

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Psicóloga
Industrial**

TEMA:

**“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA
EMPRESA ELECTROCERCOS DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE
TUNGURAHUA”**

AUTORA: ESTEFANIA ELIZABETH CORDOVA FONSECA

TUTOR: Ing. Mg. PAUL FIALLOS BUCARAM


AMBATO-ECUADOR

2018

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

Yo, Ing. Mg. PAUL FIALLOS BUCARAM, en calidad del Tutor del trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema “ COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ELECTROCERCOS DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA” desarrollado por la señora: Estefanía Elizabeth Córdova Fonseca, egresada de la carrera de PISCOLOGÍA INDUSTRIAL, de la facultad de CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN considero que dicho proyecto de investigación reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión de Certificación, designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, Marzo del 2018.



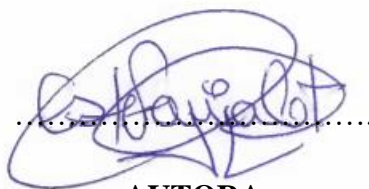
TUTOR

Ing. Mg. PAUL FIALLOS BUCARAM

1803273190

AUTORIA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mediante el presente trabajo de investigación con el tema: “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ELECTROCERCOS DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA” dejo constancia que es la investigación de la autora, quien basado en experiencia profesional, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las opiniones, ideas y comentarios, especificados en este informe son de exclusiva responsabilidad de la autor, a excepción de las citas bibliográficas.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Estefanía', is written over a horizontal dotted line.

AUTORA

ESTEFANÍA ELIZABETH CÓRDOVA FONSECA

1805107347

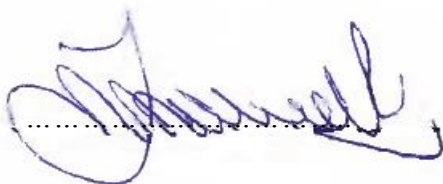
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Al consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

La comisión de estudios y calificación del informe del trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema; “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ELECTROCERCOS DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA” presentada por la Sra. ESTEFANÍA ELIZABETH CORDOVA FONSECA, egresada de la Carrera de Psicología Industrial, período 2014, una vez revisado el trabajo de Graduación o Titulación, considera que dicho informe reúne los requisitos básicos, tanto técnicos como científicos y reglamentarios establecidos.

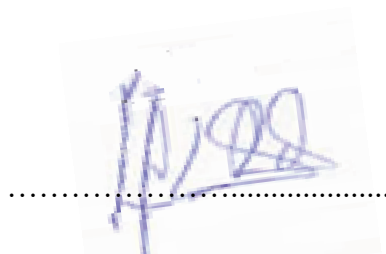
Por lo tanto se autoriza la presentación ante el Organismo, para los trámites legales pertinentes.

COMISIÓN



Dr. Mg. Irma Ortiz

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Ing. Antonio Lara S.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico esta tesis y trabajo final previo a la obtención de mi título profesional, primero a Dios sobre todo, por darme la formación académica y dotarme de todo lo necesario para llegar a cumplir mi sueño.

A mis padres por su apoyo y confianza en cada paso de mi vida, a mi esposo por ser la persona que me sustento y fortaleció con palabras de aliento, para que yo llegue a culminar mi carrera, en este trabajo reflejo el amor y apoyo que he recibido por ustedes mi familia, mi pilar, sus palabras han hecho que me sienta orgullosa de ustedes.

Y especialmente dedico este trabajo a esa personita por la cual me esfuerzo cada día y me alegra la vida mi pequeño hijo Elías.

ESTEFANÍA CÓRDOVA

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios quien hace posibles todas las cosas en mi vida, quien me sustenta y me da la fuerza a seguir a pesar de las adversidades, a mis padres por estar siempre conmigo en todo, su confianza y palabras de aliento siempre me recuerdan que debo cumplir y lograr mis metas.

A mis maestros y docentes de la universidad que me vieron esforzarme día a día, que con su tiempo y conocimiento impartido, fueron forjando en mi la carrera que me apasiona en la cual puedo ejercer y desarrollarme como esa profesional que ahora puedo ver.

En especial agradezco a esas dos personitas que ahora hacen que mi vida y mi casa sea llamado hogar mi esposo e hijo gracias.

ESTEFANÍA CÓRDOVA

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
AUTORIA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE GENERAL.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE GRAFICOS.....	x
INDICE DE IMÁGENES.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1 TEMA.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.1 Contextualización.....	1
1.2.2 Árbol del problema.....	5
1.2.3 Análisis Crítico.....	6
1.2.4 Prognosis.....	7
1.2.5 Formulación del problema.....	7
1.2.6 Interrogantes.....	7
1.2.7 Delimitación de los objetivos de la investigación.....	8
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	8
1.4 OBJETIVOS.....	10
1.4.1 General.....	10
1.4.2 Específicos.....	10

CAPITULO II.....	11
MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	11
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	14
2.2.1 Fundamentación Axiológica.....	14
2.2.2 Fundamentación Epistemológica.....	14
2.2.3 Fundamentación Ontológica.....	15
2.2.4 Fundamentación Psicológica.....	15
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	16
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	18
2.4.1 Constelación variable independiente.....	19
2.4.2 Constelación variable dependiente.....	20
2.4.3 Categorización variable independiente.....	21
2.4.3.1 Comunicación Organizacional.....	21
2.4.3.2 Clima Organizacional.....	31
2.4.3.3 Comportamiento Organizacional.....	33
2.4.4 Categorización variable dependiente.....	37
2.4.4.1 Gestión de Talento Humano.....	37
2.4.4.2 Evaluación de Desempeño.....	40
2.4.4.3 Desempeño Laboral.....	42
2.5 HIPÓTESIS.....	54
2.5.1 Hipótesis general.....	54
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	54
2.6.1 Variable Independiente.....	54
2.6.2 Variable Dependiente.....	54
 CAPITULO III.....	 55
METODOLOGÍA.....	55
3.1 ENFOQUE.....	55
3.1.1 Enfoque Cualitativo.....	55

3.1.2 Enfoque Cuantitativo.....	55
3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	55
3.2.1 Investigación bibliográfica- documental.....	55
3.2.2 Investigación de Campo.....	56
3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	56
3.3.1 Investigación Descriptiva.....	56
3.3.2 Investigación Explicativa.....	56
3.3.3 Investigación Correlacional.....	57
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	57
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	58
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	60
3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	61
CAPITULO IV.....	62
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	62
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	62
4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	72
4.2.1 Distribución del chi cuadrado.....	72
4.2.2 Grados de libertad.....	72
4.2.3 Cálculo del chi cuadrado.....	74
4.2.4 Representación gráfica del chic cuadrado.....	75
4.2.5 Decisión.....	75
CAPITULO V.....	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
5.1 CONCLUSIONES.....	77
5.2 RECOMENDACIONES.....	78
BIBLIOGRAFÍA.....	79
ARTÍCULO ACADÉMICO.....	84
ANEXOS.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.-	Población y Muestras.....	57
Tabla 2.-	Operacionalizacion de variable independiente.....	58
Tabla 3.-	Operacionalizacion de variable dependiente.....	59
Tabla 4.-	Procesamiento de la información.....	60
Tabla 5.-	Técnicas e instrumentos de evaluación.....	61
Tabla 6.-	Comunicación directa.....	62
Tabla 7.-	Ordenes escritas.....	63
Tabla 8.-	Comunicación con los empleados.....	64
Tabla 9.-	Órdenes correctas.....	65
Tabla 10.-	Desempeño laboral.....	66
Tabla 11.-	Aceptación de opiniones.....	67
Tabla 12.-	Objetivos personales.....	68
Tabla 13.-	Capacitaciones.....	69
Tabla 14.-	Buena comunicación.....	70
Tabla 15.-	Incentivos.....	71
Tabla 16.-	Frecuencias Observadas.....	73
Tabla 17.-	Frecuencias Esperadas.....	74
Tabla 18.-	Cálculo del chi cuadrado.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1.-	Árbol del problema.....	5
Grafico 2.-	Categorías fundamentales.....	18
Grafico 3.-	Constelación de variable independiente.....	19
Grafico 4.-	Constelación de variable dependiente.....	20
Grafico 5.-	Comunicación directa.....	62
Grafico 6.-	Ordenes escritas.....	63
Gráfico 7.-	Comunicación con los empleados.....	64
Gráfico 8.-	Ordenes correctas	65
Gráfico 9.-	Desempeño laboral.....	66
Gráfico 10.-	Aceptación de opiniones.....	67

Gráfico 11.-	Objetivos personales.....	68
Gráfico 12.-	Capacitaciones.....	69
Gráfico 13.-	Buena comunicación.....	70
Gráfico 14.-	Incentivos.....	71
Gráfico 15.-	Representación Chi cuadrado.....	75

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1.-	Flujo de la comunicación.....	26
Imagen 2.-	Pirámide de Maslow.....	44
Imagen 3.-	Teoría de Hezberg.....	44
Imagen 4.-	Teoría X y Y.....	45
Imagen 5.-	Teoría de la fijación de metas.....	45
Imagen 6.-	Metodología por grados de evaluación.....	50
Imagen 7.-	Tabla del chi cuadrado.....	74

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

TEMA: " COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA EMPRESA ELECTROCERCOS DEL CANTÓN AMBATO
PROVINCIA DE TUNGURAHUA"

AUTORA: ESTEFANIA ELIZABETH CORDOVA FONSECA

TUTOR: Ing. Mg. PAUL FIALLOS BUCARAM

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación previo a la obtención del título de Psicología Industria realizado en la empresa ELECTROCERCOS del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, se centra en el estudio de la comunicación organizacional y el desempeño laboral. Tomó como iniciativa medir el grado en que la comunicación organizacional dentro de la empresa está afectando a los trabajadores y la manera en cómo evoluciona su desempeño laboral frente a esta.

En el estudio se aplicó un enfoque cuanti-cualitativo en relación a las variables planteadas, se utilizó la metodología bibliográfica y de campo, y para el desarrollo de los últimos capítulos se aplicaron técnicas de observación para identificar el comportamiento de los colaboradores, como fue la encuesta. La encuesta fue realizada a 50 trabajadores considerada como muestra de la investigación, donde se desarrollaron 10 preguntas de la variables independiente e dependiente con dos alternativas cerradas de respuesta; y para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos se aplicó un programa que fortaleció la demostración de la hipótesis que es aceptable, donde indica que existe un inadecuado manejo de la comunicación organizacional y su incidencia en el desempeño laboral, para el uso de los procedimientos estadísticos se aplicó el programa llamado chi cuadrado.

Palabras claves: Comunicación organizacional, desempeño laboral, desempeño, organización, recurso.

EXECUTIVE SUMMARY

The present research work prior to the degree in psychology industry mention, in the ELECTROCERCOS company of canton Ambato, Tungurahua province, focuses on the study of organizational communication and the work performance. He took as an initiative measure that organizational communication within the company is affecting workers and the way how evolves his job performance against this. The study applied a qualitative and quantitative approach in relation to the raised variables, bibliographic and field methodology was used, and for the development of the last chapters observation techniques were applied to identify the behavior of the partners, as it was the survey. The survey was conducted to 50 workers considered as a sign of the research, where they were developed 10 questions from the independent and dependent variables with two alternatives to closed response; for the analysis and interpretation of the results was a program that strengthened the demonstration of the hypothesis that is acceptable, where it indicates that there is poor management of the organizational communication and its impact on job performance, for the use of statistical procedures applied the program called chi square.

Key words: organizational communication, organization, work performance, performance, resource

INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como objetivo fundamental establecer de qué manera incide la Comunicación Organizacional en el Desempeño Laboral en la empresa ELECTROCERCOS del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, para lo cual se realizará un estudio con una estructura de cinco capítulos, los que serán descritos a continuación:

Capítulo I también conocido como EL PROBLEMA, trata sobre el análisis que tiene relación al origen de la problemática planteada en el nivel macro, meso y micro dentro de lo habitual, análisis crítico, prognosis, formulación del problema, delimitación del objetivo de la investigación, justificación, objetivo general y objetivos específicos.

Capítulo II o denominado MARCO TEÓRICO se fundamenta en una visión filosófica, aquí se detalla el tema desglosado en los diversos subtemas existentes.

Capítulo III METODOLOGÍA, se observa el enfoque crítico de carácter cualitativo y cuantitativo, modalidad de la investigación, tipo de la investigación, población y muestra, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos, plan de recolección de información, plan de procesamiento de información.

Capítulo IV denominado ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS, comprendido por el análisis de los resultados producto de las encuestas aplicadas en la sección de observación, interpretación de datos, método estadístico y verificación de la hipótesis.

Capítulo V con el título de CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES consta de las conclusiones referentes al problema propuesto, obtenidas del análisis de resultados y las recomendaciones pertinentes formuladas para cada conclusión.

