial, evitan fracasos a la hora de implementar técnicas, generan un cambio de pensamiento y fortalece a los líderes en el pensamiento estratégico, lo cual son enunciados que reflejan los principios fundamentales bajo lo cual se va manejar la empresa orientando alcanzar la sostenibilidad de la organización. (Guerrero, 2018)

Investigación aplicada

De acuerdo al autor Pucik et al. (2017) en una investigación realizada en Estados Unidos afirma que la cultura organizacional se basa en comportamientos entre todos los colaboradores de la organización en donde se busca alinear las metas y objetivos de la empresa, con el único propósito de aumentar el desempeño en los empleados, generando eficiencia y eficacia en las actividades, afectando de manera positiva en los réditos económicos que son el sustento de toda empresa con fines de lucro, para lograr ello se debe tomar en cuenta los contextos culturales para focalizar las prácticas y mecanismos en la organización de las labores, para ello se aconseja realizar una teoría de socialización que permita establecer parámetros y directrices para que los colaboradores tengan claro sus funciones y se ejemplifique en los objetivos de la institución.

Según Brandt et al. (2021) afirma que en Estados Unidos las organizaciones que fomentaron los valores corporativos son las empresas que tienen menos riesgo en problemas

organizacionales, lo que le permite a la alta gerencia establecer metas colectivas y grupales entre los departamentos y funciones que hayan, equilibrar la racionalidades y la afectividad permite generar mejor ambiente laboral en donde los colaboradores se sientan seguros y respaldados sobre sus acciones y aportes a la empresa, por ejemplo en el estudio realizado en empresas Brasileñas se logró identificar la mejoría en los procesos de las empresas y a su vez reflejado en sus ingresos anuales, con un porcentaje de crecimiento del 33% anual, validando la importancia de utilizar los valores corporativos en una organización.

Propuesta

La presente investigación será de carácter no experimental porque no se manipularan las variables y solo se analizaran los fenómenos en su ambiente natural con el fin de presentar al lector información verídica que pueda generar interés y beneficio ante el caso en cuestión, al mismo tiempo será descriptiva puesto que se puntualizara los conceptos de las variables aplicadas en la investigación, por lo tanto también será exploratoria porque a partir del problema planteado busca la solución del mismo y mantiene eficiencia y eficacia en cuanto a lo planteado, además es explicativa ya que responde a causas y eventos que se presenten en el mismo, generando así un análisis y relación de las variables que se exponen. (Hernández Sampieri, 2014)

La expresión de los datos es de tipo cualitativo que ayudarán a identificar los factores importantes que deben ser medidos, para lo cual se utilizará la escala de Likert para la realización del estudio de investigación. Núñez y Gaibor (2015)

Dentro de la investigación se aplicará la técnica documental ya que consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía de otros materiales que parten de otros conocimientos recogidos moderadamente de cualquier realidad de manera selectiva, puesto que se investigara en artículos científicos, así como en tesis, además se utilizará la técnica bibliográfica ya que se revisará material existe sobre el tema en páginas web, base de datos, de igual manera se hará

uso de la técnica de observación pues se acudiría a la empresa para levantar información de los sucesos del sector estudiado. Además, se aplicará como técnica la encuesta con su debido instrumento el cuestionario para la recolección de datos, en este caso será de tipo de campo debido que se estructurará una encuesta dirigida a los empleados del área de ventas de la empresa Salvador Pacheco Mora, el tamaño de la muestra es la totalidad de los empleados, debido a que la cantidad de personas encuestadas son pocas, siendo factible utilizar toda la población, por lo que se requiere la contribución de los 8 empleados que constituyen la totalidad del personal de la empresa, para obtener una mejor calidad de información. Uno de los componentes más importantes son las variables de la investigación, las cuales son soporte para la administración eficiente de la empresa.

Tabla 1

Operacionalización de variables

<i>Variable</i>	<i>Criterio</i>	<i>Conceptualización</i>	<i>Indicador</i>	<i>Técnica</i>	<i>Instrumento</i>
Dependiente	Desempeño laboral	Es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, se entiende como la habilidad para trabajar con competencia de conocimiento y aptitud organizacional (Sevilla, 2016)	Competencias	Encuesta	Cuestionario
			Motivación		
			Condiciones laborales		
			Condiciones personales		
Independiente:	Comunicación organizacional	Es la comunicación entre los trabajadores de los diferentes niveles, a través de diferentes métodos que permite mantener buenas relaciones, interpretar la situación, integrarse y colaborar activamente para cumplir con los objetivos organizacionales. Pasmay et al. (2017)	Tipos y fuentes de comunicación	Encuesta	Cuestionario
			Canales		
			Nivel de satisfacción de la comunicación.		

Fuente: Operacionalización de variables. **Elaborado por:** El autor

Hipótesis

La comunicación organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Salvador Pacheco Mora Cuenca-Ecuador.

Resultados análisis hipótesis

Para el análisis de la variable independiente se hace referencia al criterio comunicación organizacional donde se realiza el estudio de la comunicación efectiva entre los diferentes niveles jerárquicos, tomando como parámetros los tipos de comunicación, fuentes, canales entre otros. En relación a la problemática expuesta la variable dependiente es desempeño laboral que se relaciona a la eficacia que demuestra el trabajador. Una vez recopilada la información por medio de la aplicación del instrumento de evaluación (encuesta), se prosigue con la tabulación de datos, el análisis e interpretación de datos, por lo cual se elaboró tablas y gráficas donde se reflejan los porcentajes correspondientes.

En este sentido se comprende de acuerdo a los parámetros de la comunicación organizacional como primer aspecto a considerarse es la comunicación de forma clara y precisa, por consiguiente, se pretende satisfacer al cliente mediante el funcionamiento productivo en las actividades. En función de lo planteado se procura alcanzar a fomentar la calidad humana de los trabajadores para lograr la integración efectiva que permita cumplir con los objetivos establecidos en la entidad. Al medir las variables se conoce los resultados de forma descriptiva, de acuerdo con la información analizada y los datos descritos mediante tablas.

