

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**“Comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del área
administrativa de Fisholg, Paita, 2022”**

Línea de Investigación:

Relaciones Humanas Laborales

Autor (es):

Abanto Leon, Anghelo Paul

Pasapera Lopez, Breysi Lizet

Jurado evaluador:

Presidente : Dr. Casañeda Nassi, Jose

Secretario : Mg. Fiestas Dejo, Paola

Vocal : Dr. Uceda Davila, Lucero

Asesor:

Dr. Herbias Figueroa, Margot Isabel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1546-7223>

PIURA – PERÚ

2023

Fecha de sustentación: 30-09-20

Comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Fisholg, Paita, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

3%

2

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.upao.edu.pe

Fuente de Internet

2%


Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 2%

Excluir bibliografía

Activo



Dr. Margot Isabel Herbias Figueroa

Asesor

ID: 000000254

Declaración de originalidad

Yo, Margot Isabel, Herbias Figueroa., docente del Programa de Estudio de Administración, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada “Comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de fisholg, Paita,2022.”, autor Pasapera Lopez Breysi Lizet, Abanto León Anghelo Paul, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 7%.
Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (20, julio ,2022).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

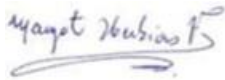
Trujillo, 05 de septiembre de 2023

Herbias Figueroa, Margot Isabel

DNI: 17882388

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1546-7223>

FIRMA:



Pasapera Lopez, Breysi Lizet

DNI:75110536

FIRMA:



Abanto León, Anghelo Paul

DNI: 77684738

FIRMA:



PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Fisholg, Paita, 2022”

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es determinar la relación de la comunicación interna en el desempeño laboral, ya que la comunicación es fundamental para interactuar, sin la cual los colaboradores no podrían intercambiar cualquier información.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



Br. Abanto León, Anghelo Paul

Nombres del Bachiller



Br. Pasapera Lopez, Breysi Lizet

Nombres del Bachiller

DEDICATORIA

Los resultados de este trabajo de investigación están dedicados al profesor, y a mi familia que me ha brindado un apoyo incondicional en todos los aspectos. Muchas gracias

Abanto Leon, Anghelo Paul

Gracias a Dios por permitirnos hacer el trabajo y estar vivos hoy en día, para poder realizarlo, a mis padres por estar apoyándome en mis estudios y moralmente, a mi profesora por tenernos la paciencia adecuada de explicarnos y enseñarnos y también agradezco a mi compañero por apoyarnos mutuamente en la realización de la tesis.

Pasapera Lopez Breysi Lizet

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarnos sabiduría y guiarnos en este trabajo a poder cumplir con los objetivos propuestos.

A nuestros padres, por el constante apoyo incondicional y confianza que nos brindaron continuamente en este sendero de aprendizaje, de que siempre están atentos de cómo estamos, de si hacemos bien o no las cosas, haciéndolos que se sientan orgullosos de lo que estamos logrando día a día, sabiendo que, así como ellos confían en nosotros de igual manera nosotros en ellos y que siempre se les agradecerá con todo el corazón, pudiendo siempre contar con nuestro apoyo.

Asimismo, agradecer a nuestros hermanos de que estén siempre ahí con nosotros, con sus chistes y anécdotas sacándonos sonrisas en algunos momentos de estrés y que siempre nos brindaran su apoyo incondicional si los necesitamos.

A nuestro asesor Maria Yedida Alburqueque Trelles por trasferir sus conocimientos y comprensión en el asesoramiento a lo largo de esta Tesis con sus consejos, oportunidades para poder culminar nuestro trabajo.

A la universidad en la persona de Ángel Pul Abanto por ser nuestra casa de estudios, donde gracias a ella podemos obtuvimos los conocimientos enseñados por nuestros profesores.

Finalizando, damos las gracias a todos mis compañeros, que estamos en todo momento apoyándonos y seguiremos así, con todo su respeto y el cariño que nos tenemos como amigos o compañeros, les mando muchos éxitos a mis futuros colegas.

Pasapera Lopez, Breysi Lizet

Abanto León, Anghelo Paul

RESUMEN

La presente investigación titulada: Comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Fisholg, Paita, 2022, tuvo como objetivo general, analizar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de Fisholg, Paita, 2022, el tipo de investigación es básica y de enfoque cuantitativa, teniendo en cuenta que se ha tomado como referencia una cadena de investigaciones similares precedentes y, además, el patrón puede servir de referencia para futuras investigaciones para ello trabajamos con toda la población, que se encuentra conformada por 30 empleados administrativos de la organización Fisholg, Paita - Piura, de los diferentes departamentos y unidades de ambos sexos. La técnica empleada para recolectar información fue observación, y los instrumentos de recolección de datos fue dos encuestas, la primera estuvo compuesta por 12 preguntas para la variable Comunicación interna, cuyas alternativas de solución son un modelo de la escala Likert, y se organizan en tres dimensiones temáticas sobre la comunicación descendente, la comunicación ascendente y la comunicación horizontal. La segunda encuesta se realizó a partir de 04 preguntas para la variable Desempeño Laboral, cuyas alternativas de respuesta son una edición de la escala Likert. Además, se utilizará un conjunto de estrategias y técnicas para el procedimiento de la información de las encuestas, que consisten en la realización de series estadísticas, la puntuación y la búsqueda de resultados, el uso de la información Chi-cuadrado de Pearson para la elaboración de tablas y figuras con su respectivo análisis y la validación de las consecuencias.

Palabras clave: Comunicación interna y el desempeño laboral.

ABSTRACT

The present investigation entitled: Internal communication and the work performance of the employees of the administrative area of Fisholg, Paita, 2022, had as a general objective, to analyze the relationship that exists between internal communication and the work performance of the employees of Fisholg, Paita, 2022, the type of research is basic and with a quantitative approach, taking into account that a chain of previous similar investigations has been taken as a reference and, in addition, the pattern can serve as a reference for future research to do so, work with the entire population, which It is made up of 30 administrative employees of the Fisholg organization, Paita - Piura, from the different departments and units of both sexes. The technique used to collect information was observation, and the data collection instruments were two surveys, the first consisted of 12 questions for the variable Internal communication, whose solution alternatives are a Likert scale model, and are organized into three thematic dimensions on downward communication, upward communication and horizontal communication. The second survey was carried out based on 04 questions for the Labor Performance variable, whose response alternatives are an edition of the Likert scale. In addition, a set of strategies and techniques for the procedure of survey information will be reinforced, which will consist of carrying out statistical series, scoring and searching for results, the use of Pearson's Chi-square information for the elaboration of tables and figures with their respective analysis and validation of the consequences.

Keywords: Internal communication and job performance.

INDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INDICE DE CONTENIDOS	x
INDICE DE TABLAS	xii
INDICE DE FIGURAS	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Formulación del Problema	14
1.1.1. Realidad problemática	14
1.1.2. Enunciado del problema	17
1.2. Justificación.....	17
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
II. MARCO DE REFERENCIA	19
2.1. Antecedentes	19
2.1.1. A nivel internacional.....	19
2.1.2. A nivel nacional.....	20
2.1.3. A nivel local.....	21
2.2. Marco teórico.....	22
2.2.1. Concepto 1	22
2.2.2. Concepto 2	Error! Bookmark not defined.
2.2.3. Concepto 3	Error! Bookmark not defined.
2.3. Marco conceptual	30
2.4. Hipótesis	39
2.5. Variables	40
III. MATERIAL Y MÉTODOS	48
3.1. Material	48

3.1.1. Población.....	48
3.1.2. Marco muestral.....	48
3.1.3. Unidad de análisis.....	48
3.1.4. Muestra.....	48
3.2. Métodos.....	48
3.2.1. Diseño de contrastación.....	48
3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos.....	48
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos.....	49
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	50
4.1. Presentación de resultados.....	50
4.2. Discusión de resultados.....	55
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS.....	62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.Operacionalización de variables	41
Tabla 2 Comunicación interna	Error! Bookmark not defined.
Tabla 3. La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral) .	Error! Bookmark not defined.
Tabla 4.Comunicación descendente	Error! Bookmark not defined.
Tabla 5.Comunicación ascendente	Error! Bookmark not defined.
Tabla 6.Comunicación horizontal	Error! Bookmark not defined.
Tabla 7. Pruebas de chi-cuadrado.....	55
Tabla 8.Preguntas	65
Tabla 9.Promedios	66