Artículo Académico este artículo desarrolla un resumen de lo realizado en la investigación como es el resumen ejecutivo, abstract, introducción, metodología, análisis y discusión de resultados y las conclusiones.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ELECTROCERCOS DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

A nivel mundial, las empresas necesariamente tienen una estructura organizacional, la misma que está conformada por niveles jerárquicos, grandes compañías como la Coca Cola company, General electric, FedEx, Google entre otras, manejan la comunicación interna de forma adecuada, por lo que son competitivas en el mercado y sus marcas son reconocidas a nivel mundial. Cuando esto no ocurre en las organizaciones, los problemas se agudizan, comenzando desde la duplicidad de funciones hasta el incumplimiento de órdenes, lo cual hace que la empresa pierda clientes y sea menos competitiva en el mercado.

Los problemas en la comunicación como lo indica, (Monsálve & Díaz, 2013) manifiesta: “Podemos considerar que en la comunicación surgen problemas a tres niveles diferentes: técnico, semántico y de influencia. Los problemas técnicos afectan principalmente a la fidelidad con que tal información puede ser transmitida desde el emisor hasta el receptor”. De acuerdo al criterio expuesto por (Monsálve & Díaz, 2013), las empresas transnacionales como la Coca Cola, transmiten el mensaje para fidelizar a los clientes, cuando las compañías no

realizan este proceso en este nivel no logran su objetivo. Después de todo la fidelización objetivo. Después de todo la fidelización de un cliente frente a una compañía potencial como es Coca-Cola necesita no solo de publicidad externa. También juega un rol importante como es la comunicación organizacional es decir, una publicidad interna ya que el mayor cliente o cliente potencial son los colaboradores que hacen que día a día su producto llegue al consumidor final.

La tecnología es el punto preponderante para que cada vez más industrias se sumen o desaparezcan del mercado, pues la innovación hace inherente las capacidades de adaptación que llegarán a tener las empresas en cada ciclo del mercado.

En el Ecuador, la comunicación organizacional, a nivel general, se direcciona hacia los empleados para tener mejor productividad. Es un concepto que en el siglo XX, tuvo que llegar a explotar los conceptos ambiguos de varias industrias y formar nuevamente una nueva era no solo en producción, venta o consumo sino en trato interno o desempeño laboral; es así que la estructura dinámica y productiva del país indica que el número importante de empresas de corta envergadura, su relevancia económica es corta tanto en ventas como en empleo. Las microempresas aglomeraron el 5,4% de empleo registrado y el 0,7% de ventas, a la vez que las pequeñas acumularon el 24,2% de empleo registrado y el 10,8% de ventas. Por su parte, las grandes empresas, a pesar de representar solo el 3,7% del número de firmas, acumulan el 73,3% de las ventas y el 47,8% del empleo. En términos de relevancia económica, las grandes empresas han amentado incluso su participación en ventas (1,6%) y empleo (2,2%). (INEC, 2016).

En la provincia de Tungurahua se desarrolla una gran cantidad de pequeñas y medianas empresas, creando oportunidades laborales que se requiere en la actualidad, existen varias actividades que se realizan dentro de la provincia pero es necesario que se tome en cuenta la información donde el trabajador es considerado como un ente de desarrollo productivo dentro de la sociedad, según datos del (INEC, 2016) se registra que existe un total de 244893 personas consideradas económicamente activas con un porcentaje del 25%, un 32.4% que son empleados privados, tomando la población total de la provincia de 504583 habitantes.

Estas cifras son un indicador del incremento laboral productivo que poco a poco va satisfaciendo las necesidades de los habitantes, siendo necesario que se fomente una cultura de respaldo a todo el personal que forma parte de las empresas sean pequeñas o medianas; por tal motivo como es el caso de la empresa ELECTROCERCOS es necesario la elaboración de un método interno que mejore las necesidades de sus colaboradores.

ELECTROCERCOS, es una empresa que se dedica a la distribución de alambre acerado de alto carbono, tubería galvanizada y concertinas.

Misión.- Una empresa creada para proporcionar un recurso imparcial para aquellos que estén considerando una inversión en un sistema de seguridad para el hogar o negocio. Con una amplia experiencia en materia de seguridad residencial, empresarial y comercial, nuestra meta es ofrecerle consejos honestos sobre los fundamentos de seguridad, el seguimiento y prevención del delito, desde un punto de vista de información privilegiada.

Descripción.- Trabajamos con productos potentes y robustos para cercos eléctricos, que han demostrado funcionar en las condiciones más severas y en los ambientes más adversos. El rendimiento y la durabilidad de nuestros productos son de fama y reputación adquirida gracias a nuestra actitud racional en el desarrollo de sistemas de cercos eléctricos con honestidad, calidad e innovación.

A pesar de la apreciación tan amplia de la empresa cabe indicar que desde una estructura organizacional interna se encuentran dificultades que deben ser subsanadas para mantener el concepto de crecimiento que como empresa desea, es por tal razón que se observó el problema la comunicación organizacional y el desempeño, desde sus inicios por un mal manejo de recursos humanos en el que los trabajadores se han visto expuestos a cambios no satisfactorios.

Los problemas internos que tiene la empresa se suscitan por la limitada capacidad de comunicación organizacional, pues el personal no cuenta con un buen manejo de información, lo cual produce un desgaste del recursos humanos y afecta a su desempeño laboral, lo conlleva a realizar la investigación.

1.2.2 Árbol del Problema

Grafico 1, Árbol del problema



Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

1.2.3 Análisis crítico

La empresa ELECTROCERCOS de la ciudad de Ambato, presenta un ineficiente grado de comunicación organizacional lo que ha venido incidiendo en el desempeño laboral de la misma, por la falta de una investigación basada en dar una alternativa de solución al problema interno, donde se encontraron las siguientes causas y efectos:

Existe un bajo nivel de comunicación entre los supervisores y sus colaboradores, este aspecto puede seguir fomentando no solo la desmotivación del personal por no poder comunicar abiertamente sus inquietudes o dudas a sus inmediatos, por dar cumplimiento al orden de mando; sino que su condición laboral se desarrolla dentro de un inadecuado ambiente de trabajo.

La atención limitada a la solución de problemas, desarrolla errores en el material que se produce y a su vez las relaciones internas se siguen deteriorando puesto que el índice de conflictos internos va creciendo sin dar una solución inmediata no solo a sus inquietudes o dudas y el trabajador no solo es un ente de tareas sino debe ser visto como el comunicador de los errores que se dan dentro de las organizaciones.

La capacitación al personal no planificada, genera que no se concreten todas las metas de producción y venta, lo que se supliría si se contara con los debidos manuales organizacionales en los cuales el personal desarrolle las competencias que necesita, a más de esto si no se desarrolla una mejor planificación se perderá tiempo valioso para la empresa pues estarán recibiendo capacitaciones colaboradores que no les compete algún tema que sea direccionado a otro departamento, siendo así que su efecto será el seguir un inapropiado manejo del recurso más importante que es el humano.

Una gestión de incentivos deteriorada hace que las personas que prestan sus servicios en la empresa se sientan desmotivadas, puesto que es importante realizar de forma periódica o basándose en márgenes de rentabilidad, actividades que

sorprendan a los trabajadores, creando así un ambiente diferente que los haga sentir como parte de la empresa o familia Electrocercos: ya que es el lugar donde pasan la mayor parte del tiempo.

1.2.4 Prognosis

Si la empresa ELECTROCERCOS, no soluciona el problema de comunicación organizacional, se producirá un resquebrajamiento de las relaciones con los empleados, pues no tendrían un canal de comunicación, esto implica que afectara también a la producción y por ende a las ventas. Si no se llega a tomar decisiones acertadas el concepto de lo que ELECTROCERCOS podría llegar a ser dentro de la ciudad como empresa líder en el mercado de cercos de seguridad, quedara solo en indicadores de PYMES, pues una empresa no se mide por metas alcanzadas en ventas sino por permanencia, estabilidad y confiabilidad. Abriendo alternativas de trabajo y fomentando el empleo por su crecimiento.

La inobservancia de las normas internas en los procesos ocasionará la pérdida de recursos, perjudicando su actividad llevando a los empleados a un mal desempeño laboral que en poco tiempo afectara directamente a la económica de la empresa Electrocercos de la provincia de Tungurahua.

1.2.5 Formulación del problema

¿Existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa ELECTROCERCOS, del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua?

1.2.6 Interrogantes

- ¿Qué tipo de comunicación organizacional existe en la empresa ELECTROCERCOS?
- ¿Qué factores inciden en el desempeño laboral en la empresa ELECTROCERCOS?

- ¿Existe algún documento científico donde relacione la comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa ELECTROCERCOS?

1.2.7 Delimitación del objeto de investigación

Campo: Administración

Área: Psicología Industrial

Aspecto: Comunicación organizacional

Espacial: La presente investigación será aplicada en la empresa ELECTROCERCOS, ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, Av. Rodrigo Pachano y Cumandá.

Temporal: La investigación se realizará en el período Septiembre 2017 - Enero del 2018.

Poblacional: La investigación se aplicará a 50 empleados, que cubre la empresa ELECTROCERCOS.

1.3 Justificación

El trabajo de investigación tiene como finalidad ayudar en la comunicación organizacional entre los supervisores-jefes y los trabajadores de la empresa ELECTROCERCOS de la ciudad de Ambato, beneficiando al desempeño laboral de los mismos.

La importancia de esta investigación es dar prioridad a la comunicación entre los niveles jerárquicos de la organización, y los trabajadores de las distintas áreas de función; es así que cuando los directivos mantienen una relación constante con sus miembros, y ,por la participación global de todos, su gestión está encaminada al fortalecimiento de la empresa y va de la mano con el desempeño laboral por lo tanto, el funcionamiento de una buena comunicación organizacional genera la explotación de los recursos siendo competitiva en el mercado y se prepara para afrontar nuevos retos en el futuro.

La presente investigación es factible por la participación y colaboración de todos los miembros de la empresa, por lo que se contará con toda la información actual que se requiere para el análisis y desarrollo del proyecto investigativo.

El tema es innovador, puesto que no existen investigaciones anteriores y detectando la debilidad del proceso interno, que se transformará en una fortaleza, para generar productividad en el talento humano y en la gestión empresarial, dando como resultado una propuesta nueva que coadyuve al logro de los objetivos en la organización.

Este proyecto de investigación es novedoso, por el ámbito al que está siendo aplicado, es un proceso que solo lo desarrollaban las grandes empresa, y ahora es considerado para la aplicación de una empresa en expansión.

Es de utilidad para la empresa pues ayudará a los funcionarios a comunicarse mejor y a entender que la comunicación organizacional es una herramienta de suma importancia pues ayuda a trasladar la información correctamente dentro de la organización, manteniendo informados a los colaboradores de todos los cambios en la empresa, y es de utilidad para el investigador pues acrecentará sus conocimientos en las áreas donde necesita enfocar su atención y generar nuevas y mejores propuesta que eleven su grado de ingenio y uso de sus habilidades académicas.

Se considera de uso trascendental por el cuadro innovador y por el soporte que brindara al implementar una estrategia que fomente el mejor desempeño laboral dentro de la empresa Electrocercos.

El desarrollo investigativo es beneficioso, por el alcance que tiene dentro de la empresa así como el soporte que brindara a los trabajadores, considerando también que para el área de recursos humanos es un foco de ayuda que deberá manejar continuamente para fortalecer la gestión organizacional.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Determinar la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Electrocerros del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

1.4.2 Específicos

- Analizar el nivel de comunicación existente en la empresa Electrocerros.
- Identificar los niveles de desempeño laboral en la empresa Electrocerros.
- Elaborar un artículo académico que integre las variables de estudio y registre los resultados de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Los antecedentes investigativos se obtienen en trabajos anteriores similares a éste, que ayudan y dirigen la investigación; éstos son obtenidos de diferentes repositorios de Universidades, en materia de comunicación organizacional y desempeño laboral.

Tema: La relación del Clima Organizacional en la Motivación de logro de trabajadores en la Universidad Autónoma de México.

Autor: Díaz, Arizmendi.

Año: 2015

Conclusiones:

Se identificó la existencia de una relación significativa entre el factor de motivación de logro y los factores de clima organizacional; como son la satisfacción de los trabajadores, relaciones sociales entre los miembros de la organización, unión y apoyo entre los compañeros de trabajo, consideración de los directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo y liderazgo de directivos. Concluyendo así que, en un mejor clima organizacional, hay una mayor preferencia por desempeñar tareas difíciles, buscando la perfección en el trabajo.

Análisis Crítico:

En base a la conclusión expuesta por el autor, (Díaz, 2015); se puede identificar en su tema, que cada logro que llega a alcanzar un trabajador fomenta un ambiente laboral más estable y acrecenta el grado de satisfacción de todos los

miembros organizacionales; ya que las condiciones físicas e intelectuales de los individuos influyen en el desarrollo conjunto del equipo de trabajo.

Tema: El Clima Organizacional y la Satisfacción como factores influyentes en el Desempeño Laboral en la Universidad Central del Ecuador- Quito.