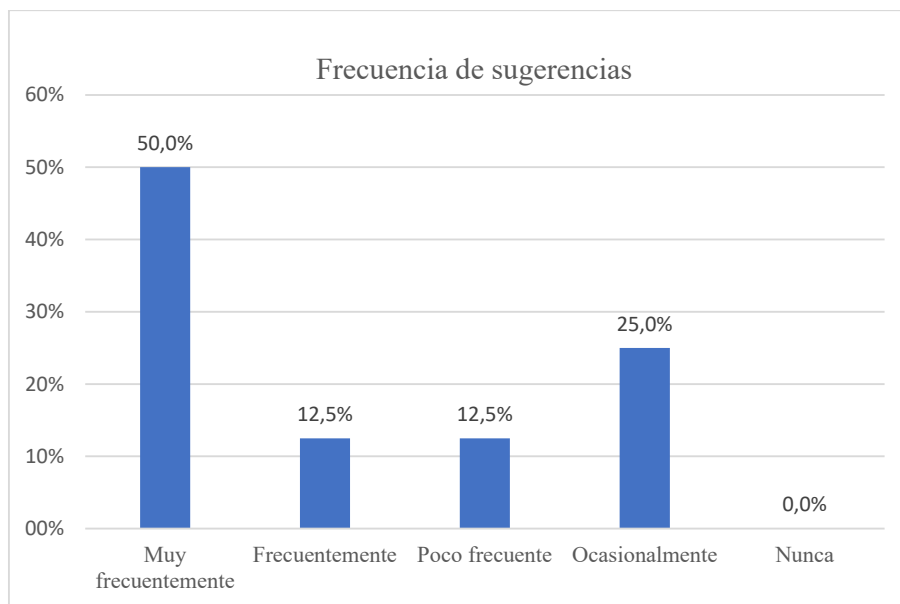
- Pregunta1: ¿Su jefe toma en cuenta las sugerencias y comentarios que menciona, que tan frecuente?

Tabla 2

Frecuencia sugerencias

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	4	50%
Frecuentemente	1	12,5%
Poco frecuente	1	12,5%
Ocasionalmente	2	25%
Nunca	0	0%
Total	8	100,00%

Fuente : Encuesta aplicada a la población **Elaborado por:** El Autor

Figura 1*Frecuencia de sugerencias*

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores **Elaborado por:** El Autor

Análisis

Al aplicar la encuesta a los trabajadores se observa que el 50% de los empleados mencionan que su jefe tomó en consideración las recomendaciones; mientras el 25% indica que sus sugerencias son escuchadas ocasionalmente, el 12,50% cree que el diálogo es frecuente y el 12,50% restante considera que el diálogo es poco frecuente.

- Pregunta 2: ¿Las indicaciones dadas por su jefe son claras y precisas?

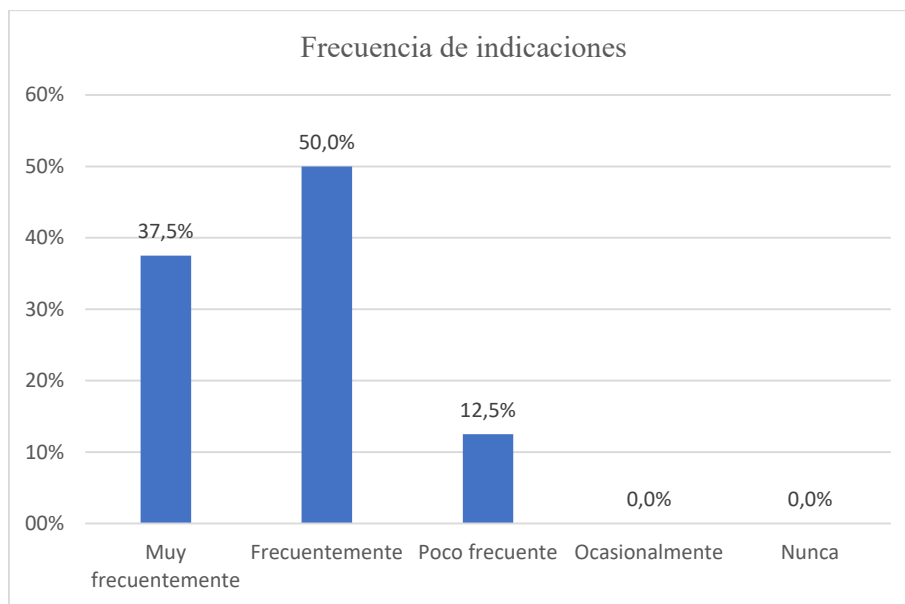
Tabla 3*Frecuencia de indicaciones*

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	3	37,5 %
Frecuentemente	4	50 %
Poco frecuente	1	12,5 %
Ocasionalmente	0	0 %
Nunca	0	0 %
Total	8	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores **Elaborado por:** El autor

Figura 2

Frecuencia de indicaciones



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores **Elaborado por:** El autor

Análisis

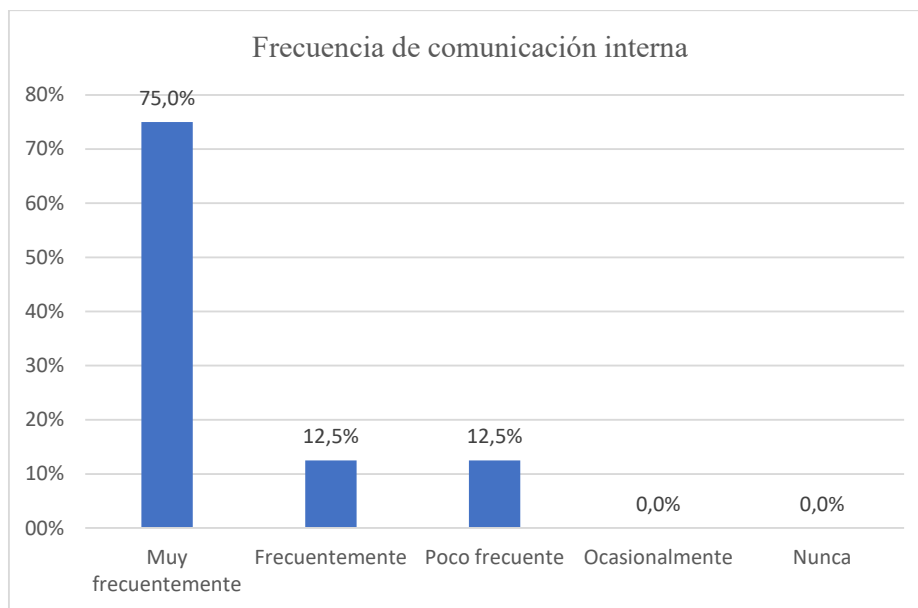
Al aplicar la encuesta a los trabajadores se observa que el 50 % de los empleados mencionan que su jefe da instrucciones claras y precisas en el ambiente laboral; mientras el 37,5 % indica que son muy frecuentes las indicaciones, el 12,5 % considera que las indicaciones no son muy concretas.