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	62
Figura 2	62
Figura 3	63

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

La comunicación es el pilar principal para un desarrollo adecuado de todos los individuos. Es importante interactuar y relacionarse con otras personas para adquirir nuevos conocimientos y consumir objetivos, asimismo sucede en todas las empresas, para mantener a los empleados informados se ha vuelto imperativo promover el desarrollo de las relaciones humanas teniendo como consecuencia un grato ambiente de trabajo en cada uno de los departamentos de la empresa. Tal y como señala Chiavenato, el efecto que tiene la comunicación en una organización, es similar a cuando decimos que la sangre proporciona oxígeno a todas las células del cuerpo, en este caso la comunicación proporciona información a cada uno de los departamentos de la empresa, es importante saber que si no existe una comunicación idónea tanto los colaboradores como los departamentos de la empresa funcionarían ineficazmente lo cual traerá serios problemas para la organización. En la presente investigación, se desarrolla y explica la relevancia de la Comunicación Interna y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de Fisholig a nivel de cargos en la jerarquía de la empresa teniendo como fin establecer los problemas que aqueja la organización al momento de proponer estrategias de comunicación hacia los colaboradores de las distintas áreas. Teniendo en cuenta lo indicado en el punto precedente, en la actualidad existen organizaciones semejantes en las cuales la comunicación interna es deficiente, aun sabiendo que esta facilita el teamwork (trabajo en equipo), no obstante, reinciden en esta clase de hechos, lo cual afecta al desarrollo de las actividades administrativas. Un flujo de comunicación deficiente genera eventos perjudiciales para lograr las metas que se trazan en la organización. Estos al no ser

subsanaos oportunamente, se tendrían resultados negativos para empresa. Por ello, detectar e implementar las soluciones necesarias para prevenirlas o combatirlas debe ser una prioridad máxima. Por supuesto, una vez identificados los puntos deficientes dentro de la empresa, se pueden estructurar estrategias para la maximización de resultados de Fisholg.

Por otro lado, la comunicación interna es una pieza fundamental en las organizaciones. Aun sabiendo ello, el problema sigue sin resolverse en la mayoría de las instituciones. Un ejemplo de esto, es cuando las funciones llegan a los colaboradores de manera no clara y precisa, por otro lado, no existen los recursos necesarios para que cada departamento realice bien sus labores, como así también los términos técnicos y económicos, cada uno de los puntos mencionados se tienen que considerar para el desarrollo idóneo de los procesos dentro de la empresa. (Jesús García Jiménez).

Tanto las organizaciones como los jefes necesitan difundir con claridad sus objetivos y metas hacia las cuales apuntan la visión y misión de la empresa. Esto puede parecer sencillo, pero en muchos casos es difícil de hacer. Los expertos dicen que mientras exista una buena comunicación en el entorno laboral, es más probable que se lleve a cabo el fin u meta. “El 60% de los problemas empresariales son consecuencia de una mala comunicación”. El autor de la afirmación es Ferdinand Drucker, considerado un excelente teórico de la administración. Aunque ya falleció hace unos años, sus teorías aún se reflejan en el campo de la organizacional, y expertos en medios examinan los sucesos propuestos por el autor. “No sé cómo llegó a calcular ese 60% –analiza el Lic. en Comunicación Alejandro Formanchuk, presidente de la Asociación Argentina de Comunicación

Interna, especializado en Comunicación Organizacional, pero rescato la mirada que tiene esta frase y es la que concibe que una estructura nace a partir de una comunicación. Cualquier tipo de organización –ya sea una empresa multinacional o la preparación de un Mundial se inicia a partir de una conversación. Todo tiene una raíz comunicacional. O sea que, desde este punto de vista, es interesante lo que postula Drucker: cuando hay un problema de comunicación la organización se ve afectada”. En la actualidad el problema de la comunicación deficiente es ampliamente utilizado como una excusa cuando hay una complicación dentro de la empresa, tanto las organizaciones como sus líderes culpan a la falta de comunicación que existe en la organización. En este sentido, se abren dos caminos. “En las empresas también surgen problemas a raíz de la gestión organizacional – cuenta Formanchuk–. Si un puesto gerencial es ocupado por una persona que no tiene la capacidad como para serlo, esto generará un problema entre los empleados. En este caso, el dilema no surgió por la comunicación, sino por una decisión que se tomó y que generó un impacto negativo. Por eso hay que tener cuidado. Muchas veces, es más fácil catalogar a los asuntos que causan mella como problemas de comunicación, que como un problema de estructura organizacional”. El Lic. en Ciencias Políticas Andrés Hatum, doctor en filosofía, tiene en cuenta que para todas las empresas en fundamental tener una comunicación óptima. “Las empresas o los líderes necesitan lograr una comunicación fluida para poder transmitir en forma clara la dirección que tienen en mente. A mayor comunicación, mayor claridad, y a mayor claridad, mayor seguridad en las personas. Ahora bien, los problemas de comunicación surgen porque, muchas veces, los líderes no pueden o no saben hacer frente a una comunicación clara. Esto es porque no son claros ellos o porque una buena comunicación implica confrontar a la gente con la verdad, compartir información, hablarles de frente, etc.”. Según Hatum,

los factores de comunicación más frecuentes son la no-comunicación, muy distintos a la falta de comunicación. “La no-comunicación es evitar el contacto con los colaboradores de la organización.

Las organizaciones en el Perú entienden cada día la importancia de gestionar estrategias de comunicación para que la organización lleve a cabo los procesos de manera óptima. Con respecto a las funciones de teamwork, estas tienen que estar planificadas de tal manera que las instrucciones sean compartidas dentro de las organizaciones de manera clara y precisa. Así pues, se han tomado en cuenta las siguientes dimensiones: trabajo en grupo, logro de objetivos, interacción entre áreas de trabajo, con el objetivo de aclarar el problema de investigación. Fisholg tiene problemas como la mala comunicación interna entre el personal administrativo y su supervisor directo, entorpeciendo la realización de sus labores dentro de la organización. Por esta razón, este estudio tiene como fin demostrar la débil relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Fisholg, esta investigación servirá de ayuda a futuras investigaciones.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de Fisholg, Paíta, 2022?

1.2. Justificación

Esta tesis demuestra la necesidad de un conocimiento directo de la relación entre comunicación interna y el desempeño laboral que se evidencia entre el personal administrativo de Fisholg, teniendo en cuenta que el flujo óptimo de la comunicación interna es fundamental para la empresa; en gran medida depende de la forma, en que los jefes apliquen estilos de comunicación descendente, es decir, de la alta jerarquía hacia a los colaboradores de

rango menor. Por otro lado, también es vital ver cómo se promueve la comunicación ascendente, es decir, desde los escalones más bajos hasta los mejores rangos de la empresa. Por otra parte, también es vital tener en cuenta cómo se ejerce la comunicación horizontal, o sea, entre los empleados, dentro de la empresa y esto como afecta a su vez al desempeño de sus labores que se manifiesta dentro de la empresa Fisholg.

- Teórica:

En este sentido, se proporcionará como variables de aprendizaje información detallada y escrita sobre la comunicación interna y las etapas de desempeño laboral. Se trata de brindar instrucciones preliminares sobre el caso que facilitarán nuevas investigaciones, permitiendo nuevos métodos alternativos para paliar el problema y brindar la posibilidad de resolverlo. Creemos que es muy importante tener en cuenta las diferencias económicas, sociales y culturales entre los diferentes países, por lo que este tipo de investigaciones deben repetirse en nuestro país con el fin de comprender mejor la motivación y el desempeño laboral de las empresas el cual será de gran valor para mejorar la industria de la construcción.

- Metodológica:

La investigación se desarrolla con la validación de dos instrumentos de recolección de datos. El primero de ellos mide la variable comunicación interna, mientras que el otro se encarga de evaluar la variable desempeño laboral. Cabe aclarar que dichos instrumentos fueron contruidos por la investigadora y pasaron por criterios de validez de contenido, criterio y constructo, así como de confiabilidad. Estas herramientas cumplieron con los parámetros mínimos exigidos y, por esta misma razón, fueron puestos a disposición de la comunidad académica.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de Fisholg, Paita, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de Fisholg, Paita, 2022.
- Identificar la relación que existe entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de Fisholg, Paita, 2022.
- Explicar la relación que existe entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de Fisholg, Paita, 2022.