Autora: Lisbeth Marianela Onofre Pérez

Año: 2014

Conclusiones:

- Los resultados permiten concluir que efectivamente, existe una relación directa, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios y su desempeño laboral, en la Subsecretaría de Información de la SENPLADES.
- Estadísticamente, se pudo evidenciar que los trabajadores consideran acertada la forma de liderar y los métodos de mando en la Subsecretaría de Información, sin embargo a través del análisis de grupo focal, los trabajadores evidenciaron que el sector público, se maneja por jerarquías, y esto dificulta en cierta medida la autonomía y la libertad para trabajar.
- Apenas un poco más de la mitad de la población encuestada, asegura sentirse motivada en sus actividades diarias, sin embargo, y cotejando con los resultados del focus group, es fácil corroborar los datos estadísticos obtenidos, pues si bien de cierto modo general el trato es positivo, no existe reconocimiento a la labor cumplida, y consideran que es una obligación hacer bien su trabajo.

Análisis Crítico:

Dentro de esta investigación se manifiesta la insatisfacción de los trabajadores por el hecho de ejercer sus funciones por ser su obligación y no tanto por el hecho mismo de que sean motivados sus logros o esfuerzos; a más de esto se suma el malestar que han ido creando los grupos jerárquicos que obstaculizan el desarrollo normal en las tareas que dentro de la organización SENPLADES se lleva a cabo.

Tema: La Comunicación Organizacional en las Relaciones Interpersonales de los funcionarios del honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, en la Universidad Técnica de Ambato.

Autor: Robinson Alfredo Gallegos Moya

Año: 2017

Conclusiones:

- Existe una relación directa entre la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales que manejan los funcionarios del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua; identificándose continuos conflictos entre compañeros tanto de la misma área como de las diferentes existentes en la organización, evidenciando las falencias en los procesos de transmisión de la información. Situación que ha sido comprobada de manera estadística.
- La comunicación organizacional dentro del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua se encuentra gestionada inadecuadamente, debido a la mala utilización de la comunicación informal entre compañeros, lo cual deriva casi siempre en la generación de chismes y rumores que distorsionan la correcta información y afectan al clima laboral y a la coordinación de actividades dentro de la organización. En este aspecto el 86% de la población encuestada manifestó que el clima laboral y el trabajo en equipo se ve afectado por la inadecuada gestión de la comunicación informal no fundamentada.

Análisis Crítico:

Las conclusiones de estudios anteriores relacionados con el tema objeto de estudio, servirán de base para relacionar los conflictos y fortalezas que se van creando en las distintas áreas donde se desarrolla la comunicación y el desempeño laboral; es de esta manera que se observó que existe una estrecha línea entre las relaciones personales y el uso de la comunicación; pues si se implica una comunicación informal entre los colaboradores de la empresa se llega a crear un clima laboral poco eficiente, generando índices de satisfacción bajos en el desempeño laboral.

2.2 Fundamentación filosófica

La investigación se ubica dentro del modelo crítico-propositivo, crítico porque analiza una realidad socio-cultural de la problemática que se está investigando, identificando la relación de la variable independiente y su efecto en la variable dependiente, llegando a relacionar la Comunicación Organizacional con el Desempeño Laboral, analizando su reacción ante estímulos importantes dentro de la organización.

Al ser un modelo propositivo busca plantear una alternativa de solución a la problemática y se permitirá la aplicación de diversas herramientas y técnicas a fin de diagnosticar la influencia negativa y aportar con su respectiva solución por medio de la estructuración de un artículo académico.

2.2.1 Fundamentación Axiológica.- El colaborador promueve la formación, el desarrollo y fortalece los valores dentro del espacio laboral, mediante ambientes de convivencia, respeto a la diversidad, al diálogo, a la equidad y a la resolución de conflictos laborales alcanzando el desarrollo organizacional y personal. (Fernández, 2004).

Mediante la investigación se busca fortalecer los valores corporativos de la empresa ELECTROCERCOS como es la ética y la toma de decisiones en la ejecución de la misión, el alcance de metas de crecimiento y desarrollo empresarial, competitividad, integridad, con el propósito de presentar una investigación con objetivos alcanzables.

2.2.2 Fundamentación epistemológica.- La epistemología exterioriza ideas, opiniones, creencias, percepción y procesamiento de la información, fomentando la representación mental que el sujeto tiene de sí mismo en el presente y en el futuro, promoviendo de forma deliberada y coherente, aportando al desarrollo integral en sus múltiples dimensiones alcanzando la formación integral del ser humano. (Goleman, 1996).

En el estudio que se va a realizar en la empresa ELECTROCERCOS es de interés del investigador fomentar la interacción de los sistemas comunicativos con las funciones de los colaboradores y su satisfacción personal dentro de las áreas donde comparte y aporta sus conocimientos y habilidades.

2.2.3 Fundamentación Ontológica.- Resaltando que la Ontología estudia al ser humano en sus diferentes contextos, se extiende que el conocimiento aporta en la resolución de problemas, teniendo como herramienta las relaciones interpersonales para favorecer en el intercambio de ideas, donde el sujeto adopta una actitud razonada, evitando las barreras que limitan el nivel cognitivo cognitivos. (Jaramillo, 2013).

La presente investigación se fundamenta en juicios guiados por, hechos o condiciones reales que suelen surgir dentro de un entorno laboral, que compromete a la investigación a emitir pruebas físicas donde sea visible la formación medible de los mejores desempeños laborales.

2.2.4 Fundamentación Psicológica.- Define la psicología industrial como un área de estudio de: actitud, procesos mentales, comportamiento y cognición, aplicados a la interacción humana en las funciones productivas. (Mastretta, 2016).

Esta investigación permite profundizar en el concepto de Psicología, puesto que profundiza en el pensamiento y conocimiento humano, sus relaciones interpersonales y la forma como actúa al compartir con otras personas, al fin de permitir la eliminación de estímulos no favorables y elaborar criterios que creen estímulos favorables donde se refleje el efecto de tener o no un manual interno que fortalezca la relación de la comunicación organizacional y el desempeño laboral.

2.3 Fundamentación legal

Para realizar la presente investigación, se sustenta en la base legal de la Constitución de la República del Ecuador, sección tercera. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Comunicación e Información

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.

El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Código del trabajo

(Codificación No. 2005017) del H. Consejo Nacional y la Comisión de Legislación y Codificación.

Disposiciones fundamentales:

Art. 1.- **Ámbito de los artículos.-** Los preceptos de este código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y que aplica a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador serán explicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de extra ordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante contrato y remuneración correspondiente.

Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos.- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Sera nula toda estipulación en contrario.

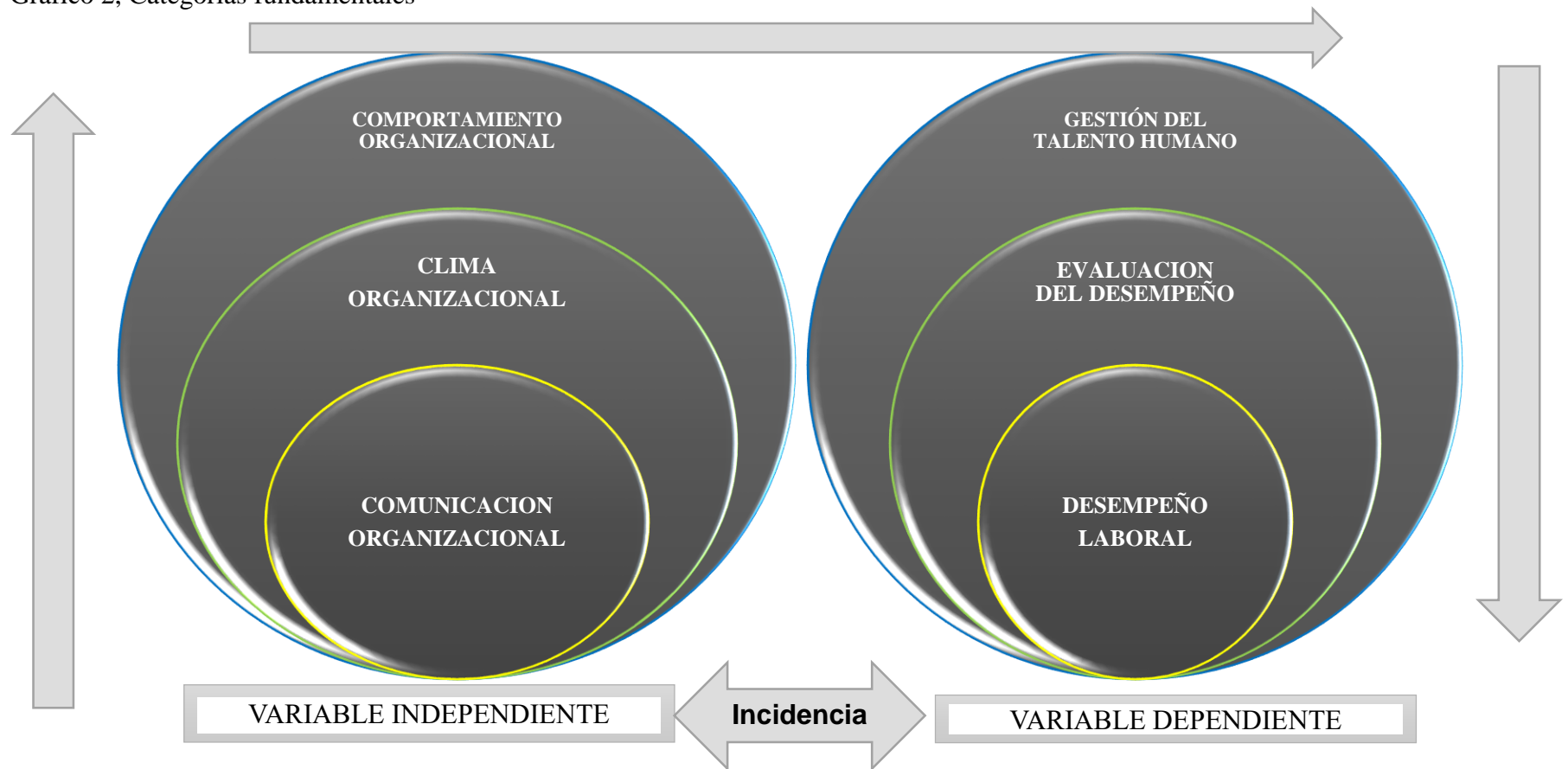
Art. 5.- Protección judicial y administrativa.- Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores la oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

Art. 6.- Leyes supletorias.- En todo lo que no estuviere expresamente prescrito en este Código, se aplicará las disposiciones de los Códigos Civil y de Procesamiento Civil.

Art. 7.- Aplicación favorable al trabajador. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores. (CODIGO DE TRABAJO, 2015).