- Pregunta 3: ¿Considera usted que existe buena comunicación interna entre los trabajadores de la empresa Salvador Pacheco Mora?

Tabla 4*Frecuencia comunicación interna*

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	6	75 %
Frecuentemente	1	12,5%
Poco frecuente	1	12,5%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a la población **Elaborado por:** El autor

Figura 3*Frecuencia comunicación interna*

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores. **Elaborado por:** El autor

Análisis

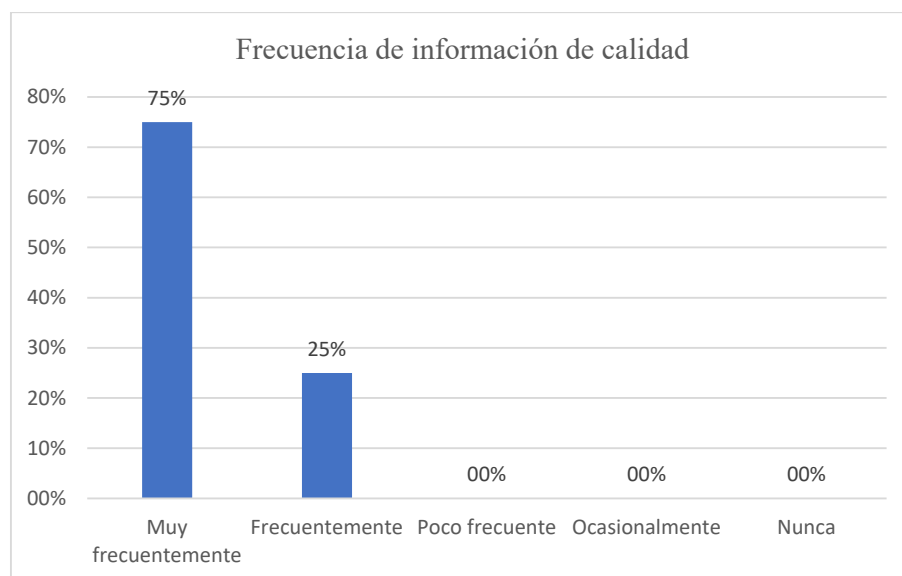
Al aplicar la encuesta a los trabajadores se observa que el 75 % de los empleados menciona que existe buena comunicación interna entre cada uno de los integrantes de la empresa; mientras el 12,5% indica que la comunicación es frecuente, el 12,5% restante considera que el diálogo es poco frecuente.

- Pregunta 4: ¿Considera usted que recibe información de calidad que favorece el desempeño laboral en la empresa Salvador Pacheco Mora?

Tabla 5*Frecuencia de información de calidad*

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	6	75 %
Frecuentemente	2	25 %
Poco frecuente	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100,00%

Fuente : Encuesta aplicada a la población **Elaborado por:** El autor

Figura 4*Frecuencia información de calidad*

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores. **Elaborado por:** El autor

Análisis

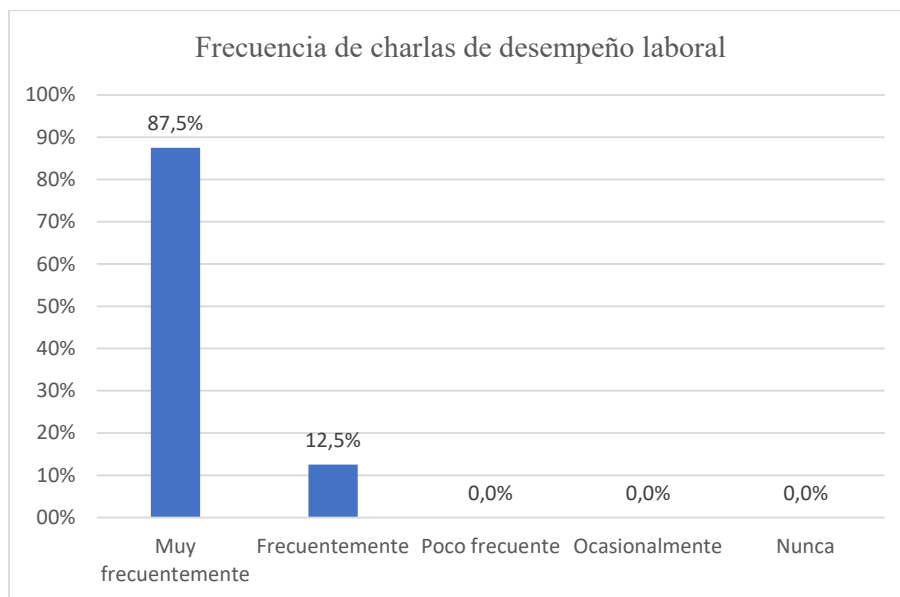
Al aplicar la encuesta a los trabajadores se observa que el 75 % de los empleados menciona que recibe información efectiva lo cual le permite tener un desempeño de calidad; mientras el 25 % considera que la comunicación frecuentemente incide en su desempeño laboral.

