

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**  
**INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS**  
**COLABORADORES DEL GRUPO LA REPÚBLICA – SEDE**  
**CHICLAYO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES**

**CAMILA BELEN DELLAFREDAD FERNANDEZ**  
**MARIA ALEJANDRA NUÑEZ FIGUEROA**

**ASESOR**

**RAFAEL CAMILO GIRON CORDOVA**  
<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

**Chiclayo, 2022**

**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL  
INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DEL GRUPO LA REPÚBLICA – SEDE  
CHICLAYO**

PRESENTADA POR:

**CAMILA BELEN DELLAFREDAD FERNANDEZ  
MARIA ALEJANDRA NUÑEZ FIGUEROA**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Carla Ethel Gamarra Flores  
PRESIDENTE

Valeria Tamara Llontop Hernandez  
SECRETARIO

Rafael Camilo Giron Cordova  
VOCAL

## **Dedicatoria**

Dedicó este informe de tesis principalmente a Dios y a mis padres. A Dios por acompañarme siempre en todas las actividades realizadas, cuidándome en todo el camino, a mis padres, quienes durante mi vida me han apoyado incondicionalmente y depositaron su paciencia, entregando su plena confianza en cada desafío que se me presentó, del mismo modo por la educación en valores brindada y por cuidar de mi bienestar.

**Camila Dellafredad**

El presente trabajo de investigación se lo dedico en primer lugar a Dios y a mi familia. A Dios por permitirme culminar este proceso en mi vida, a mis padres por el apoyo y cariño de siempre, a mi hermana por ser mi fortaleza y siempre motivarme a dar lo mejor de mí, a mi hermano por impulsarme a superarme cada día. A mis mejores amigas, quienes me recuerdan quién soy y de lo que soy capaz de hacer; a Fernando por su cariño, paciencia y por creer en mí. Y a Camila, por su sincera amistad y dedicación para hacer esta investigación posible.

**Alejandra Núñez**

## **Agradecimiento**

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por habernos brindado todos los conocimientos necesarios para nuestro desarrollo personal, del mismo modo a todos nuestros docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Especial agradecimiento a nuestro asesor, el Mgtr. Rafael Camilo Girón Córdova por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el proyecto.

## Índice

<b>Resumen</b> .....	9
<b>Abstract</b> .....	10
<b>I. Introducción</b> .....	11
<b>II. Marco teórico</b> .....	14
2.1. Antecedentes .....	14
2.2. Bases teóricas .....	16
2.2.1. Comunicación organizacional interna .....	16
2.2.2. Desempeño laboral .....	21
<b>III. Metodología</b> .....	25
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	25
3.2. Diseño de investigación .....	25
3.3. Población, muestra y muestreo .....	25
3.4. Criterios de selección .....	25
3.5. Operacionalización de variables .....	26
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	28
3.7. Procedimientos .....	30
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	30
3.9. Matriz de consistencia .....	32
3.10. Consideraciones éticas .....	35
<b>IV. Resultados y discusión</b> .....	36
4.1. Modelo conceptual de variables .....	36
4.2. Prueba de normalidad de los datos .....	36
4.3. Correlaciones .....	37
4.4. Análisis de los resultados según los objetivos .....	39
4.5. Discusión .....	44
<b>V. Conclusiones</b> .....	47
<b>VI. Recomendaciones</b> .....	48
<b>VII. Referencias</b> .....	49
<b>VIII. Anexos</b> .....	52

## Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Comunicación Organizacional Interna .....	26
Tabla 2. Operacionalización de la variable de Desempeño Laboral .....	27
Tabla 3. Fiabilidad de la variable comunicación organizacional interna: .....	28
Tabla 4. Fiabilidad de la variable Desempeño laboral .....	28
Tabla 5. Prueba de KMO y Bartlett.....	28
Tabla 6. Matriz de componente rotado.....	29
Tabla 7. Prueba de KMO y Bartlett.....	29
Tabla 8. Matriz de componente rotado.....	30
Tabla 9. Matriz de consistencia.....	32
Tabla 10. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra – Variable Independiente.....	37
Tabla 11. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra – Variable dependiente .....	37
Tabla 12. Valores de correlación de variables .....	37
Tabla 13. Correlación de Comunicación organizacional interna y Desempeño laboral .....	38
Tabla 14. Correlaciones de dimensiones de comunicación organizacional interna y desempeño laboral.....	38
Tabla 15. Resumen del modelo de la influencia de la comunicación organizacional interna y desempeño laboral.....	39
Tabla 16. ANOVA de la influencia de la comunicación organizacional interno en el desempeño laboral.....	39
Tabla 17. Coeficientes de la influencia de la comunicación organizacional interno en el desempeño laboral.....	40
Tabla 18. Resumen del modelo de la influencia de los objetivos en el desempeño laboral.....	40
Tabla 19. ANOVA de la influencia de los objetivos en el desempeño laboral .....	40
Tabla 20. Coeficientes de la influencia de los objetivos en el desempeño laboral .....	40
Tabla 21. Resumen del modelo de la influencia de las funciones en el desempeño laboral ...	41
Tabla 22. ANOVA de la influencia de las funciones en el desempeño laboral .....	41
Tabla 23. Coeficientes de la influencia de las funciones en el desempeño laboral.....	41
Tabla 24. Resumen del modelo de la influencia de los flujos en el desempeño laboral .....	42
Tabla 25. ANOVA de la influencia de los flujos en el desempeño laboral .....	42
Tabla 26. Coeficientes de la influencia de los flujos en el desempeño laboral .....	42
Tabla 27. Resumen del modelo de la influencia de los tipos en el desempeño laboral .....	43
Tabla 28. ANOVA de la influencia de los tipos en el desempeño laboral.....	43
Tabla 29. Coeficientes de la influencia de los tipos en el desempeño laboral .....	44

## Lista de figuras

Figura 1. Modelo Conceptual de Variable .....	36
Figura 2. Natalia Villalobos .....	54
Figura 3. Walter Chávez.....	54
Figura 4. Aníbal Torres .....	54
Figura 5. Lupe Barrantes .....	54
Figura 6. Viviana Manrique .....	55
Figura 7. Alejandro Guevara .....	55
Figura 8. Lidia Túllume .....	55
Figura 9. Trabajador la República.....	56
Figura 10. Eduardo Cáceres .....	56
Figura 11. Jhonny Elías .....	56
Figura 12. Henry Morales .....	56
Figura 13. Hebert Peña.....	57
Figura 14. Lidia Túllume .....	57
Figura 15. Grejes Guerrero.....	57
Figura 16. Marcela Urbina .....	57
Figura 17. Carlos Vásquez .....	58
Figura 18. Martin Gonzales.....	58
Figura 19. Marco Chorres .....	58
Figura 20. Erick Bazán .....	58
Figura 21. Dimensión Objetivos –Transmisión de Información.....	59
Figura 22. Dimensión Objetivos - Identificación institucional .....	59
Figura 23. Dimensión objetivos - Fortalecimiento de relaciones personales.....	60
Figura 24. Dimensión funciones - Implicación personal .....	60
Figura 25. Dimensión funciones - Mejoramiento de productividad .....	61
Figura 26. Dimensión funciones - Cambio de actitudes .....	61
Figura 27. Dimensión flujos - Conocimiento de flujos de comunicación.....	62
Figura 28. Dimensión flujos - Comunicación ascendente.....	62
Figura 29. Dimensión flujos - Comunicación oblicua .....	63
Figura 30. Dimensión flujos - -comunicación horizontal.....	63
Figura 31. Dimensión tipos - Comunicación oral .....	64
Figura 32. Dimensión tipos - comunicación escrita.....	64

Figura 33. Dimensión tipos - Comunicación no verbal .....	65
Figura 34. Dimensión Productividad Laboral – Eficiencia del trabajador.....	65
Figura 35. Dimensión Productividad Laboral – Nivel de Producción del Personal.....	66
Figura 36. Dimensión Productividad Laboral – Nivel de Producción del Personal.....	66
Figura 37. Dimensión Productividad Laboral – Cumplimiento de las Metas del Trabajador..	67
Figura 38. Dimensión Productividad Laboral – Cumplimiento de las Metas del Trabajador..	67
Figura 39. Eficacia – Cumplimiento de las Tareas Asignadas.....	68
Figura 40. Eficacia – Cumplimiento de las Tareas Asignadas.....	68
Figura 41. Eficacia – Conocimiento dentro del Puesto de Trabajo.....	69
Figura 42. Eficacia – Percepción del Nivel de Calidad de Trabajo .....	69
Figura 43. Eficacia – Cumplimiento de las Tareas Asignadas.....	70
Figura 44. Eficiencia Laboral – Responsabilidad del Personal.....	70
Figura 45. Eficiencia Laboral – Nivel de Conocimientos Técnicos.....	71
Figura 46. Eficiencia Laboral – Liderazgo y Cooperación en el Centro de Trabajo .....	71
Figura 47. Eficiencia Laboral – Nivel de Adaptabilidad del Trabajador .....	72
Figura 48. Eficiencia Laboral – Responsabilidad del Personal.....	72
Figura 49. Resultado Dimensión Objetivos .....	73
Figura 50. Resultado Dimensión Funciones.....	73
Figura 51. Resultado Dimensión Flujos .....	74
Figura 52. Resultado Dimensión Tipos.....	74
Figura 53. Resultado Dimensión Productividad Laboral .....	75
Figura 54. Resultado Dimensión Eficacia.....	75
Figura 55. Resultado Dimensión Eficiencia Laboral .....	76
Figura 56. Resultado Variable Comunicación Organizacional Interna.....	76
Figura 57. Resultado Variable Desempeño Laboral .....	77

## Resumen

Es innegable la importancia de una buena comunicación entre los miembros de una organización para llevar a cabo las funciones asignadas y así cumplir con los objetivos propuestos. Es por ello, que el objetivo fue determinar la influencia de la comunicación organizacional interna en el desempeño laboral de los colaboradores de Grupo La República – sede Chiclayo.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional-causal, un diseño no experimental y de tipo transversal. Se tiene una población de 89 trabajadores, de los cuales 67 fueron evaluados por razones de factibilidad y pertinencia. Los cuestionarios utilizados fueron: para la comunicación organizacional interna, el modelo de Balarezo (2014) y el de desempeño laboral de Quispe (2015). El procesamiento y análisis de datos se realizó con los programas SPSS y Microsoft Office Excel, utilizando las pruebas de coeficiente de correlación de Spearman y Kolmogorov-Smirnov. Se obtuvo como resultado que existe un alto grado de correlación de 0,429 teniendo una influencia del 16,9%, prediciendo que la comunicación organizacional interna influye significativamente en el desempeño laboral, por otro lado, existe una baja correlación de las dimensiones objetivo, funciones y fluye en el desempeño laboral dentro del rango  $\pm 0.20 \leq r < \pm 0.40$ , por otro lado, existe un alto grado de correlación de la dimensión tipos en el desempeño laboral dentro del rango  $0.40 \leq r < \pm 0.70$ , estas cuatro dimensiones tienen un significado menor que 0.05. Concluyendo que existe un bajo nivel en la influencia de la variable comunicación interna organizacional en el desempeño laboral.

**Palabras clave:** Comunicación organizacional interna, desempeño laboral, diario.

**Clasificación JEL:** M10, M12

### **Abstract**

The importance of communication between the members of a good organization to carry out the outstanding functions and thus meet the proposed objectives is undeniable. That is why, the objective was to determine the influence of internal organizational communication on the work performance of the employees of Grupo La República - Chiclayo headquarters.

The research has a quantitative approach, with a correlational-causal scope, a non-experimental design and a cross-sectional type. It was based on a population of 89 workers, of which 67 were evaluated for reasons of feasibility and relevance. The questionnaires used were: for the internal organizational communication variable of the Balarezo model (2014) and in job performance of Quispe (2015). Data processing and analysis was performed with the SPSS and Microsoft Office Excel programs, using the Spearman and Kolmogorov-Smirnov conversion coefficient tests to determine the conversion and normality, respectively, of the independent variable in the dependent variable. It was obtained as a result that there is a high degree of connection of 0.429, having a 16.9% influence, predicting that internal organizational communication significantly influences job performance, on the other hand, there is a low connection of the objective dimensions, functions and flows. in job performance within the range  $\pm 0.20 \leq r < \pm 0.40$ , on the other hand, there is a high degree of coincidence of the types dimension in job performance within the range  $0.40 \leq r < \pm 0.70$ , these four dimensions have a significance less than 0.05. Concluding that the influence of the internal organizational communication variable on job performance but even at a low level

**Keywords:** Internal organizational communication, work performance, daily.

**JEL Classifications:** M10, M12

## **I. Introducción**

En las empresas hoy en día, es de vital importancia conocer cómo se da el proceso de comunicación organizacional, en especial por los cambios tecnológicos que traen consigo nuevas formas para conectar al personal; por lo cual los altos mandos deben adaptar las políticas comunicativas a un nivel más cercano al colaborador para que éste se sienta identificado y por ende tenga un mejor desempeño organizacional.

La importancia de la comunicación organizacional a menudo se tiene en cuenta en el proceso de toma de decisiones oportuno y adecuado. En las grandes organizaciones, que no tienen un enfoque de toma de decisiones directo e individual, es importante utilizar el sistema de comunicación adecuado de tal manera que sea utilizado por todas las personas de forma adecuada. La comunicación, por otro lado, es una herramienta para implementar las estrategias y enfoques básicos de la organización. Identificar las perspectivas de la organización, las prioridades organizacionales para los empleados y motivarlos es un requisito previo para la implementación efectiva de las estrategias y planes de la organización, los cuales ninguno de ellos puede desarrollarse sin diseñar el mecanismo de comunicación adecuado entre la organización y los empleados como principales activos organizacionales (Kim et al., 2017).

Es bien sabido que las organizaciones requieren que sus empleados o trabajadores se comporten de cierta manera y se desempeñen mejor en todo momento, para que la organización sobreviva y logre sus objetivos establecidos. Las diversas formas de comportamiento y disposición actitudinal que las organizaciones requieren de sus empleados para realizar las metas establecidas dependen del tipo de sistema de comunicación existente en la organización. Con el tiempo se ha observado que las organizaciones continúan poniendo énfasis en garantizar que los empleados se desempeñen al máximo, ya que estos empleados son clave para la supervivencia de la organización (Nagi & Mohammed, 2020).

El ser humano es sociable por naturaleza, ahí radica la importancia de la comunicación organizacional interna y más en una empresa como la que se estudia, que es un medio de prensa escrita. El objetivo de los periódicos es comunicar, transmitir información; y si se pretende establecer una comunicación con los lectores es evidente entonces que primero se sepan comunicar dentro de la organización, para que esto se vea reflejado en el mejoramiento del desempeño laboral por parte del personal; y es de esta forma que el estudio ofrece información única, útil y para un determinado momento que atraviesa el Grupo La República en su sede en Chiclayo.

Por tanto, se tiene como objetivo de la investigación determinar la comunicación organizacional interna y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores. Por consiguiente, se planteó como objetivos específicos determinar la influencia de los objetivos de la comunicación organizacional interna en el desempeño laboral de los colaboradores, así como también conocer qué tanto las funciones de la comunicación interna influyen en el desempeño, cómo los flujos de la comunicación organizacional interna tienen influencia en el desempeño de los trabajadores y también cómo influyen los tipos de comunicación interna de la organización en el desempeño de los mismos.

En ese sentido se sostiene como hipótesis que la comunicación organizacional interna influye de forma significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de dicho diario.

En el Grupo La República - sede Chiclayo, se apreció que en lo que respecta a la comunicación, cada área (comercial, de distribución, de producción, administrativa, periodismo) se rige por sus políticas e indicadores propios, esto se debe a que no existe un gerente regional que permita articular las áreas entre sí y es por ello que cada una coordina directamente con su semejante, localizado en la sede de Lima. Por ello se infiere que no hay una adecuada comunicación entre las áreas de la sede de Chiclayo. A cerca de la comunicación verbal, la empresa cuida mucho que la información que circule sea veraz y no sea sacada de contexto, para evitar rumores y demás. En caso se den estas situaciones, se opta por reunir a los involucrados y resolver el problema mediante confrontación de las partes hasta llegar a un acuerdo.

Del mismo modo, en cuanto a desempeño laboral se hizo énfasis en que a los trabajadores se les evalúa en función del cumplimiento de las cuotas mensuales asignadas y del logro de los objetivos corporativos en cada región. No se hizo referencia a la evaluación de otros aspectos del trabajador, lo cual indicaría que la empresa se centra en obtener resultados económicos y quizá descuide el aspecto humano, y esto tiene repercusiones negativas en el rendimiento/desempeño de los colaboradores; ya que éstos al sentirse presionados por la responsabilidad de llegar a la meta establecida, llegan al agotamiento físico, emocional o mental, así como otros padecimientos como el estrés. Pese a que existen incentivos profesionales (capacitación y promociones) y reconocimiento de su labor, poco o nada se mencionó en referencia a la realización de los colaboradores, a un nivel más personal.

Es por ello que, para dar respuesta al problema formulado, se plantea la siguiente interrogante: ¿Existe influencia de la comunicación interna de la organización en el desempeño laboral de los colaboradores de un diario?

Respecto al contenido del documento, en el primer capítulo están los datos generales de la investigación; en el segundo se encuentra la teoría empleada y los antecedentes cuyos aportes sustentan la misma; en el tercero se habla acerca del tipo de investigación, la población de estudio, así como la operacionalización de variables; en el cuarto se contrastan los resultados obtenidos con la teoría y se realiza la discusión; en los capítulos quinto y sexto están las conclusiones y recomendaciones, respectivamente, producto de la discusión previa; en el capítulo siguiente se encuentran las referencias bibliográficas citadas a lo largo del informe; finalmente en el último capítulo se encuentran los anexos, documentos utilizados por los investigadores en el proceso de investigación para llevar a cabo el trabajo.

## II. Marco teórico

### 2.1. Antecedentes

Tabugbo & Okafor (2021) estudiaron la relación entre la comunicación y el desempeño en las organizaciones. El estudio concluye que la relación entre el nivel de comunicación y el nivel de desempeño organizacional no ha mejorado el desempeño organizacional. Concluyendo que, las organizaciones deben mantenerse al día con el último estilo o canal de comunicación moderno para aumentar la productividad. Además, la constante formación y actualización del personal garantizará una relación cordial entre el personal y la dirección.

Sorbarikor (2020) exploró cómo la comunicación vertical impacta en el desempeño de los empleados, especialmente considerando el papel moderador de la cultura organizacional en esta relación. Se realizó una encuesta - cuestionario como herramienta principal de recopilación de datos. Un total de 461 participantes. Los hallazgos mostraron que la comunicación vertical contribuye significativamente al desempeño de los empleados, como lo demuestran resultados como la eficacia y la eficiencia de los empleados. También hay evidencia de que la cultura organizacional modera significativamente la relación entre la comunicación vertical y el desempeño de los empleados. En conclusión, este estudio afirma que el flujo vertical de comunicación en toda la organización impulsa el desempeño de los empleados, aunque esto depende en gran medida de la cultura de la organización.

Onifade, Opele, & Okafor (2019) determinaron la relación entre la comunicación efectiva y el desempeño de los empleados. Se realizó una encuesta descriptiva y la población fue de 142 encuestados. En cuanto al resultado, el valor  $r$  de la claridad de la comunicación y el desempeño de los empleados = 0,521\*\*. Los resultados indicaron que la claridad de la comunicación representa aproximadamente el 52 % del desempeño de los empleados y es significativa con un nivel de confianza del 99 %. Este resultado indica una relación positiva, aunque algo más débil entre las variables dependientes e independientes, es decir, la claridad de la comunicación y el desempeño de los empleados. Sin embargo, la relación positiva entre las variables muestra que, hasta cierto punto, la claridad de la comunicación mejoraría mínimamente el desempeño de los empleados.

Sohrabi, Norouzi, & Bolhasani (2018) investigaron la relación entre la comunicación efectiva y el desempeño organizacional (basado en el modelo Achieve) en Bank Keshavarzi en la provincia de Juzestán. Es un estudio descriptivo y se realizó en base a encuestas, por lo cual, se recogieron 350 cuestionarios completos. Sobre la base de los resultados, todas las hipótesis

se confirmaron al nivel del 99%. Entre la comunicación efectiva y el desempeño organizacional existe una relación positiva y significativa. También existe una relación significativa entre los múltiples canales y la comunicación no oficial con el entorno y también existe una relación positiva y significativa entre el control de las emociones y la simplificación con la habilidad.