2.4 Categorías fundamentales

Grafico 2, Categorías fundamentales

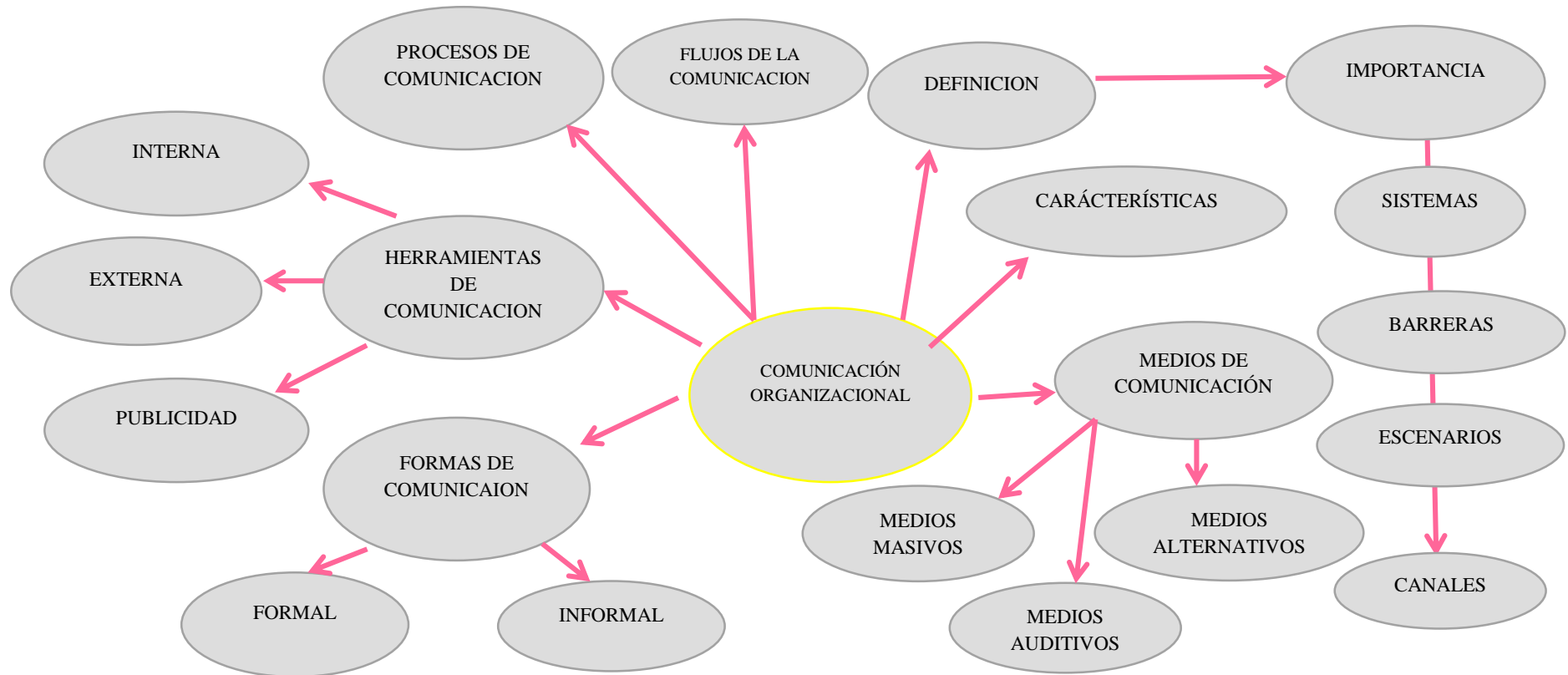


Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

2.4.1 Constelación variable independiente

Grafico 3, Constelación variable independiente

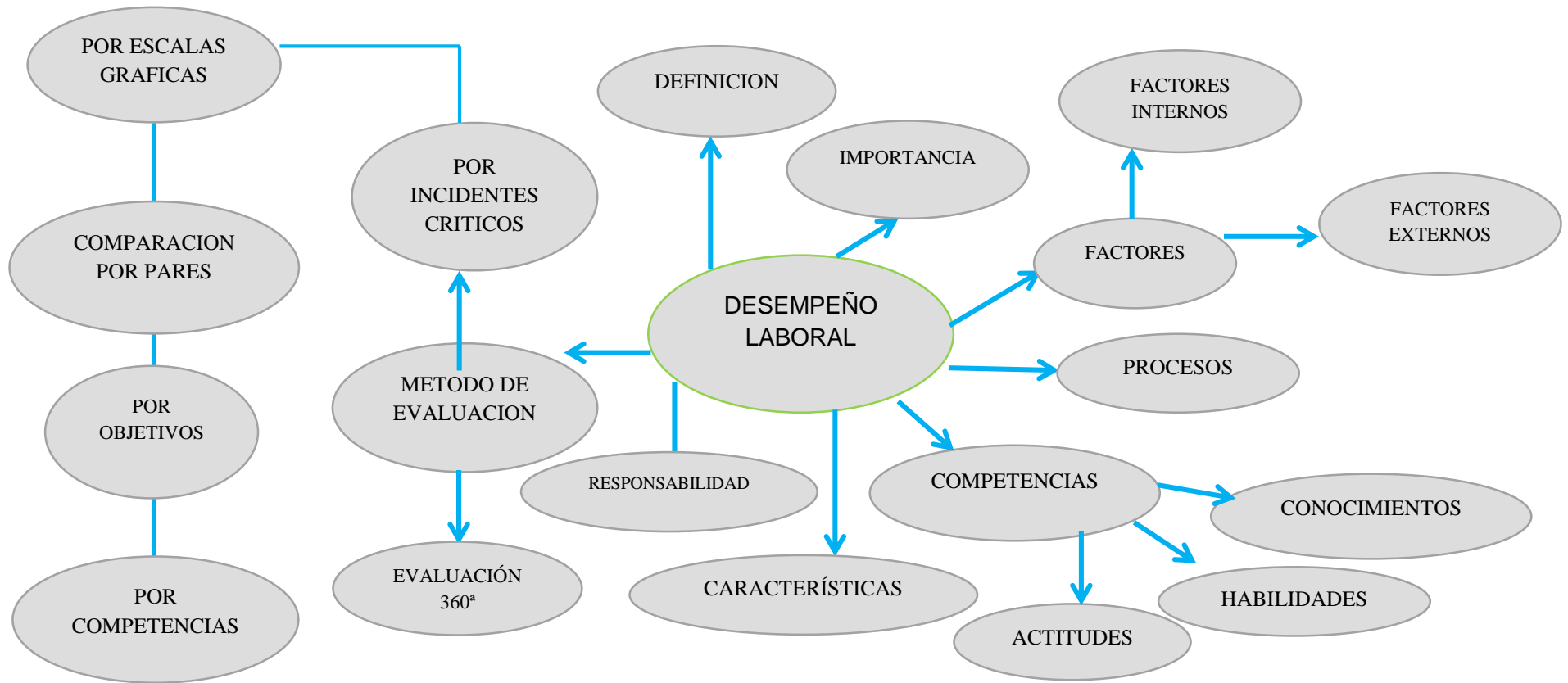


Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

2.4.2 Constelación variable dependiente

Grafico 4, Constelación variable dependiente



Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

2.4.3 Categorización variable independiente

2.4.3.1 Comunicación Organizacional

(Fernandez, 2015), define la comunicación organizacional como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio”, también la entiende como: “Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”.

Importancia.- La comunicación dentro de una empresa adquiere un carácter jerárquico basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc. Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores. La efectividad y el buen rendimiento de una empresa dependen plenamente de una buena comunicación organizacional. Así pues, la comunicación organizacional estudia las formas más eficientes dentro de una organización para alcanzar los objetivos esperados y proyectar una buena imagen empresarial al público externo. (Taylor, 1971).

Debemos considerar respecto a esto, que la comunicación organizacional es una actividad propia de todas las organizaciones; es una forma de gestión para el conocimiento y la corrección de acciones que podrían transgredir los sistemas productivos, interviniendo directamente en la interacción de la estructura organizacional.

Sistemas.- La naturaleza de la comunicación en la organización conlleva necesariamente a la puesta en común de propósitos, objetivos, métodos, procesos, acciones y resultados del ente colectivo. Por otra parte, la finalidad de la comunicación organizacional es el logro de la unidad y la identidad colectiva,

concebida como un sistema autónomo relacionado con el entorno propio de su dimensión. (Taylor, 1971).

Características de la comunicación:

Es importante que hoy en día se vayan actualizando las estructuras organizacionales en base a tendencias, productos, servicios y mecanismo de control sean internos o externos, lo cual permite su permanencia en el mercado cumpliendo con las demandas que los mercados actuales requieren. Para esto es necesario la participación de los niveles directivos y corporativos brindándole los valores que realmente requiere la comunicación alcanzando de esta manera los objetivos institucionales y laborales. Dentro de las características a considerarse están:

- Identidad e imagen visual. Toda organización posee una identidad gráfica, lo que diferencia de empresas del mismo sector.
- Estructura de la organización. Del tipo de empresa dependerá la comunicación que se establezca. Lineal, funcional, matricial o línea staff son algunos de los tipos de empresa que puede tener la organización.
- Misión, visión y objetivos. Las empresas cuentan con propósitos y metas para cumplir sus planes de negocio.
- Públicos. En las organizaciones existen diferentes tipos de públicos. Se debe considerar los intereses que se tenga con cada uno.
- Políticas. Las empresas cuentan con lineamientos y acuerdos que garanticen la ejecución de los planes estratégicos de la compañía.
- Cultura. Las historias, los héroes y los villanos hacen parte del escenario comunicativo de las empresas.
- Comunicación verbal y no verbal. Un guiño, un saludo, la forma como expresarse así como el manejo del espacio son aspectos que hacen parte de las empresas.
- Canales internos y externos. Para dar a conocer informaciones, potenciar sus relaciones y visibilizarse hacia los demás.
- Manuales. Con el fin de optimizar los procesos empresariales, las empresas cuentan con tutoriales y guías.

- Imagen y reputación. Todo lo que se realice en las empresas se verá reflejado en lo que piensen los colaboradores, clientes, medios de comunicación y públicos en general. (Ferrer, 2013).

Escenarios de la comunicación organizacional:

La comunicación organizacional generalmente se puede presentar en los siguientes tres escenarios (Andrade, 2005):

Escenario físico.- Dentro de este escenario se puede considerar el interno y externo, y se consideran todos los elementos decorativos de la organización y también los llamados informativos, por ejemplo: los símbolos de “no pasar”, “sólo personal autorizado”, etcétera.

Escenario social.- Este escenario incluye a la totalidad de factores que se relacionan con las personas y además de la interacción existente entre las mismas, como ejemplo de este escenario se puede considerar el empleo de papeles de cada miembro dentro de una reunión laboral.

Escenario institucional.- Relaciona los mensajes que la organización emite a sus miembros, proveedores, clientes, y demás personas involucradas; ejemplos de este tipo de comunicación en este escenario son básicamente: memorándums, avisos en pizarra, publicidad, entre otros.

Canales.- Los canales de comunicación empleados para una estructura organizacional son:

- Teléfono
- Reuniones
- Correo electrónico
- Manuales, guías, etc.

Los medios más eficaces para transmitir información son las reuniones y el teléfono. Permiten condensar gran cantidad de información en un breve espacio de tiempo. La comunicación escrita (correos) son importantes para el envío de información que requiere un respaldo hacia los emisores y receptores; es un tipo de lenguaje más

preciso que los anteriores y a la vez más objetivo ya que no está sujeta a tantas distorsiones como la palabra.

La comunicación escrita es útil también cuando necesita crearse un registro de la información tratada. (Taylor, 1971) .

Barreras en la comunicación: La comunicación dentro de las organizaciones no siempre es la más adecuada o su funcionamiento no se realiza siempre con fluidez; por varios factores que actúan negativamente dentro del ambiente laboral sean estos internos o externos; el autor (Chiavenato I. , 2011), describe las barreras que actúan en la comunicación:

Barreras personales.- son las interferencias que provienen de las limitaciones, emociones y valores humanos de cada persona. Las barreras más comunes en el trabajo son los malos hábitos de escuchar, las emociones, motivaciones, percepciones y los sentimientos personales limitando o distorsionando la comunicación con los demás. (Chiavenato I. , 2011).

Barreras físicas.- son las limitaciones o distorsiones que se encuentran en el ambiente en el que se efectúa el proceso de comunicación distrayendo a la persona como: una puerta que se abra, la distancia entre las personas, el ruido de alguna maquinaria que está encendida, ruidos estáticos en la línea del teléfono, etc. (Chiavenato I. , 2011).

Barreras semánticas.- las palabras u otras formas de comunicación como gestos, señales, símbolos, etc., se manejan por diferentes significados para las personas que participan en el proceso comunicativo. El hablar otro idioma es uno de los ejemplos más claros que se pueden indicar. (Loo, 2015).

Barreras fisiológicas.-es la limitación o distorsión que se da la ausencia de algún órgano de los sentidos (vista, oído, olfato, tacto y gusto); puede ser la discapacidad de la persona, impidiendo la recepción y sobre todo la retroalimentación del mensaje. (Loo, 2015).

Proceso de Comunicación: El proceso comunicacional dentro de una organización empresarial es uno de los puntos más importantes para lograr implantar estrategias

que van ligadas normalmente a los procesos productivos y aportan en gran medida al funcionamiento de una organización.

Existen variables que intervienen en el desarrollo de los procesos comunicacionales como es la comunicación interna que se elabora directamente con los agentes internos que colaboran en la organización, y externa, que su énfasis está en todo lo externo como pueden ser los proveedores, entidades del estado, la comunidad, los clientes etc. Por último la comunicación de relaciones públicas que van dirigidas a entidades más formales con las que se puede lograr alianzas estratégicas con los accionistas de las empresas. “Contar con un buen sistema de comunicación dentro de la empresa da valor agregado a una organización y habla de una buena gestión administrativa.....”. (Goldhaber, 1986).

La comunicación en la empresa es el eje fundamental para mejorar la productividad pues los resultados de un flujo efectivo de comunicación siempre se medirá en la cantidad de venta efectiva que la empresa realice pues si dentro de la organización todo marcha bien y permite que se construya un buen clima organizacional para los colaboradores, quienes además se sienten involucrados con la organización, las condiciones económicas también verán los resultados positivos de una acertada y efectiva comunicación y desenvolvimiento del equipo de trabajo.

Herramientas de la comunicación:

La comunicación interna.-actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes originados por diversos medios de comunicación con el objetivo de proveer comunicación, unión, motivación y así alcanzar las metas establecidas por la organización.

La comunicación externa.-actos comunicativos dirigidos a públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización.