- Pregunta 5: ¿Con que frecuencia se han impartido charlas de desempeño laboral en la empresa Salvador Pacheco Mora?

Tabla 6*Frecuencia de charlas de desempeño laboral*

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	7	87,5%
Frecuentemente	1	12,5%
Poco frecuente	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100,00%

Fuente Encuesta aplicada a la población. **Elaborado por:** El autor

Figura 5*Frecuencia de charlas de desempeño laboral*

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores. **Elaborado por:** El autor

Análisis

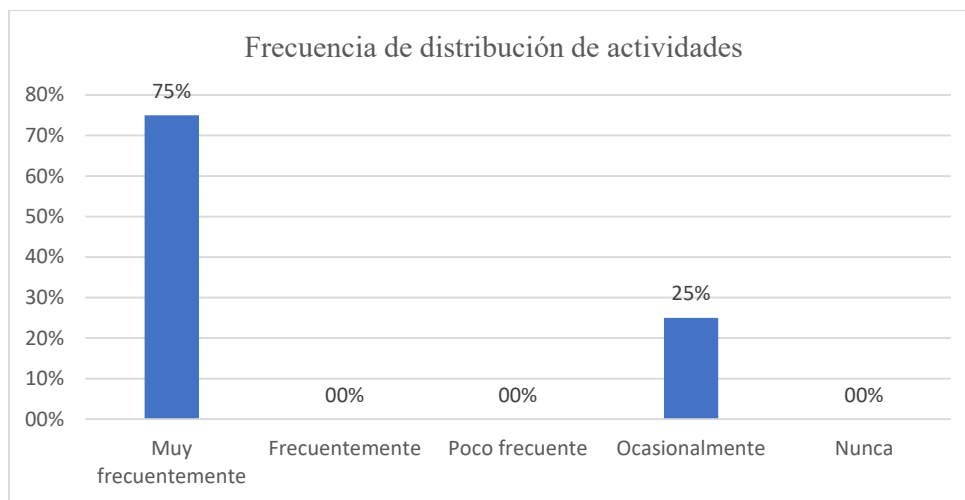
Al aplicar la encuesta a los trabajadores se observa que el 87,5 % de los empleados menciona que recibe información efectiva lo cual le permite tener un desempeño de calidad; mientras el 12,5 % indica que la información que recibe frecuentemente de las charlas ayuda a mejorar su trabajo.

- Pregunta 6: ¿Usted considera que existe mejora en el desempeño laboral de acuerdo a la distribución de actividades de acuerdo a la afinidad del trabajador en la empresa Salvador Pacheco Mora?

Tabla 7*Frecuencia distribución de actividades*

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	6	75%
Frecuentemente	0	0%
Poco frecuente	0	0%
Ocasionalmente	2	25%
Nunca	0	0%
Total	8	100,00%

Fuente : Encuesta aplicada a la población. **Elaborado por:** El autor

Figura 6*Frecuencia de distribución de actividades*

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores. **Elaborado por:** El autor

Análisis

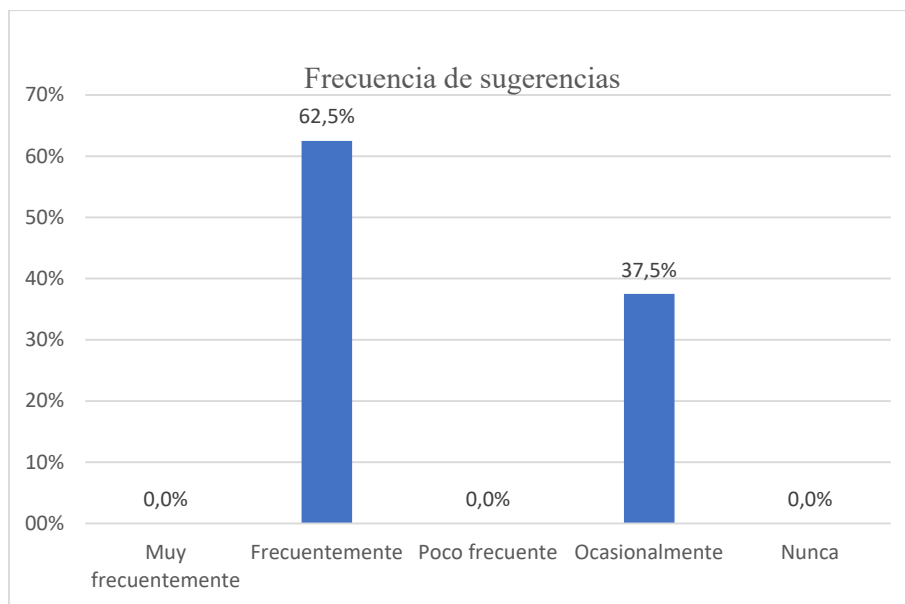
Al aplicar la encuesta se observa que el 75 % de los empleados menciona que de acuerdo a la asignación de actividades a realizar mejora totalmente el desempeño laboral debido a que en algunos casos tienen mayor afinidad en la elaboración de tareas encomendadas; mientras el 25 % indica que es irrelevante la asignación ocasional de labores en base a la afinidad.

- Pregunta 7: ¿Usted considera que sus compañeros manejan un lenguaje claro y cortés al momento de comunicar información en la empresa Salvador Pacheco Mora?

Tabla 8*Frecuencia manejo del lenguaje entre compañeros*

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	5	62,5%
Poco frecuente	0	0%
Ocasionalmente	3	37,5%
Nunca	0	0%
Total	8	100,00%

Fuente : Encuesta aplicada a la población. **Elaborado por:** El autor

Figura 7*Frecuencia manejo del lenguaje entre compañeros*

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores. **Elaborado por:** El autor

Análisis

Al aplicar la encuesta se observa que el 62,5 % de los empleados menciona que existe un lenguaje apropiado por parte de sus compañeros; mientras el 37,5 % indica que el lenguaje no es afable o lo suficiente claro al momento de transmitir información.

- Pregunta 8: ¿Con qué frecuencia, la empresa crea e implementa un plan de comunicación interna en la empresa Salvador Pacheco Mora para mejorar y fortalecer el ámbito comunicacional?