II. **MARCO DE REFERENCIA**

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Sánchez Fuentes y Artacho (2017), en el trabajo de investigación apoyado en la “Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo” (ECVT) realizado por la Dirección General de Estadísticas Laborales y Sociales del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, que proporciona información estadística sobre satisfacción laboral, clima laboral y datos sociales y laborales de los trabajadores españoles. Descubrieron que, según los datos analizados de 2017 a 2019, muestran cómo la tasa de satisfacción promedio de los trabajadores

españoles varía con una pequeña variación, como lo demuestran: puntajes de 6.5 a 7 en una escala de 10 puntos.

2.1.2. A nivel nacional

Delgado y Núñez (2018) realizaron su tesis de posgrado titulado “el Rol de la Comunicación Interna en la Gestión del Cambio Organizacional Evidencia de una empresa Transnacional del Sector Energía en el Perú”, (Universidad del Pacífico Escuela de Posgrado). Su tarea es determinar el estado de la comunicación interna en el estado modificado del objeto. El estudio contó con un diseño de investigación cualitativo descriptivo, una muestra conformada por el 100% de la población de 167 colaboradores, entrevistas, un grupo focal y se empleó como herramienta un cuestionario de 38 preguntas. Como resultado, los datos de investigaciones y encuestas muestran que el 81% de los empleados adquieren datos a deshora y el 19% cree que no está informado sobre los cambios y otros procesos que ocurren en la empresa, y por lo tanto no está motivado por los cambios, creando así un ambiente de incertidumbre (p.5). Determina de acuerdo a las herramientas utilizadas por el 100% de la población muestran que la organización no cuenta con un plan de comunicación estructurado, por lo tanto, se ha creado un mal ambiente para trabajar con líderes sin capacidad de comunicación. Por ello, recomienda una evaluación de la comunicación interna y la formación de los jefes organizacionales.

Pastor (2016), en su tesis para obtener el título de licenciado en Administración titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017” El estudio fue descriptivo, correlacional, prospectivo y transversal. La variable independiente es el ambiente organizacional y la variable dependiente es el desempeño laboral. La

población es de 280 empleados de la empresa peruana PECSA. Finalmente, se encuentra que un buen clima organizacional tiene un efecto directo y positivo en la productividad.

2.1.3. A nivel local

Según Litano (2017) realizó una investigación titulada “Capacitación y desempeño laboral de las Medianas y Pequeñas Empresas, rubro pesqueras de Parachique, año 2014”, que la presento en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, dicha investigación empleo la metodología descriptiva, diseño no experimental de corte transversal, nivel cuantitativo; llegándose a conclusiones que con respecto a los principales factores de capacitación de las Medianas y Pequeñas Empresas según el estudio obtenido estos factores de capacitación son aplicadas en mínimas oportunidades, se aplican solo cuando los trabajadores tienen necesidad de ser transferidos o ascendidos, con respecto a los beneficios que brindaría la capacitación de las Medianas y Pequeñas Empresas pesqueras, según los resultados estos beneficios ayudaran a mejorar sus habilidades, promueve la comunicación, mejora las relaciones, incrementar la productividad pero no son aplicados; por otro lado se identificó que los factores que evalúan el desempeño laboral de las Medianas y Pequeñas Empresas estudiadas son el conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, relaciones con las personas, capacidad analítica. Siendo el principal criterio el conocimiento del trabajo. Con respecto a los factores que influyen en el desempeño laboral, se identificó los siguientes: trabajo en equipo, satisfacción del trabajador, autoestima, siendo el principal factor conocido trabajo en equipo

2.2. Marco teórico

2.2.1. Comunicación Interna

(Torva, A., 2013) hace referencia a la comunicación interna como que tiene lugar fundamental dentro la empresa. Por otro lado, la comunicación no es nada si no se pretende, como un hábito más de la institución. En relación con eso, la comunicación interna será todo proceso que faculta todos los integrantes de una agencia u organización darse cuenta de por qué hacen su actividad y, en consecuencia, del porque realizan de tal forma y no optan por otra distinta. La aparente simplicidad de la teoría no debe ocultar el problema y el empeño que supone debe ponerla en práctica.

(Chiavenato, 2011) Cada organización debe contar con una estructura única en la cual su contenido sea óptimo. La comunicación que enlaza al cuerpo humano en una empresa se llama comunicación interna. Por lo tanto, para que toda empresa sea eficiente, tome decisiones claras y cumpla sus logros y culmine sus procesos de forma óptima, tiene que tener una estructura de dialogo interno que brinde los datos y las explicaciones precisas a las personas que realizan su labor y proporcione las relaciones que son pieza clave para impulsar el trabajo en equipo, satisfacción laboral y la productividad.

Por otro lado, según algunos teóricos la comunicación no solo es el acto deliberado de transmitir un mensaje. Por ejemplo, Marin Lucas Antonio señaló que "La comunicación en la compañía y en los grupos", donde sugiere que el intercambio verbal está tan presente en todos los planteamientos sociales que se corre el riesgo de considerar que cada acto humano, o al menos cada acto social, es un intercambio verbal". Dicho lo anterior, "es imposible no comunicarse", debido a que el dialogo es un procedimiento social redondo y sempiterno en el cual los

seres humanos son participes en todo momento, lo necesiten o no, reflejando diversos tipos de conducta excepcionales.

2.2.2. Funciones Principales de la comunicación interna

Según (Borrini, A., 1998), Las características más importantes de la comunicación interno son: adquirir los objetivos, las directrices, como así también la misión y visión de la organización, otra función predominante es crear un espacio para los hechos en la participación y las evaluaciones de los elementos de la organización. Con respecto a la organización, estas utilizan la conversación interna debido a que tienen personal como primera audiencia de la empresa. Por lo tanto, un programa de comunicación externa no es sostenible sin comenzar por persuadir a las personas que trabajan en el mismo entorno laboral.

Francisca Morales Serrano, da a conocer 3 funciones de la comunicación interna las cuales son:

Información. - Los buenos datos son importantes para que la gente se anime a realizar sus labores realizándolas correctamente y con éxito.

Interrogación. - Puede ser muy crucial incentivar el dialogo en cada uno del departamento de la compañía en su conjunto: tener como habito hacer preguntas aclaratorias, permitir el trueque de ideas y abrir la oportunidad de debate entre sus colaboradores.

Explicación. - Para que los seres humanos se identifiquen con los objetivos perseguidos a través de la empresa, deben conocer y comprender los motivos de los pedidos que adquieren y los debates que se pueden llevar a cabo en la empresa. Y todos los departamentos: deben conocer directamente el progreso y el rendimiento de sus tareas.

Las funciones de la comunicación interna se sintetizan en cuatro puntos:

Diseminar como así también poner en práctica los objetivos, normas y políticas de la empresa.

Coordinar las funciones de los colaboradores de la organización en la complacencia de las tareas de la corporación.

Proporcionar retroalimentación a los supervisores referente a si la comunicación utilizada por ellos está clara y cómo van los procesos en la empresa.

Socializar a todo el personal de la empresa, hacia las políticas y cultura de esta.

La comunicación, según (Robbins, S., 2014), tiene el deber de tratar el cambio y entender lo que significa, y para ello cumple con cuatro características fundamentales en una compañía.

Control. – Es claro que, en una compañía, una de las características de la comunicación es tener bajo control, con distintos métodos, la conducta de las personas, con la intención de hacer constantemente presentes los niveles de autoridad y las recomendaciones que el personal debe conocer y observar.

Motivación. - La comunicación promueve la motivación mediante la aclaración a los trabajadores de algunos elementos críticos de su trabajo como, por ejemplo: lo que se desea llevar a cabo, su rendimiento y lo que se puede realizar para maximizar la productividad (en caso de que no sea lo más beneficioso). El establecimiento de deseos concretos, las observaciones durante la técnica de consecución de un propósito y el refuerzo de la conducta favorecida incentivan a los colaboradores a sentirse motivados y todo lo mencionado requiere un intercambio verbal.

Sociales. - La comunicación da una salida a la autoexpresión. Esto se produce debido a que el dialogo tiene espacio en la organización y a capacidades para expresar la incomodidad, así como también los sentimientos de satisfacción de los individuos que desarrollan sus labores dentro de la empresa.