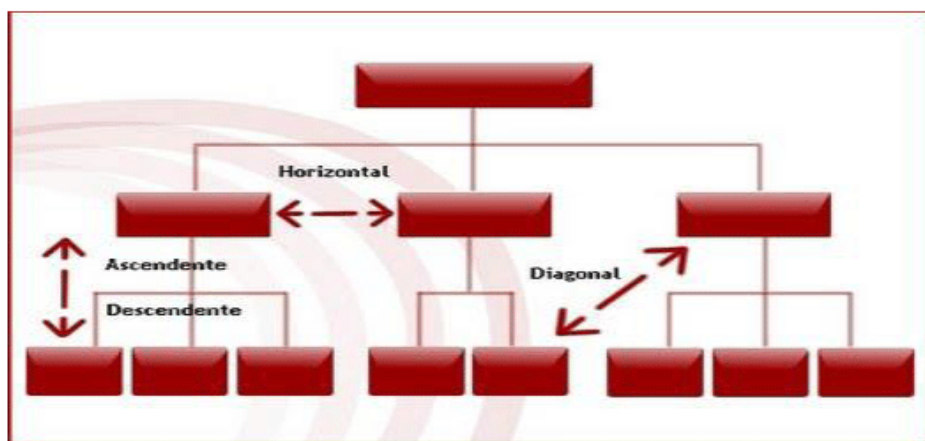
La publicidad.-mensajes emitidos a través de medios masivos de difusión con el objetivo de incrementar la venta de los productos o servicios de la organización. (Fayol, 1949).

Flujo de la comunicación en la organización:

Las vías de la comunicación deben fluir en distintas direcciones, desde un nivel jerárquico menor a uno más alto, así como hacia los niveles jerárquicos de los lados. Usualmente se debe observar con mayor fuerza a la comunicación de forma descendente, pero en la actualidad se conoce ampliamente que, en caso de que en la organización solamente fluya la información del nivel jerárquico superior a uno inferior, existirán problemas de comunicación de gran impacto en la organización. (King, 2012).

En términos generales para que la comunicación sea eficaz en la empresa, es importante que surja desde dos vías, es decir, comunicación de forma ascendente; del empleado al jefe y descendente del jefe al empleado. No hay que olvidar la importancia del flujo horizontal en la comunicación, esto sucede cuando los involucrados pertenecen a un mismo nivel de jerarquía o similar; así como también existe la comunicación diagonal (se presenta entre los trabajadores de distintos niveles jerárquicos, aún sin que haya una dependencia entre departamentos o niveles).

Imagen 1, Flujo de la comunicación



Fuente: (Blogspot, 2010 marzo).

Comunicación descendente.- Este tipo de comunicación se presenta en los niveles jerárquicos altos y con dirección específica hacia los niveles de jerarquía inferior,

generalmente esta comunicación se presenta en las organizaciones cuya autoridad es centralizada y sumamente autoritaria.

Dentro de la comunicación descendente existen medios utilizados para el proceso de comunicación (instrucciones de forma oral al personal) se presenta: a través de los discursos, reunión con el personal, vía telefónica. En cuanto a la comunicación vía escrita los medios más utilizados son:

- Memorándum
- Cartas
- Informes
- Manual de operaciones
- Folletos
- Reportes, entre muchas más.

Una de las características principales de este tipo de información es el hecho de que la información se vuelve difusa y dispersa conforme va descendiendo en la línea de mando y de los niveles jerárquicos. Además el hecho de que una administración de a conocer y solicite el cumplimiento de políticas de trabajo o procedimientos, no existe una garantía para el cumplimiento y logro de los mismos; ya sea por fallas en la comunicación, situaciones imprevistas que alteren los procesos, o simplemente por falta de disciplina de los empleados involucrados. Ante estas circunstancias es indispensable la existencia de un sistema que permita retroalimentar la información recibida. (King, 2012) .

Por último es importante señalar, que la información que se dirige de forma descendente en una organización suele avanzar lentamente, trayendo como consecuencias tardanza en la llegada de la información a su destino, creando situaciones de frustración a la administración de la empresa.

Comunicación ascendente.- A diferencia de la comunicación ascendente, este tipo de comunicación organizacional se presenta cuando los trabajadores (subordinados) transmiten información a sus jefes. Es decir, esta información fluye de niveles inferiores a niveles de jerarquía superior. Desgraciadamente el flujo de la

información en esta vía de transmisión no siempre llega a los niveles más altos de forma completa y objetiva, ya que conforme va ascendiendo la información los receptores van mediando el impacto del contenido, sobre todo si se trata de informes o noticias negativas o no esperadas por la gerencia o la administración. (King, 2012)

La comunicación ascendente es contraria a la descendente en el hecho de que mientras la segunda es autoritaria, la primera (ascendente) se presenta en empresas cuyo ambiente y proceso de comunicación, permite la participación de los empleados y mantiene políticas democráticas para la intervención de los mismos. Los medios más utilizados para la transmisión de la información de forma ascendente son:

- Reunión periódica
- Entrevista personalizada
- Círculo de Calidad
- Vía telefónica
- A través de encuestas
- Sistema de quejas y sugerencias (Buzones, cartas y mensajes a la administración).

Comunicación vertical.- Es aquella que fluye ascendente o se descendientemente dentro de una estructura organizacional que se da entre los jefes y los subordinados. Esta comunicación permite regular y controlar la conducta de los empleados en aspectos tales como:

- Instrucciones y planificación de las tareas.
- Información relativa a procedimientos, prácticas, políticas.
- Valoración del rendimiento de los empleados, etc.

Comunicación cruzada.- Dentro de este tipo de flujo de comunicación se considera a la información de dirección horizontal (aquella que se presenta entre niveles similares de jerarquía dentro de la organización) y el conocido “flujo diagonal” (el flujo diagonal se presenta cuando las partes que intervienen en el

proceso de comunicación forman parte de niveles jerárquicos diferentes y no establecen una relación de dependencia entre ellas). (King, 2012) .

La finalidad principal de la comunicación cruzada es incrementar la velocidad en la transmisión de la información, mejorar la comprensión de la información que se transmite y la coordinación de los esfuerzos para lograr cumplir con los objetivos de la empresa. La comunicación cruzada es muy común dentro de las organizaciones, pues no siempre este flujo de comunicación sigue la ruta establecida por los organigramas empresariales.

En la actualidad las organizaciones hacen gran uso de la comunicación cruzada tanto oral como escrita, con la principal finalidad de perfeccionar el flujo en dirección vertical de la información dentro de las empresas.

Es importante mencionar que, debido a que la información en la empresa no siempre sigue los flujos establecidos (en cuanto a niveles jerárquicos se refiere), es necesario proteger información ante varios ámbitos como son los problemas u obstáculos de la información bajo los siguientes parámetros:

- El empleo de la comunicación debe presentarse cuando las necesidades de la empresa así lo requieran.
- Es indispensable que los empleados se abstengan de exceder los límites de autoridad permitidos.
- Los empleados deben mantener al tanto, en cuanto a información se refiere, a sus jefes o mando superior de las tareas cruzadas de alta importancia.

Lo anterior mencionado permite dejar en claro que un flujo de comunicación cruzada en varias ocasiones puede desencadenar inconvenientes en la organización, por la forma en como es aplicada por los niveles jerárquicos, considerándose este flujo de comunicación una herramienta importante también para el control de la comunicación en el ambiente interno y externo por su complejidad y dinamismo, ya que abarca varios parámetros de información.

Formas de Comunicación:

Comunicación formal.- Este tipo de comunicación es establecida por la organización mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc. Y, que generan todo un sistema de comienzo a fin dirigido y utilizado por todos los miembros de la empresa. (Rebeil, 1998), “define el modo en que cada persona debe comportarse y cómo debe recoger y transmitir la información que circula. Este tipo de comunicación constituye el cómo debe llegar la información según el nivel jerárquico que ocupe el receptor, o cuando el personal tiene comunicación con un nivel más alto que el otro”.

Comunicación informal.- La comunicación informal fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización. Este tipo de comunicación es conocida popularmente como “rumores o ruidos” y sirve para que los altos niveles jerárquicos conozcan las condiciones personales de los empleados y del entorno de la empresa. (Rebeil, 1998).

En definitiva, el estudio de la comunicación organizacional afirma que las organizaciones que la llevan a cabo presentan un mayor crecimiento pues se tienen en cuenta complejos factores, especialmente humanos, que median entre los comportamientos y objetivos, políticas y metas de la organización, para que de esta manera existan lineamientos que permitan el correspondiente crecimiento de la organización.

Medios de comunicación:

Medios Masivos.- Es un tipo de comunicación en la que hay un único emisor y una gran cantidad de receptores, es decir, entraría dentro de este tipo de comunicación por ejemplo el hecho de que se realice una exposición frente a un grupo de personas que además deberá cumplir las características de ser heterogéneo, ser suficientemente grande y sobre todo ser anónimo. Un ejemplo no es la exposición de un trabajo frente al resto de compañeros de clase, pero sí lo sería por ejemplo un

político que habla en un mitin a sus seguidores o interesados en escucharlo. (Blogspot, 2010).

Medios Auditivos.- Comenzamos con este tipo de comunicación que es la comunicación auditiva, la cual se caracteriza por ser percibida a través del oído, usando el radio, o altoparlantes; es decir la información que es transmitida por medios auditivos de comunicación.

Medios Alternativos.- Es un medio independiente donde no se sujeta a condiciones empresariales. Está compuesto por periodistas que trabajan de forma libre, por comunicadores individuales o de organizaciones sociales, ecologistas, culturales y políticas. (Blogspot, 2010).

2.4.3.2 Clima Organizacional

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor competitividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos claves que están creando un impacto de manera importante en el ambiente laboral de la organización. (García & Ibarra, 2012).

Frente a este tema existe una controversia de cómo debería tratarse o entenderse, según algunos conceptos dicen que debe ser de manera objetiva o bien en reacciones subjetivas. Para relacionarse de manera objetiva se refiere a los aspectos físicos o estructurales, mientras tanto que las reacciones subjetivas tiene que ver con la percepción que los trabajadores en cuanto al ambiente donde se desarrollan laboralmente.

(Brunet, 1987), “el clima organizacional se caracteriza por presentar percepciones indirectas y directas por los trabajadores de la empresa, ya que cada trabajador percibe de distinta manera el medio en el que se rodea por lo cual las percepciones

de directivos y lo empleados son plasmadas de la organización donde se desempeñan”.

Las percepciones dentro de una organizaciones se relacionan de manera indirecta y directa sea en el caso de los directivos que es diferente a la de los trabajadores, por el mismo funcionamiento que cada uno tiene en las diferentes áreas donde se desenvuelve.

Para (Chiavenato I. , 1992), “el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización”. Manifestando también que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

(Anzola, 2003), indica que “el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra”.

Todas las organizaciones tienen propósito, estructura y una colectividad de personas y están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, tales como: estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ellas y conducta de los grupos e individuos. La interacción de estos componentes producen patrones de relación variadas y específicas que encajan en lo que se ha denominado Clima Organizacional. (Caligiore & Díaz, 2003).

Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo. (Caligiore & Díaz, 2003).

Es importante recalcar en base a estos diferentes conceptos; se indiquen los factores que influyen en el comportamiento de un trabajador, ya que no siempre es el factor organizacional en sí, sino el hecho de como este lo percibe y se adapta al medio. Su comportamiento y actitud deben ir de la mano con los objetivos que la empresa desea alcanzar y por ende necesita que el trabajador aporte al máximo sus capacidades, donde su actitud y comportamiento igual aporten positivamente al medio organizacional; considerando la interacción con los demás miembros de su organización, tomando en cuenta otros factores de percepción como es la motivación y la satisfacción de necesidades.

Una vez que se logre alcanzar estos dos objetivos importantes para todos los miembros de la organización, se podrá observar los niveles de eficacia, desempeño laboral y patrones de comunicación que lleguen a ser alcanzados, y las metas que se generan en la empresa se van alcanzando conforme los niveles de aportación responsable y social de los trabajadores; es así como los empleados perciben el clima de la organización, estos elementos serán objeto de análisis en la investigación como factores que tienen gran influencia en la determinación del clima laboral.

Como un criterio personal se puede decir que el clima organizacional es el conjunto de percepciones distintas pero trabajando en un mismo fin, o bajo un mismo parámetro considerando de esta manera procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización, por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

2.4.3.3 Comportamiento Organizacional

El Comportamiento Organizacional se da en base a la interacción de un conjunto de elementos que se consideran formales e informales, con un grupo complejo de autores que dan parte a la formación de conceptos y actitudes dentro de una organización, ya que dentro de este ente se da el desarrollo de todos elementos, a

continuación se detalla en resumen de lo que varios escritos asumen de acuerdo a este concepto:

(Chiavenato, 2011), “El Comportamiento Organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones”.

(Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske, 2007), “Campo de estudio que se sustenta en la teoría, métodos y principios de diversas disciplinas para aprender acerca de las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje de los individuos mientras trabajan en grupos y dentro de la organización y para analizar el efecto del ambiente de la organización y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias”.

(Gordon, 1996), “Son los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones. El comportamiento organizacional es el acervo de conocimientos que se derivan del estudio de dichos actos y actitudes. Sus raíces están en las disciplinas de las ciencias sociales, a saber: Psicología, sociología, antropología, economía y ciencias políticas”.

En base a estos conceptos se puede mencionar que el comportamiento organizacional es el conjunto de actitudes que las personas tienen frente a determinada circunstancia sea grupal o individual y su forma de relacionarse en el entorno que lo rodea; considerando que el ambiente laboral es donde se abre camino a la manifestación positiva o negativa de tales actitudes, y que son consideradas para el cumplimiento de metas y objetivos internos.