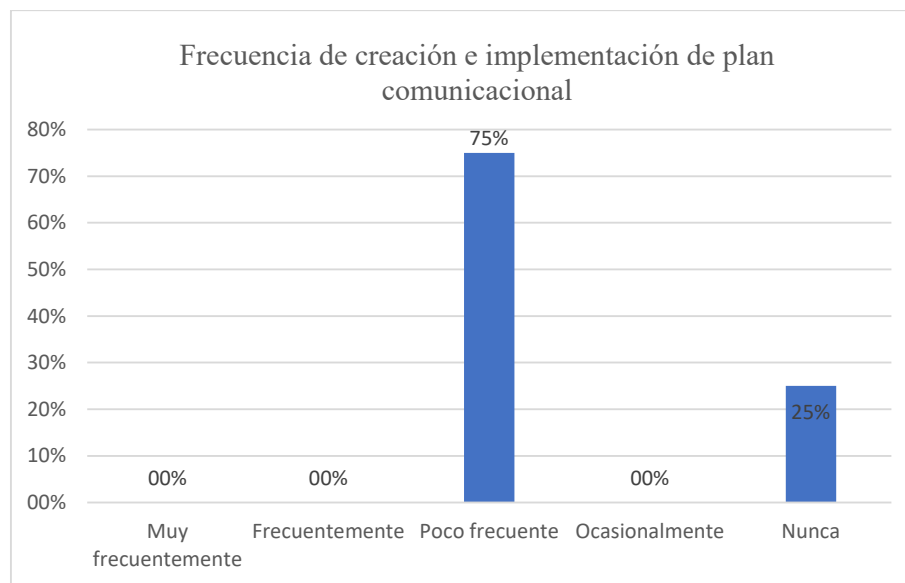
Tabla 9*Creación e implementación de un plan de comunicación*

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Poco frecuente	6	75%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	2	25%
Total	8	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a la población. **Elaborado por:** El autor

Figura 8

Creación e implementación de un plan de comunicación



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores. **Elaborado por:** El autor

Análisis

Al aplicar la encuesta se observa que el 75 % de los empleados mencionan que es poco frecuente la creación e implementación de un plan institucional para el manejo de la comunicación entre los diferentes estamentos en la empresa. Por consiguiente, el 25 % de empleados indica que en la empresa existe confusión entre las distintas disposiciones a cumplir de acuerdo a la comunicación interna.

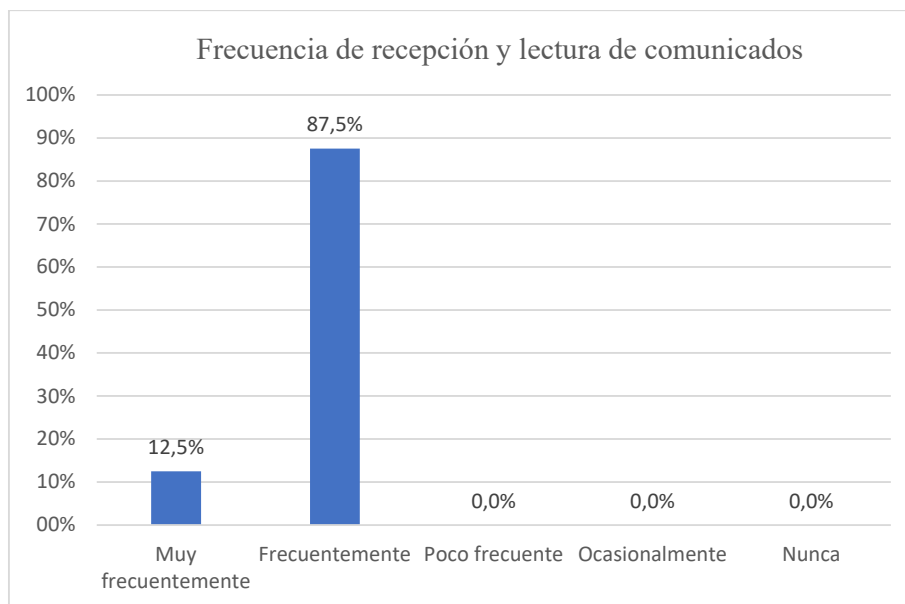
- Pregunta 9: ¿Usted recibe y da lectura de forma instantánea de la información que se envía por parte de la empresa Salvador Pacheco Moral?

Tabla 10

Frecuencia de recepción y lectura de comunicados

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	1	12,5%
Frecuentemente	7	87,5%
Poco frecuente	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100,00%

Fuente : Encuesta aplicada a la población. **Elaborado por:** El autor

Figura 9*Frecuencia de recepción y lectura de comunicados*

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores. **Elaborado por:** El autor

Análisis

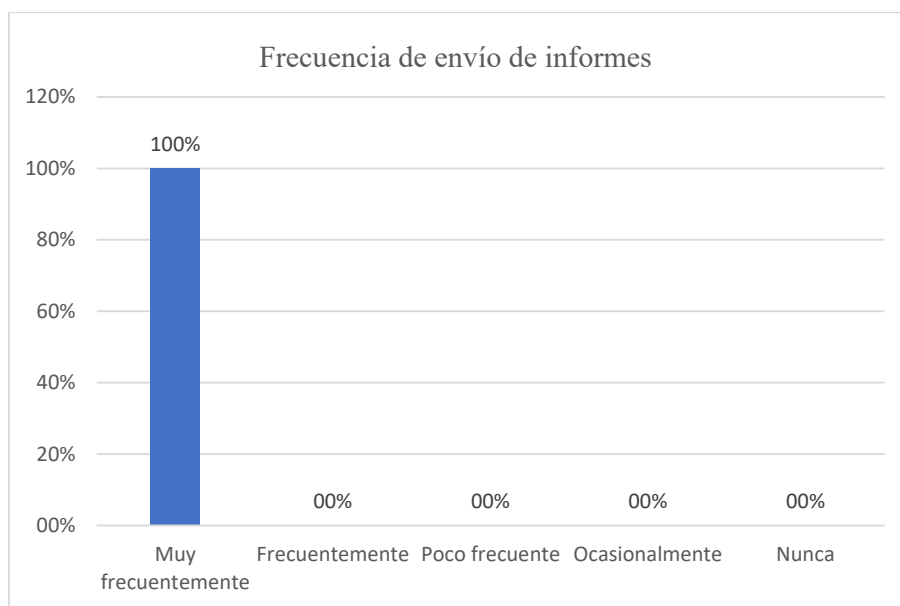
Al aplicar la encuesta se observa con mucha frecuencia el 87,5 % de los empleados recibe comunicados y les da lectura para realizar las tareas solicitadas por la empresa; mientras el 12,5 % indica que frecuentemente recibe comunicados y les da lectura.