2.2.3. Plan de comunicación Interna

Para desarrollar un plan de comunicación interna se tiene que tener en cuenta que este debe ser constante con el plan estratégico, el estilo de vida de la organización y las metas de la compañía. Por otro lado, la planificación debe ser un procedimiento de arriba hacia abajo y viceversa, que afecte a cada uno de los rangos de la empresa. Si el reto del intercambio verbal se piensa y se comparte, será factible realizarlo de manera óptima. El plan de comunicación interna reúne el conjunto de estrategias organizativas y los movimientos limpios que deben ejecutarse en un plazo determinado. Cuando en la empresa se planifica, se tiene que considerar la comunicación interna y la externa ya que están estrechamente asociadas y, en consecuencia, debe haber una confección conjunta de planes en las cuales se desarrollen ambas, debido a que los logros y desastres de una repercutirán en un volumen de alta calidad en los de la contraria.

2.2.4. Rol de comunicador

(Brandolini, A., Gonzales, M. y Hopkins, C., 2011) afirman: cada comunicador comprometido con la comunicación institucional de la empresa, uno de sus fines es desarrollar estrategias y detectar los puntos de quiebre dentro de la comunicación entre los miembros de una empresa, comprendiendo los distintos departamentos y entre los distintos niveles de poder.

Cada supervisor dedicado a la comunicación institucional de la compañía tiene como fin fomentar técnicas las cuales me permitan detectar las deficiencias del porque no se logra una buena comunicación en la empresa y brindarles una solución.

Esto requiere 4 pasos esenciales: el pronóstico, la elaboración de planes de conversación, el inicio del proceso, así como de su control. Cada uno de estos pasos si bien es cierto son claves, pero se debe tener en cuenta que vivimos en un mundo cambiante, haciendo que las empresas estén en continuo cambio, por ello deben ajustarse a ellos. Asimismo, el supervisor interno tiene que tener habilidades y destrezas para un buen desempeño de su labor en la organización.

- Capacidad para establecer relaciones efectivas de admiración franqueza.
- Aplicar la comunicación interna de manera transversal.
- Saber redactar informes y exponerlos de manera clara y precisa
- Tener empatía.
- Tiene que ser creativo e innovador en cada una de las funciones que realice.
- Agilizar el dialogo entre los colaboradores de la empresa
- Tener la habilidad para demostrar la realidad de la empresa.
- Contar con un perfil de liderazgo.
- Tener la habilidad de enseñar y formar a otros colaboradores.

2.2.5. Tipos de comunicación interna

a) Comunicación descendente

Este tipo de comunicación comienza en la parte superior para los empleados en la parte inferior en la compañía. Por otro lado, las instrucciones compartidas siempre fluyen de arriba hacia abajo dentro de la empresa.

Transmitir instrucciones. - (Robbins, S., 2006), afirma que, por medio de la comunicación los gerentes tienen interacción, establecen objetivos, ofrecen consejos para realizar la labor, documentan sobre las políticas y técnicas, señalan los conflictos que necesitan de una solución y proporcionan comentarios acerca del rendimiento general.

Información. – Se refiere a que, ofrece a la compañía estadísticas asociadas al trabajo y una evaluación del desempeño laboral; ofrece síntesis del trabajo ejecutado; enseña a los individuos a involucrarse con los objetivos organizacionales".

Motivación. – Incentiva al cuerpo humano de la empresa. Lo mantiene animado, además hace que la compañía sea creíble y, además, hace que los colaboradores sientan conexión con la organización. En la comunicación descendente hay medios los facilitan el dialogo entre personal, estos son a través de órdenes (órdenes orales a cuerpo humano) a través de informes, asamblea con el equipo de trabajo, a través del teléfono.

Una de las principales características de esta forma de información es el hecho de que los registros se volverán difusos y dispersos a medida que se desplacen por los distintos departamentos de la empresa. Asimismo, el hecho de que se dé una orden solicitando el cumplimiento de las políticas o procesos no garantiza el cumplimiento de las mismas; por consecuencia de una deficiencia en la comunicación, por condiciones imprevistas que regulen las estrategias, o genuinamente por pérdida de disciplina del personal afectado. En esas situaciones, es muy vital contar con una estrategia que permita la retroalimentación de los registros recibidos.

b) Comunicación ascendente

Es aquella que se expresa desde el personal que se encuentra en una parte inferior de la empresa, hasta la gente que se sitúa en un grado jerárquico superior. Este comunicado está destinado a revelar recomendaciones, hechos o evaluaciones que surgen entre estos colaboradores.

Interacción con los superiores. – Según (Robbins, S., 2006), ocurre en un nivel inferior de la empresa es responsable de transmitir las observaciones esenciales a los superiores, de documentarse sobre la evolución de la empresa y de informar sobre cualquier problema.

Retroalimentación. - La dirección tiene que hacer hincapié en el deseo de recibir hechos "bastante precisos", sin recompensar en absoluto los comentarios soberbios, esto que creará una dinámica que permita promover tanto los comunicados ventajosos como los negativos, que se acerquen lo más posible a como es en realidad la empresa, ya sea en sus distintos departamentos y lugares de labor.

Interacción con los colaboradores. - Según (Robbins, S., 2006), los altos mandos tienden a recibir información en la que los colaboradores les informan de lo que necesitan que reconozcan, obviando la información que pueda no gustar a sus jefes.

Según (Villafañe, J., 1996), señala que la forma de comunicación ascendente son las conferencias rotativas, las entrevistas personales, las jornadas de puertas abiertas en el lugar de trabajo, los círculos satisfactorios, las notas de observaciones, los teléfonos de proveedores, las encuestas, el aparato de propuestas (emails, cartas al

jefe, etc.). Los fines de la comunicación ascendente son: promover la conversación social en la organización o compañía, de tal manera que todos generen ese sentido de pertenencia y conexión con la empresa; aprovechar al máximo los pensamientos, promover la autocrítica.

Logro de objetivos. - La Comunicación Interna se ha visto identificada por las organizaciones que la siguen como una cuestión pilar para la productividad, así como también de socio en los sucesos de alternancia.

c) Comunicación horizontal

Es un ejercicio clave utilizado en las organizaciones para mejorar el cambio de información entre los empleados. Teniendo en cuenta la cantidad de tiempo que el personal pasa en el transcurso de conferencias, haciendo presentaciones o enviando correos electrónicos a sus colegas, el potente intercambio verbal en el lugar de trabajo es de suma importancia en el éxito de una agencia. De modo que, a medida que su empresa crezca, tendrá que adaptar sus prácticas de conversación en consecuencia.

Relación interpersonal. - Posibilita la realización de funciones, posibilitando a los individuos en la empresa a establecer relaciones interpersonales óptimas a través de la mejora de los acuerdos, permite compartir hechos organizacionales relevantes entre los colaboradores, también es un medio idóneo para la decisión de problemas y el control de conflictos entre compañeros, por otro lado, permite a los colaboradores ayudarse recíprocamente.

Toma de decisiones. La elección entre numerosas opciones, teniendo en cuenta los activos restringidos y con el propósito de lograr un resultado final favorecido.

Relación cooperativa. – Según (Villafañe, J., 1996) afirma que también implica que cada persona sea capaz de promover el intercambio verbal entre y dentro de los distintos departamentos de la compañía.

Agilizar los procesos de gestión. - Posibilitar una tarea organizativa basada principalmente en la participación, potenciar el desarrollo organizativo. Aumentar la cohesión interna y racionalizar los enfoques de gestión.

2.2.6. Canales de comunicación interna

2.2.7.

Los miembros de una empresa son parte de los canales de la comunicación interna los que facilitan e informan de cada una de las actividades que cumple una compañía. (Ritter, M., 2010), expresa que hay dos tipos de canales de comunicación interna:

Canal formal. - Consisten en el conjunto de canales establecidos a través de los cuales el flujo de información relacionadas con el trabajo circula entre poblaciones numerosas de la organización y tiene como objetivo rebajar las tensiones, los canales de comunicación formales son: los memorandos, el email, los foros de anuncios, los manuales y las políticas, la revista interna o la intranet.

Canal informal se da mientras no haga uso de ninguna vía institucional, y Ritter pone como ejemplo de este intercambio verbal una cena en casa del jefe a la que habíamos sido invitados con nuestro cónyuge.

2.3. Desempeño Laboral

2.3.1. Definición

El desempeño laboral serán las acciones que realice el obrero, lo más importante que desempeñará funciones, tareas propias y principales del puesto que se le asigne, y a su vez, en el ámbito laboral, tendrá un actuar específico que le permitirá demostrar su idoneidad. Sobre todo,

porque los programas de evaluación formales del desempeño ya son antiguos para las organizaciones.