Teorías del comportamiento organizacional.- En base al autor, (Keith & Newstrom, 1990) , se detallan los tipos de teorías comportamentales que existen:

Teoría Clásica: Se basa en la necesidad de encontrar necesidades complejas a ser satisfechas dentro de una organización.

Teoría de la Administración Científica: Detalla el esfuerzo extra para una mayor eficiencia en la perfección de las técnicas de trabajo y la creación de normas capaces de juzgar la eficiencia del empleado con la finalidad de aumentar la productividad dentro de la organización.

Teoría de las Relaciones Humanas: Manifiesta estrategias para mejorar a las organizaciones al aumentar la satisfacción de los miembros y para crear organizaciones que ayuden a los individuos a lograr su potencial.

Teoría de los Sistemas: El sistema es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que constituyen un “todo organizado”, donde el resultado es mayor que la suma de sus partes.

Teoría de la Contingencia: Se indica en esta teoría al hecho de que en las organizaciones no hay nada absoluto y siempre es necesario buscar lo alternativo para dar solución a los problemas. (Keith & Newstrom, 1990) .

Niveles Comportamiento Organizacional:

El nivel más concreto y objetivo es la conducta, observable y susceptible de cuantificarse con mayor facilidad. Un segundo nivel son las actitudes entendidas como las predisposiciones a actuar de las personas; y finalmente los valores, que son el nivel más abstracto y nos indican una orientación de nuestra conducta. Por poner un ejemplo, podemos pensar que somos colaboradores, pero en una discusión podemos evidenciar una actitud poco colaboradora frente a casos hipotéticos, y en la práctica podemos ser más bien recelosos de dar nuestro apoyo. (Robbins S. , 2004).

Conceptos básicos del Comportamiento Organizacional:

El comportamiento organizacional es una ciencia aplicada a la conducta que se basa en la contribución de varias disciplinas conductuales, ya sea en el plano de análisis individual o microanálisis, como el caso de la psicología, o en el plano de procesos de grupos y organización. (Robbins S. , 1999) .

Administración.- Ciencia orientada a la organización de las entidades, establecer la visión y la misión, fijar objetivos; asignar y coordinar recursos (humanos, financieros, productivos, tecnológicos), determinar y desarrollar la estructura organizativa formal adecuada y establecer sistemas de control pertinentes. Se ocupa de las actividades de planeación, organización, dirección, y control de los recursos; incluyendo, aspectos culturales, de poder, motivación, liderazgo, comunicación, económicos. Es una disciplina aplicada que integra aspectos de otras ciencias a su cuerpo de estudio, además de generar conocimiento propio. (Robbins S. , 2004).

Ciencias de la Comunicación.- Ciencias que intervienen en todos los procesos comunicacionales que están relacionados con una organización. La rama de las Ciencias de la Comunicación que atiende sobre las organizaciones es llamada Comunicación Organizacional o Institucional. (Robbins S. , 2004).

Psicología.- Ciencia que pretende medir, explicar y en ocasiones cambiar la conducta de los seres humanos y sus intereses en la sociedad. Los primeros psicólogos se concentraban en los problemas de fatiga, aburrimiento y factores relativos a las condiciones laborales que obstaculizaban un desempeño eficaz en el trabajo. Últimamente sus contribuciones se enfocan hacer un estudio de diagnóstico laboral y clima organizacional dentro de una organización; además se extienden al aprendizaje, percepción, personalidad, emociones, capacitación, eficacia del liderazgo, necesidades y motivadores, satisfacción laboral, procesos de toma de decisiones, evaluaciones del desempeño, medición de actitudes, técnicas de selección de empleados, diseño del trabajo y estrés laboral.

(Robbins S. , 1999).

Sociología.- Ciencia que estudia a las personas en relación con sus semejantes.

Algunos de estos conocimientos contribuidos al comportamiento organizacional son sobre la dinámica de grupos, diseño de equipos de trabajo, cultura organizacional, teoría y estructura de las organizaciones formales, tecnología organizacional, comunicaciones, poder y conflictos. (Robbins S. , 2004).

Psicología social.- Rama de la psicología en la que se combinan ésta y la sociología. Se enfoca en la influencia recíproca de las personas. Los psicólogos sociales hacen aportaciones significativas a la medición, comprensión y cambio de actitudes, pautas de comunicación, fomento de la confianza, medios con que las actividades de los grupos satisfacen las necesidades de los individuos y procesos de toma de decisión en grupo. (Robbins, 2004).

2.4.4 Categorización variable dependiente

2.4.4.1 Gestión del Talento Humano

El talento humano ha sido un tema muy poco tratado en las organizaciones, siendo considerado el personal como un factor que no generaba réditos económicos más solo visto como el generador de fuerza de trabajo y un factor muy poco valorado.

En la actualidad y en base al incremento de las empresas cada día más competitivas se ve reflejado la influencia que tiene el ser competitivos con el factor humano, es así que la preocupación principal de las áreas es satisfacer las necesidades de los trabajadores y demostrarles su interés para que su comportamiento y aportación sean cada vez más efectivas y eficientes.

El desarrollarse como profesionales se ve ligado de cierto modo a como son tratados en los lugares de trabajo, pues es el sitio donde una persona pasa la mayor parte de su vida; fomentando vínculos amistosos, profesionales que son el soporte de las condiciones de vida de los individuos, ya que estos vínculos también influyen en las características humanas, desarrollando nuevas destrezas y habilidades de diversa índole. Es por las razones detalladas anteriormente que la Gestión de Talento Humano es un aporte crucial para el éxito de las instituciones y organizaciones pues depende en gran manera del personal, para que se generen grandes beneficios económicos, sustentables, rentables de estabilidad y de competitiva; es decir, el recurso humano es la base de toda organización para mantenerse y crecer, frente a un mercado altamente competitivo.

Las organizaciones pueden lograr ventajas competitivas a través del personal si son capaces de satisfacer los siguientes criterios:

Mejoran la eficiencia o eficacia de la organización.- El valor aumenta cuando los trabajadores encuentran medios para disminuir costos, proporcionar algo único a clientes o usuarios, o alguna combinación de estos puntos: (Paredes, 2013).

- Sus habilidades, conocimientos y capacidades no están al alcance de la competencia. Los demás no pueden imitar sus capacidades y contribuciones.
- Sus talentos pueden combinarse y desplegarse para trabajar en nuevas tareas en cuanto sea necesario.

En las organizaciones e instituciones sin fines de lucro, la ventaja competitiva se entiende como el cumplimiento de la misión para la cual fue creada. Es decir, una adecuada Gestión del Talento Humano debe contribuir al logro de los objetivos de la institución, acercándola a su visión.

La Gestión del Talento Humano moderna va más allá de la Administración de las Personas, sino que está orientada a la Gestión o Administración con las Personas. Esto se entiende por tratar de lograr que las personas se sientan y actúen como socias de la organización, participen activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional y sean los protagonistas del cambio y las mejoras. (Paredes, 2013).

Las competencias claves que asumen los departamentos de recursos humanos frente a las necesidades del personal y de los directivos son:

Conocimiento de la Organización.- Entender los indicadores claves del éxito organizacional que ilustren las relaciones entre la inversión de recursos humanos y el impacto estratégico en la organización. El éxito no se mide mediante sus actividades, sino en los resultados organizacionales. Cuando a los directivos de las organizaciones se les especifica qué prácticas del departamento de recursos humanos podrían mejorar en la calidad de la gestión y, qué resultados podrían

esperarse, mostrando así el interés por a invertir en nuevas estrategias de mejora a recursos humanos. (Palacios, 2010).

Prácticas de Recursos Humanos.- Ser capaz de identificar qué prácticas ofrecen una mayor rentabilidad respecto a la inversión, cuáles tienen el mayor impacto estratégico o influyen más en los trabajadores.

Gestión cultural.- Deberá orientar las estrategias hacia el desarrollo de una competencia clave: orientación al cliente. Los profesionales de recursos humanos serían los llamados a trabajar en equipo con las áreas críticas y diseñar una mejora en los procesos. Asimismo, podría considerarse la participación de los usuarios en los procesos de mejora, tanto en el diagnóstico, como en las sugerencias y el diseño de las mejoras. (Palacios, 2010).

Gestión del cambio.- Los sistemas de recursos humanos pueden ser obstáculos o posibilitadores de un cambio rápido en la empresa. Los profesionales de recursos humanos deben comprender los factores que influyen y la situación específica de sus organizaciones para poder responder de manera apropiada a las demandas y problemas que surjan en el camino. (Palacios, 2010).

Credibilidad personal.- Una competencia de gestión estratégica del conocimiento para los profesionales, es la realidad de las instituciones y empresas públicas y privadas en el caso de América Latina, sabemos que en algunos casos es difícil aplicar algunos de los conceptos modernos de Gestión del Talento Humano, a pesar de ello, es necesario conocer y aprender de las mejores prácticas que han llevado a otras organizaciones a potenciar el desarrollo humano, en medio de las dificultades y crisis actuales, incorporar mejoras y desarrollar herramientas nuevas de gestión. (Palacios, 2010).

2.4.4.2 Evaluación del Desempeño

La Evaluación del desempeño es considerada una de las herramientas más importantes para la Gestión de Talento humano, pues de esta herramienta parte el hecho de que se puede definir una persona apta para un cargo, las funciones que puede desempeñar, se puede medir el grado de satisfacción de las personas frente a un puesto de trabajo. La evaluación del desempeño no es un fin en sí mismo, sino un instrumento, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa.

Se detallan a continuación algunos conceptos de la Evaluación del Desempeño:

(Byars & Rue, 1996), “La Evaluación del Desempeño o Evaluación de resultados es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio a elaborar planes de mejora”.

Para (Chiavenato I. , 2007), “Es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor plantea la Evaluación del Desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa”.

(Harper & Lynch, 1992), “Plantean que es una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales”.

La valoración de una Evaluación del desempeño, según describen los diferentes autores del concepto; indican que debe ser realizada de la manera más objetiva posible acerca de la actuación y resultados que se obtengan por las personas en su desempeño laboral diario. La aplicación de una evaluación dentro de una organización tiene dos parámetros de medición como el carácter histórico es decir hacia atrás, y prospectivo, hacia adelante; integrando de esta manera los objetivos organizacionales como los individuales.

La importancia de la aplicación de una evaluación del desempeño es llegar a mejorar los resultados del recurso humano en las empresas, mejorando las

relaciones entre superiores y subordinados pues logra una estimulación al desarrollo de los trabajadores. Siendo así que la valoración del desempeño es una herramienta al servicio de los sistemas de gestión de recursos humanos. Los resultados de la evaluación se pueden utilizar para desarrollar o mejorar otros programas.

Parámetros al aplicar una evaluación:

¿Qué se evalúa?

- Las cualidades del sujeto (personalidad y comportamiento)
- Contribución del sujeto al objetivo encomendado
- Potencial de desarrollo.

¿Qué factores se evalúan?

- Conocimiento
- Calidad de trabajo
- Relaciones con las personas
- Estabilidad emocional
- Capacidad de síntesis
- Capacidad Analítica

La aplicación de una Evaluación no debe verse como una herramienta para calificar que tan bien está realizando su tarea el trabajador, pues genera molestia y desconfianza en su trabajo, más debe ser considerada como el medio de soporte que requieren los empleados para mejorar su situación.

Siendo esta técnica el mejor foco de análisis interno en cuanto a la situación actual de la empresa, ayudando a los directivos a fortalecer áreas en el talento humano que podían estar deterioradas, y en cuanto al entorno económico ayuda a definir estrategias que afinen la eficacia que se requiere para dar cumplimiento a la visión, misión, cultura organizacional y las competencias que se establecieron al fundarse. Para este medio empresarial también es un aporte para elaborar otros indicadores de satisfacción partiendo de igual forma de parámetros que sustente el buen desarrollo corporativo como son las metas y dentro de estos debe medirse el costo, calidad y oportunidad.

Técnicas de Evaluación:

- Entrevista o Cuestionario
- Autoevaluación
- Evaluación 360
- Dirección por Objetivos
- Técnica de incidentes Críticos
- Centro de evaluación

Fases de un proceso de Evaluación:

Planteamiento de Objetivos.- El evaluador define los objetivos que el evaluado debe alcanzar en un período de tiempo determinado.

Seguimiento de la actuación.- Consiste en la supervisión continua que el trabajador recibe en el período de evaluación.

Evaluación de las personas.- Fase en la que se pasa balance de los objetivos trazados versus los objetivos alcanzados. (Ureña, 2013).

2.4.4.3 Desempeño Laboral

Se puede definir al desempeño como el esfuerzo que un individuo coloca en alguna actividad, donde se requiere habilidad, oportunidad física o mental, dando como resultado el conseguir mejorar su condición actual. Nuevamente para el desarrollo del esquema laboral se ve inmersa la participación de los trabajadores, siendo considerados como el punto principal para que una empresa logre alcanzar sus objetivos, y para esto es necesario que las empresas alcancen mejorar el desempeño de sus empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo, para optimizar sus recursos humanos y crear ventajas competitivas.