Nebo, Nwankwo, & Okonkwo (2015) examinaron la relación entre la comunicación efectiva y el desempeño de los empleados en la Universidad Nnamdi Azikiwe, Awka, Estado de Anambra. El método de investigación de encuestas se adoptó para el estudio y el estudio se basó en gran medida en datos primarios y secundarios. La muestra fue de 166 personas. Llegaron al resultado que existe una relación significativa entre la comunicación efectiva y el desempeño de los empleados en UNZIK. Esto demuestra que la comunicación efectiva es el remedio para el desempeño efectivo y eficiente de la gestión de los empleados en una organización.

Tubón (2015) determinó de qué manera se relaciona la Comunicación Interna con el Desempeño Laboral, así mismo, es de enfoque cuantitativo y cualitativo, siendo de tipo descriptiva – correlacional y bibliográfica – de campo, teniendo una muestra de 43 colaboradores. Llegó al resultado que, los inadecuados canales de comunicación empleados dentro de la empresa distorsionan la información, la mayoría de empleados sostienen que la comunicación informal y oral generan rumores dentro de la empresa lo que conlleva a la desinformación y que el personal no cuente con la información necesaria para llevar a cabo sus actividades laborales. Así mismo, al transmitir una parte de la información por canales de comunicación formales y otra por canales informales, se genera lentitud en la transmisión de la información lo cual provoca incertidumbre en el personal ya que al no recibir información veraz y rápida se generan rumores e ineficiencia de los procesos al no contar con la información oportuna, por tanto, la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral, integrando al personal en la búsqueda constante del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Manzano (2016) determinaron la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador- Agencias Puno - Juliaca 2016, es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental – deductivo, teniendo una población de 11 trabajadores. Llegó al resultado que, un 72% manifestó que en la organización prima la comunicación informal, por lo que es común que existan rumores, los cuales dificultan la efectiva circulación de mensajes dado que la información puede ser manipulada de acuerdo con ciertos intereses, además, la comunicación interna si influye en el desempeño laboral, esto sustentado en el uso adecuado de los medios de comunicación interna, los tipos de

comunicación y el uso de un canal que propicien iniciativas de mejora y que aumenten el compromiso por parte de los colaboradores hacia la organización.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Comunicación organizacional interna

Balarezo (2014) se basó en los siguientes autores para elaborar los constructos de las siguientes dimensiones: en objetivos y funciones utilizó a al autor Ruíz (2010), para tipos de comunicación opto por Harvard Business Essentials (EHB) (2010) y para flujos a Fernández (2010).

#### 2.2.1.1. Definiciones acerca de la comunicación organizacional interna

Para comenzar es necesario saber que la comunicación organizacional interna es fundamental en las empresas, por eso se debe desarrollar de manera adecuada, debido a que se podrán tomar mejores decisiones, habrá actitudes positivas entre los colaboradores, se percibirá un mejor comportamiento humano, entre otras cosas; es por eso que debemos de considerarla como función inherente a toda labor.

En este sentido, el autor contemporáneo Balarezo (2014) señala que es un conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

Por otro lado, Cabanillas (2011) citando a Capriotti (2009) determina que es un conjunto de mensajes y acciones de comunicación elaborados de forma consciente y voluntaria para relacionarse con los públicos de la organización, con el fin de comunicar con ellos de forma creativa y diferenciada sobre las características de la organización, sobre sus productos y/o servicios y sobre sus actividades.

En efecto las definiciones anteriores son correctas, sin embargo, cabe resaltar que ambas tienen apreciaciones diferentes, la primera está dirigida al receptor y a los medios de comunicación necesarios para conseguir sus metas; mientras que la segunda definición nos habla sobre el emisor y como es el mensaje en sí.

Por tanto, Mejía (2015) indicó que una buena comunicación entre las áreas generaría que el rendimiento de los colaboradores mejorare considerablemente.

### 2.2.1.2. Beneficios de la comunicación

Según Cervera (2008) señala que la comunicación organizacional interna persigue beneficios, que al practicarla se puede adquirir, y son:

- Explicar a los empleados qué es lo que se quiere de ellos, y por qué, de tal forma que exista un entendimiento total entre todos los miembros de la compañía.
- Mayor productividad, ya que se reducen costos, se mejora el proceso productivo y, por consiguiente, se logran mejores resultados.
- Implicar a la plantilla en los objetivos estratégicos de la empresa
- Sustituir el rumor por la información transparente
- Reconocer que el monopolio de la sabiduría no reside exclusivamente en los niveles superiores de la empresa

### 2.2.1.3. Dimensión objetivos

Balarezo (2014) citando a Ruiz (2010) señala que la comunicación organizacional interna es un intercambio de planificado de mensajes dentro de la organización. Su objetivo principal es plantear procesos para la transmisión de información, de esta manera, se cumplan los objetivos tanto de la empresa como de los colaboradores.

Este objetivo, plantea a su vez, los siguientes aspectos:

- El desarrollo y mantenimiento de las relaciones interpersonales
- La facilitación de las relaciones entre la empresa y las personas que la integran.
- La elaboración de la información que recibirá el personal de la empresa respecto a los objetivos de la organización

La orientación y desarrollo de la información para la motivación del comportamiento de los trabajadores.

### 2.2.1.4. Dimensión funciones

Balarezo (2014) declara que las necesidades de comunicación en las empresas se refuerzan cuando las ventajas se derivan de ellas, para la organización y los empleados. Cumple con tres funciones:

- a. Implicación del Personal: conservar la relación entre la empresa y el colaborador para poder cumplir las expectativas dentro de ella, y que de esa manera asocie la mejora de la misma con la suya.
- b. Conseguir un Cambio de Actitudes: debido que el mundo y la tecnología están cambiando, se deben eliminar las viejas ideas y procesos de la comunicación para afrontarlo de la mejor manera.
- c. Mejora de la Productividad: se debe transmitir la información de forma fluida, clara y a tiempo; y los empleados deben estar identificados con los objetivos y la cultura de la organización.

#### 2.2.1.5. Dimensión tipos

La comunicación interna se puede clasificar en diferentes tipologías dependiendo del canal utilizado y el grado de interacción entre el emisor y receptor, señala Balarezo (2014) citando a (EHB, 2010).

##### 2.2.1.5.1. En función del canal utilizado

- a) Escrita: es aquella que permite expresar al hombre mediante palabras escritas en un soporte, ya sea en algún papel o por medio de una computadora.
- b) Oral: es aquella que se produce por medio de sonidos, mediante la palabra hablada
- c) No verbal: aquella que se transmite mediante gestos o expresiones faciales

##### 2.2.1.5.2. En función del grado de interacción

- a) Directa: aquella que se da entre el emisor y receptor de forma personal, es decir de cara a cara.
- b) Indirecta: aquella que está basada en una herramienta o instrumento de por medio entre el emisor y receptor. Por ejemplo, una conversación por teléfono, un mensaje de texto, etc.

#### 2.2.1.6. Dimensión flujos

Según Balarezo (2014) citando a Fernández (2010) existen tres tipos de flujos de la comunicación interna:

#### 2.2.1.6.1. Comunicación descendente

Aquella comunicación que surge del nivel estratégico hasta el operativo, con la finalidad de que cada empleado esté informado en todo momento de lo que sucede en su organización, también de las instrucciones y órdenes, así como hacerle sentir partícipe de la misma.

##### a) Canales que se suelen emplear

- Reglamento de régimen interior: asiduamente contiene la normativa laboral, la política retributiva, servicios médicos de la empresa, formación y promoción, vacaciones y varios como traslados, permisos especiales, entre otros.
- Eventos internos: aquellas reuniones de grupos, masivas o informativas que se suelen celebrar en las compañías para retribuir una trayectoria profesional, empleados destacados, entregar incentivos por cumplimientos de metas, entre otros.
- Reuniones de ciclos: son aquellas que usualmente se realizan en periodos de tiempo más cortos como mensuales o trimestrales, que mayormente van dirigidas a la fuerza de ventas. Es aquí donde se definen o modifican incentivos, a la vez se hace un balance de la situación comercial que afecta a la reunión.
- Videoconferencias: útiles cuando la dimensión de la empresa no permite otro tipo de reuniones
- Publicaciones internas: son boletines o revistas de la empresa que se publican periódicamente las cuales se envían al domicilio del empleado, así sean activos o jubilados.
- Cartas y memorándums: estos aún se utilizan por RR.HH. como correspondencia oficial con el empleado cuando se le envía alguna notificación, citación, etc.
- Correo electrónico: medio por el cual diariamente los empleados hacen intercambio de información, como envío de archivos, anuncios de reuniones, nombramientos, despedidas, entre otros
- Intranet: es una web privada a la que acceden los empleados con una clave personal

#### 2.2.1.6.2. Comunicación ascendente

Aquella que circula desde el nivel operativo hasta el estratégico y que tiene el objetivo de conocer las opiniones, la información y lo que ocurre en la base de la empresa.

a) Canales en lo que se suelen emplear

- Programas - Diálogo: canal que permite a cualquier trabajador trasladar sus preocupaciones, quejas, ideas o inquietudes hasta los niveles más altos de la dirección.
- Buzón o programa de sugerencias: aquello que permite que todos los miembros de la organización propongan cualquier mejora.
- Encuestas de clima o satisfacción laboral: aquella que permite a la empresa conocer el índice de satisfacción de sus colaboradores.
- Acción sindical
- Entrevistas
- Rumores
- Recorridos por el lugar del trabajo: consiste en dar paseos por las oficinas y departamentos, saludando a los colaboradores con la intención de tener un acercamiento y amistad.
- Retención de datos

2.2.1.6.3. Comunicación horizontal

Aquella comunicación que se desarrolla entre personas y departamentos que se encuentran en el mismo nivel jerárquico. Tienen como objetivo lograr coordinación y armonía entre los mismos.

a) Canales que suelen emplear

- Reuniones y/o videoconferencias
- Informes, cartas
- Memorándums
- Teléfono, fax
- Periódicos o revistas de la misma empresa
- Comisiones de estudio y equipos de trabajo

Balarezo (2014) citando a Fernández (2010) señala que existe otro flujo de la comunicación interna siendo:

#### 2.2.1.6.4. Comunicación oblicua

Es la comunicación que se da entre los gerentes de diferentes departamentos, con el fin de una coordinación intergrupala por parte del emisor para obtener una respuesta del receptor.

#### 2.2.1.7. Amenazas fundamentales a la comunicación

La comunicación puede tener amenazas, esto ocurre por las debilidades que tienen las bases de la comunicación, es decir no están bien formadas, por ende, es muy fácil que se derrumben. De este modo Ferreiro y Alcazar (2002) determinaron que existen tres principales amenazas:

- a) Falsedad: una comunicación correcta no produce buenos resultados si existen errores en el pensamiento. Es porque cuando se exprese lo que se piense, peor es, en ese sentido, la comunicación se aleja de la realidad por la falsedad del mensaje. La solución está en mejorar el pensamiento y estudiar más, no emitir juicios precipitados.
- b) Mentira: mencionar algo con el fin de engañar, decir intencionadamente lo contrario de lo que se piensa, sea esto verdadero o falso.

Deslealtad: actitud de un individuo que no es fiel en sus acciones a la palabra dada.

#### 2.2.2. Desempeño laboral

Para Chiavenato (2000) el desempeño es el conjunto de acciones o comportamientos que se observa en los colaboradores, los cuales son relevantes en el logro de los objetivos de la compañía. Así mismo, afirma que un buen desempeño laboral individual es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Quispe (2015) citando a Ghiselli (1998) señala que el desempeño se ve influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, es conveniente señalar que la personalidad de cada colaborador, sumado a sus aptitudes y actitudes está en función de los objetivos, estrategias y normas de la organización y determinarán el nivel de desempeño individual de los trabajadores en la misma.

##### 2.2.2.1. Factores del desempeño laboral

Quispe (2015) citando a Bain (2003) refiere que existen factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad:

#### a) Factores internos

En función de la susceptibilidad que tienen unos frente a otros para modificarse, se realiza la siguiente clasificación:

##### - Factores duros

**Producto.** Su productividad se evidencia en el grado en el que éste satisface las exigencias del cliente, y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de sus especificaciones.

**Planta y equipo.** Su productividad se puede mejorar al tener en cuenta aspectos como la utilización, antigüedad, costo, inversión de éstos. También por su mantenimiento, control de inventarios, entre otros.

##### - Factores blandos

Se puede mejorar la productividad de estos factores por medio de la motivación, promover valores que impulsen un mejor desempeño, adecuado programa de remuneraciones, buena formación y educación, y demás.

**Organización y sistemas.** En este caso, la compañía debe adaptarse a los cambios del mercado y ser flexible para afrontarlos, así como tener en cuenta las innovaciones tecnológicas y poseer una buena comunicación en todos los niveles de la empresa.

**Métodos de trabajo.** Se debe analizar los métodos vigentes, a la vez eliminar el trabajo innecesario y el necesario tendrá que realizarse con mayor eficacia.

**Estilos de dirección.** A cargo del uso eficaz de los recursos que controla la empresa, pueden ser las políticas (de personal, de compras, etc.), manual y reglamentos de trabajo, planificación y controles operativos, costos y fuentes de capital, elaboración de presupuestos, entre otros.

#### a) Factores externos

**Estructura.** Modificaciones en la estructura de la sociedad produce cambios en la productividad nacional y en las empresas, independientemente de la dirección que adopten.

**Economía.** Variaciones en la composición del capital, el impacto de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, economías de escala y la competitividad industrial.

**Demografía ámbito social.** Tasas de natalidad y mortalidad, ya que al largo plazo tienen repercusiones en el mercado laboral (PEA y PEA activa), la cada vez mayor proporción de mujeres en la fuerza laboral y cultura de los diferentes segmentos de la población.

Recursos naturales. Mano de obra, educación, formación profesional, salud, motivación y desarrollo profesional

#### 2.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral

Se toma como base el modelo aplicado en el trabajo de investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015” (Quispe, 2015).

##### 2.2.2.2.1. Dimensión productividad laboral

D’Alessio (2012) define la productividad como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla; esto se traduce tal que el uso eficiente de los recursos (trabajo, tierra, capital, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios.

Es la relación entre los resultados obtenidos a partir de los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, y se representa generalmente de la siguiente forma:

$$\text{Productividad} = \text{Productos} / \text{Insumos} = \text{Resultados} / \text{Recursos}$$

Gaither y Frazier (2005) la definen como el cociente entre la producción (bienes y servicios) y uno o más factores productivos (mano de obra, capital). Entonces se entiende que al mejorar la productividad también mejorará la eficiencia.

Dicho esto, se entiende que la atención se concentra en mejorar el cociente, y se puede dar mediante diferentes mecanismos: se pueden reducir los factores productivos (insumos) y mantener constante la producción (productos), o a la vez persistir los factores productivos e incrementar la producción. En ambos casos el cociente indica un incremento de la productividad.

##### 2.2.2.2.2. Dimensión Eficacia

Da Silva (2008) propone que la eficacia tiene relación con el logro de los objetivos planteados, es decir, con las actividades que permiten alcanzar las metas trazadas por las organizaciones. Por ende, es la medida en que alcanzamos el resultado.

Según Andrade (2008) es la actuación para cumplir con los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se le conoce como eficiencia directiva.

Para Coulter (2008) la eficacia se define como “hacer las cosas correctas”, lo que se traduce en, cumplir las actividades de trabajo con las cuales la organización alcanza sus objetivos.

#### 2.2.2.2.3. Dimensión Eficiencia Laboral

Chiavenato (2000) define la eficiencia como la utilización correcta de recursos (medios de producción) disponibles

$$\text{Eficiencia} = \text{Productos resultantes} / \text{Recursos Utilizados}$$

Para Da Silva (2010) significa “operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada

En otras palabras, la eficiencia hace referencia al uso óptimo de recursos, en donde no necesariamente se emplea menor cantidad de insumos para incrementar la producción; sino que incluso usando más insumos se puede obtener muchos productos que con la cantidad habitual.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

El enfoque fue cuantitativo, puesto que se usó técnicas estadísticas para poder mediar y evaluar las variables de estudio, las cuales son comunicación organizacional interna y desempeño laboral; respecto al tipo de investigación, fue aplicada puesto que se tomaron modelos existentes para luego aplicarlos. En el mismo sentido, el nivel fue relacional, pues se buscó determinar la relación que tienen estas variables. Y para finalizar fue causal, pues se quiso identificar la influencia de la variable independiente en la dependiente.

#### **3.2. Diseño de investigación**

El diseño de investigación fue de tipo no experimental, ya que no se modificó las variables durante el proceso de investigación y solo se observó los hechos dentro de su contexto natural. Por consiguiente, fue transversal puesto que la recolección de información sólo se dio en un momento, en un tiempo único. Y fue prospectivo ya que se hizo uso de fuentes primarias.

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

El personal que labora en la oficina de Chiclayo está constituido por 89 colaboradores distribuidos en el área comercial, de distribución, de producción, de administración y de periodismo. Sin embargo, por motivos de factibilidad no se tomó en cuenta a 22 trabajadores del área de distribución ya que sus horarios no les permitían estar en contacto con las demás áreas por lo que su participación no resultaría relevante para el estudio de la variable comunicación organizacional interna; en ese sentido se consideró una población de 67 colaboradores con los cuales se contó para la realización del censo.

De esta población se obtuvo una tasa de respuesta del 82%, siendo 55 la cantidad de colaboradores encuestados, la cual fue válida para continuar con el proceso de investigación.

#### **3.4. Criterios de selección**

En la presente investigación se censo, donde se midió a la población remanente por ser accesible, por lo mismo que no se requirió establecer criterios de selección para determinar una muestra.

## 3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable Comunicación Organizacional Interna

VARIABLE	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES	TÉCNICA - INSTRUMENTO
<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA</b> Conjunto de actividades organizacionales para crear y mantener buenas relaciones con y entre sus colaboradores, usando los diferentes medios de comunicación para mantenerlos informados, integrados y motivados y así contribuyan con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (Balarezo, 2014).	OBJETIVOS	Aspiración, propósito, resultado a alcanzar (Álvarez, 1997).	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identificación institucional</li> <li>● Transmisión de información</li> <li>● Fortalecimiento de relaciones interpersonales</li> <li>● Coordinación interna</li> </ul>	CUESTIONARIO - ENCUESTA
	FUNCIONES	Tareas que corresponde realizar (Real Academia Española, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Implicación del personal</li> <li>● Cambio de actitudes</li> <li>● Mejoramiento de productividad</li> </ul>	
	FLUJOS	Según la estructura comunicacional del nivel interno dentro de las organizaciones (Ocampo & López, 2007).	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicación descendente</li> <li>● Comunicación ascendente</li> <li>● Comunicación horizontal</li> <li>● Comunicación oblicua</li> </ul>	
	TIPOS	Modo o manera en que se clasifica algo (Real Academia Española, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Escrita</li> <li>● Oral</li> <li>● No verbal</li> </ul>	

Fuente: Balarezo (2014)

Tabla 2. Operacionalización de la variable de Desempeño Laboral

VARIABLE	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES	TÉCNICA - INSTRUMENTO
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>  Rendimiento laboral y actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral. (Chiavenato, 2000)	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Relación entre la cantidad de producción (bienes y servicios) y los factores que intervinieron en su producción. (Gaither y Frazier, 2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Eficiencia del trabajador.</li> <li>● Nivel de producción del personal.</li> <li>● Cumplimiento de las metas del trabajador.</li> </ul>	CUESTIONARIO - ENCUESTA
	EFICACIA	Actuación para cumplir con los objetivos previstos. (Andrade, 2008)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Percepción del nivel de calidad de trabajo.</li> <li>● Cumplimiento de las tareas asignadas.</li> <li>● Conocimiento dentro del puesto de trabajo.</li> </ul>	
	EFICIENCIA LABORAL	La utilización correcta de recursos (medios de producción) disponibles. (Chiavenato, 2000)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Responsabilidad del personal.</li> <li>● Nivel de conocimientos técnicos.</li> <li>● Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo.</li> <li>● Nivel de adaptabilidad del trabajador.</li> </ul>	

Fuente: Quispe (2015)

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó para ejecutar el estudio fue el cuestionario a través de la técnica de la encuesta. Dichos cuestionarios fueron propuestos por (Balarezo, 2014) para la variable comunicación organizacional interna y por (Quispe, 2015) para la variable desempeño laboral; los cuales cuentan con 13 y 15 preguntas respectivamente. (Ver Anexo N° 1)

Tabla 3. Fiabilidad de la variable comunicación organizacional interna:

Dimensión	$\alpha$ de Cronbach	N° de elementos
Objetivos	,931	4
Funciones	,857	2
Flujos	,923	4
Tipos	,951	3

Fuente: Elaboración propia

Los coeficientes mostrados en la tabla 4 evidencian que la confiabilidad del instrumento de medición de la variable comunicación organizacional interna es muy buena. (De Vellis, 1991)

Tabla 4. Fiabilidad de la variable Desempeño laboral

Dimensión	$\alpha$ de Cronbach	N° de elementos
Productividad laboral	,956	5
Eficacia	,942	5
Eficiencia laboral	,957	5

Fuente: Elaboración propia

Del mismo modo, los coeficientes mostrados en la tabla 5 evidencian que la confiabilidad del instrumento que mide la variable desempeño laboral es elevada (De Vellis, 1991).