(Sherman, Bohlander, & Snell, 1999) Por eso, en 1842, Estados Unidos empezó a evaluar el desempeño de sus colaboradores con la autorización del gobierno federal. Esto se implementó cuando aprobó una ley el congreso, bajo la cual se presentarían evaluaciones anuales de desempeño de todos los trabajadores distribuidos en diferentes sectores de forma obligatoria, para evaluar el desempeño. Esta es la base de programas para la aplicación en la evaluación del desempeño en el marco de los sectores privados y públicos por parte de compañías.

El área de RR.HH. ven estos programas como uno de los recursos más idóneos para implementar, utilizar y evaluar de manera eficiente las destrezas de los colaboradores. Sin embargo, un numeroso número de analistas indica que las revisiones a menudo no alcanzan todo su potencial de desempeño.

Fuchs (1997) argumenta que lo más importante de la evaluación del desempeño comienza en la década del 2000, con las fuerzas armadas y principalmente con los gobiernos. Sin embargo, sus orígenes han sido olvidados por el tiempo, ya que es una de las técnicas más comunes y antiguas del área de RR.HH; cabe destacar que los primeros sistemas de empresas se utilizaron en los EE.UU a mediados de la Primera Guerra Mundial, principalmente para los trabajadores, mientras que en la Segunda Guerra Mundial el sistema para evaluar ejecutivos se hizo popular.

2.3.2. El desempeño laboral

Según Stoner (1994) Es el procedimiento en la que el colaborador o colaboradores de la organización trabajan eficientemente logrando

objetivos no inusuales, problema a las directrices de terreno anteriormente establecidas.

De otro modo, para Bohórquez (2002), Rendimiento del proceso se describe por el grado de ejecución completado por el trabajador dentro del cumplimiento de los sueños dentro del empleador en un determinado tiempo. Por el contrario, Chiavenato (2009) expresa que el rendimiento laboral como la eficiencia del personal que opera dentro de las agencias, es vital para la empresa, la persona que funciona con un trabajo brillante y el orgullo de la actividad. En esta experiencia, el rendimiento laboral de los seres humanos dependerá de su actuar y además de los efectos obtenidos y está ligado a los rasgos de cada uno, entre los que señalaremos: las características, deseos y habilidades de cada personaje, que se relacionan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la agencia en cuestión, siendo el rendimiento laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables. También afirma que el rendimiento global de los empleados se aprecia con anticipación mediante factores previamente descritos y evaluados, entre ellos:

- Factores de actitud: Disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidades de seguridad, juicio, desempeño personal, interés, creatividad y capacidad de logro.
- Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, precisión, trabajo en equipo y liderazgo.

Asimismo, Zelaya (2006) identificó factores o condiciones correlacionados que interfieren en el desempeño laboral en el llamado contexto de desempeño, son ante todo prerrequisitos para constituir una causalidad remota o mediadora del desempeño, y actúan de tal forma - denominados factores intervinientes , que consta de 3 categorías: que son los status y roles como característica de las condiciones sociales,

condiciones culturales (valores, creencias y actitudes) y condiciones demográficas (edad, ocupación, nivel socioeconómico, estado civil, salud y educación).

- Factores de personalidad: posteriormente el conjunto de patrones de comportamiento, tendencias y reacciones de un individuo, como categorías de características del trabajo: conforman el ambiente o los eventos fuera de una persona; sus normas y características inducen ciertos patrones de comportamiento en las personas que realizan el trabajo.

2.3.3. Beneficios de la evaluación del desempeño

a) Para el personal: En términos generales estos componentes valoran más las empresas sobre el comportamiento y el rendimiento general de sus empleados. Se sabe lo que su superior espera de su esfuerzo en general y también lo que considera de sus destrezas y debilidades por trabajar. Sabe que el jefe no olvidará las medidas de las cuales se va a mejorar su productividad como programas de capacitación, charlas, etc.), y las medidas que los trabajadores deben tomar con iniciativa (autoevaluación, interés, educación, etc.). Tienes la posibilidad de autoevaluación y autocrítica para mejorar y disciplinarse.

Promueve el trabajo en grupo y trata de saber cuáles son las acciones que debe tener para inspirar al trabajador y así este consiga su identidad con las metas de la organización. Sostiene un lazo honesto y equitativo con todo el personal.

Anima a los empleados a dar su mejor esfuerzo a la empresa y garantiza que esta lealtad y determinación sean debidamente recompensadas.

Ofrece rápidamente soluciones a puntos de quiebre y de ser necesario, este adopta las medidas disciplinarias que puedan estar justificadas.

b) Para el directivo: Comparar en mayor medida el rendimiento y el comportamiento de los subordinados, basándose principalmente en variables y elementos de evaluación y, en concreto, con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad. Tomar medidas para mejorar la conducta de los individuos.

Lograr una mayor comunicación con los individuos para que comprendan la mecánica de la evaluación del desempeño como sistema objetivo y su evolución. Planifique y organice los cuadros, de modo que pueda preparar su estrategia de tal manera que logre con éxito su objetivo.

c) Para la empresa: Tiene la oportunidad de evaluar su capacidad humana a corto, medio y largo plazo y perfilar la contribución de cada persona. Puede tomar conciencia de las personas que requieren desarrollo en las regiones positivas de actividad, elegir las que tienen condiciones para la publicidad o el traslado.

El área de Recursos Humanos, proporcionando pertinencia a las personas (no sólo para ascensos, sino para el crecimiento y desarrollo no personal como fuente principal), estimular la productividad y mejorar los miembros humanos de la familia en el trabajo.

Avisa claramente a las personas de sus deberes en la organización y de lo que espera de ellas. Las actividades de la unidad, se programan, se controla y se dirige los cuadros, estableciendo las normas y tácticas para su ejecución. Invita a los individuos a participar en la solución de los problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar cualquier cambio.

2.3.4. Métodos de evaluación basados en el desempeño durante el pasadoLa evaluación por objetivos:

Esta técnica compara resultados que son obtenidos por el individuo, analizando finalmente aquellas razones que pueden haber influido en

esta distinción. Es la técnica más flexible de todas, porque permite variar los criterios durante el sistema. Por otra parte, no se debe comparar con otros colaboradores. Por otro lado, si el empleado si desea aplicar esta técnica necesita reconocer antes los objetivos o consecuencias que debe realizar.

Evaluación por grupos:

Las estrategias en este grupo se dividen en numerosas estrategias que comparten, la función de basarse totalmente en la comparación tanto del rendimiento del trabajador como el de sus colegas. Estas críticas suelen ser realizadas por el supervisor. Son muy beneficiosas para tomar decisiones sobre el aumento de la remuneración basada en las ventajas, los ascensos y los premios, ya que permiten clasificar al personal de mejor a peor. A menudo, esas consecuencias comparativas no se revelan al trabajador. Hay dos factores críticos que guían el uso de esas técnicas: las comparaciones se hacen constantemente dentro de la empresa, y esos métodos son más fiables para el trabajador. La fiabilidad se garantiza mediante el propio procedimiento de puntuación y no con la ayuda de políticas y directrices externas.

Evaluación por medio de acontecimientos significativos:

El evaluador anota en un registro todas las actividades que le parecieron de tamaño normal a él o a otros instalados al principio de la duración, como ocasiones predeterminadas para ser observadas. El evaluador emite su opinión aproximada sobre la persona, basándose totalmente en los eventos exclusivos anotados, como índice de su rendimiento general típico.

La evaluación abierta: El evaluador emite por escrito y de forma espontánea su valoración de la actuación del personaje evaluado. El evaluador elige el método, los factores y la forma de proporcionar la

evaluación. No se requiere ninguna formación particular de los evaluadores y el precio de la técnica es bajo.

Existen dos métodos:

Por clasificación: El evaluador establece una clasificación de la mayoría de las personas a evaluar. En la región primaria estaría el trabajador más verde y dentro de la región restante el único que juega menos. Los empleados se comparan según la sensación que tienen sobre el rendimiento general de cada uno de ellos.