- Pregunta 10: ¿Usted envía información de las actividades realizadas en su trabajo?

Tabla 11*Frecuencia de envió de información*

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	8	100%
Frecuentemente	0	0%
Poco frecuente	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100,00%

Fuente : Encuesta aplicada a la población. **Elaborado por:** El autor

Figura 10*Frecuencia de envío de información*

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores. **Elaborado por:** El autor

Análisis

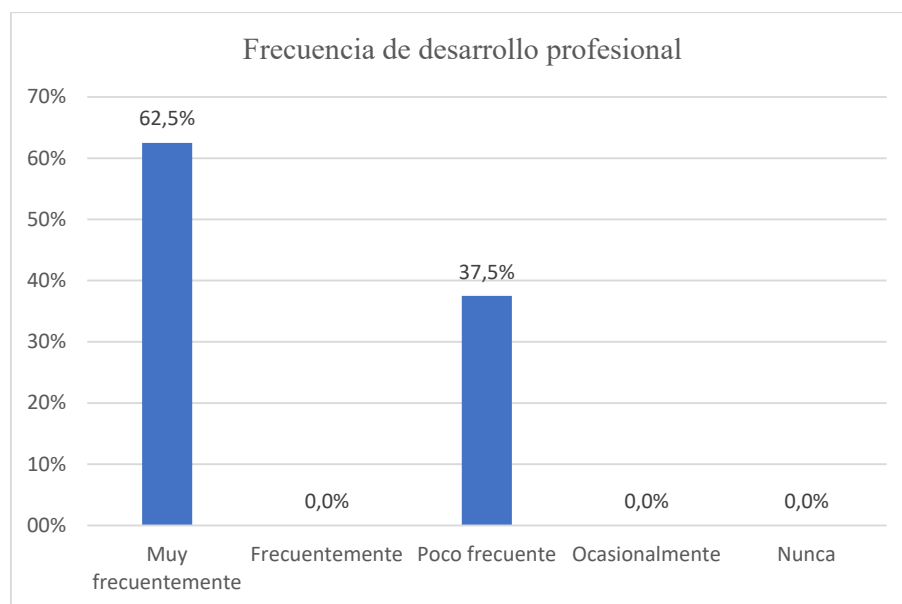
Al aplicar la encuesta el 100 % de los empleados envía informes de acuerdo a las actividades realizadas por parte del trabajador.

- Pregunta 11: ¿Usted considera que puede crecer profesionalmente en la empresa?

Tabla 12*Desarrollo profesional*

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	5	62,5%
Frecuentemente	0	0%
Poco frecuente	3	37,5%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100,00%

Fuente : Encuesta aplicada a la población. **Elaborado por:** El autor

Figura 11*Desarrollo profesional*

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores. **Elaborado por:** El autor

Análisis

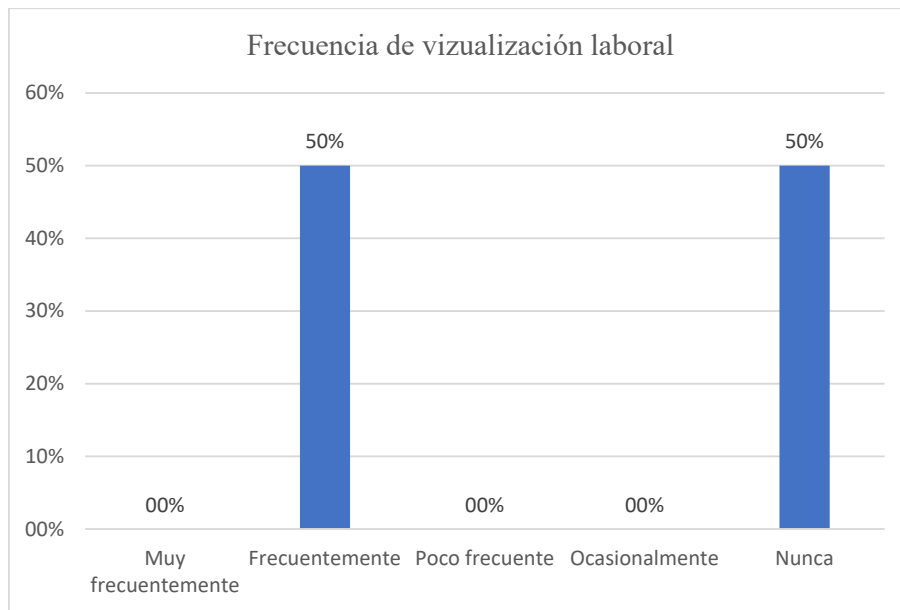
Al aplicar la encuesta el 62,5 % de los empleados considera que puede existir un desarrollo profesional en la empresa; mientras el 37,5% cree que es poco frecuente el desarrollo y ascenso profesional en la empresa.

- Pregunta 12: ¿Usted se visualiza frecuentemente laborando en la empresa en los próximos 3 años?

Tabla 13*Frecuencia de visualización laboral*

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	4	50%
Frecuentemente	0	0%
Poco frecuente	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	4	50%
Total	8	100,00%

Fuente : Encuesta aplicada a la población. **Elaborado por:** El autor

Figura 12*Frecuencia de visualización laboral*

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores. **Elaborado por:** El autor

Análisis

Al aplicar la encuesta el 50 % de los empleados considera que puede seguir laborando dentro de los próximos 3 años; mientras el 50% cree que no se ven trabajando en la empresa a futuro.