En este sentido, estando en conformidad la confiabilidad de ambos instrumentos, se procede a realizar el análisis estadístico respectivo.

Tabla 5. Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,831
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	821,937
	gl	78
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia

La función de la medida KMO contrasta si las correlaciones parciales entre las variables son suficientemente pequeñas. El estadístico KMO varía entre 0 y 1. Al analizar los datos de la Tabla 6 se puede observar un valor de  $KMO=0,831$ , lo que permite continuar con el análisis factorial para contrastar los componentes que se hallen en el análisis con los propuestos por el autor del cuestionario de la variable comunicación organizacional interna.

Tabla 6. Matriz de componente rotado

Ítem	Componente			
	1	2	3	4
COI-D4P1	,864			
COI-D3P4	,809			
COI-D4P2	,807			
COI-D3P3	,713			
COI-D4P3	,692			
COI-D3P2	,617			
COI-D2P1		,894		
COI-D2P2		,851		
COI-D1P4			,499	
COI-D1P2			,803	
COI-D1P1			,790	
COI-D1P3			,686	
COI-D3P1				,870

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se observa la matriz de componentes rotados de la variable comunicación organizacional interna, siendo agrupados en prácticamente 3 componentes por el programa; siendo estas la dimensión 1 (objetivos de la comunicación) por sí sola, la dimensión 2 (funciones de la comunicación) también por sí misma y finalmente las dimensiones 3 y 4 (flujos y tipos de comunicación interna) mezcladas en un mismo componente.

Esto se puede atribuir a que las personas que llenaron las encuestas entendieron de forma similar las preguntas formuladas en las dimensiones 3 y 4. Sin embargo, por motivos del estudio se respetan las 4 dimensiones de origen por lo cual se continúa con las mismas.

Tabla 7. Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,829
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1290,060
	gl	105
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia

Al analizar los datos de la Tabla 8 se puede observar un valor de KMO=0,829, lo que da paso a continuar con el análisis factorial para contrastar los componentes que se hallen en el análisis con los propuestos por el autor del cuestionario de la variable desempeño laboral.

Tabla 8. Matriz de componente rotado

Ítem	Componente		
	1	2	3
DL-D2P2	,798		
DL-D2P3	,755		
DL-D1P4	,671		
DL-D1P5	,654		,633
DL-D3P2	,613		
DL-D3P4		,766	
DL-D2P4	,526	,728	
DL-D3P3		,714	
DL-D2P5		,665	,566
DL-D1P2		,649	
DL-D3P1		,632	
DL-D3P5			,836
DL-D1P3	,503		,731
DL-D1P1			,717
DL-D2P1	,555		,579

En la tabla 9 el análisis factorial de la variable desempeño laboral muestra que los ítems de las 3 dimensiones propuestas se asociaron de forma diferente que en el modelo propuesto.

Esto se puede explicar debido a las similitudes de los términos empleados en los ítems de cada dimensión. Así mismo también se puede atribuir a que las personas que llenaron las encuestas entendieron de forma parecida a las preguntas. Sin embargo, por motivos del estudio se respetan las 3 dimensiones de origen por lo cual se mantiene el modelo original.

### 3.7. Procedimientos

La recolección de datos se llevó a cabo a través de hoja impresa, mediante la cual los participantes fueron llenando sus respuestas para posteriormente ser tabuladas.

Dicha obtención de información se recolectó durante la segunda y tercera semana del mes de mayo del año 2018.

El cuestionario está compuesto por 4 dimensiones para la variable Comunicación Organizacional Interna y 3 dimensiones para la variable Desempeño Laboral.

### 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de la información se llevó a cabo por medio del programa estadístico SPSS o también llamado Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales, y a la vez se utilizó el programa de Excel.

Primero se determinó el “Coeficiente de correlación de Spearman” hallando el Rho de Spearman, para determinar si existe asociación entre las variables de estudio.

Posteriormente, después de haberse encontrado relación entre las variables en cuestión; se determinó el grado de influencia de la variable independiente en la variable dependiente mediante las pruebas estadísticas que brinda el programa SPSS: Prueba de Kolmogorov-Smirnov, Análisis de varianza ANOVA.

Respecto a la medición de consistencia interna del instrumento (cuestionario), se utilizó el Alfa de Cronbach para poder medir la confiabilidad, pudiéndose encontrar que los cuestionarios de ambas variables son confiables, por el lado de comunicación organizacional interna se logró el valor de 0.8 concluyendo que el instrumento tiene una buena confiabilidad para dicha variable, mientras que para desempeño laboral fue 0.9, logrando una confiabilidad elevada. En ese sentido, en lo que respecta al análisis factorial se evidencio que los ítems de las dimensiones propuestas se asociaron de forma diferente del modelo propuesto, sin embargo, se continuo con las dimensiones de origen por lo cual se mantiene el modelo original.

## 3.9. Matriz de consistencia

Tabla 9. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA - INSTRUMENTO
<b>Problema general:</b> ¿Existe influencia de la comunicación organizacional interna en el desempeño laboral de los colaboradores del Grupo La República– sede Chiclayo?	<b>Objetivo general:</b> Determinar la influencia de la comunicación organizacional interna en el desempeño laboral de los colaboradores del Grupo La República– sede Chiclayo.	<b>Hipótesis general:</b> Existe influencia significativa de la comunicación organizacional interna en el desempeño laboral de los colaboradores del Grupo La República sede Chiclayo.	Objetivos	Identificación institucional	Encuesta - Cuestionario
				Transmisión de información	
<b>Problemas específicos:</b> a. ¿Existe influencia de los objetivos de la comunicación organizacional interna en el desempeño laboral de los colaboradores del Grupo La República – sede Chiclayo?	<b>Objetivos específicos:</b> a. Determinar la influencia de los objetivos de la comunicación organizacional interna en el desempeño de los colaboradores del Grupo La República– sede Chiclayo.	<b>Hipótesis específica:</b> a. Existe influencia de los objetivos de la comunicación organizacional interna en el desempeño laboral de los colaboradores.	Funciones	Fortalecimiento de relaciones interpersonales	
				Coordinación interna	
b. ¿Existe influencia de las funciones de la comunicación organizacional interna en el desempeño laboral de los colaboradores del Grupo La República – sede Chiclayo?	b. Determinar la influencia de las funciones de la comunicación organizacional interna en el desempeño de los	b. Existe influencia de las funciones de la comunicación organizacional interna en el desempeño laboral de los colaboradores.	Flujos	Implicación del personal	
				Cambio de actitudes	
c. ¿Existe influencia de los flujos de la comunicación organizacional interna en el desempeño de los	c. Determinar la influencia de los flujos de la comunicación organizacional interna en el desempeño de los	c. Existe influencia de los flujos de la comunicación organizacional interna en el desempeño de los	Tipos	Mejoramiento de productividad	
				Comunicación descendente	
d. ¿Existe influencia de los tipos de comunicación organizacional interna en el desempeño de los	d. Determinar la influencia de los tipos de comunicación organizacional interna en el desempeño de los	d. Existe influencia de los tipos de comunicación organizacional interna en el desempeño de los	Productividad laboral	Comunicación ascendente	
				Comunicación horizontal	
e. ¿Existe influencia de los tipos de comunicación organizacional interna en el desempeño de los	e. Determinar la influencia de los tipos de comunicación organizacional interna en el desempeño de los	e. Existe influencia de los tipos de comunicación organizacional interna en el desempeño de los	Productividad laboral	Comunicación oblicua	
				Escrita	
f. ¿Existe influencia de los tipos de comunicación organizacional interna en el desempeño de los	f. Determinar la influencia de los tipos de comunicación organizacional interna en el desempeño de los	f. Existe influencia de los tipos de comunicación organizacional interna en el desempeño de los	Productividad laboral	Oral	
				No verbal	
g. ¿Existe influencia de los tipos de comunicación organizacional interna en el desempeño de los	g. Determinar la influencia de los tipos de comunicación organizacional interna en el desempeño de los	g. Existe influencia de los tipos de comunicación organizacional interna en el desempeño de los	Productividad laboral	Eficiencia del trabajador	

<p>c. ¿Existe influencia de los flujos de la comunicación organizacional interna en el desempeño laboral de los colaboradores del Grupo La República – sede Chiclayo?</p>	<p>colaboradores del Grupo La República– sede Chiclayo.</p> <p>c. Determinar la influencia de los flujos de la comunicación organizacional interna en el desempeño de los colaboradores del Grupo La República– sede Chiclayo.</p>	<p>organizacional interna en el desempeño laboral de los colaboradores.</p> <p>d. Existe influencia de los tipos de comunicación organizacional interna en el desempeño laboral de los colaboradores.</p>	<p>Eficacia</p>	<p>Nivel de producción del personal Cumplimiento de las metas del trabajador. Percepción del nivel de calidad de trabajo. Cumplimiento de las tareas asignadas. Conocimiento dentro del puesto de trabajo</p>
<p>d. ¿Existe influencia de los tipos de comunicación organizacional interna en el desempeño laboral de los colaboradores del Grupo La República – sede Chiclayo?</p>	<p>d. Determinar la influencia de los tipos de comunicación organizacional interna en el desempeño de los colaboradores del Grupo La República– sede Chiclayo.</p>	<p>Eficiencia laboral</p>	<p>Eficiencia laboral</p>	<p>Responsabilidad del personal. Nivel de conocimientos técnicos. Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. Nivel de adaptabilidad del trabajador</p>
<p><b>TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b></p>	<p><b>POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTRO</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTOS</b></p>		<p><b>PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</b></p>
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Relacional Diseño: No experimental</p>	<p>Población: 89 Muestra: 67 Muestreo: Tasa de respuesta del 82%</p>	<p>La recolección se dio durante la segunda y tercera semana del mes de mayo del año 2018. El cuestionario está compuesto por 4 dimensiones para Comunicación Organizacional Interna y 3 dimensiones Desempeño Laboral.</p>		<p>Programa estadístico SPSS y Excel. Primero se determinó el “Coeficiente de correlación de Spearman”. Se determinó el grado de influencia de la variable independiente en la variable dependiente (Prueba de Kolmogórov-Smirnov, Análisis de varianza ANOVA) Para el instrumento (cuestionario), se</p>

---

utilizó el Alfa de Cronbach.

---

### 3.10. Consideraciones éticas

En lo que concierne a la obtención de datos por parte de las investigadoras, se tuvo en consideración que la identidad de los colaboradores encuestados no sea revelada durante este proceso, pues el llenado de las encuestas fue de manera anónima.

La información recolectada sólo estuvo a disposición de las investigadoras y docente responsable quienes la emplearon únicamente para fines de la investigación.

## IV. Resultados y discusión

### 4.1. Modelo conceptual de variables

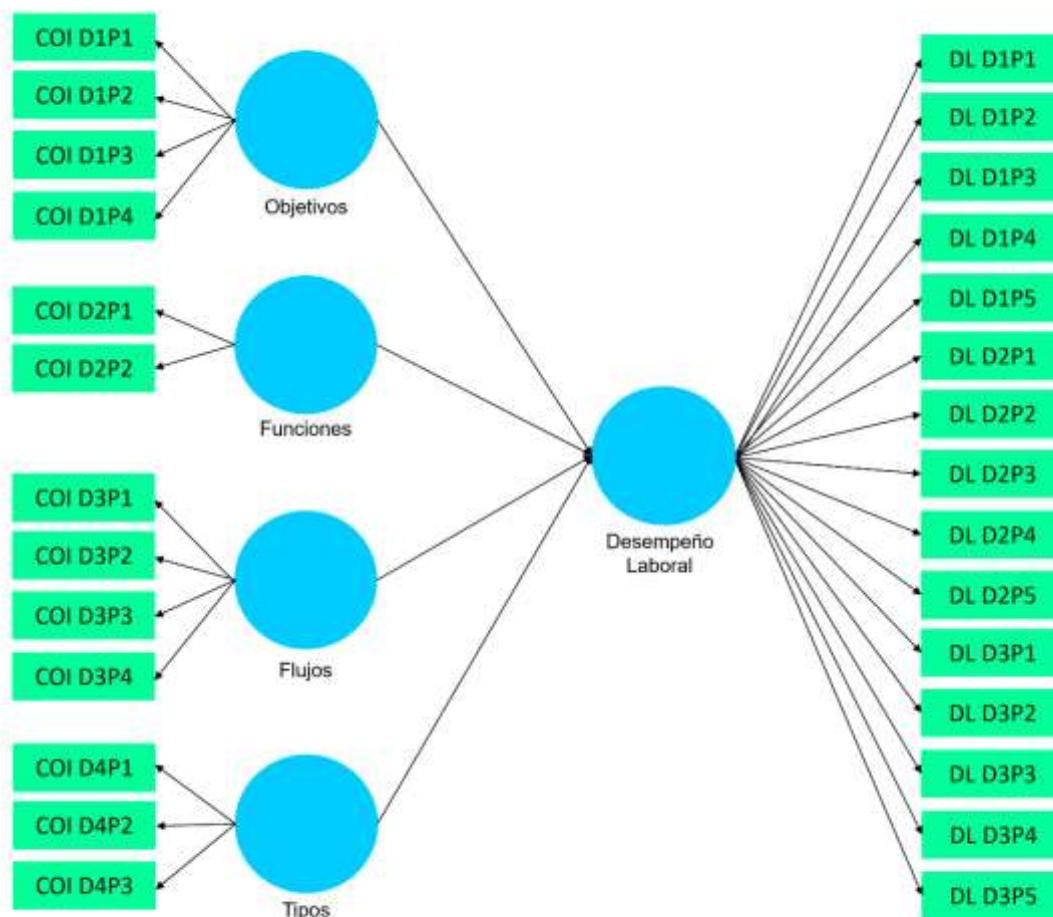


Figura 1. Modelo Conceptual de Variable

El modelo mostrado en la Figura 1 busca efectuar un análisis de la influencia que tienen las dimensiones de la variable comunicación organizacional interna sobre el constructo dependiente desempeño laboral.

### 4.2. Prueba de normalidad de los datos

Para determinar que los datos del constructo tengan una distribución normal se aplica la prueba de Kolmogorov - Smirnov, teniendo en cuenta al número de personas encuestadas en este caso es superior a 50.

Tabla 10. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra – Variable Independiente

		totlObjt	totlFunc	totlFluj	totlTip
N		55	55	55	55
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	21,4727	11,5818	21,7818	16,2909
	Desviación estándar	4,65417	2,46975	4,51619	3,22991
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,139	,240	,161	,174
	Positivo	,081	,164	,112	,126
	Negativo	-,139	-,240	-,161	-,174
Estadístico de prueba		,139	,240	,161	,174
Sig. Asintótica (bilateral)		,009 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Tabla 11. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra – Variable dependiente

		totlProduct	totlEfica	totlEficieL
N		55	55	55
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	30,6364	31,0000	30,8545
	Desviación estándar	3,39042	3,38296	3,51935
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,247	,202	,240
	Positivo	,247	,180	,178
	Negativo	-,207	-,202	-,240
Estadístico de prueba		,247	,202	,240
Sig. Asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Al ser las sigmas bilaterales, de ambos constructos, menores a 0.05 se cae en cuenta que los datos no siguen una distribución normal y por lo tanto, las pruebas siguientes que se realicen serán no paramétricas.

#### 4.3. Correlaciones

Tabla 12. Valores de correlación de variables

Si $r = 0$	No existe correlación entre las variables
Si $0.00 \leq r < \pm 0.20$	Existe correlación no significativa
Si $\pm 0.20 \leq r < \pm 0.40$	Existe una correlación baja
Si $\pm 0.40 \leq r < \pm 0.70$	Existe un alto grado de correlación
Si $\pm 0.70 \leq r < \pm 1.00$	Existe un alto grado de correlación
Si $r = 1$	Existe un alto grado de correlación
Si $r = -1$	Existe una correlación perfecta negativa

Tabla 13. Correlación de Comunicación organizacional interna y Desempeño laboral

			Comunicación organizacional interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación organizacional interna	Coefficiente de correlación	1,000	,461**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,461**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

Tabla 14. Correlaciones de dimensiones de comunicación organizacional interna y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión objetivos	Coefficiente de correlación	,357**
		Sig. (bilateral)	,007
		N	55
	Dimensión funciones	Coefficiente de correlación	,444**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	55
	Dimensión flujo	Coefficiente de correlación	,431**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	55
	Dimensión tipo	Coefficiente de correlación	,470**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	55

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

En la Tabla 13, se muestra que existe una correlación positiva entre las variables comunicación organizacional interna y desempeño laboral con un coeficiente de 0.461\*\* y una significancia de 0.000, considerando que este último dato se encuentra dentro del P valor < 0.05. Así mismo, en la Tabla 14, se muestra que existe una correlación positiva entre las dimensiones funciones, flujo y tipo del primer constructo con la variable dependiente, respecto a esta afirmación, se evidencia que existe un alto grado de correlación, por otro lado, también

existe una correlación positiva entre la dimensión objetivos con la variable dependiente, considerando la afirmación, se evidencia que existe una correlación baja.

#### 4.4. Análisis de los resultados según los objetivos

**En cuanto al objetivo general:** Determinar la influencia de la comunicación organizacional interna en el desempeño laboral de los colaboradores del Grupo La República- sede Chiclayo, se halló que:

Tabla 15. Resumen del modelo de la influencia de la comunicación organizacional interna y desempeño laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.429 <sup>a</sup>	.184	.169	.60910

En la Tabla 15, el coeficiente de correlación R es igual a 0.429 indica que existe un alto grado de correlación (ver tabla 12), en general la comunicación organizacional interna se encuentra desarrollada correctamente para todo colaborador que desarrolle un buen desempeño laboral, así mismo, se tiene que el R cuadrado es de 0.184, mientras que el R cuadrado ajustado (coeficiente de determinación ajustado) es de 0.169 equivalente al 16.9%, lo que significa que gracias a la proporción de datos es posible predecir que la comunicación organizacional interna influye significativamente, pero aun en un nivel bajo en el desempeño laboral. El error típico de estimación representa una medida de la variabilidad de la variable dependiente que no es explicada por la recta de regresión. Por tanto, cuanto mejor es el ajuste, más pequeño es este error típico, siendo de 0.60910.

Tabla 16. ANOVA de la influencia de la comunicación organizacional interno en el desempeño laboral

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	4,443	1	4,443	11,975	.001 <sup>b</sup>
Residuo	19,663	53	,371		
Total	24,106	54			

Con respecto a la Tabla 16, el indicador Sigma bilateral de ANOVA (análisis de varianza) demuestra la validez del modelo propuesto al encontrarse por debajo de un valor de 0.05. En este sentido, al haber obtenido un coeficiente de 0.001 se comprueba que el modelo evidencia causalidad.

Tabla 17. Coeficientes de la influencia de la comunicación organizacional interno en el desempeño laboral

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	4,627	,452		10,230	,000
Comunicación organizacional interna	,279	,081	,429	3,460	,001

En la Tabla 17 se muestra que la significancia cuenta con el valor 0.001 siendo el P valor < 0.05, cumpliendo tal condición se afirma que mientras más pequeño es el valor de p, más fiable es el resultado del estudio.

**Con respecto al primer objetivo específico:** Determinar la influencia de los objetivos de la comunicación organizacional interna en el desempeño de los colaboradores del Grupo La República– sede Chiclayo.