Por distribución determinada: Se considera que hay 3 tipos de empleados dentro de la empresa, en función de si su rendimiento es bajo, medio o alto. Se considera que la mayoría tiene un rendimiento ordinario

Evaluación 360°:

Según las técnicas estándar, sólo el superior jerárquico evalúa a cada uno de sus subordinados, lo que se ha convertido en un estímulo regular, tanto absoluto como negativo, por medio de factores subjetivos de la persona que no han estado inmediatamente relacionados con el desempeño de su empresa. Para obtener una mayor visión internacional y objetiva, se ha llevado a cabo en las empresas lo que se denomina evaluación de 360°. De la técnica de las capacidades, este método incluye el toque final de un cuestionario excepcional por medio de todas las personas relacionadas con el hombre o la mujer que se evalúa, ya sean internas o externas. Este cuestionario busca obtener registros en la mejora de las capacidades para la tarea de forma objetiva y completa. En otras frases, los superiores, los colegas, los subordinados, los proveedores externos y cualquier hombre o mujer que tenga un cortejo profesional con la colocación, evalúan al individuo en frases de los talentos requeridos en esa asignación.

Propósito La causa de la aplicación de la evaluación de 360 grados es dar al trabajador los comentarios necesarios para tomar medidas para

mejorar el rendimiento, el comportamiento, o ambos, y proporcionar el control de los registros tenía que tomar decisiones en el futuro. La validez de la evaluación de 360 grados dependerá de la disposición de la evaluación, de lo que necesite medir, de la consistencia de los negocios de evaluación y de la eliminación de las fuentes de error.

Método de elección forzada:

Se trata de una técnica de evaluación avanzada por un grupo de técnicos estadounidenses durante la 2ª Guerra Mundial para la selección de oficiales para su promoción en las fuerzas armadas de Norteamérica. Los militares querían conseguir un dispositivo de evaluación que pudiera neutralizar los resultados de halo (se produce cuando el evaluador carga al empleado antes de emitir la declaración de su rendimiento ordinario, esta molestia se produce mientras el evaluador tiene que cargar a compañeros y no amigos), el subjetivismo y el proteccionismo del enfoque de las escalas de imagen, y que pudiera permitir obtener efectos de evaluación más objetivos y válidos. Las técnicas utilizadas hasta entonces no permitían obtener consecuencias eficaces.

Método de investigación de campo, Stoner (1994):

Se trata de un enfoque de desempeño desarrollado principalmente a partir de entrevistas de un profesional de la evaluación con el jefe inmediato, a través de las cuales se establece y evalúa el desempeño global de los subordinados, determinando las razones, orígenes y motivos de dicho desempeño global, a través de la evaluación de estadísticas y situaciones. Es un método más amplio que permite, además de un análisis del rendimiento del empleado, la posibilidad de planificar conjuntamente con el superior inmediato su desarrollo dentro de la función y dentro de la organización.

2.4. Marco conceptual

Definición de términos propios para la investigación.

-Comunicación interna. - Es la comunicación que se lleva a cabo dentro de una determinada corporación, el igual para poder permitir la interrelación entre los participantes de una entidad para que tenga una desenvolvura de manera agradable para poder permitir la incorporación entre todos los individuos., (Robbins, S., 2004)

-Comunicación descendente. - Se trata de un intercambio verbal de arriba hacia abajo y faculta a los jefes a utilizar sus decisiones e influir en el personal que se encuentra en los niveles inferiores de la jerarquía, pero es fundamental que comprendan las directrices para que su trabajo tenga un significado integral., (Robbins, S., 2004)

-Comunicación ascendente. -Los miembros de la empresa controlan la agencia. A través de este tipo de comunicación, los grados y áreas de la organización pueden intervenir activamente. Esto mejora los esfuerzos de los miembros de la familia, aportando ideas que sirve de comentario y da a conocer directamente los deseos de la empresa o los conflictos viables (Robbins, S., 2004)

-Comunicación horizontal. - Influye entre los trabajadores de la empresa que se encuentra en el mismo lugar o escenario. Los mensajes que se emiten generan coordinación, haciendo crecer el trabajo en equipo, creando un magnífico ambiente laboral. Ayudando en la coordinación de tareas, lo cual permite a los participantes de la organización a establecer relaciones interpersonales poderosas a través de la mejora de los acuerdos implícitos., (Robbins, S., 2004)

Desempeño laboral. – (Chiavenato, 2011) señala que, "Es la conducta del trabajador dentro de la persecución de los objetivos fijados, esto constituye el método de la persona para ganar los objetivos".

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis General

- Hipótesis de investigación (H1):

La relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral es directa y significativa.

- Hipótesis nula (H0):

La relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral no es directa ni significativa.

2.5.2. Hipótesis Especificas

- Existe relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de Fisholg, Paita, 2022.
- Existe relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de Fisholg, Paita, 2022.
- Existe relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de Fisholg, Paita, 2022.

2.6. Variables

Tabla 1.Operacionalización de variables

Variables Conceptuales	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o Categorías	Indicadores	ÍTEMS	Escala de valoración
COMUNICACIÓN INTERNA	(Chiavenato, 2007), Toda organización se sostiene sobre una base estable de estadísticas e intercambios verbales. Esta comunicación que une a todos los seres humanos de la empresa se conoce como comunicación interna. Para que esta opere bien la	La comunicación interna va dirigida al cliente internos decir, al empleado. Nació como una reacción a las nuevas necesidades de las empresas para motivar a sus trabajadores y retenerlos en un entorno empresarial en el que el intercambio	Descendente	-Participación en toma de decisiones	¿Los altos mando consideran las opiniones del personal administrativo de Fisholg?	

	<p>organización tiene que tener una en legibilidad en las tomas de decisiones siendo así se cumplirían los objetivos y metas propuestas, es importante contar un dispositivo de comunicación interna ofrezca los registros y las aclaraciones esenciales a los seres humanos y estos lleven a cabo sus pinturas y ofrecer las actitudes importantes que venden la motivación, la cooperación y la satisfacción de la tarea.</p>	<p>es cada vez más rápido.</p>				
--	---	--------------------------------	--	--	--	--

	-Estructura orgánica, Políticas y Procedimientos	¿Mis jefes nos explica claramente sobre las políticas de trabajo de Fisholg?	
		¿Se le ha explicado claramente sobre los procedimientos dentro de la institución?	
	-Retroalimentación e información ideológica	¿Se realizan capacitaciones en su área de trabajo?	
		¿Se les informa cual es la misión, visión y los valores de Fisholg?	
Ascendente	-Reporte de Funciones.	¿Ud. comunica a sus superiores sobre las funciones realizadas el área de trabajo?	
	Reporte de quejas y sugerencias	¿Ud. informa a los superiores sobre	

		algún problema que surge en Fisholg?	
		¿Ud. realiza quejas o reclamos de manera escrita o verbal sobre el área de trabajo?	
		¿Ud. realiza sugerencias para mejorar su área de trabajo?	
Horizontal	-Memorándum o Cartas	¿Se emplean memorándum o cartas para llevar a cabo actividades conjuntas entre las áreas?	
	-Interacciones entre áreas de trabajo	¿Existe una comunicación constante con otros departamentos de trabajo para el desarrollo de actividades?	

DESEMPEÑO LABORAL				-Trabajo en equipo	¿Fisholg promueve los grupos de trabajo con colaboradores de otras áreas para el cumplimiento de objetivos y metas?	
	(Chiavenato, 2000) Define el rendimiento global como los movimientos o comportamientos encontrados en los empleados que pueden ser relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la agencia.	El desempeño laboral del trabajo puede entenderse como la finura del trabajo que cada trabajador aporta a sus responsabilidades diarias en el transcurso de un periodo de tiempo positivo. Es una idea de recursos humanos que facilita aprehender cómo una persona se desempeña en su rol.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos • Valores 	¿El proceso de evaluación del desempeño permite identificar las oportunidades de desarrollo de todos los miembros de la organización?	

		Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad administrativa. • Metas o resultados. • Logro de los objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las participaciones de los colaboradores en los programas de capacitación permiten que el aprendizaje sea más eficaz? • ¿Está de acuerdo con las políticas de la empresa para la evaluación del desempeño? 	
		Relevancia	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La evaluación del desempeño es de beneficio para su formación y 	

				crecimiento profesional?	
--	--	--	--	--------------------------	--

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

Trabajamos con toda la población, que está formada por 30 empleados administrativos de la organización. Fisholg, Paita - Piura, de las diferentes departamentos y unidades de ambos sexos.

Cargos	Colaboradores
Dpto. Producción	8
Dpto. de RRHH	7
Dpto. de Comercio	9
Dpto. de Logística	5
TOTAL	30

3.1.2. Marco muestral

Planilla de los colaboradores del área administrativa de la empresa Fisholg, Paita 2022.