Resultados Generales

Los resultados de la variable dependiente Desempeño Laboral se determinan del cálculo del promedio de cada porcentaje obtenido de acuerdo a las preguntas de la encuesta realizada que interviene en la valoración.

Tabla 14

Operacionalización de variable dependiente Desempeño Laboral

Indicador	Aspecto	Características	Porcentaje				
			Muy frecuente	Frecuente	Poco frecuente	Ocasionalmente	Nunca
Desempeño Laboral	Competencias	Desarrollo de actividades acorde al perfil profesional. (Preguntas: 6, 10)	87,5			12,5	
	Motivación	Motivación de acuerdo a la implicación del personal, (Preguntas: 5)	87,5	12,5			
	Condiciones laborales y personales	Conocer las condiciones satisfactorias para el crecimiento personal de acuerdo al desempeño laboral, (Preguntas: 11, 12)	56,25		18,75		25
Total			77,08	4,17	6,25	4,17	8,33

Fuente: Operacionalización promedio de variables. **Elaborado por:** El Autor

En la siguiente tabla se detalla los resultados de la variable independiente Comunicación organizacional se obtiene de los promedios de acuerdo a las preguntas que intervienen en la valoración realizada a los empleados de la empresa Salvador Pacheco Mora.

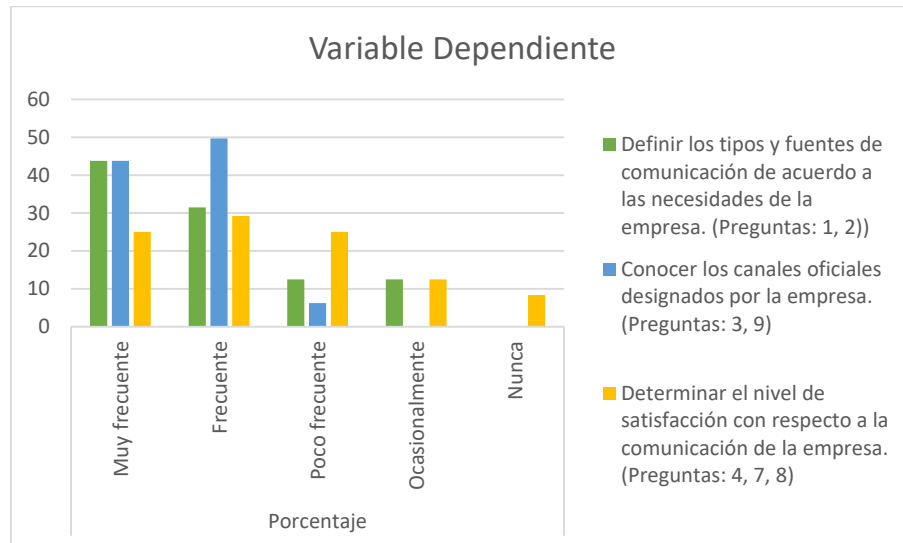
Tabla 15*Operacionalización de variable independiente Comunicación Organizacional*

Indicador	Aspecto	Características	Porcentaje				
			Muy frecuente	Frecuente	Poco frecuente	Ocasionalmente	Nunca
Comunicación organizacional	Tipos y fuentes de comunicación	Definir los tipos y fuentes de comunicación de acuerdo a las necesidades de la empresa. (Preguntas: 1, 2))	43,75	31,50	12,5	12,5	
	Canales de información	Conocer los canales oficiales designados por la empresa. (Preguntas: 3, 9)	43,75	49,75	6,25		
	Niveles de satisfacción de la comunicación	Determinar el nivel de satisfacción con respecto a la comunicación de la empresa. (Preguntas: 4, 7, 8)	25	29,20	25	12,5	8,35
Total			37,5 %	36,80%	14,58%	8,33%	2,78%

Fuente: Operacionalización promedio de variables independientes. **Elaborado por:** El autor

Figura 13

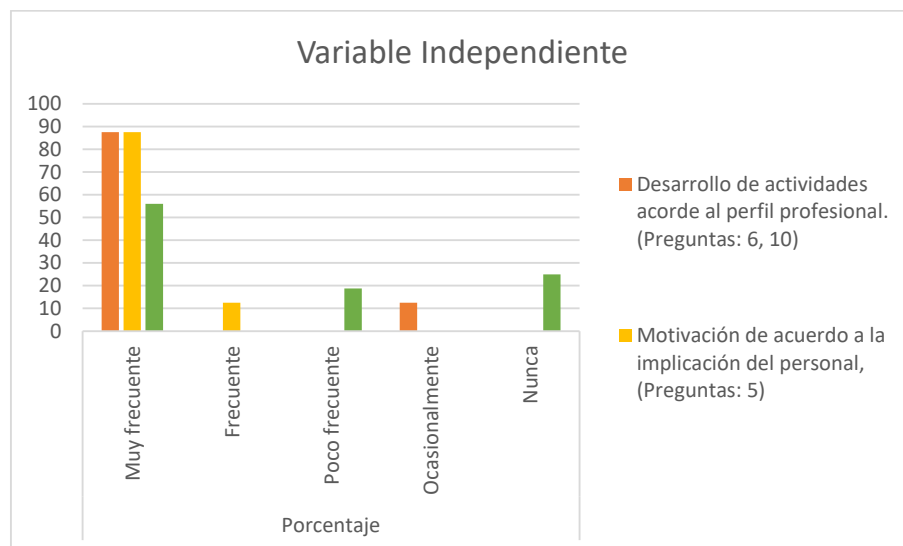
Operacionalización de variable dependiente Desempeño Laboral



Fuente: Operacionalización promedio de variables. **Elaborado por:** El autor

Figura 14

Operacionalización de variable independiente Comunicación Organizacional



Fuente: Operacionalización promedio de variables. **Elaborado por:** El autor

Análisis de resultados generales

Al analizar la variable desempeño laboral de acuerdo a los parámetros establecidos se observa que el 77% de los trabajadores consideran que existe muy frecuente motivación, competencias y condiciones laborales óptimas para el pleno desarrollo profesional así como un buen ambiente laboral, se toma en consideración las fortalezas de acuerdo a la afinidad que muestra el empleado, también se aprecia que el 4,17% de los trabajadores consideran que es frecuente este indicador, mientras que el 6.25% considera que son poco frecuentes las condiciones laborales, el 4,17% considera ocasionalmente y el 8.33% cree que nunca se aplican los parámetros de la presente investigación.