Tabla 18. Resumen del modelo de la influencia de los objetivos en el desempeño laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,374 <sup>a</sup>	,140	,124	,62533

Tabla 19. ANOVA de la influencia de los objetivos en el desempeño laboral

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	3,380	1	3,380	8,645	,005 <sup>b</sup>
Residuo	20,725	53	,391		
Total	24,106	54			

Tabla 20. Coeficientes de la influencia de los objetivos en el desempeño laboral

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	5,012	,402		12,481	,000
Dimensión objetivos	,215	,073	,374	2,940	,005

En la Tabla 18, se calculó el coeficiente de correlación R es igual a 0.374 indica que existe una correlación baja (ver tabla 12), en general los objetivos de la comunicación organizacional interna le hace falta desarrollarse un poco más para que actúe correctamente para todo colaborador que desarrolle un buen desempeño laboral, así mismo, se tiene que el R cuadrado

es de 0.140, mientras que el R cuadrado ajustado (coeficiente de determinación ajustado) es de 0.124 equivalente al 12.4%, lo que significa que gracias a la proporción de datos es posible predecir que los objetivos de la comunicación organizacional interna influyen significativamente pero aun en un nivel bajo en el desempeño laboral. El error típico de estimación representa una medida de la variabilidad de la variable dependiente que no es explicada por la recta de regresión. Por tanto, cuanto mejor es el ajuste, más pequeño es este error típico, siendo de 0.62533.

Con respecto a la Tabla 19, el indicador Sigma bilateral de ANOVA (análisis de varianza) demuestra la validez del modelo propuesto al encontrarse por debajo de un valor de 0.05. En este sentido, al haber obtenido un coeficiente de 0.005 se comprueba que el modelo evidencia causalidad.

En la Tabla 20, se muestra que la significancia cuenta con el valor 0.005 siendo el P valor < 0.05, cumpliendo tal condición se afirma que mientras más pequeño es el valor de p, más fiable es el resultado del estudio.

**Con respecto al segundo objetivo específico:** Determinar la influencia de las funciones de la comunicación organizacional interna en el desempeño de los colaboradores del Grupo La República– sede Chiclayo.

Tabla 21. Resumen del modelo de la influencia de las funciones en el desempeño laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,391 <sup>a</sup>	,153	,137	,62078

Tabla 22. ANOVA de la influencia de las funciones en el desempeño laboral

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	3,681	1	3,681	9,551	,003 <sup>b</sup>
Residuo	20,425	53	,385		
Total	24,106	54			

Tabla 23. Coeficientes de la influencia de las funciones en el desempeño laboral

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	4,942	,405		12,205	,000
Dimensión funciones	,211	,068	,391	3,091	,003

En la Tabla 21, se calculó el coeficiente de correlación R es igual a 0.391 indica que existe una correlación baja (ver tabla 12), en general las funciones de la comunicación organizacional

interna le hace falta desarrollarse un poco más para que actúe correctamente para todo colaborador que desarrolle un buen desempeño laboral, así mismo, se tiene que el R cuadrado es de 0.153, mientras que el R cuadra ajustado (coeficiente de determinación ajustado) es de 0.137 equivalente al 13.7%, lo que significa que gracias a la proporción de datos es posible predecir que las funciones de la comunicación organizacional interna influyen significativamente pero aun en un nivel bajo en el desempeño laboral. El error típico de estimación representa una medida de la variabilidad de la variable dependiente que no es explicada por la recta de regresión. Por tanto, cuanto mejor es el ajuste, más pequeño es este error típico, siendo de 0.62078.

Con respecto a la Tabla 22, el indicador Sigma bilateral de ANOVA (análisis de varianza) demuestra la validez del modelo propuesto al encontrarse por debajo de un valor de 0.05. En este sentido, al haber obtenido un coeficiente de 0.003 se comprueba que el modelo evidencia causalidad.

En la Tabla 23, se muestra que la significancia cuenta con el valor 0.003 siendo el P valor < 0.05, cumpliendo tal condición se afirma que mientras más pequeño es el valor de p, más fiable es el resultado del estudio.

**Con respecto al tercer objetivo específico:** Determinar la influencia de los flujos de la comunicación organizacional interna en el desempeño de los colaboradores del Grupo La República– sede Chiclayo.

Tabla 24. Resumen del modelo de la influencia de los flujos en el desempeño laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,382 <sup>a</sup>	,146	,130	,62876

Tabla 25. ANOVA de la influencia de los flujos en el desempeño laboral

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	3,520	1	3,520	8,902	,004 <sup>b</sup>
Residuo	20,558	52	,395		
Total	24,077	53			

Tabla 26. Coeficientes de la influencia de los flujos en el desempeño laboral

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	4,797	,468		10,256	,000
	Dimensión flujo	,249	,083	,382	2,984	,004

En la Tabla 24, se calculó el coeficiente de correlación R es igual a 0.382 indica que existe una correlación baja (ver tabla 12), en general los flujos de la comunicación organizacional interna le hace falta desarrollarse un poco más para que actúe correctamente para todo colaborador que desarrolle un buen desempeño laboral, así mismo, se tiene que el R cuadrado es de 0.146, mientras que el R cuadrado ajustado (coeficiente de determinación ajustado) es de 0.130 equivalente al 13%, lo que significa que gracias a la proporción de datos es posible predecir que los flujos de la comunicación organizacional interna influyen significativamente pero aun en un nivel bajo en el desempeño laboral. El error típico de estimación representa una medida de la variabilidad de la variable dependiente que no es explicada por la recta de regresión. Por tanto, cuanto mejor es el ajuste, más pequeño es este error típico, siendo de 0.62876.

Con respecto a la Tabla 25, el indicador Sigma bilateral de ANOVA (análisis de varianza) demuestra la validez del modelo propuesto al encontrarse por debajo de un valor de 0.05. En este sentido, al haber obtenido un coeficiente de 0.004 se comprueba que el modelo evidencia causalidad.

En la Tabla 26, se muestra que la significancia cuenta con el valor 0.004 siendo el P valor < 0.05, cumpliendo tal condición se afirma que mientras más pequeño es el valor de p, más fiable es el resultado del estudio.

**Con respecto al cuarto objetivo específico:** Determinar la influencia de los tipos de la comunicación organizacional interna en el desempeño de los colaboradores del Grupo La República– sede Chiclayo.

Tabla 27. Resumen del modelo de la influencia de los tipos en el desempeño laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,414 <sup>a</sup>	,171	,156	,61399

Tabla 28. ANOVA de la influencia de los tipos en el desempeño laboral

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	4,126	1	4,126	10,944	,002 <sup>b</sup>
Residuo	19,980	53	,377		
Total	24,106	54			

Tabla 29. Coeficientes de la influencia de los tipos en el desempeño laboral

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	4,772	,429		11,111	,000
Dimensión tipo	,257	,078	,414	3,308	,002

En la Tabla 27, se calculó el coeficiente de correlación R es igual a 0.414 indica que existe una correlación baja (ver tabla 12), en general los flujos de la comunicación organizacional interna le hace falta desarrollarse un poco más para que actúe correctamente para todo colaborador que desarrolle un buen desempeño laboral, así mismo, se tiene que el R cuadrado es de 0.171, mientras que el R cuadrado ajustado (coeficiente de determinación ajustado) es de 0.156 equivalente al 15.6%, lo que significa que gracias a la proporción de datos es posible predecir que los tipos de la comunicación organizacional interna influyen significativamente pero aun en un nivel bajo en el desempeño laboral. El error típico de estimación representa una medida de la variabilidad de la variable dependiente que no es explicada por la recta de regresión. Por tanto, cuanto mejor es el ajuste, más pequeño es este error típico, siendo de 0.61339.

Con respecto a la Tabla 28, el indicador Sigma bilateral de ANOVA (análisis de varianza) demuestra la validez del modelo propuesto al encontrarse por debajo de un valor de 0.05. En este sentido, al haber obtenido un coeficiente de 0.002 se comprueba que el modelo evidencia causalidad.

En la Tabla 29, se muestra que la significancia cuenta con el valor 0.002 siendo el P valor < 0.05, cumpliendo tal condición se afirma que mientras más pequeño es el valor de p, más fiable es el resultado del estudio.

#### 4.5. Discusión

Según los resultados obtenidos se tiene que, existe la comunicación organizacional interna influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Grupo La República- sede Chiclayo, pero en un nivel bajo, este resultado se acerca a lo explicado por Balarezo (2014) quien indica que para que exista una buena comunicación interna debe existir buenas relaciones entre los miembros de determinada empresa, haciendo uso de diferentes medios de comunicación que sean de soporte para exista dicha interacción, ya que esto permitirá el buen desarrollo de los objetivos y desempeño laboral, este último punto, desarrollará un entorno competitivo, es por ello que cada colaborador debe tener en cuenta que al desempeñar

sus funciones debe hacerlo con eficiencia y logrando los objetivos propuestos sin dejar de lado la calidad en todo momento. Por otro lado, Tabugbo & Okafor (2021) obtuvieron como resultado que, la relación entre el nivel de comunicación y el nivel de desempeño organizacional no ha mejorado el desempeño organizacional, ya que las organizaciones en la actualidad deben mantenerse con el último estilo de comunicación y esto aumentará la productividad. Por lo tanto, se afirma que un buen desempeño laboral individual es la fortaleza de mayor relevancia con la que cuenta una organización.

Así mismo, existe una influencia significativa de los objetivos de la comunicación organizacional interna en el desempeño de los colaboradores, de entre las cuatro dimensiones es la que primera que tiene una baja influencia, ya que se observó que la comunicación interna no genera en los colaboradores una identificación institucional, por lo que las relaciones interpersonales se ven afectas debido a la poca fortaleza de los objetivos trazados, del mismo modo, Tubón (2015) llegó al mismo resultado mencionando que, la lentitud en la información genera incertidumbre e ineficiencia en los procesos para el desempeño de los colaboradores, en cambio, Onifade, Opele, & Okafor (2019) llegan al resultado que la claridad o transmisión de la información de la comunicación tiene una relación muy significativa en el desempeño de los empleados, mientras que, Balarezo (2014) señala que el objetivo principal de la COI es trazar procesos que transmitan de manera correcta la información y así cumplir los objetivos de la empresa y de los colaboradores.

Continuando, existe una influencia significativa de las funciones de la comunicación organizacional interna en el desempeño de los colaboradores, de entre las cuatro dimensiones es la tercera que tiene una baja influencia, porque actualmente los colaboradores no logran conocer ni identifican los diferentes tipos de comunicación, es por eso que, las necesidades de las empresas por tener una correcta comunicación se fortalecen cuando las ventajas se derivan de ellas, para la organización y los empleados. Cumpliendo con tres funciones tales como la implicación del personal, conseguir un cambio de actitudes y mejora de la productividad; todo esto señalado por Balarezo (2014). Así mismo, los resultados obtenidos en el desarrollo del cuestionario señalaron que en el Grupo La República, la transmisión de información a pesar de lo antes mencionado, se realiza de manera fluida, clara y justo a tiempo. Por otro lado, Manzano (2016) hace referencia que la existencia de una buena productividad depende de que tan bien informados se encuentren los colaboradores. Así mismo, Nebo, Nwankwo, & Okonkwo (2015) concluyen que la comunicación efectiva es el medio más cercano para que los colaboradores desarrollen un buen desempeño y mejoramiento de la productividad.

Además, existe una influencia significativa de los flujos de la comunicación organizacional interna en el desempeño de los colaboradores, de entre las cuatro dimensiones es la segunda que tiene una baja influencia, esto se debe porque no existe una buena comunicación con los superiores, ni entre las áreas, por otro lado, en menor proporción dieron una buena calificación a aquella que se da entre personas del mismo nivel jerárquico. Esto puede atribuirse a que la mayoría del personal se encuentra en un mismo nivel, puesto que están distribuidos en gerentes de área y colaboradores por áreas. Del mismo modo, Sorbarikor (2020) llegó al resultado que, la comunicación vertical (ascendente y descendente) contribuye significativamente al desempeño de los empleados. En este sentido, Mejía (2015) hace referencia que una buena comunicación entre las áreas generaría un mayor rendimiento de los colaboradores. Con estos datos, se infiere que la comunicación entre áreas es de vital importancia para el buen desempeño de los trabajadores y que se deben implementar diferentes vías de comunicación para que el personal pueda transmitirse información de forma más eficaz y que estén bien coordinados.

Finalmente, existe una influencia significativa de los tipos de la comunicación organizacional interna en el desempeño de los colaboradores, de entre las cuatro dimensiones es la cuarta que tiene una baja influencia, aquí se considera que la comunicación no verbal es un tipo de comunicación muy valorada y usada por los colaboradores, este resultado es similar a lo estudiado por Sohrabi, Norouzi, & Bolhasani (2018) quienes en sus resultados una relación significativa entre los múltiples canales y la comunicación no oficial con el entorno relacionado con el control de las emociones y la simplificación con la habilidad durante el desempeño de los colaboradores; es por eso que, según Balarezo (2014) esta depende del canal utilizado y el grado de interacción que se dé entre el emisor y receptor. En este sentido los resultados arrojados por la encuesta indican que los colaboradores se comunican mejor de forma oral, esto implica hablar cara a cara, por teléfono, videoconferencia, etc. De igual forma, pero en menor medida se encuentran la comunicación escrita como lo son correos, el WhatsApp, entre otros. Esto puede deberse a que la estructura de la oficina permite un tránsito fluido al no existir muchas separaciones entre las habitaciones, lo cual promueve que las conversaciones sean más sencillas y rápidas; de esta forma se da una solución rápida a los problemas que puedan surgir en el día a día.

## V. Conclusiones

La comunicación organizacional interna influye significativamente en el desempeño laboral con un 16.9%, sigue siendo un nivel bajo, pero cabe resaltar que los colaboradores siguen teniendo problemas de comunicación entre las distintas áreas del Grupo República – sede Chiclayo, esto repercute en el nivel del desempeño que sigue siendo aun favorable, pero podría mejorar.

Existe un 12.4% de influencia significativa de los objetivos de la comunicación organizacional en el desempeño de los colaboradores, esto se debe a que no existe una buena identificación institucional, además las relaciones interpersonales no se fortalecen.

En cuanto a la influencia de las funciones de la comunicación organizacional interna en el desempeño de los colaboradores, es significativa con el 13.7%, la razón es que no existe una buena coordinación, por tanto, no se conoce concretamente los diferentes tipos de comunicación interna.

Además, existe una influencia significativa de los flujos de la comunicación organizacional interna en el desempeño de los colaboradores, equivalente al 13%, ya que la comunicación con los superiores no se da de manera concreta o no se llega a comunicar los por menores dentro del área de trabajo, esto lleva a que la comunicación entre niveles jerárquicos no se realice.

Finalmente, existe una influencia significativa del 15.6% de los tipos de la comunicación organizacional interna en el desempeño de los colaboradores, aquí la comunicación verbal no se ha definido correctamente entre los colaboradores.

## **VI. Recomendaciones**

En base a los resultados obtenidos, respecto a la dimensión objetivos se sugiere que la empresa se encargue de alinear los objetivos organizacionales con los de cada colaborador, de esta forma se elevaría la identificación institucional, así como también se fortalecerían las relaciones entre ellos al compartir los mismos ideales. En ese sentido, para una mejor coordinación entre colaboradores se recomienda realizar reuniones y actividades afines en donde participen todas las áreas, de esta forma la transmisión de información será efectiva lo que no dará cabida a malos entendidos y se agilizarán los procesos de toma de decisiones.

En lo que respecta a la dimensión flujos de la comunicación, la falta de influencia de ésta en el desempeño sugiere que el personal no suele interactuar entre las áreas tanto como debería dentro de sus horarios laborales; sin embargo esto se puede atribuir a que casi todos los colaboradores se encuentran a un mismo nivel jerárquico dentro de sus respectivas áreas, en ese sentido, una comunicación ascendente o descendente es poco probable; puesto que al coordinar algún tema, el gerente de cada área lo hace directamente con su homóloga en la sede principal. Con lo anteriormente mencionado, se invita a la organización a generar un clima propicio para que todos aporten sus ideas y sugerencias para dar solución a las situaciones que se presenten, de esta forma se genera una cultura de trabajo colaborativo y del mismo modo se promueve la comunicación entre sus diferentes áreas para generar sinergia.

## VII. Referencias

- Álvarez, C., & Sierra, V. (1997) Metodología de la investigación científica.
- Aguilera, J., & Orjuela, G. (2014). Gestión de la comunicación. Retrieved October 22, 2017, from <http://www.rrppnet.com.ar/gestiondelacomunicacioninterna.htm>
- Bain, D. (2003). La productividad. Colombia: McGraw-Hill
- Balarezo, B. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE, 155. Retrieved from [https://hsigrist.github.io/TES2016/132\\_o.e..pdf](https://hsigrist.github.io/TES2016/132_o.e..pdf)
- Cabanillas, R. (2011). *Planificación estratégica de la comunicación interna de Ernst&Young para la Copa Integración*.
- Capriotti, P. (2009). Branding Corporativo, Colección Libros de la empresa, Santiago.
- Cervera, A. (2008). *Comunicación Total* (4a ed.). Madrid.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ta ed.). Los Angeles, California: Mc Graw Hill.
- Coulter, R. y. (Enero de 2008). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Da Silva, R. (Noviembre de 2010). [es.slideshare.net/karlos\\_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo](http://es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo).
- Da Silva, O. Reinaldo. (enero de 2008). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- D'Alessio, F. (2012). Administración de las Operaciones Productivas (1 edición ed.).
- EHB, E. H. (2010). Comunicación Empresarial - Una Guía para Directivos Ocupados. Bilbao, España Deusto.
- Fernández, D. (2010). Comunicación Empresarial y Atención al Cliente. Madrid, España: Paraninfo.
- Ferreiro, P., & Alcazar, M. (2002). *Gobierno de personas en la Empresa*.
- Gaither, N., & Frazier, G. (2005). Administración de productos y operaciones (8° edición ed.). México: International Thomson.
- Ghiselli. (1998). Administración de Personal.

- Kim, H., Hur, Won-Moo, M., Tae-Won, J., Jea, K. (2017). Is all support equal? The moderating effects of supervisor, coworker, and organizational support on the link between emotional labor and job performance. *BRQ Business Research Quarterly*, 20, 124- 136.
- Manzano, H. (2016). *La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Agencias Puno Y Juliaca-2016*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Mejía, C. (2015). *La comunicación interna entre áreas y su incidencia en el rendimiento de la Empresa Ecuatoriana de Matriceria Ecuamatrix Cia. Ltda. de la Ciudad De Ambato*. Universidad Técnica de Ambato.
- Nagi, D., & Mohammed, Y. (2020). The Effect of Talent Management Practices on Employee Performance. *International Journal of Management*, 11 (9).
- Nebo, Ch., Nwankwo, P., & Okonkwo, R. (2015). The role of effective communication on organizational performance: a study of Nnamdi Azikiwe University, Awka. *Review of Public Administration and Management*, 4 (8), 131-148.
- Onifade, T., Opele, A., & Okafor, L. (2019). Communication: an effective tool for employee performance in Unilever Nigeria PLC
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*. universidad nacional josé maría arguedas. Retrieved from [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe Vargas-Clima organizacional y desempeño laboral en la MD de Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (23.a ed.). Consultado en <https://www.rae.es/>
- Ruiz, A. (2010). *La Comunicación Oral en la Empresa*. Madrid, España: Arco Libros.
- Sorbarikor, K. (2020). Vertical Communication and Employee Performance in Emerging Economy Public Organizations: The Imperatives of Organizational Culture. *European Business & Management*, 6 (6), 171-177
- Sohrabi, A., Norouzi, A., & Bolhasani, M. (2018). Investigating the Relationship between Effective Communication and Organizational Performance (based on the Achieve Model) in Bank Keshavarzi of Khuzestan Province. *Revista Publicando*, 5 (14), 325-351.

Tabugbo, O., & Okafor, C. (2021). Relationship Between Communication And Performance In Organisations. *International Journal of Academic Management Science Research*, 5 (2), 232-244.

Tubón, D. (2015). *La Comunicación Interna y el Desempeño Laboral en la empresa DOMINGO JEANS del Cantón Pelileo*. Universidad Técnica de Ambato.

## VIII. Anexos

## ANEXO 01: INSTRUMENTO



## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

## Escuela de Administración de Empresas

El presente cuestionario tiene como principal objetivo obtener información para conocer su nivel de comunicación interna dentro de la organización en la que labora.