3.1.3. Unidad de análisis

Los colaboradores del área administrativa de la empresa Fisholg, Paita 2022

3.1.4. Muestra

No existe la muestra ya que se trabajó con toda la población.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

La investigación es básica y cuantitativa, teniendo en cuenta que se ha tomado como referencia una cadena de investigaciones similares precedentes y, además, el patrón puede servir de referencia para futuras investigaciones.

3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

Observación. - Se aplicó la evaluación y el comentario del comportamiento de los administrativos al contestar las encuestas y la forma de actuar dentro del entorno natural.

Instrumentos

Encuesta. - Los instrumentos a utilizar pueden ser dos encuestas.

En la primera se compone de 12 preguntas para la variable Comunicación interna, cuyas alternativas de solución son un modelo de la escala Likert, y se organizan en tres dimensiones temáticas sobre la comunicación descendente, la comunicación ascendente y la comunicación horizontal.

La 2ª encuesta se realiza a partir de 04 preguntas para la variable Desempeño Laboral, cuyas alternativas de respuesta son una edición de la escala Likert.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Se va a utilizar un conjunto de estrategias y técnicas para el procedimiento de la información de las encuestas, que consisten en la realización de series estadísticas, la puntuación y la búsqueda de resultados, el uso de la información Chi-cuadrado de Pearson para la elaboración de tablas y figuras con su respectivo análisis y la validación de las consecuencias

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Tabla 2

Analizar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de Fisholg, Paita, 2022.

Comunicación interna	Desempeño laboral						Total general	
	Bajo		Medio		Alto			
Bajo	3	75%	1	25%	0	0%	4	100%
Medio	0	0%	2	100%	0	0%	2	100%
Alto	0	0%	1	4%	23	96%	24	100%
Total general	3	10%	4	13.33%	23	76.67%	30	100%

Tabla 2 Comunicación interna

Nota: De la Tabla 2 muestra la información cruzada de las variables de comunicación interna y desempeño laboral, se detalla que el 75% de los que la califican en un nivel bajo a la comunicación interna consideran que el desempeño laboral de igual manera se encuentra en un nivel bajo; no obstante, el 96% de los encuestados que califican a la comunicación interna en un nivel alto, consideran de igual manera que el nivel de desempeño laboral también es alto.

Tabla 3

		Correlaciones	
		Comunicación interna	Desempeño laboral
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,891**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,891**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

Tabla 3. La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

Nota: De la Tabla 3, se comprueba que existe relación positiva con un grado alto de significancia (Sig.< 0,001) entre las variables de comunicación interna y desempeño laboral, con 58 un coeficiente Rho de Pearson de ,891 Indicando que cuando la comunicación interna se eleva, de igual forma se incrementan los índices de desempeño laboral.

Tabla 4

Determinar la relación que existe entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de Fisholg, Paita, 2022.

Comunicación descendente	Desempeño laboral						Total general	
	Bajo		Medio		Alto			
Bajo	1	50%	1	50%	0	0%	2	0%
Medio	1	25%	3	75%	0	0%	4	0%
Alto	1	4%	0	0%	23	96%	24	100%
Total general	3	10%	4	13%	23	76.67%	30	100%

Tabla 4. Comunicación descendente

Nota: De la Tabla 4 muestra la información cruzada de la dimensión comunicación descendente y de la variable desempeño laboral, se detalla que el 50% de los que la califican en un nivel bajo a la comunicación descendente consideran que el desempeño laboral de igual manera se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 75% de los que consideran que la comunicación descendente se encuentra en un nivel medio manifiestan que el desempeño laboral se encuentra también en un nivel medio; no obstante, el 96% de los encuestados que califican a la comunicación descendente en un nivel alto, consideran de igual manera que el nivel de desempeño laboral también es alto.

Tabla 5

		Correlaciones	
		C. Descendente	Desempeño laboral
C. Descendente	Correlación de Pearson	1	,809**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,809**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

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

Nota: De la Tabla 5, se comprueba que existe relación positiva con un grado alto de significancia (Sig.< 0,001) entre la dimensión de comunicación descendente y la variable de desempeño laboral, con un coeficiente Rho de Pearson de ,809. Indicando que cuando el índice de mejora de la comunicación descendente aumenta, de igual forma se incrementan los índices de desempeño laboral.

Tabla 6

Identificar la relación que existe entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de Fisholg, Paíta, 2022.

Comunicación ascendente	Desempeño laboral						Total general	
	Bajo		Medio		Alto			
Bajo	3	75%	1	25%	0	0%	4	100%
Medio	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Alto	0	0%	3	11.54%	23	88.46%	26	100%
Total general	3	10%	4	13.33%	23	76.67%	30	100%

Nota: De la Tabla 6 muestra la información cruzada de la dimensión comunicación ascendente y de la variable desempeño laboral, se detalla que el 75% de los que la califican en un nivel bajo a la comunicación ascendente consideran que el desempeño laboral de igual manera se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 11.54% de los que consideran que la comunicación ascendente se encuentra en un nivel alto manifiestan que el desempeño laboral se encuentra también en un nivel medio; no obstante, el

88,46% de los encuestados que califican a la comunicación descendente en un nivel alto, consideran de igual manera que el nivel de desempeño laboral también es alto.

Tabla 7

		Correlaciones	
		C. Ascendente	Desempeño laboral
C. Ascendente	Correlación de Pearson	1	,727**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,727**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

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

Nota: De la Tabla 7, se comprueba que existe relación positiva con un grado alto de significancia (Sig.< 0,001) entre la dimensión de comunicación ascendente y la variable de desempeño laboral, con un coeficiente Rho de Pearson de ,727. Indicando que cuando los índices de mejora de la comunicación ascendente aumentan, de igual forma se incrementan los índices de desempeño laboral.

Tabla 8

Explicar la relación que existe entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de Fisholg, Paíta, 2022.

Comunicación horizontal	Desempeño laboral						Total general	
	Bajo		Medio		Alto			
Bajo	1	50%	1	50%	0	0%	2	0%
Medio	1	33%	2	67%	0	0%	3	0%
Alto	1	4%	1	4%	23	92%	25	100%
Total general	3	10%	4	13.33%	23	76.67%	30	100%

Nota: De la Tabla 8 muestra la información cruzada de la dimensión comunicación horizontal y de la variable desempeño laboral, se detalla que el 50% de los que la califican en un nivel bajo a la comunicación horizontal consideran que el desempeño

laboral de igual manera se encuentra en un nivel bajo, el otro 50% manifiesta que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio; asimismo, el 67% de los que consideran que la comunicación horizontal se encuentra en un nivel medio manifiestan que el desempeño laboral se encuentra también en un nivel medio; no obstante, el 92% de los encuestados que califican a la comunicación horizontal en un nivel alto, consideran de igual manera que el nivel de desempeño laboral también es alto.

Tabla 9

		Correlaciones	
		Comunicación Horizontal	Desempeño laboral
Comunicación Horizontal	Correlación de Pearson	1	,863**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,863**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

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

Nota: De la Tabla 9, se comprueba que existe relación positiva con un grado alto de significancia (Sig.< 0,001) entre la dimensión de comunicación horizontal y la variable de desempeño laboral, con un coeficiente Rho de Pearson de ,863. Indicando que cuando los índices de mejora de la comunicación horizontal aumentan, de igual forma se incrementan los índices de desempeño laboral.

4.1.1 Docimasia de hipótesis

Tabla 10

Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43,146 ^a	9	0.000
Razón de verosimilitud	45.024	9	0.000
Asociación lineal por lineal	21.602	1	0.000
N de casos válidos	30		

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

En la Tabla 10 se observa que el valor experimental del estadístico de contraste de Chi-cuadrado es igual a 43,146 y el p-valor asociado es menor que 0.05 (Sig = 0,000), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, La relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral es directa y significativa

4.2. Discusión de resultados

Objetivo específico 2: Identificar la relación que existe entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de Fisholg, Paita, 2022.

Análisis:

De acuerdo con las encuestas aplicadas para analizar el objetivo específico dos de la presente investigación, se observa que de la totalidad de los trabajadores

encuestados de la empresa Fisholg, Paita; en cuanto a la información cruzada de la dimensión comunicación ascendente y de la variable desempeño laboral, existe una relación positiva con un grado alto de significancia ($\text{Sig.} < 0,001$) entre la dimensión de comunicación ascendente y la variable de desempeño laboral, con un coeficiente Rho de Pearson de 0.727. Lo cual indica que cuando los índices de mejora de la comunicación ascendente aumentan, de igual forma se incrementan los índices de desempeño laboral.