En este sentido, los empleados mencionan de acuerdo a la variable comunicación organizacional existen opiniones divididas donde el 37,50 % de los empleados consideran que existe una buena comunicación y que su jefe toma en consideración las sugerencias dadas, el 36,80% menciona que frecuentemente las sugerencias e información dada es clara y precisa, mientras el 14,58% señala que es poco frecuente la comunicación interna entre trabajadores, así como el 8.33% recibe información de calidad y de forma ocasional, mientras el 2,78% de personal cree que no se maneja lenguaje claro, preciso por lo cual la información que se recibe y envía no permite el correcto desarrollo profesional.

Por lo cual se observa la necesidad de la creación de un plan de comunicación que mejore en la empresa Salvador Pacheco Mora el ámbito comunicacional interno y externo. En relación a la problemática expuesta, permitiría un mejor desempeño laboral de los trabajadores, generando crecimiento profesional optimizando el ambiente laboral y por ende la satisfacción de los trabajadores y la buena atención a los clientes.

Conclusiones

La información bibliográfica que es parte del estudio presenta la importancia de la comunicación interna y externa, así como los beneficios que con lleva para tener una administración exitosa al cumplir con los diferentes parámetros determinados por los autores influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores, debido al estrecho vínculo que estos representan.

Se concluye que el fallo existente dentro de la comunicación organizacional, causa inconformidad en los trabajadores, ya que la recepción y envío de información no es efectiva y los canales habilitados para el manejo formal no han sido socializados previamente.

En relación a la idea anterior se determina que el desempeño laboral en la empresa es del 77,04 % el cual puede mejorar con el manejo correcto del flujo y el tipo de información que se da en el interior de la empresa.

Recomendaciones

Se recomienda la elaboración de un plan comunicacional que permita conocer el flujo de la información interna y externa que motive al personal e incremente la permanencia en la empresa.

Dar seguimiento a las capacitaciones, planes e incentivos para coordinar actividades con respecto a ascensos dentro de la empresa por parte de los trabajadores que permitan fortalecer las habilidades e incrementar la productividad en las diferentes áreas de la empresa.

Establecer metodologías que admitan canales formales de manejo de información entre compañeros, donde se considere la jerarquía y los tipos de comunicación a utilizar, previa socialización de acuerdo a las necesidades de la organización que promuevan el trabajo conjunto por parte del personal.

Trabajos Futuros

A partir de lo expuesto, se propone profundizar en esta línea de investigación para conocer diferentes metodologías que permitan mejorar el desempeño laboral del personal para de esta manera alcanzar las metas propuestas. De esta manera poner en práctica mejoras en la administración de organizaciones comerciales.

Referencias

- Ácaro, G. (2021). *Comunicación organizacional interna en el desempeño laboral en la compañía*. Freeplastic.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54792/1/Comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20interna%20y%20su%20influencia%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20compa%C3%B1a%20FREEPLASTIC.pdf>
- Arias, W. L. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? En R. I. Data.
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa "SAN MIGUEL DRIVE"*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Brandt, E. Z. (2021). *Influência da Cultura Familiar no Gerenciamento de Risco Empresarial em Empresas Brasileiras*. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2021190082.en>
- Campbell. (1990). Desempeño Laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 6-13.
- Cárdenas, M. (2022). <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/4339>.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23839/1/UPS-CT010204.pdf>
- Cook, A. (2018). *JOB SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE: IS THE RELATIONSHIP SPURIOUS?*
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33298827/JOB_SATISFACTION_AND_JOB_

- PERFORMANCE-libre.pdf?1395665153=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DJOB_SATISFACTION_AND_JOB_PERFORMANCE_IS.pdf&Expires=1679890225&Signature=eq2ydoQDhoYJJ16uLbzit1S-47
- Cruz, D., López de León, F., Pascual, L., & Battaglia, M. (2010). *Guía Técnica de producción de hongos comestibles de la especie de Hongos Ostra*.
- Guerrero, L. V. (2018). Importancia de los Valores Corporativos en el Desarrollo y Crecimiento para Empresas Pymes. . *Estudio Documental*, 42-69.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Lawler, P. (1998). Capacitación empresarial y desempeño laboral. *Cybertesis*, 51-109.
- Maslow. (1943). TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW. *Cybertesis*, 38-109.
- McClelland, A. C. (1953). Teorías de valores Corporativos. *cybertesis*, 45-109.
- Montuschi, L. (2008). Los valores personales y los valores corporativos en. *Econstor*, 26-34.
- Nabaldian, K. &. (2002). Teorías del Desempeño Laboral . *Repositorio*, 46-101.
- Núñez M. y Gaibor, J. (2015). *Determinación del cumplimiento de las metodologías SCRUM Y XP con relación al estándar IEEE-12207 aplicado al Sistema de Control de Proveeduría en la CACECH*. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/4339>
- Pazmay, S. ., (2017). *Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación*. <https://www.scielo.org.mx/pdf/aip/v7n2/2007-4719-aip-7-02-2704.pdf>
- Pedro J. Ramos-Villagrasaa, J. R.-d.-R. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the. *Journal of Work and*, 1-12.
- Pucik, V. E. (2017). *Global Challenge: International Human Resource*. Management 2nd edition.
- Sello, S. (2019). *Desempeño laboral*. Perú: Redhecs.

Sevilla, 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.*

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25078/1/Tesis%20David%20Apon%20Sevilla.pdf>