**Por favor marque solo una opción.**

Marque con "X" el recuadro según su experiencia dentro de la organización, teniendo en cuenta los siguientes ítems:

1 = Totalmente desacuerdo      2 = En desacuerdo      3 = Parcialmente en desacuerdo  
 4 = Ni acuerdo ni desacuerdo      5 = Parcialmente de acuerdo  
 6 = De acuerdo      7 = Totalmente de acuerdo

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
1	Existe una buena comunicación interna que ayuda a lograr los objetivos de la organización							
2	Puedo observar que la comunicación interna dentro de la organización genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa							
3	Observo que la comunicación interna fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa							
4	Considero que la comunicación interna propicia una buena coordinación dentro de la organización							
5	Considero que una buena comunicación organizacional interna mejoraría la productividad de la empresa en sus diferentes áreas.							
6	Una buena comunicación organizacional permite mejorar las actitudes de todos los colaboradores							
7	Conozco los diferentes tipos de comunicación interna que existen en la empresa.							
8	Tengo una buena comunicación con mis superiores.							
9	Tengo una buena comunicación con los trabajadores a mi cargo.							
10	Considero que existe una buena comunicación organizacional entre las áreas.							

11	Existe una buena comunicación con los colaboradores de mí mismo nivel jerárquico.							
12	Existe una buena comunicación oral/verbal dentro de la empresa.							
13	Existe una buena comunicación escrita dentro de la empresa.							
14	Existe una buena comunicación no verbal dentro de la empresa.							

En el mismo sentido, el cuestionario a continuación pretende obtener información para determinar cuál es su desempeño laboral.

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
15	Considero que logro eficientemente las tareas asignadas.							
16	Cumplo con eficacia mi trabajo dentro de la organización.							
17	Mi nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad en la que laboro.							
18	Considero que llego a cumplir con las metas establecidas de la organización.							
19	Con mi trabajo contribuyo con el cumplimiento de los objetivos de la organización.							
20	Cumplo con las metas dentro de los cronogramas establecidos.							
21	Cumplo con las tareas que se me asignan.							
22	Tengo conocimiento de las funciones que desarrollo en mi puesto de trabajo.							
23	Considero que llevo a cabo mi trabajo con calidad.							
24	Logro realizar las actividades que me han asignado.							
25	Mi capacidad profesional está acorde con mi grado de responsabilidad.							
26	El nivel de conocimiento técnico que poseo me permite un buen desenvolvimiento en mi puesto de trabajo.							
27	Logro desarrollar mi trabajo con liderazgo y cooperación.							
28	Logro adaptarme con rapidez a los cambios que se generan en mi entorno.							
29	Creo que el tiempo de realización de las actividades que realizo es lo óptimo.							

**ANEXO 02: EVIDENCIA DE PRUEBA PILOTO**



Figura 2. Natalia Villalobos



Figura 3. Walter Chávez



Figura 5. Lupe Barrantes



Figura 4. Aníbal Torres



Figura 6. Viviana Manrique



Figura 7. Alejandro Guevara



Figura 8. Lidia Túllume

**ANEXO 03: EVIDENCIA DE ENCUESTA OFICIAL APLICACIÓN DURANTE EL PERIODO 04/04/2018 – 15/04/2018**



Figura 9. Trabajador la República



Figura 10. Eduardo Cáceres



Figura 11. Jhonny Elías



Figura 12. Henry Morales



Figura 14. Lidia Túllume



Figura 13. Hebert Peña



Figura 15. Grejes Guerrero



Figura 16. Marcela Urbina

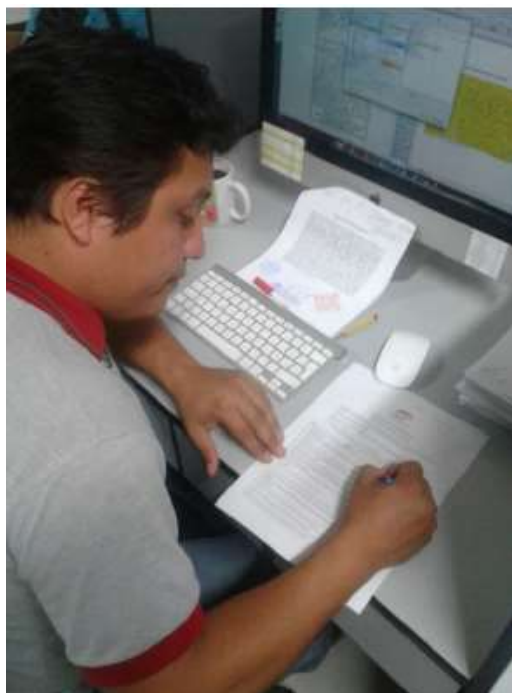


Figura 17. Carlos Vásquez



Figura 18. Martin Gonzales



Figura 20. Erick Bazán

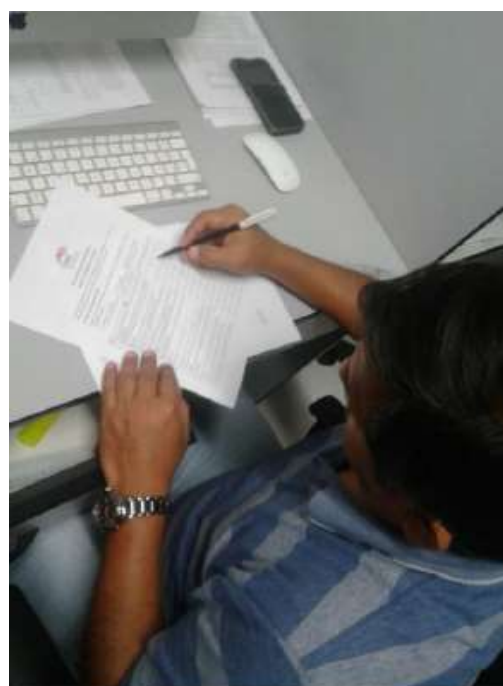


Figura 19. Marco Chorres

#### ANEXO 04: RESULTADOS DE ENCUESTA POR PREGUNTA

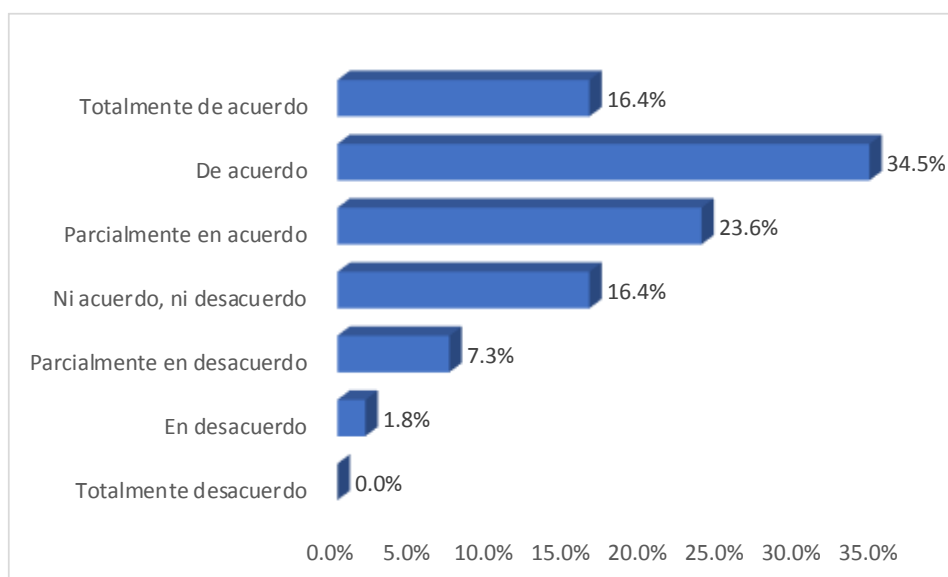


Figura 21. Dimensión Objetivos –Transmisión de Información

En la siguiente figura se observa que el 34.5% está de acuerdo con que existe una buena transmisión de información, el 23.6% señaló que están parcialmente de acuerdo y el 16.4% que están totalmente de acuerdo, por lo tanto, se puede concluir que más de la mitad de los colaboradores consideran que la transmisión de la información en la organización es buena.

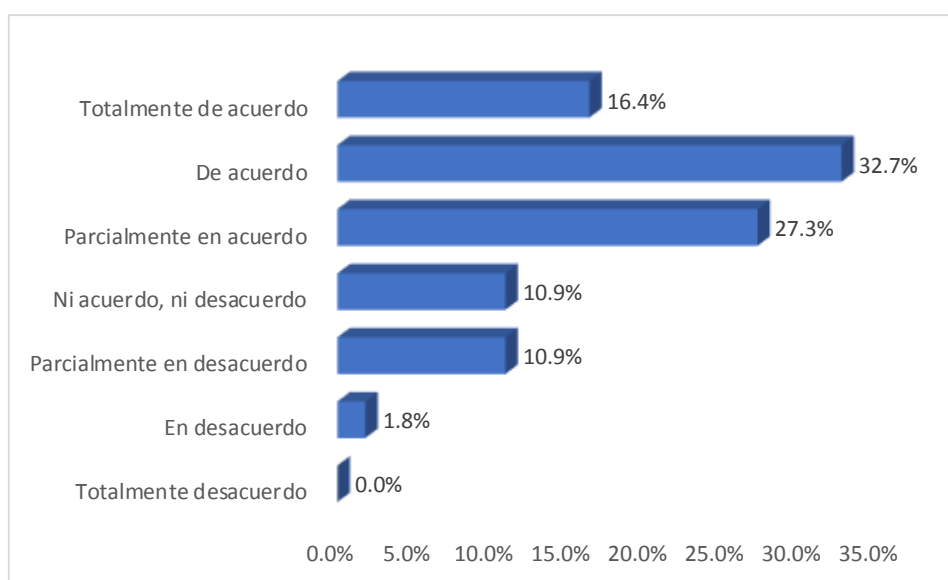


Figura 22. Dimensión Objetivos - Identificación institucional

Con respecto a la identificación institucional los colaboradores señalaron que el 32.7% están de acuerdo, el 27.3% se encuentra parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo el 16.4%, por lo tanto, se concluye que en su mayoría se encuentran identificados con la institución ya que hay una buena comunicación interna en la organización.

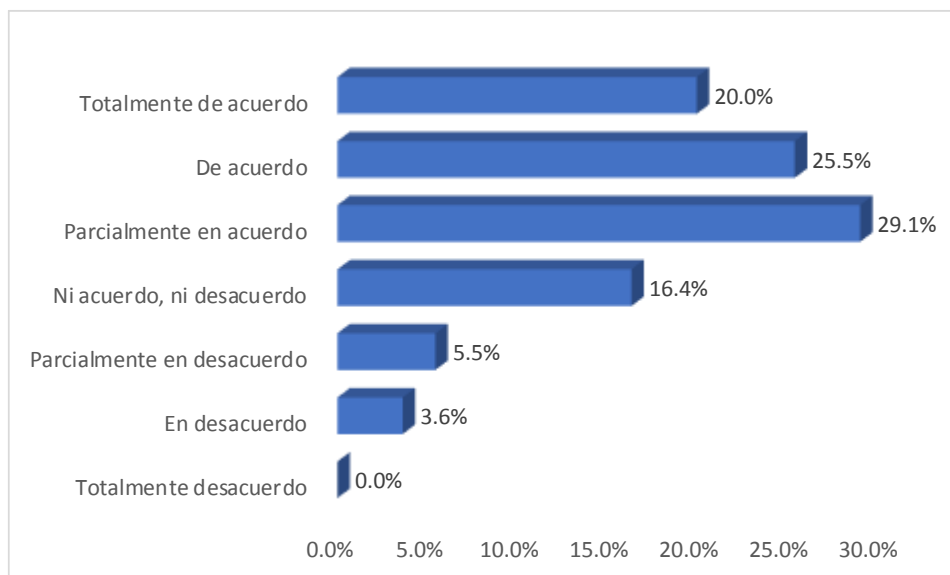


Figura 23. Dimensión objetivos - Fortalecimiento de relaciones personales

En la presente figura se observa que el 29.1% del personal se encuentra parcialmente de acuerdo, el 25.5% se encuentra de acuerdo y el 20% totalmente de acuerdo, se concluye que los trabajadores en su mayoría creen que la comunicación organizacional interna si fortalece las relaciones interpersonales.

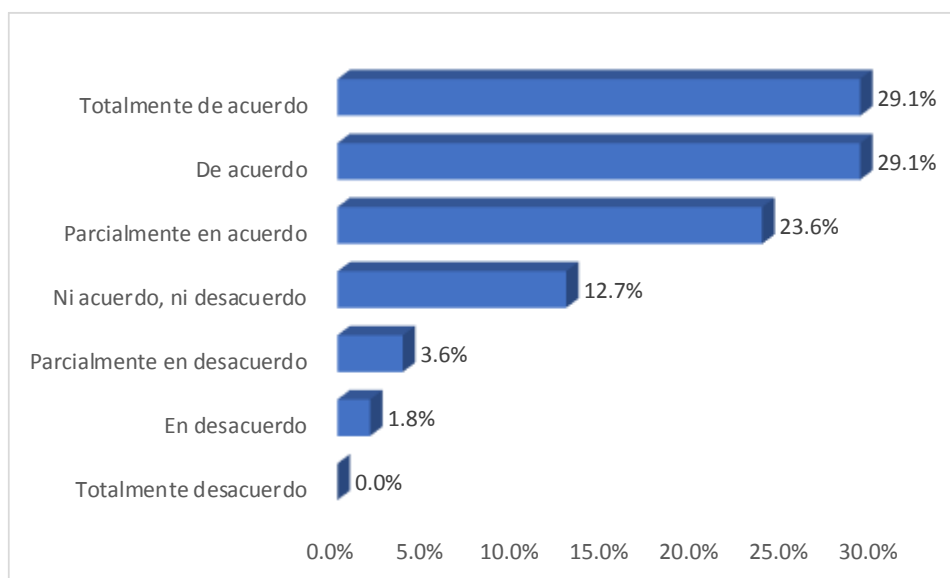


Figura 24. Dimensión funciones - Implicación personal

En la siguiente figura se observa que tanto totalmente de acuerdo y de acuerdo cuentan con el mismo porcentaje siendo el 29.1% y parcialmente en acuerdo cuenta con el 23.6%, por lo tanto, se concluye que nuestro primer constructo favorece a tener una buena coordinación en la organización.

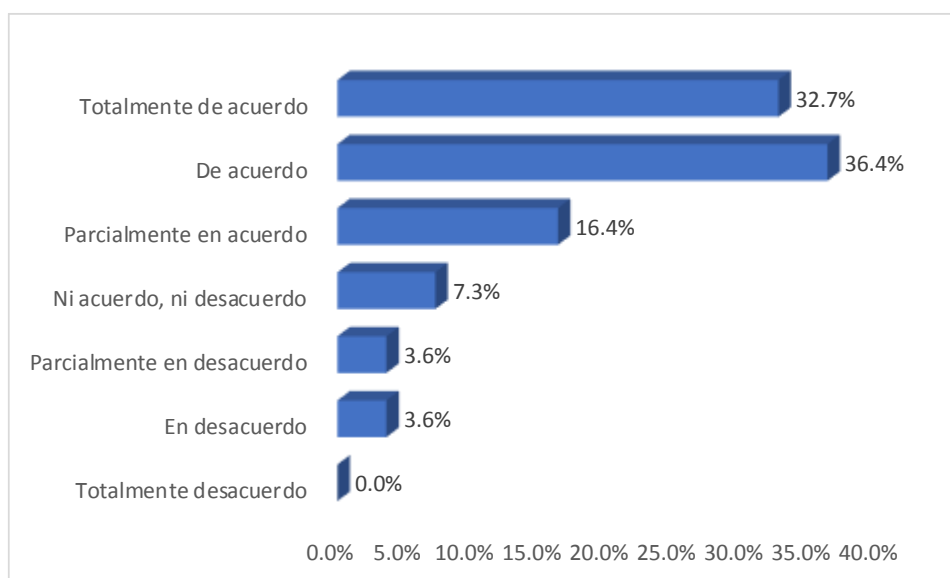


Figura 25. Dimensión funciones - Mejoramiento de productividad

Respecto a la pregunta del mejoramiento de la productividad habiendo encuestado a 55 colaboradores, el 36.4% se encuentran de acuerdo, 32.7% están totalmente de acuerdo y 16.4% están parcialmente en acuerdo, se tiene una conclusión que la comunicación organizacional interna ayuda al mejoramiento de la productividad en las diferentes áreas.

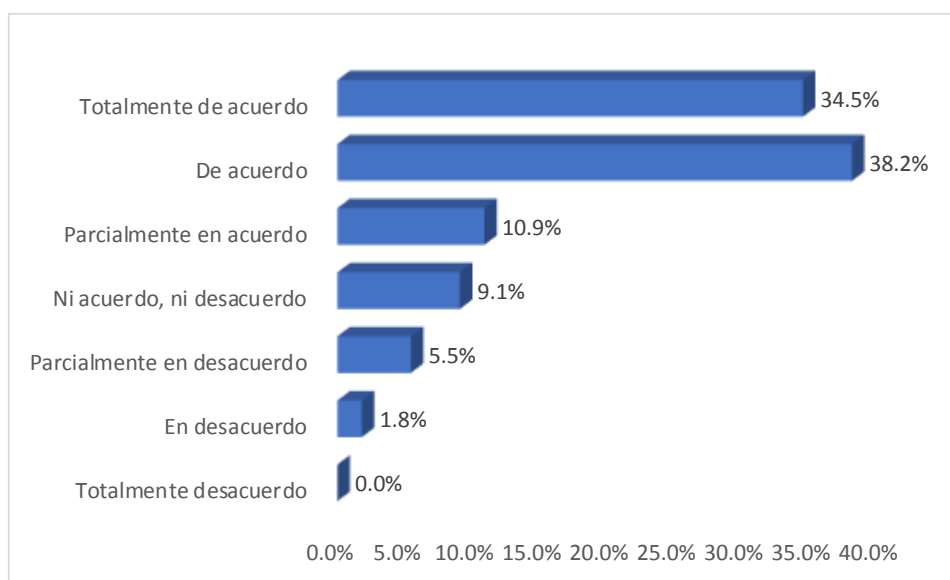


Figura 26. Dimensión funciones - Cambio de actitudes

Habiendo analizado la figura visualizada en la parte superior se concluye que el 38.2% se encuentra de acuerdo, el 34.5% totalmente de acuerdo, donde más de la mitad del personal señala que la comunicación interna ayuda al cambio de actitudes de los colaboradores.

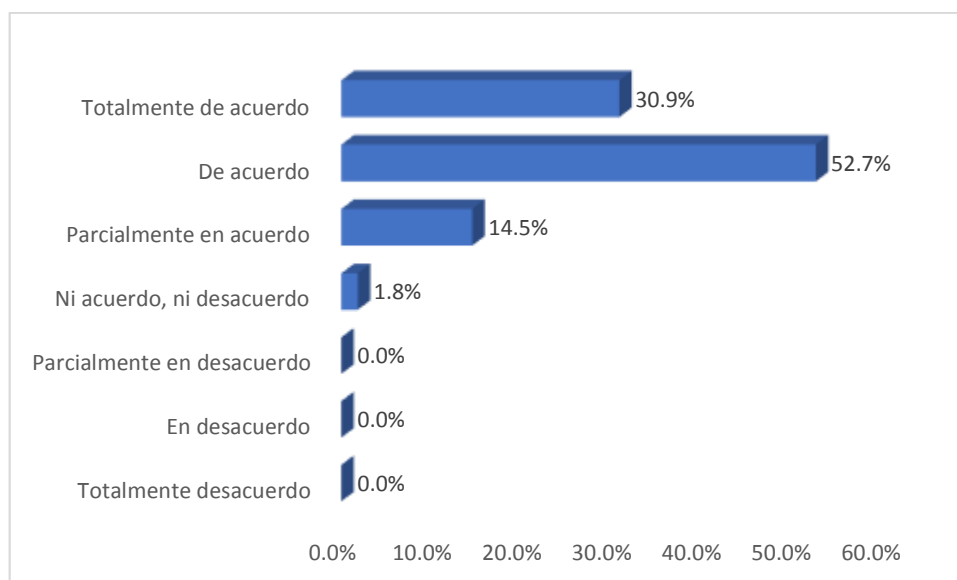


Figura 27. Dimensión flujos - Conocimiento de flujos de comunicación

Observando la figura superior se concluye que el 52.7% de los colaboradores se encuentran de acuerdo y un 30.9% totalmente de acuerdo, por lo tanto, significa que su personal en la mayoría conoce los flujos de comunicación.