Objetivo específico 3: Explicar la relación que existe entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de Fisholg, Paita, 2022.

Análisis:

De acuerdo con las encuestas aplicadas para analizar el objetivo específico tres de la presente investigación, se observa que de la totalidad de los trabajadores encuestados de la empresa Fisholg, Paita; en cuanto a la dimensión de comunicación horizontal y la variable de desempeño laboral se comprueba que existe relación positiva con un grado alto de significancia ($\text{Sig.} < 0,001$), con un coeficiente Rho de Pearson de 0.863. Lo cual indica que cuando los índices de mejora de la comunicación horizontal aumentan, de igual forma se incrementan los índices de desempeño laboral.

CONCLUSIONES

- Determinando la relación que existe entre la comunicación descendente, se detalla que el 50% de los que la califican en un nivel bajo a la comunicación descendente, asimismo, el 75% de los que consideran que la comunicación descendente se encuentra en un nivel medio manifiestan que el desempeño laboral y la correlación es bilateral.
- Teniendo en cuenta el objetivo específico dos; se identificó la relación que existe entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de Fisholg, Paita, 2022; concluyendo que entre la dimensión de comunicación ascendente y la variable de desempeño laboral, existe una relación positiva con un grado alto de significancia con un coeficiente Rho de Pearson de 0.727, haciendo referencia que, cuando los índice de mejora de la comunicación ascendente aumentan, de igual forma se incrementan los índices de desempeño laboral.
- Se explicó la relación que existe entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores de Fisholg, Paita, 2022; concluyendo que la dimensión de comunicación horizontal y la variable de desempeño laboral se comprueba que existe relación positiva con un grado alto de significancia (Sig.< 0,001), con un coeficiente Rho de Pearson de 0.863; haciendo referencia que, cuando los índice de mejora de la comunicación horizontal aumentan, de igual forma se incrementan los índices de desempeño laboral.
- Se ha determinado que la evaluación del desempeño en el lugar de trabajo tiene como objetivo conocer el nivel de desempeño del trabajador de acuerdo con sus estándares exactos establecidos para tal fin, como medio de medir el desempeño y la relación que existe entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

- La empresa Fisholg, Paita debería inculcar la comunicación de tipo ascendente ya que este tiene una correlación significativa con la variable desempeño laboral. Lo cual brindará múltiples beneficios a la empresa.
- La empresa Fisholg, Paita debería aplicar estrategias para implementar la comunicación de tipo horizontal ya que este tiene una correlación significativa con la variable desempeño laboral; permitiéndole a los trabajadores de dicha empresa, aumenten su productividad y se encuentren identificados con la realización de funciones.
- Realizar encuestas periódicas sobre las percepciones del desempeño de los ejecutivos de Fisholg, así como sus factores actitudinales, ya que las opiniones no son estáticas y cambian con el tiempo, comprender estas nos permitirá proponer estrategias adicionales para mejorar la disciplina, la cooperación, la acción proactiva y responsable.
- Finalmente, se recomienda combinar las opiniones del jefe y de los compañeros para medir periódicamente el desempeño de los empleados, de manera que la empresa pueda tener una perspectiva más integral y amplia. Además de medir regularmente la satisfacción del cliente a través del método de reunión con clientes de consulta, este método incluye identificar a diferentes clientes, recibir información y consejos de ellos de manera regular, de modo que se pueda obtener la información necesaria y obtener varias opiniones rápidamente.

REFERENCIAS

Chávez, E. (2019). Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo. Tesis para obtener el grado de Bachiller. Lima – Perú: Universidad Peruana La Unión.

Chiang, M. (2012). Comunicación Interna – Dirección y Gestión de Empresas. Málaga, España: Editorial Vértice.

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Editorial Mac Graw Hill. Málaga, España.

Chiavenato, I. (2004). Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. Editorial Mac Graw Hill. Málaga, España.

Chiavenato, I. (2008). Administración de recursos humanos. Málaga, España: McGraw Hill.

Da Silva, R. (2002). Teorías de la Administración. México D.F.: Thomson.

Davis, k. y Newstrom, J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo. México D.F.: McGraw Hill Interamericana.

Fernández, C. (2005). La comunicación en las Organizaciones. México D.F.: Editorial Trillas.

Chiavenato, I. (2001). “Administración de Recursos Humanos”. Bogotá: McGraw Hill. 3ª Ed. p.98. 87

Chiavenato, I. (2002). “Gestión del Talento Humano”. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill.

Chiavenato, I. (2009). “Gestión del Talento Humano”. (1ra Ed.). México D.F: McGraw – Hill.

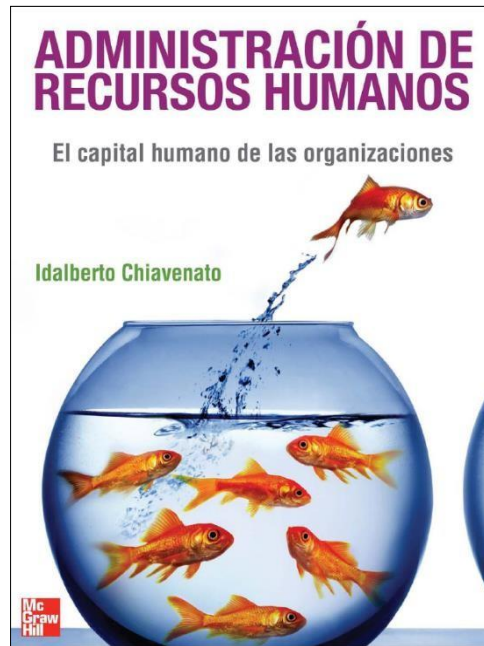
Stoner, J. (1994). “Administración”. (5ta. Ed). Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.

Zelaya, J. (2006). "Clasificación de puestos". (1ra Ed.). Costa Rica: Universidad Estatal a distancia.

ANEXOS

Figura 1

Portada del artículo "Administración de recursos humanos"



Fuente: Chiavenato (2011).

Figura 2

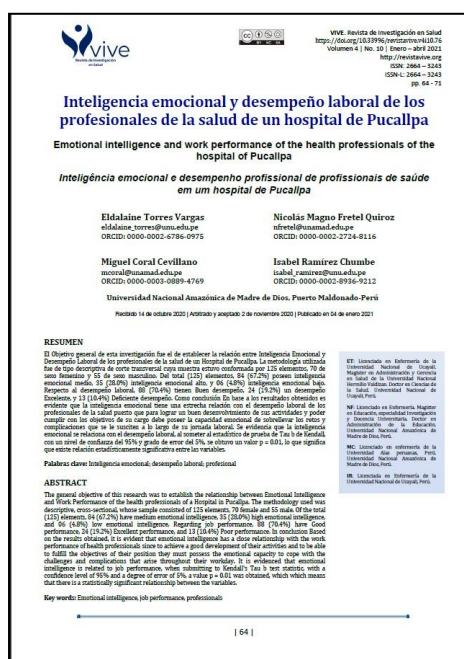
Portada de artículo "La evolución del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores"



Fuentes: Álvarez *et al.*, (2017).

Figura 3

Portada del artículo "Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa".



Fuente: (Torres Vargas *et al.*, 2021)

PREGUNTAS

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
1	5	2	5	5	1	1	3	3	2	5	5	2	2	2	2
4	2	2	4	3	4	5	5	4	5	3	4	3	3	3	4
5	5	3	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4
3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1
4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3
5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
3	2	2	3	3	5	5	5	4	2	4	3	5	3	3	2
4	5	4	5	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5
4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5
5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	2	5	3	4	4
3	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3
5	5	4	5	3	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5

5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5

Tabla 11.Preguntas

PROMEDIOS				
COM.INTER	DES.LABO	DESCENDENTE	ASCENDENTE	HORIZONTAL
3	3	3	4	3
2	2	4	2	4
4	3	3	4	4
4	5	4	4	5
2	2	2	2	2
4	4	4	5	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	4	4	5	4
5	5	5	5	5
4	4	4	5	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
2	3	2	2	2
5	5	4	5	4
3	3	3	5	3
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	4	5
4	4	4	5	4
5	5	5	5	5
4	4	5	5	4
4	4	5	4	4
4	5	4	4	5
5	5	5	5	5
2	2	3	2	3
4	5	5	4	5
5	5	5	5	5
4	5	5	4	5

Tabla 12.Promedios