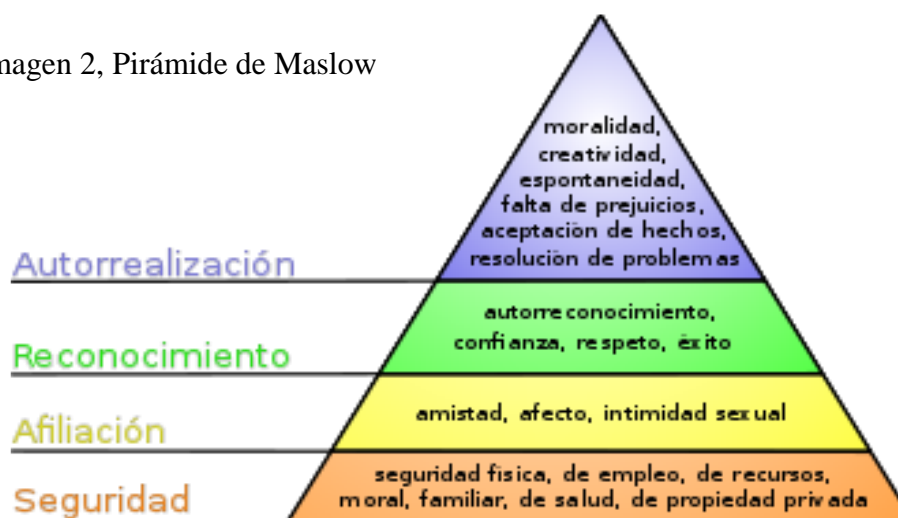
Para (Chiavenato I. , 1999), el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

Explica el autor (Quintero, Africano, & Faría, 2008), que “el comportamiento de una persona, no solo dependen de las condiciones laborales, si no también depende en como este logra percibir estas condiciones, por lo que si se logra establecer actividades de reconocimiento y se logra satisfacer el resto de sus necesidades, se permite generar un impulso en su motivación que le permita asumir mayor responsabilidad y cumplir metas deseadas, afectando a un incremento de su desempeño y efectividad, llevando a una afectación positiva en el clima laboral”.

Se aplican varias técnicas y métodos dentro de una organización que permiten a los empleados ser motivados y que puedan desempeñar su labor de una forma más efectiva y eficaz, siendo a la vez productivos; para saber que método o técnica el departamento de recursos humanos, debe saber que necesidades tiene el personal y actuar en favor de ellos; a continuación se detallan algunos métodos:

- **Maslow.** También conocido como pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades humanas. Según esta teoría conforme se satisfacen las necesidades básicas, las personas desarrollan necesidades menos básicas.

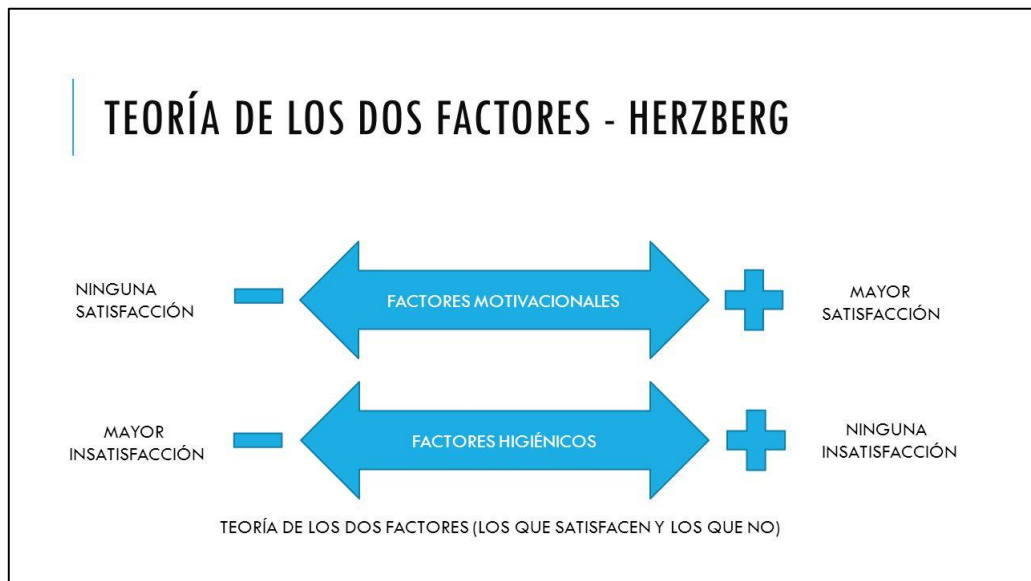
Imagen 2, Pirámide de Maslow



Fuente: (Maslow, 1943).

Herzberg. Llamada Teoría de los dos factores. Según esta teoría las personas están influenciadas por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción.

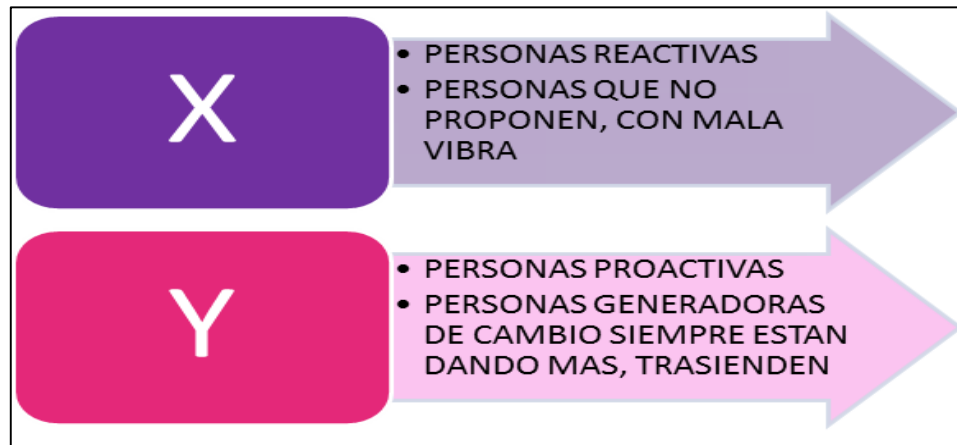
Imagen 3, Teoría de Herzberg



Fuente: (Caicedo, 2016).

- **McGregor.** Teoría X y Teoría Y. Son dos teorías contrapuestas, en la primera los directivos de las empresas creen que los empleados solo trabajan bajo amenazas y la segunda se basa en que los jefes creen que los trabajadores quieren y necesitan trabajar.

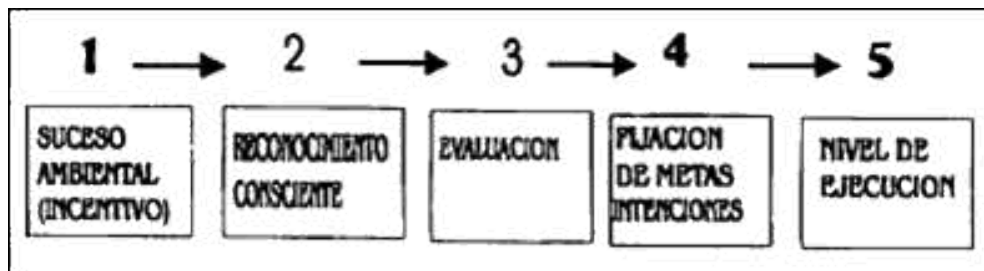
Imagen 4, Teoría X y Y



Fuente: (Empresas, 2015).

- **Locke.** Teoría de la fijación de metas. Según esta teoría la intención de alcanzar una meta es básica para la motivación.

Imagen 5, Teoría de la fijación de metas



Fuente: (Sevilla, 2007).

Un buen desempeño laboral desata el desarrollo de las empresas en la economía y en el progreso de los empleados, para esto es importante que sea aplicado diferentes programas de capacitación frecuente, favoreciendo a la empresa por su labor a favor de los empleados.

Importancia.- El desempeño laboral es importante porque ayuda a desarrollar la efectividad y el éxito de la empresa, en la actualidad las empresas se enfocan a capacitar a los empleados para el mejoramiento continuo del desempeño laboral, para obtener un éxito empresarial. (Paspuel, 2014) .

Un desempeño que sea fortalecido por constantes capacitaciones ayuda al éxito empresarial pues tiene como finalidad fortalecer las habilidades, destrezas, conocimientos, competencias de los colaboradores para un desempeño eficiente en las tareas a realizar, recalcando que el factor más importante de una empresa es el recurso humano.

Competencias.- El término competencia hace referencia a características de personalidad, devenidos comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo (Alles, 2008).

La competencia es una característica de la personalidad que se puede cuantificar en el desempeño laboral y que pueden ser de distinto índole, e incluso estas pueden ser individuales o grupales y se miden o potencian dependiendo de las necesidades de los puestos de trabajo. La competencia laboral como el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro.

Donde se necesitan de varios parámetros para un funcionamiento efectivo como son:

Conocimientos.- (Alles M. , 2005) manifiesta que el conocimiento es “la información que una persona posee sobre áreas específicas”. El conocimiento es considerado un valor de funcionamiento satisfactorio cuando usa sus recursos y capacidades para elaborar mejor sus funciones lo que señala que el empleado conoce muy bien sus funciones en su lugar de trabajo.

Habilidades.- “Las habilidades intelectuales y físicas que se requieren para desenvolverse en un puesto dependen de las habilidades que se demanden”. (Robbins S. , 2004). Si los empleados no poseen las habilidades necesarias lo más probable es que fracasen a la hora de realizar su trabajo. Es por ello, que para evitar

cualquier tipo de inconvenientes, se debe colocar al trabajador en el puesto de trabajo que vaya acorde a sus habilidades.

Actitudes.- (De la Paz, 2006), “Las actitudes son indicadores razonablemente, aceptables de las conductas, ofrecen indicio de las intenciones conductuales o inclinaciones a actuar de cierta manera (positivas o negativas)”. La actitud es la predisposición que un individuo tiene frente a alguna situación y su reacción frente a esta, las mismas que pueden ser favorables o desfavorables.

Factores del desempeño laboral:

Factores Internos.- (Workmeter, 2015), indica que existen varios factores que alteran el comportamiento de los trabajadores y se suscita dentro de la empresa como son:

Liderazgo de la Comunicación.- El tipo de liderazgo de la dirección efectuará que las personas lleven un compromiso fuerte hacia su propia evaluación del desempeño, o a su vez, rija un ambiente de cumplimiento de una jornada de trabajo.

Estructura Organizativa.- La estructura con la que cuenta la organización es importante, debido a que una estructura con poder centralizado, genera ambientes retrógradas, en los que la persona que lleva el mando total impide el desarrollo de las personas quitándole el interés de ser competitivos, con el interés crecer; así como las estructuras muy verticales que dificultan la visualización de la visión organizacional y el crecimiento se vuelve un reto con menor recompensa. (Workmeter, 2015),

Cultura de la empresa.- La cultura de la empresa es uno de los fenómenos que afectan el rendimiento en sobremanera, por lo que si esta se ve influenciada por incentivos justos, por una comunicación adecuada, por programas formativos adecuados, por un sentimiento de competitividad sana, aplicación de políticas justas y resultados transparentes, se permitirá generar rendimientos laborales adecuados,

mientras que si uno de los componentes anteriores falla, la cultura organizacional afectará directamente a las operaciones de las empresas y como resultado de esto el rendimiento disminuirá efectividad y fuerza.

(Workmeter, 2015).

Factores Externos.- Existen dos factores claves que influyen directamente en el comportamiento del trabajador, y en sus condiciones laborales, estas no se suscitan dentro de la empresa pero si no se logra un equilibrio afectan de manera directa a la misma y son:

Familiar y personal.- Los factores familiares o personales que pueda tener un colaborador afecta directamente en el estado anímico del mismo, por lo que el estado familiar, el ambiente social en el que se desenvuelve el colaborador, sus relaciones interpersonales, las calamidades domésticas, los procesos de luto por muerte o separación de sus seres queridos son un determinante del rendimiento de una persona, lamentablemente este factor es el más difícil de controlar por parte de la empresa, por lo que la estrategia aplicada en su mayoría es la de contratar los servicios de una trabajadora social, la cual se encargue en guiar, asesorar y respaldar los procesos difíciles por los cuales se pueden encontrar pasando los colaboradores, sin embargo este factor no es decisivo ni es eterno, conllevará la recuperación o rehabilitación del colaborador. (Workmeter, 2015).

Ambientales o higiénicos.- La fuente (Workmeter, 2015), detalla algunos factores que afectan directamente al trabajador:

1.-Trastornos del sueño y pueden ser:

- Jet lag.- El sueño sufre una alteración ante los cambios bruscos del llamado “reloj biológico”.
- Narcolepsia.- Provoca somnolencia excesiva durante el día.
- Terror nocturno.- Miedos súbitos durante el período de sueño.
- Sonambulismo.- Efectuar movimientos o actividades físicas durante el descanso.