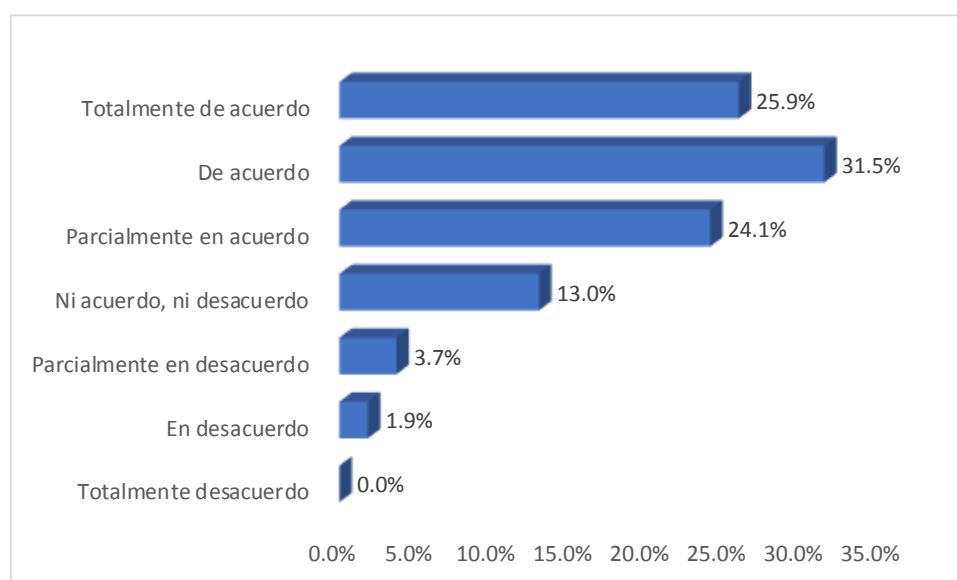


Figura 28. Dimensión flujos - Comunicación ascendente

Respecto a la pregunta acerca de la comunicación ascendente se observa que el 31.5% de los encuestados se encuentran de acuerdo, el 25.9% totalmente de acuerdo y un 24.1% parcialmente de acuerdo, por lo tanto, se puede observar que la comunicación con los superiores es buena.

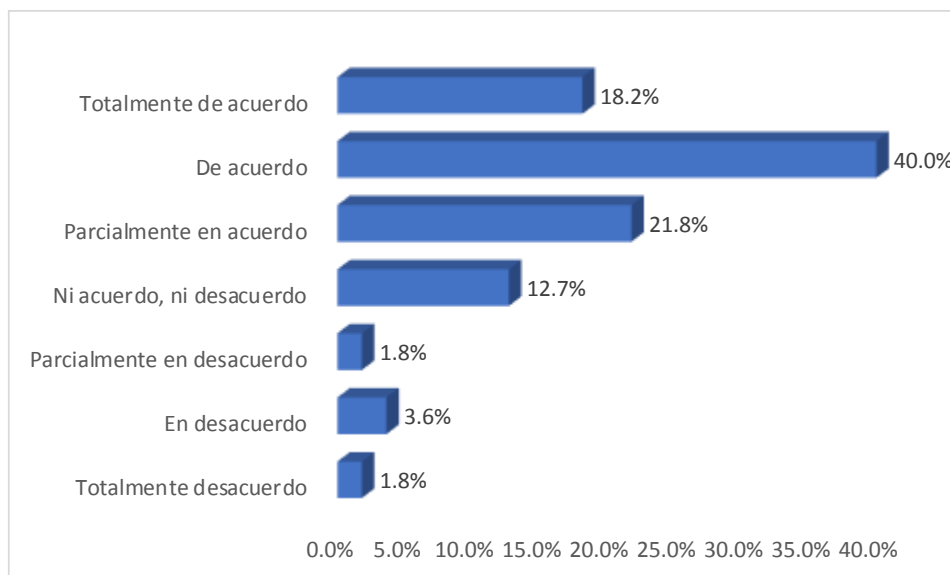


Figura 29. Dimensión flujos - Comunicación oblicua

En la figura superior se puede observar que la comunicación entre áreas es buena, ya que el 40% del personal encuestado se encuentra de acuerdo, el 18.2% totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo con un 21.8%, siendo estos porcentajes más de la mitad de los colaboradores.

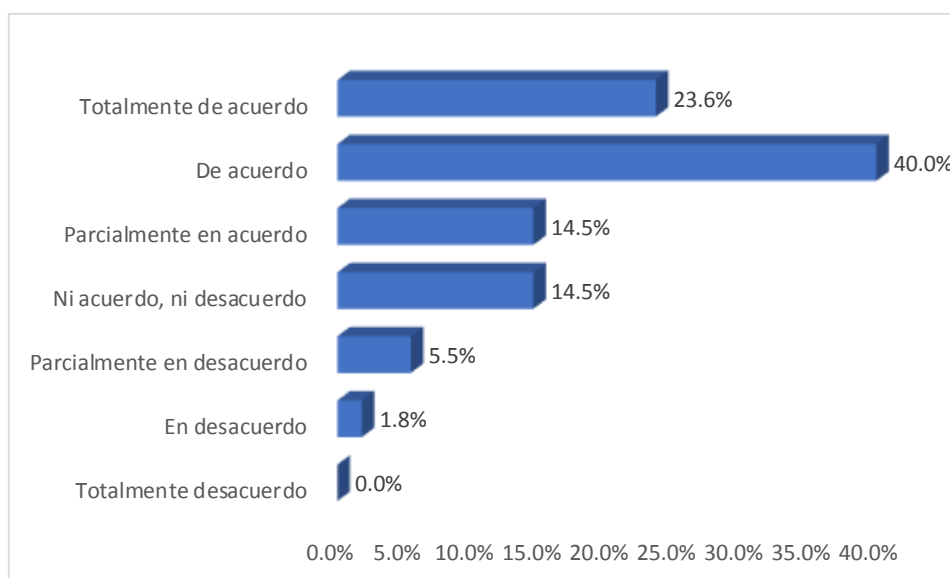


Figura 30. Dimensión flujos - comunicación horizontal

Según los resultados de la figura superior se observa que el 40% de los colaboradores encuestados están de acuerdo, el 23.6% totalmente de acuerdo, es por ello, la comunicación organización interna es buena entre las gerencias de cada área.

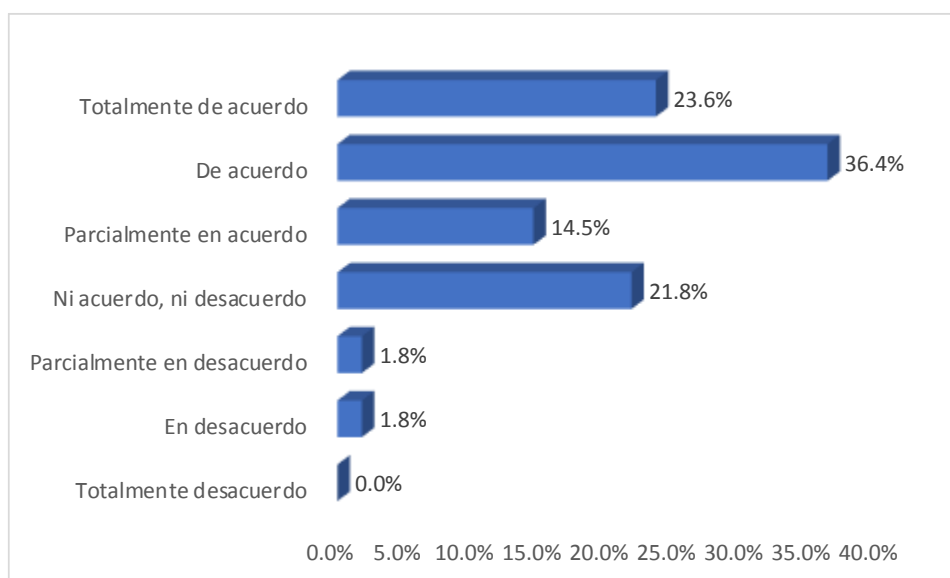


Figura 31. Dimensión tipos - Comunicación oral

En lo que concierne a la figura anterior, los colaboradores refirieron en más del 50% estar de acuerdo con el enunciado que afirma que existe una buena comunicación oral en la empresa. Sin embargo, un 22% refirió no estar ni en acuerdo ni desacuerdo con el mismo.

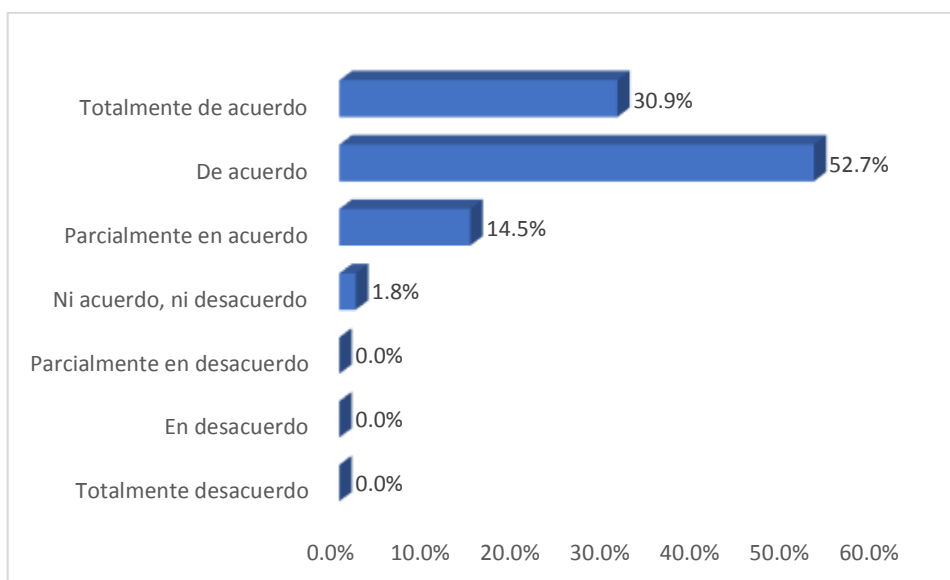


Figura 32. Dimensión tipos - comunicación escrita

Con respecto al reactivo de comunicación escrita, los colaboradores señalaron con un 52.7% estar de acuerdo y un 30.9% se encuentra totalmente de acuerdo, esto indica que en la organización existe una buena comunicación escrita.

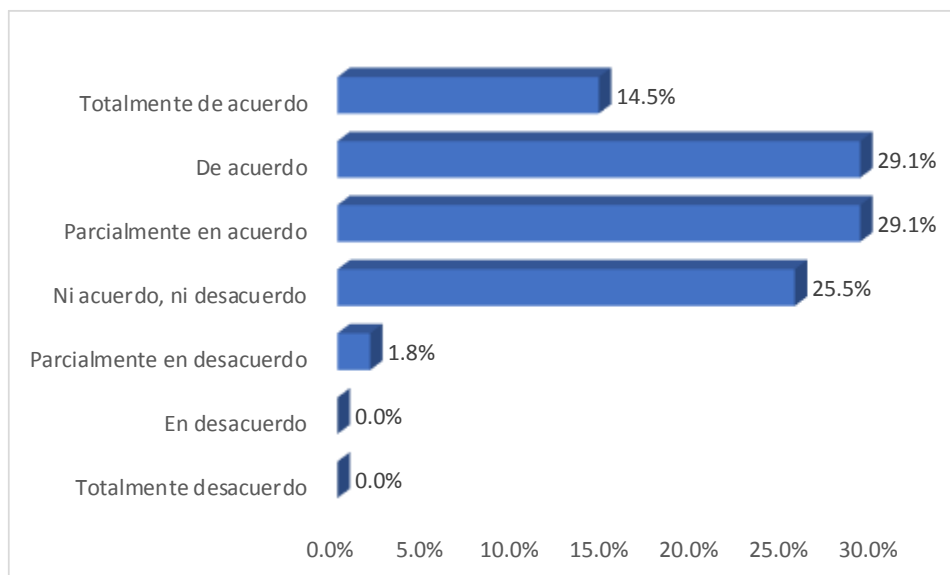


Figura 33. Dimensión tipos - Comunicación no verbal

En la figura superior se observa que los colaboradores señalan que se encuentran de acuerdo y parcialmente de acuerdo con un 29.1% en ambos casos, sin embargo, un 25.9% se indica estar ni acuerdo, ni desacuerdo; esto representa que el personal del Grupo La República en su mayoría percibe la comunicación no verbal como buena.

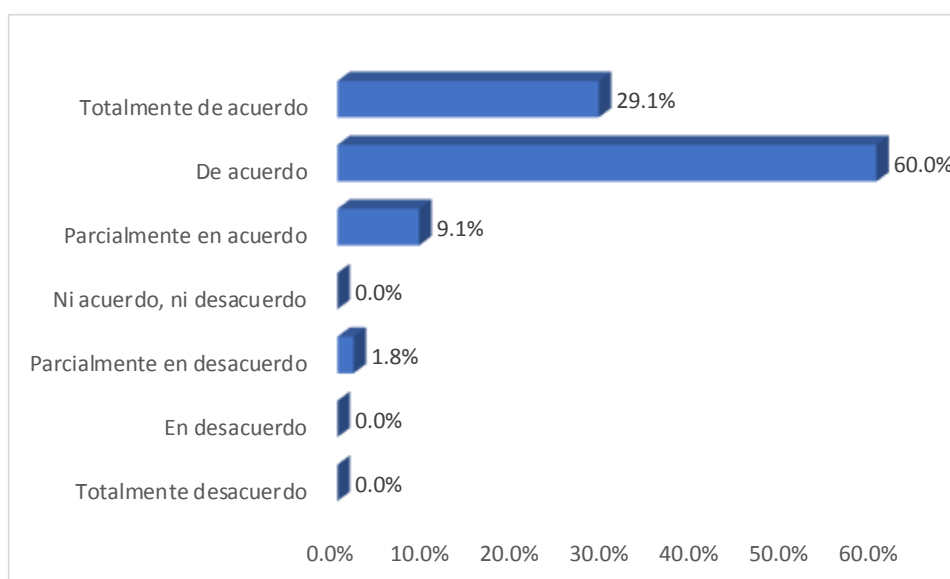


Figura 34. Dimensión Productividad Laboral – Eficiencia del trabajador

Con relación al constructo de eficiencia del trabajador, los colaboradores señalan con un 60% que se encuentran de acuerdo y con un 29.1% totalmente de acuerdo; por lo tanto, esto indica que los trabajadores consideran que logran eficientemente sus tareas asignadas.

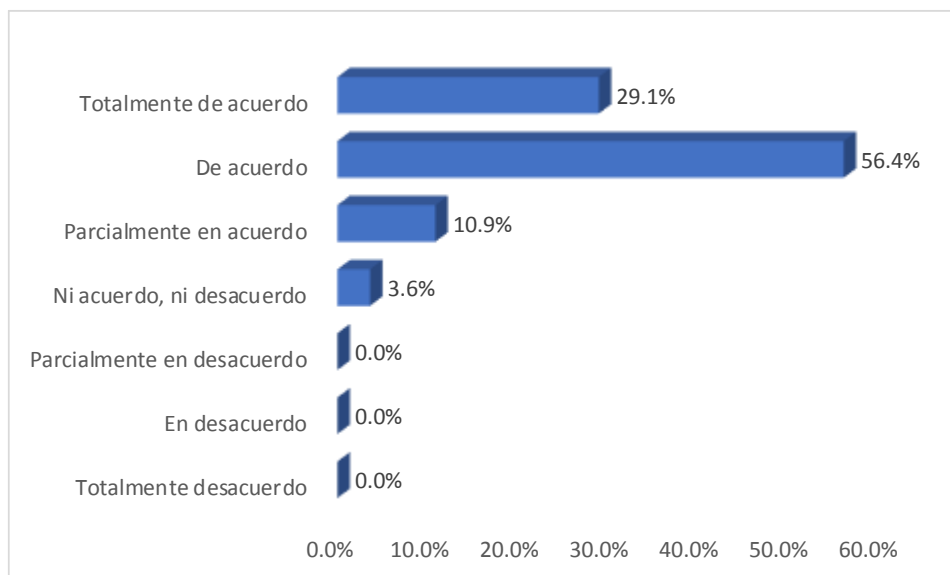


Figura 35. Dimensión Productividad Laboral – Nivel de Producción del Personal

En la siguiente figura sobre el nivel de producción del personal el 56.4% de los colaboradores indican que se encuentran de acuerdo, con un 29.1% totalmente de acuerdo, esto significa que en la organización se cumple con eficacia el trabajo asignado.

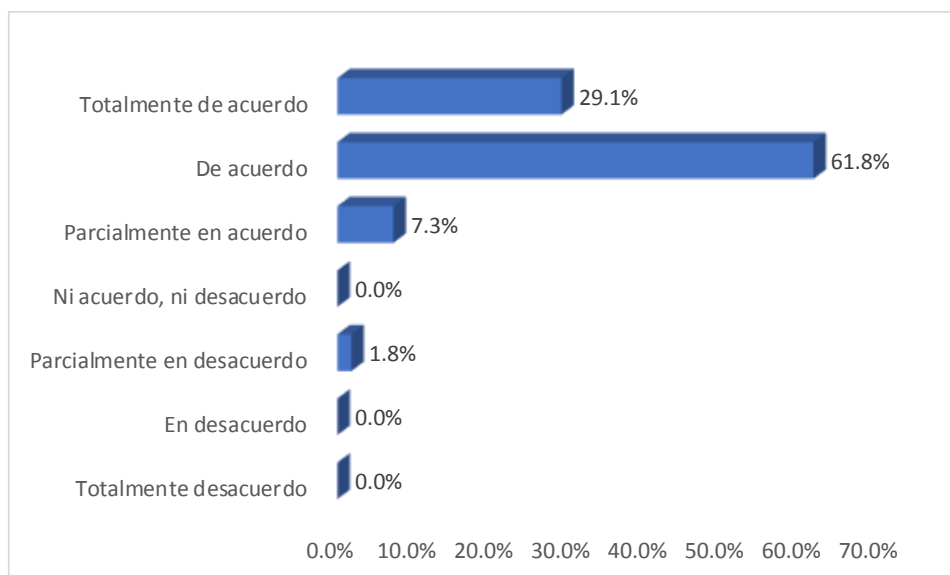


Figura 36. Dimensión Productividad Laboral – Nivel de Producción del Personal

En la siguiente figura se observa el constructo de nivel de producción del personal, siendo otra pregunta acerca del mismo, un 61.8% se encuentra de acuerdo y un 29.1% totalmente de acuerdo, por lo tanto, esto indica que casi en su totalidad los colaboradores del Grupo La República cumplen con las políticas establecidas con respecto a su nivel de producción.

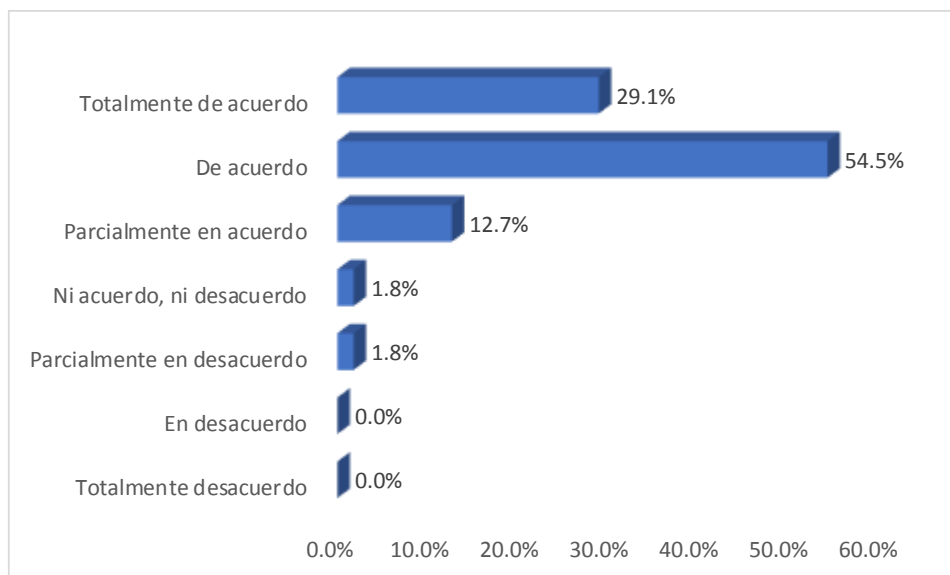


Figura 37. Dimensión Productividad Laboral – Cumplimiento de las Metas del Trabajador

En la figura superior se observa que un 54.5% se encuentra de acuerdo y un 29.1% totalmente de acuerdo, esto indica que en casi su totalidad los colaboradores cumplen con las metas del trabajador.

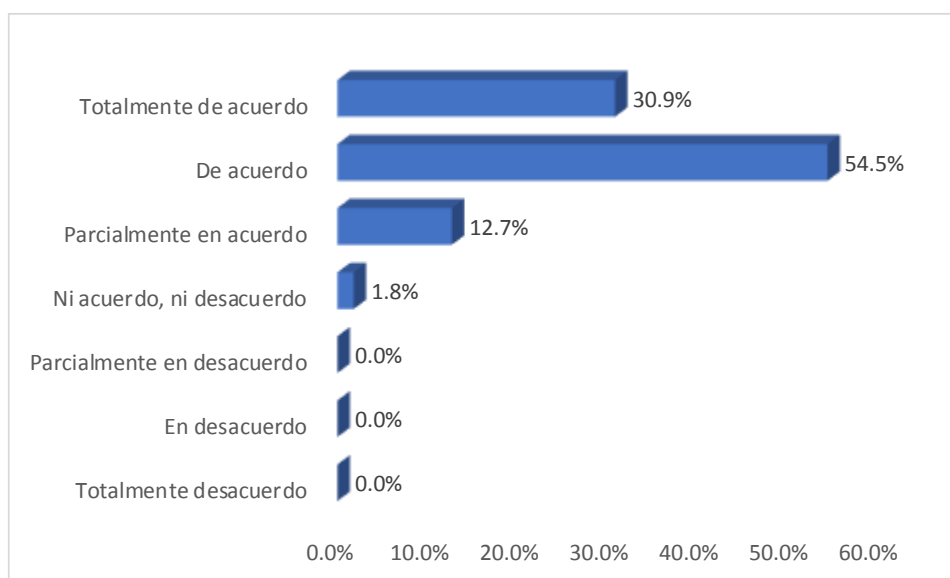


Figura 38. Dimensión Productividad Laboral – Cumplimiento de las Metas del Trabajador

En la figura anterior, tenemos la segunda pregunta acerca del cumplimiento de las metas del trabajador, donde el 54.5% se encuentra de acuerdo y un 30.9% totalmente de acuerdo, por lo tanto, se observa que en su mayoría los colaboradores contribuyen con el cumplimiento de los objetivos de la organización.

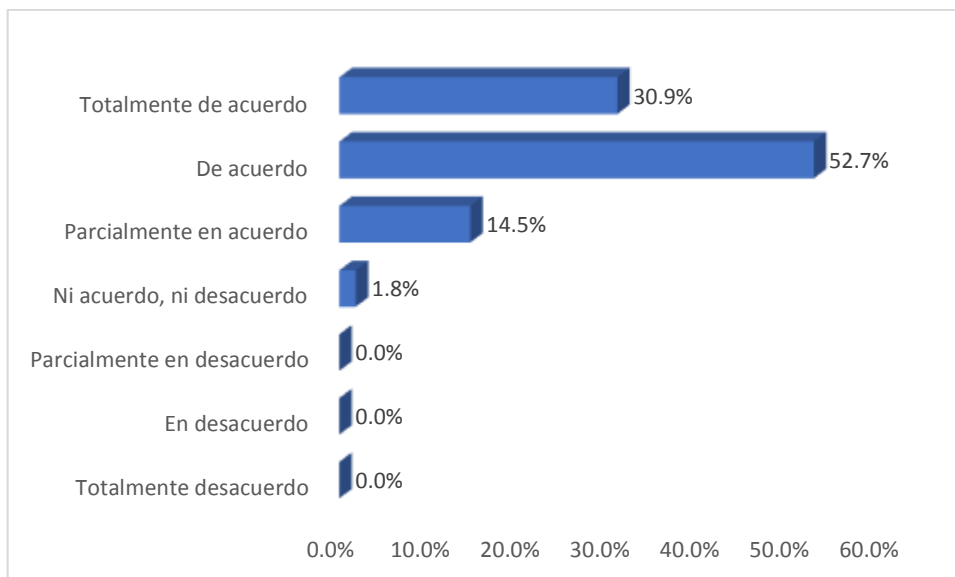


Figura 39. Eficacia – Cumplimiento de las Tareas Asignadas

Con relación al constructo de Cumplimiento de las Tareas Asignadas, el 52.7% se encuentran de acuerdo, un 30.9% totalmente de acuerdo y un 14.5% parcialmente en acuerdo; por lo tanto, los colaboradores señalan que cumplen con sus actividades dentro sus cronogramas establecidos.

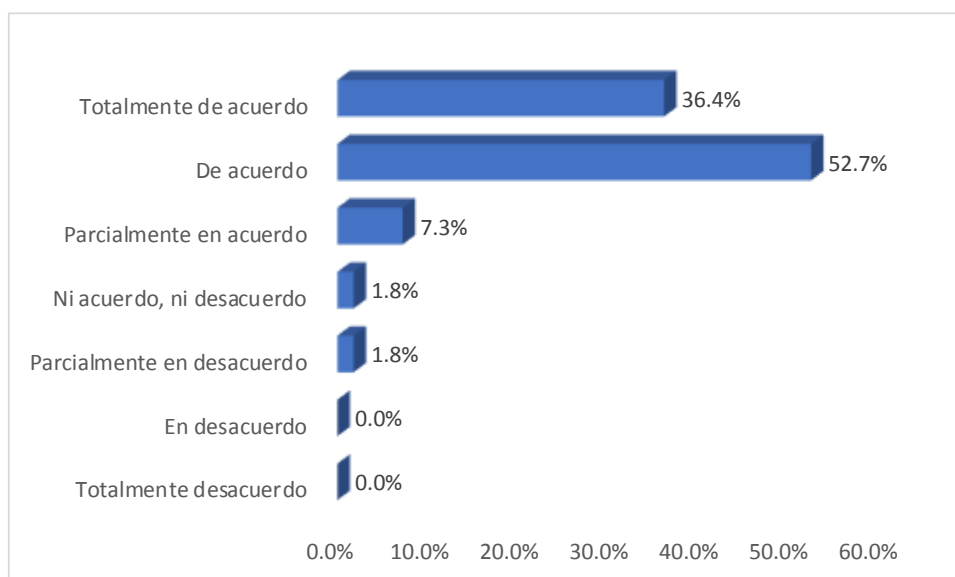


Figura 40. Eficacia – Cumplimiento de las Tareas Asignadas

En la siguiente figura se observa un 52.7% se encuentran de acuerdo y un 36.4% totalmente de acuerdo, esto indica que los colaboradores cumplen con las tareas que le asignan.

#### 4.3.21. Eficacia – Conocimiento dentro del Puesto de Trabajo

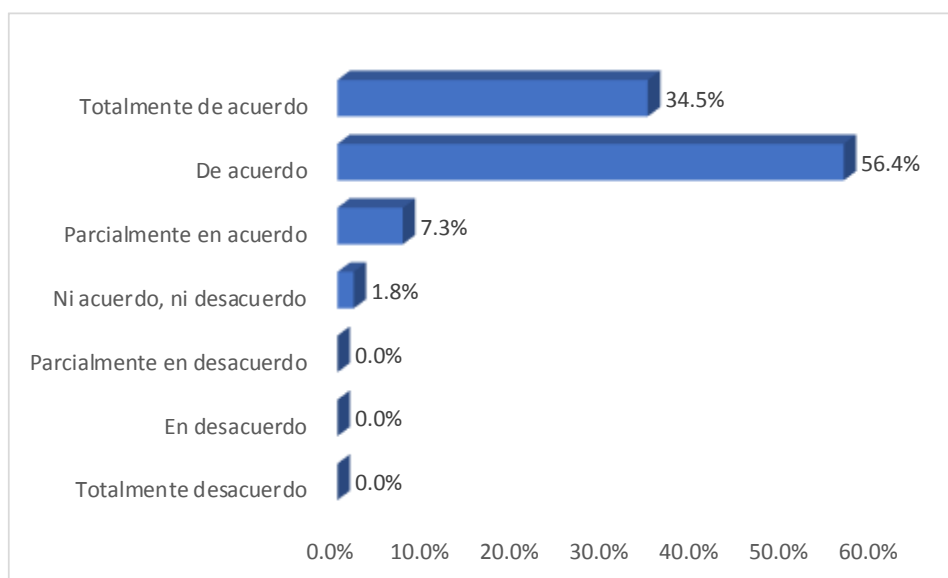


Figura 41. Eficacia – Conocimiento dentro del Puesto de Trabajo

Con relación al constructo sobre el Conocimiento dentro del Puesto de Trabajo, un 56.4% de acuerdo y 34.5% totalmente de acuerdo; por lo tanto, los colaboradores conocen las funciones que deben de desarrollar en sus puestos de trabajo.

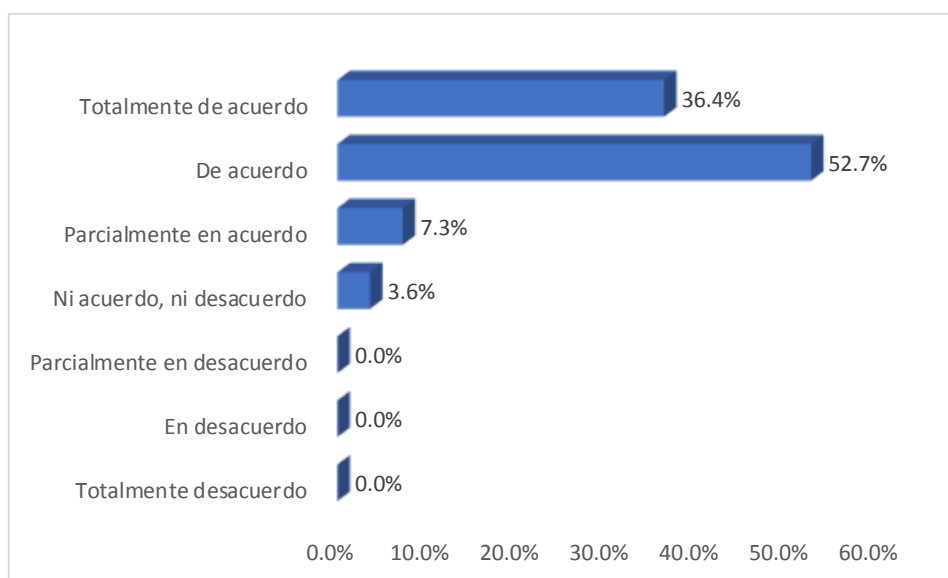


Figura 42. Eficacia – Percepción del Nivel de Calidad de Trabajo

En el siguiente constructo sobre la Percepción del Nivel de Calidad de Trabajo, el 52.7% se encuentra de acuerdo y un 36.4% totalmente de acuerdo, esto indica que la mayoría de los colaboradores desarrollan sus actividades con calidad.

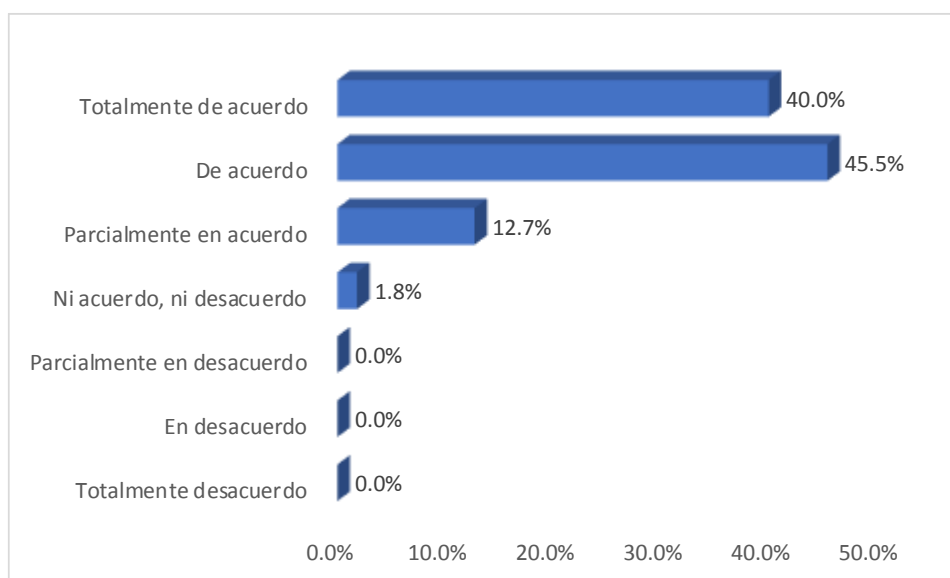


Figura 43. Eficacia – Cumplimiento de las Tareas Asignadas

En la siguiente figura se observa un 45.5% se encuentra de acuerdo y un 40% totalmente de acuerdo, esto indica que los colaboradores casi en su totalidad cumplen con sus tareas asignadas.

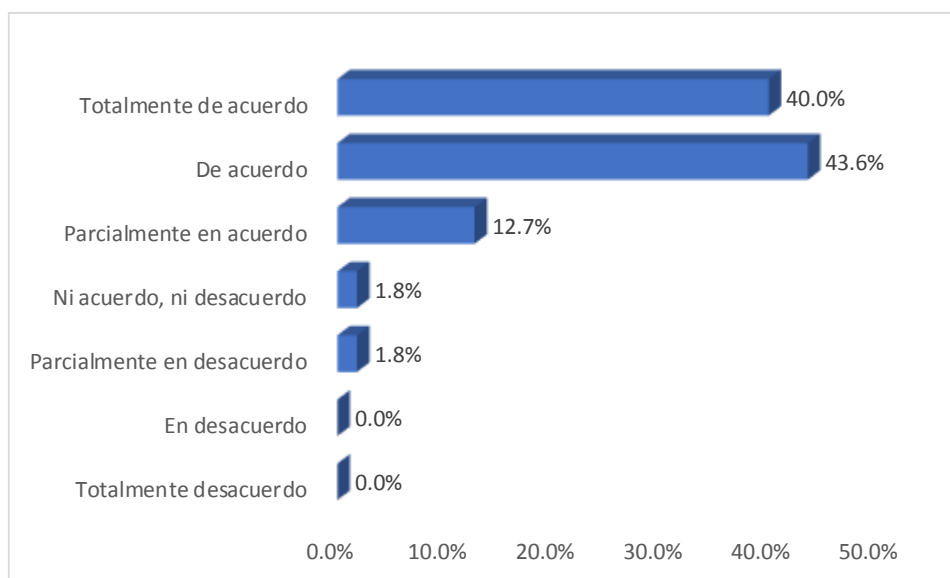


Figura 44. Eficiencia Laboral – Responsabilidad del Personal

En la figura superior se observa con un 43.6% que se encuentran de acuerdo y un 40% totalmente de acuerdo, esto indica que la capacidad de profesionalidad de los trabajadores en su mayoría está de acuerdo a su grado de responsabilidad.

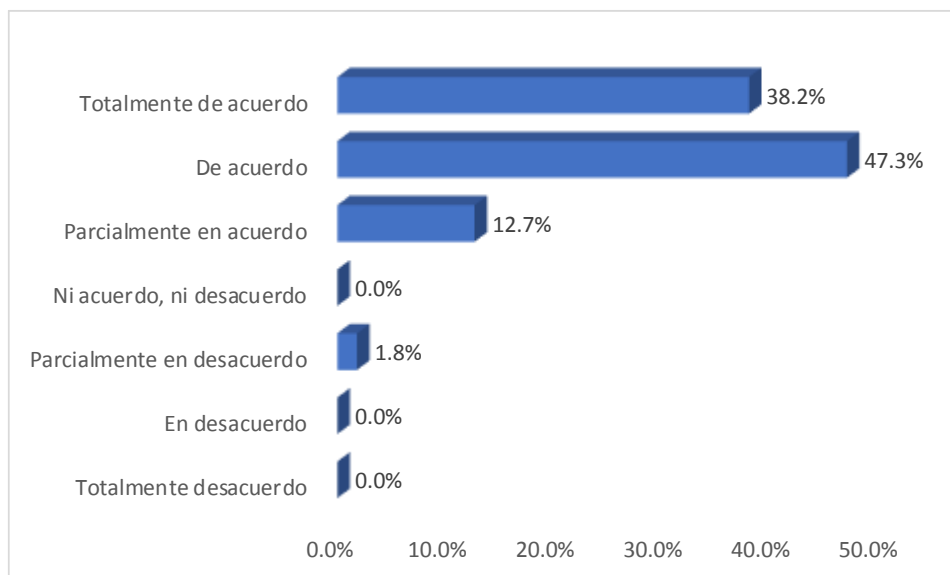


Figura 45. Eficiencia Laboral – Nivel de Conocimientos Técnicos

En la siguiente figura sobre el constructo de eficiencia laboral y el ítem de nivel de conocimientos técnicos, se observa que los colaboradores señalaron con un 47.3% de acuerdo y un 38.2% totalmente de acuerdo.

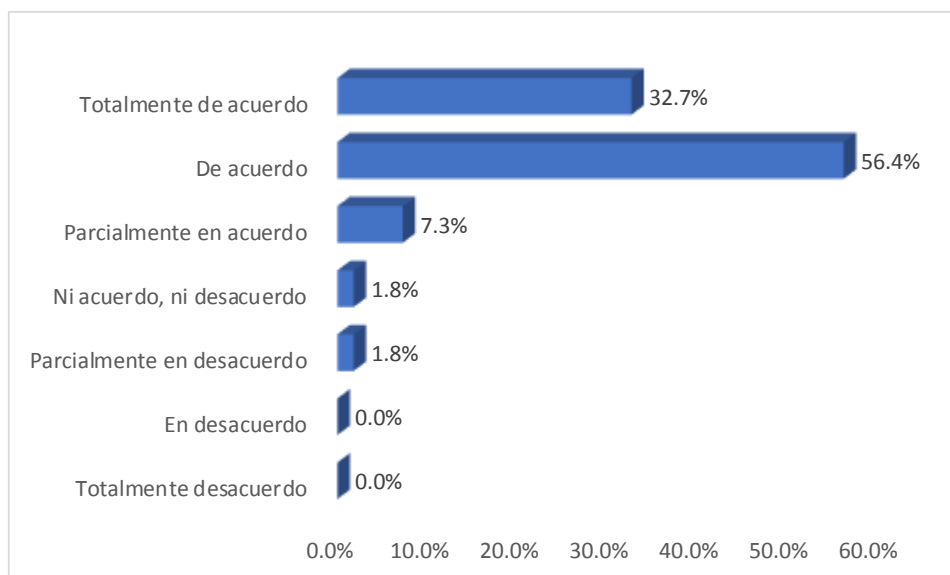


Figura 46. Eficiencia Laboral – Liderazgo y Cooperación en el Centro de Trabajo

En la figura superior se observa un 56.4% de acuerdo y un 32.7% totalmente de acuerdo; por lo tanto, esto indica que los colaboradores en su totalidad desarrollan su trabajo con liderazgo y cooperación.

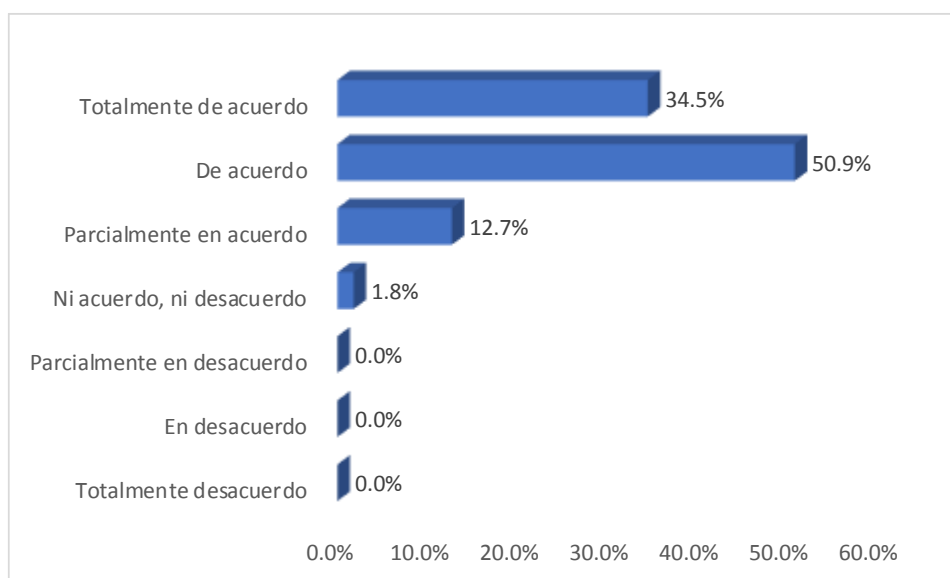


Figura 47. Eficiencia Laboral – Nivel de Adaptabilidad del Trabajador

En la figura anterior se observa que los colaboradores del Grupo La República con un 50.9% se encuentra de acuerdo y un 34.5% totalmente de acuerdo, con que pueden adaptarse con rapidez a los cambios que se encuentran a su entorno.

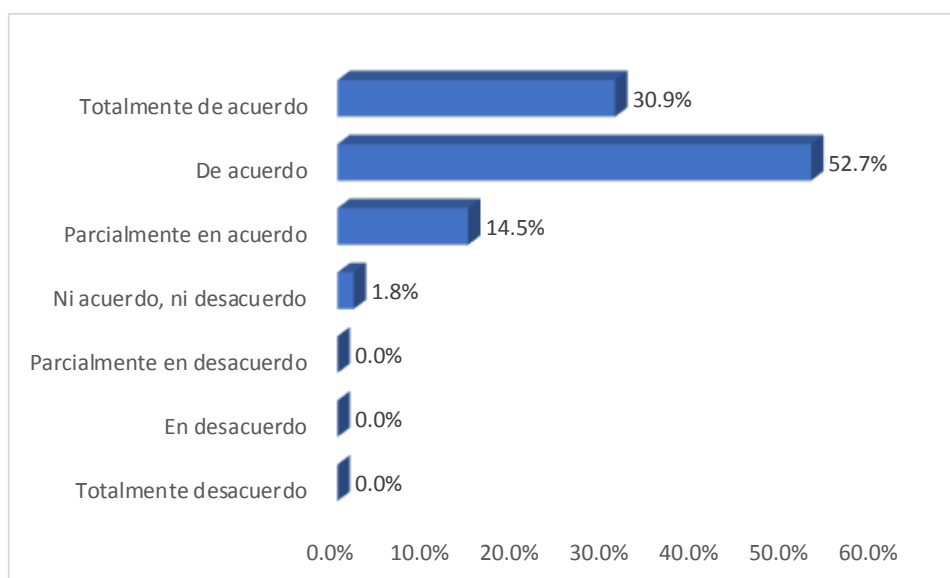


Figura 48. Eficiencia Laboral – Responsabilidad del Personal

Se observa en la figura superior con un 52.7% de acuerdo y un 30.9% totalmente de acuerdo, que los colaboradores casi en su totalidad consideran que desarrollan sus actividades en el tiempo óptimo.

A continuación, se hace un recuento de los resultados obtenidos de las pruebas estadísticas realizadas, presentados por dimensión.

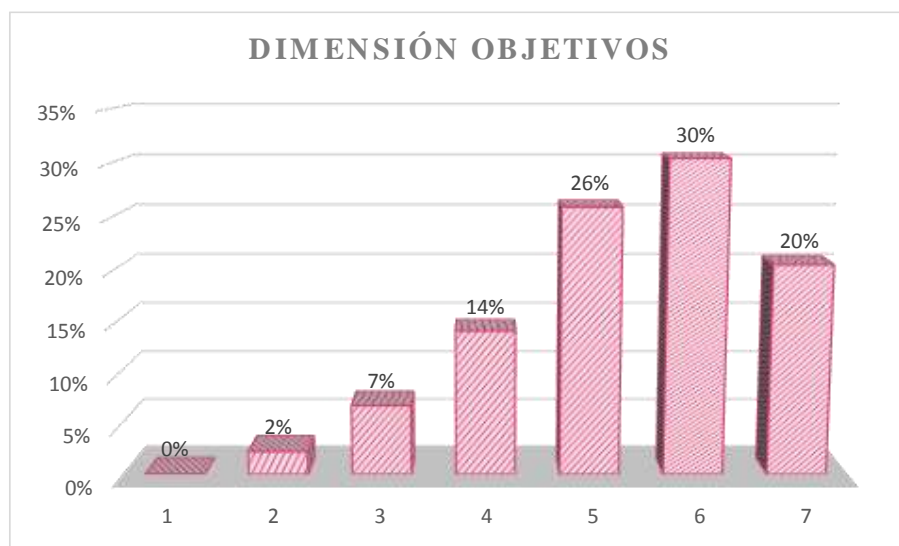


Figura 49. Resultado Dimensión Objetivos

En la figura superior sobre la dimensión objetivos, se observa que el 76% señala que mientras exista una comunicación interna eficaz, los colaboradores estarán más identificados con la institución, habrá una mejor transmisión de información, mejorará la coordinación interna y existirá un fortalecimiento de relaciones interpersonales.

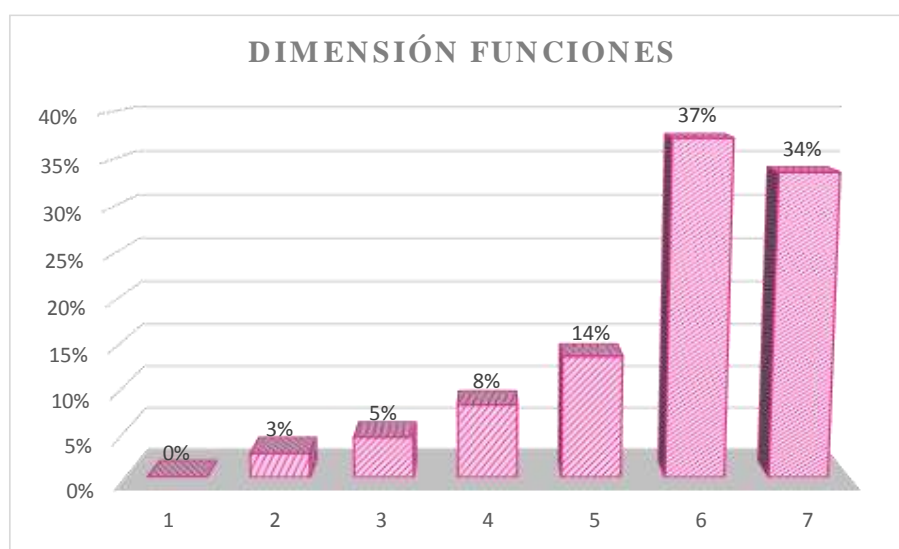


Figura 50. Resultado Dimensión Funciones

De acuerdo a la figura acerca de la dimensión funciones, el 85% de los colaboradores indican que mientras exista una buena comunicación organizacional interna, en la empresa existirá una correcta implicación del personal, cambio de actitudes positivas y un buen mejoramiento de la productividad; el 8% se encuentra en ni acuerdo, ni desacuerdo.

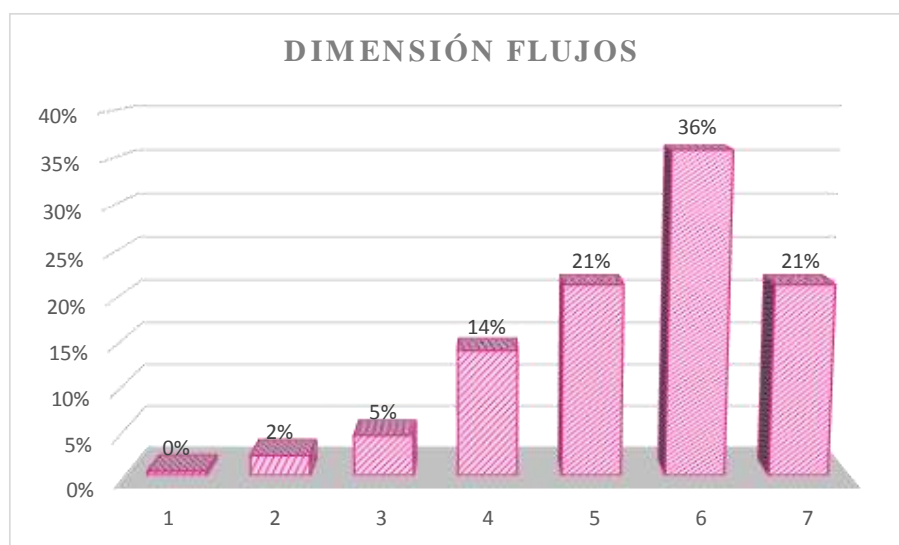


Figura 51. Resultado Dimensión Flujos

De acuerdo a la figura de la dimensión flujos de la primera variable, se observa un 78% de colaboradores del grupo La República que conocen los tipos de comunicación interna que existe en la organización; del mismo modo, indican que existe una buena comunicación ascendente, descendente, oblicua y horizontal. Mientras que el 14% señalan encontrarse ni acuerdo, ni desacuerdo.

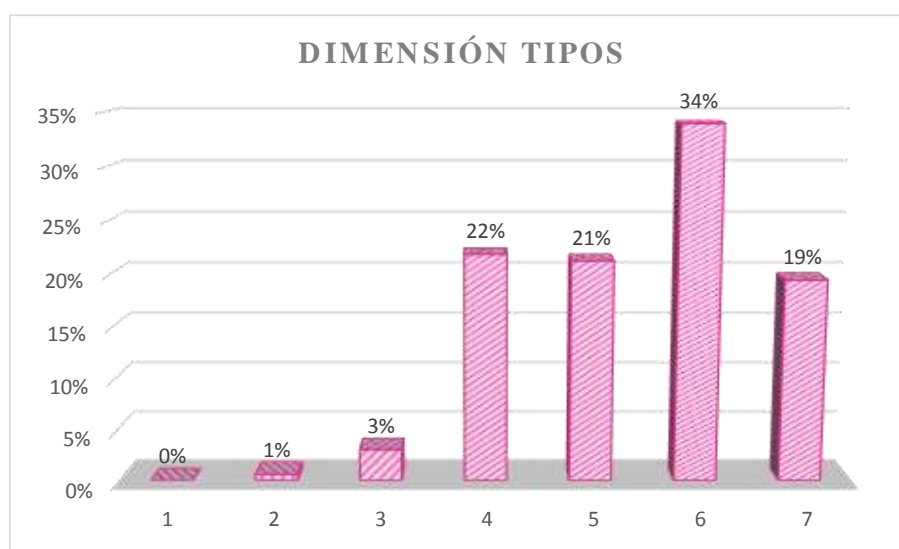


Figura 52. Resultado Dimensión Tipos

En la figura superior sobre la dimensión tipos, de acuerdo a los indicadores planteados se puede observar que el 74% de los trabajadores encuentran que en la organización existe una buena comunicación oral y escrita; mientras que el 22% respondieron encontrarse ni acuerdo, ni desacuerdo.

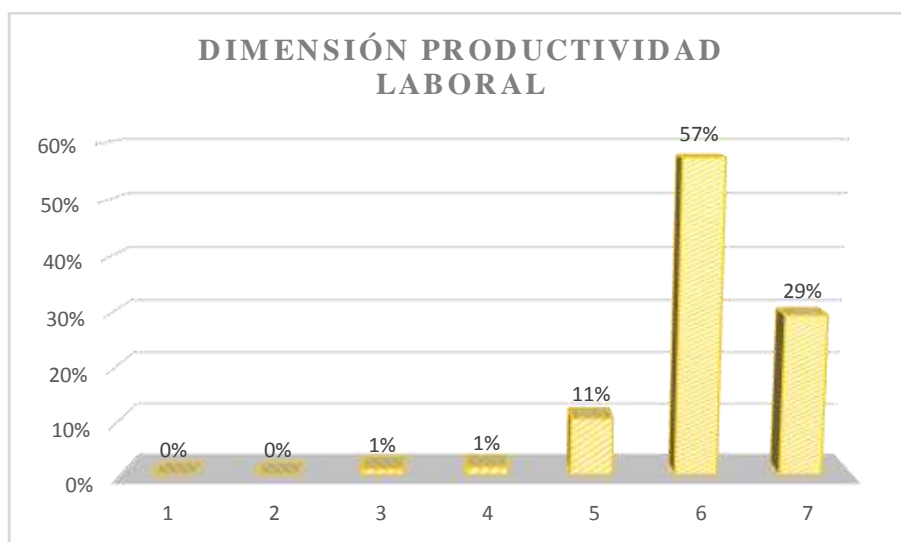


Figura 53. Resultado Dimensión Productividad Laboral

Se observa en la figura de la dimensión productividad laboral que la mayoría de los colaboradores del Grupo La República sede Chiclayo en un 97% se encuentra de acuerdo con ítems planteados; acerca del indicador de nivel producción del personal, solo el 1% respondieron ni acuerdo, ni desacuerdo.

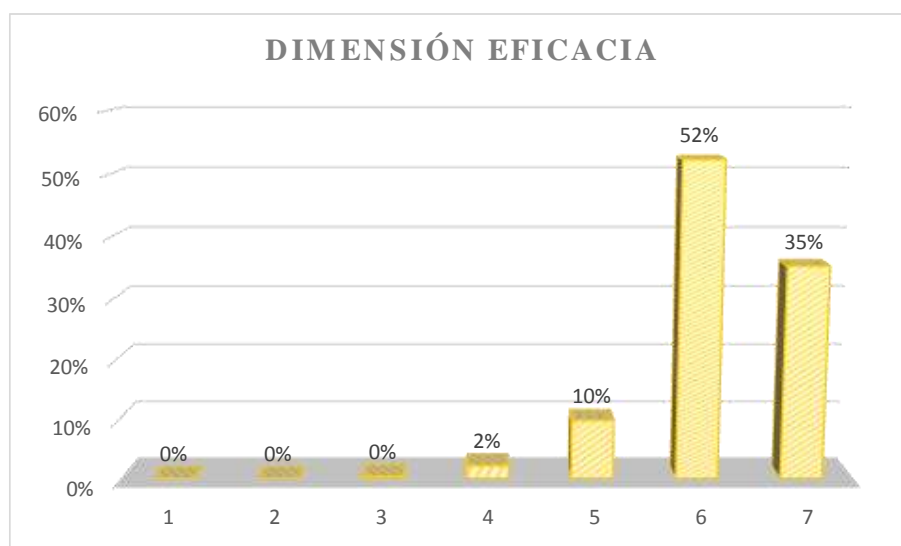


Figura 54. Resultado Dimensión Eficacia

De acuerdo con la figura superior, se observa que el indicador de conocimiento dentro del puesto de trabajado los colaboradores se encuentran de acuerdo con un 56%, siguiendo por un 55% acerca del cumplimiento de las metas dentro de los cronogramas. Del mismo modo, se halló que más del 95% de los colaboradores aciertan que existe eficacia en la organización.

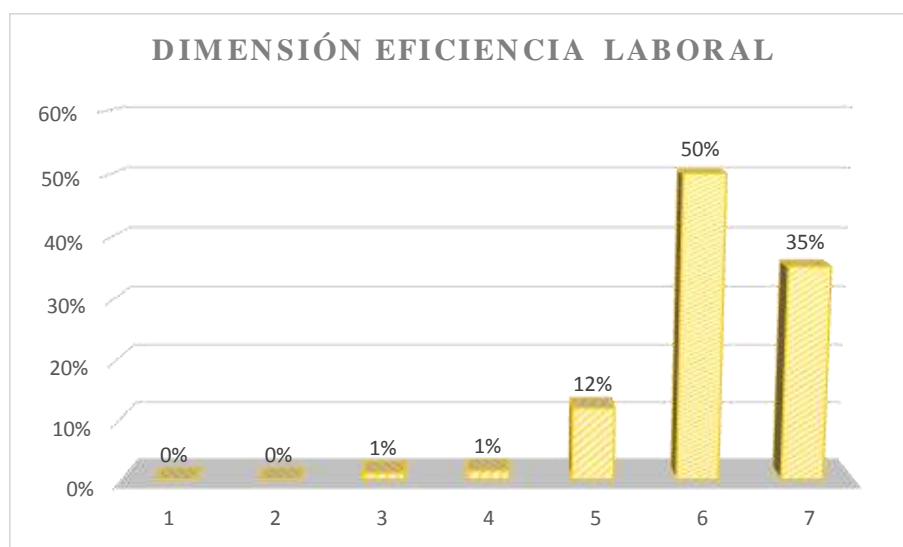


Figura 55. Resultado Dimensión Eficiencia Laboral

Se observa en esta dimensión que todos los ítems planteados tuvieron una respuesta positiva por parte de los colaboradores, donde el indicador liderazgo y cooperación en el centro de trabajo obtuvo un 56% señalando que se encuentran de acuerdo. Solo el 1% de los colaboradores señalaron encontrarse de acuerdo o desacuerdo.

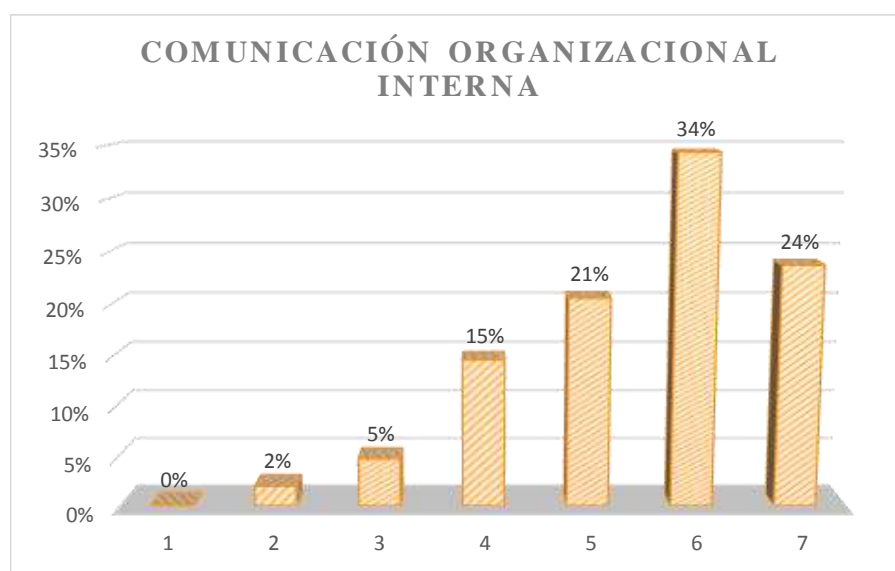


Figura 56. Resultado Variable Comunicación Organizacional Interna

En el gráfico superior sobre la primera variable llamada COI, se observa que al haber agrupado las dimensiones de la misma el 79% de los colaboradores señalaron encontrarse parcialmente de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo; es decir, que la organización en su mayoría observan la existencia de esta dimensión en su centro de trabajo.

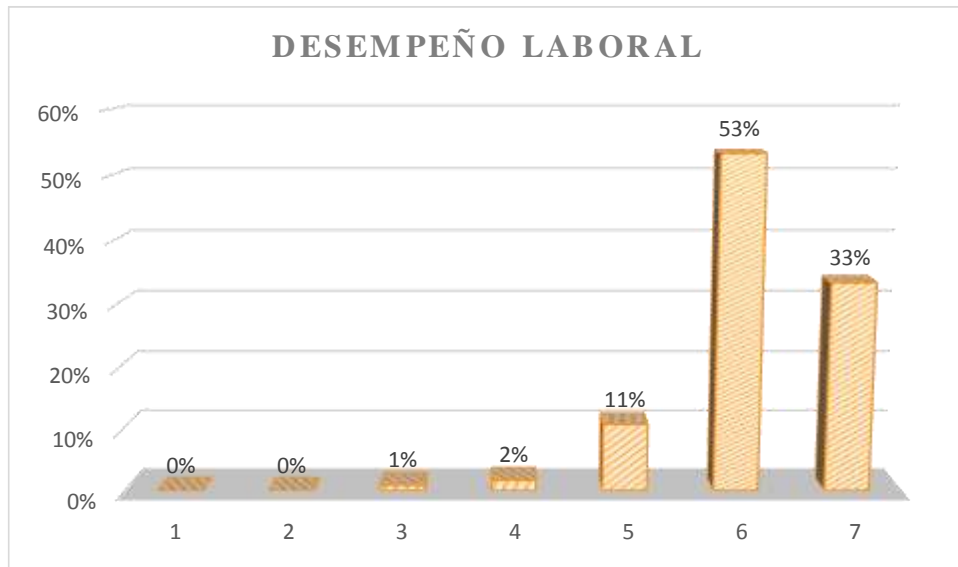


Figura 57. Resultado Variable Desempeño Laboral

En el gráfico acerca de la variable desempeño laboral el 53% se encuentra de acuerdo con lo cuestionado; el 97% de los colaboradores señalan que existen un buen desempeño laboral en el Grupo La República – sede Chiclayo.