- 2.- Apnea obstructiva del sueño.- Obstrucción del flujo del aire durante el sueño.
- 3.- Insomnio.- Problema persistente para incurrir en estado de sueño
- 4.- Clima (excesivo frío, calor, humedad)
- 5.- Ruido Iluminación (Sobrepasan los grados adecuados al ser humano para trabajar y no se cuenta con los equipos de protección necesarios)
- 6.- Calidad del aire
- 7.-Mala alimentación
- 8.-Comunicación inadecuada

Características del desempeño laboral:

Las características corresponden a las competencias de los trabajadores donde desarrolla su trabajo considerando sus conocimientos, habilidades y actitudes.

Adaptabilidad.- Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

Comunicación.- Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo al lenguaje o terminología a las necesidades del receptor.

Iniciativa.- Es la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptar pasivamente y a las medidas que toma para alcanzar sus objetivos incluso más allá de lo requerido.

Trabajo en equipo.- Es la capacidad de desenvolverse en equipo/ grupos de trabajo, para alcanzar las metas de la organización contribuyendo un ambiente armónico que permite el consenso.

Desarrollo de talentos.- Son las capacidades de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo planificando actividades efectiva, relacionadas con los cargos actuales y futuros. (Flores, 2013) .

Procesos de evaluación del desempeño:

Se generan dos pasos para un proceso de evaluación de desempeño, el primer paso es decidir cada puesto de trabajo, qué competencias se requiere y el grado de exigencias, dentro del primer paso se desarrollan dos competencias:

Competencias Generales.- Son competencias no relacionadas directamente con un puesto de trabajo concreto. Son competencias dirigidas a fomentar la cultura y valores de la organización así como requerimientos que la organización quiere hacer extensibles a todos sus miembros. Por ejemplo: Trabajo en Equipo, Honestidad, Compromiso, etc.

Competencias Específicas.- Competencias necesarias para el puesto de trabajo. Pueden cambiar para cada puesto de trabajo o requerir de un nivel de exigencia diferente. Por ejemplo, el puesto “Comercial” puede requerir la competencia “Hablar en público” en un grado mayor que para el puesto “Operador”. (Del Río, 2015). El segundo paso es decidir para cada puesto de trabajo que metodología vamos a aplicar: 90, 180, 270 o 360 grados.

Imagen 6, Metodología por grados del evaluador



Fuente: (Del Río, 2015).

- 90° si a una persona solo le evaluará su superior inmediato.
- 180° si además le evaluarán sus colegas.
- 270° si además le evaluarán sus subalternos.
- 360° si además de todos los anteriores le evaluarán también sus clientes, internos o externos.

Y el tercer paso una vez que las encuestas han sido completadas se procede a recogerlas, para elaborar el análisis de resultados, globales e individuales por persona, y para los que se establece entrevista se elabora una personal para discutir el informe de resultados obtenidos con cada evaluado. (Del Río, 2015).

Responsabilidad: Es el compromiso que muestra con sus obligaciones, el grado de cumplimiento con sus tareas, si asume sus obligaciones, actúa en todo momento a favor de la empresa. Mantiene bien cuidado los bienes, enseres, dinero a su cargo y controla al personal a su cargo. (Cueva, 2010).

Métodos de evaluación del desempeño laboral:

Existen varios métodos de evaluación del desempeño, cada uno presenta ventajas y desventajas con respecto a la adecuación a determinados tipos de cargos y situaciones. Para ello pueden utilizarse varios sistemas de evaluación, ya que es de vital importancia para el buen funcionamiento de los diferentes métodos para la obtención de los resultados.

Por incidentes críticos.- El método no se preocupa de las características situadas dentro del campo de la normalidad, sino de aquellas características muy positivas o muy negativas. Se trata de una técnica sistémica mediante la cual el supervisor inmediato observa y registra los hechos excepcionalmente positivos y los excepcionalmente negativos con respecto al desempeño de sus subordinados. (Chiavenato I. , 2008).

Método mediante el cual se solicita a la persona que hace la revisión, que elabore

un registro de los incidentes que ejemplifiquen la conducta positiva y negativa de quién se evalúa.

(Cuesta, 2010), “Consiste en la observación y posterior registro por parte del evaluador de aquellos comportamientos (incidentes) del empleado que conducen a situaciones positivas o a la consecución de los objetivos deseados. Se basa en la determinación de conductas que conducen al éxito”.

Por escalas graficas.- (Chiavenato, 2011), la medición es el elemento central del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos. Mide el desempeño de las personas con factores ya definidos y graduados.

(Rodríguez, 2005), “Es un método basado exclusivamente en el criterio del evaluador en el que se califica mediante una escala en la cual se sitúan diferentes factores; logrando un resultado promedio que se determinará y comparará para cada empleado”.

El método de evaluación de desempeño se deriva en tres niveles:

- Escalas gráficas continua: en este tipo de escala solo están definidos los extremos, la evaluación de desempeño puede estar situada en cualquier punto de la línea que los une, existe un límite mínimo y un límite máximo de variación del factor de evaluación.
- Escalas gráficas semicontinua: es igual a la anterior lo único es que incluye puntos intermedios definidos entre los extremos (límite mínimo y límite máximo) para facilitar la evaluación.
- Escalas gráficas discontinuas: la posición de los marcadores ya están fijadas y descritas con anterioridad, el evaluador solo debe seleccionar una de ellas para evaluar el desempeño del empleado.

Algunas empresas utilizan el método de escala gráfica con atribución de puntos,

con el fin de cuantificar los resultados para facilitar las comparaciones entre los empleados.

Comparación por pares.- (Dessler, 2001), “Este método sirve para aumentar la exactitud del método de clasificación alterna, tomamos cada una de las características y pareamos a cada uno de los subordinados con cada uno de los demás para poder compararles. Se indicara para cada características (con un + o un -), cuál de los empleados es el mejor, después se sumaría el número de veces que este empleado ha obtenido una calificación mejor”. Como un ejemplo de cómo se desarrolla este método, es la comparación de los empleados ubicados en parejas, siendo la columna derecha aquellos cuyo desempeño es mejor, y se puede utilizar factores de evaluación como es la productividad, y cada hoja contiene un factor de desempeño.

Por objetivos.- Consiste en que tanto el supervisor como el empleado establecen conjuntamente los objetivos de desempeño deseables. Es importante que estos objetivos se establezcan por mutuo acuerdo y que sean mensurables de manera objetiva. Las dificultades que se presentan dentro de este método de evaluación se centran en que en ocasiones los objetivos son demasiados ambiciosos y en otras se quedan cortos, por ello se deben fijar objetivos alcanzables. (Alles M. , 2005) .

Por competencias.- Es un proceso complejo, que requiere de pasos previos y la definición de perfiles ocupacionales, estructurados en torno a conocimientos, habilidades y conductas individuales y sociales. Para ello, es necesario establecer instrumentos de medición que den cuenta de las demostraciones o evidencias de cada una de estas competencias, que posee cada empleado. (Alles M. , 2005) .

Evaluación 360^a.- (Chiavenato I. , 2008) “Manifiesta que es aquella evaluación que evalúa todo el contexto que rodea al trabajador, en aquella evaluación participan todos desde el superior, hasta, los clientes internos y externos es decir todos los que se encuentran alrededor del evaluado.”

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

La comunicación organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Electrocercos.

2.6 Señalamiento de variables

2.6.1 Variable independiente

Comunicación Organizacional

2.6.2 Variable dependiente

Desempeño laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

3.1.1. Enfoque cualitativo

Esta investigación es de enfoque cualitativo por el contacto directo que se mantuvo con la realidad del problema, logrando los objetivos de la investigación planteados, facilitando la comprensión del problema.

3.1.2. Enfoque cuantitativo

La investigación realizada es del modo cuantitativo ya que los resultados que se obtienen mediante la aplicación del método de investigación, son tabulados y analizados. La investigación se complementará con el análisis a los trabajadores, observando la manera en cómo se comunican y el desempeño laboral que mantienen.

3.2 Modalidad básica de la investigación

3.2.1. Investigación bibliográfica-documental

Según (Abril, 2008) “Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)”.

Para la elaboración de este tipo de investigación se tomará como entidad de información documentada la Facultad de Ciencias Administrativas y la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, por el ámbito al que se está aplicando la investigación. Así como repositorios de diferentes universidades.

3.2.2. Investigación de campo

(García G. , 2006) , “La investigación de campo consiste en recopilar información directamente de los sujetos investigados es decir adquirir la mayor información que se pueda dependiendo de la población”.

Se aplicara la encuesta dentro de este formato de estudio para tomar los datos reales que determinen la toma de decisiones dentro de la investigación y de la empresa.

3.3. Tipos de investigación

3.3.1. Investigación descriptiva

(Heinemann, 2003), “Determina que la investigación descriptiva es el que nos ayuda a dar una variable a nuestra investigación es decir definir a detalle la investigación que estamos realizando”.

Se aplicará este tipo de investigación; porque es un medio para conocer la situación actual en la cual se desenvuelven los colaboradores de la empresa, las actitudes que sobresalen mediante la descripción de actividades y procesos involucrados en la comunicación organizacional de la empresa ELECTROCERCOS.

3.3.2. Investigación explicativa

Este tipo de investigación logra el análisis a cada variable para la comprensión y desarrollo de cada concepto, siendo factible el entendimiento y la aplicación de la hipótesis a comprobarse.

3.3.3. Investigación correlacional

Los estudios correlacionados pretenden medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí, estas relaciones se establecen dentro de un mismo argumento, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos. Es decir, para intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tiene en una variable relacionada.

3.4 Población y muestra.

Población.- Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. (Wigodski, 2010).

Muestra.- La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera que sea el estudio de la población. (Wigodski, 2010).

Actualmente la empresa Electrocercos cuenta con un total de 50 trabajadores los mismos que representa la población de la investigación, y no se estima una muestra por la pequeña cantidad de trabajadores, por tal razón se trabajará con el 100% de la población.

Tabla 1, Población y Muestra

PERSONAL EMPRESA ELECTROCERCOS		
HOMBRES	MUJERES	POBLACIÓN
35	15	50

Fuente: Datos de la Empresa Electrocercos.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

3.5 Operacionalización de variables

3.5.1 Variable independiente: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Tabla 2, Operacionalización variable independiente

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	ÍTEM	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos.</p> <p>(Fernandez, 2015)</p>	<p>Técnicas y actividades</p> <p>Organización</p> <p>Publico externo e Interno</p> <p>Elementos de la comunicación</p>	<p>Transmisión de información</p> <p>Informes recibidos de forma directa o indirecta</p> <p>Supervisión con órdenes internas</p> <p>Nivel de comunicación con empleados</p> <p>Proceso de comunicación dentro de la empresa.</p> <p>Utilización del canal: emisor, mensaje, receptor</p>	<p>¿En la empresa se comunica las órdenes de forma directa con sus superiores?</p> <p>¿Considera usted necesario que en la empresa se maneje la comunicación a través de órdenes escritas?</p> <p>¿Cree que el nivel de comunicación con los empleados es el adecuado?</p> <p>¿Los jefes se preocupan de que los mensajes lleguen de forma correcta al emitir una orden?</p> <p>¿Considera que una buena comunicación solucionaría problemas de la empresa?</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

3.5.2 Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 3, Operacionalización variable dependiente

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>El desempeño es el esfuerzo que una persona coloca en la práctica de sus habilidades, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional, los empleados son el medio principal para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, es por ello que hoy en día las empresas buscan mejorar el desempeño de sus empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo, para optimizar sus recursos humanos y crear ventajas competitivas. (Brunet L. , 1999)</p>	Oportunidades físicas o mentales	Capacitación Confianza Responsabilidad	<p>¿Considera que la calidad de su desempeño laboral, incide en la satisfacción de la empresa? ¿Sus opiniones son consideradas por parte de los directivos de la empresa? ¿Cree que su lugar de trabajo le permitirá alcanzar sus objetivos profesionales? ¿Las capacitaciones en su trabajo son realizadas de manera constante? ¿Considera necesario los usos de incentivos para mejorar su desempeño laboral?</p>	<p>Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario</p>
	Rendimiento profesional	Ascensos Recompensa remunerativa Charlas Incentivos		
	Programas de capacitación	Convivencias		
	Optimización recursos humanos	Evaluación y desarrollo de equipo Rediseño estandarización de los procesos de RRHH		

Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

3.6. Plan de recolección de la información

La siguiente información requiere cumplir varios parámetros que ayuden a recopilar la información necesaria para el desarrollo de la investigación:

Tabla 4, Preguntas desarrollo de investigación

PREGUNTAS	ESPECIFICACIONES
1. Para qué	Para solucionar el problema a investigar
2. A qué personas o sujetos	Trabajadores en su totalidad
3. Sobre qué aspectos	Comunicación Organización y Desempeño Laboral
4. Quién	Investigador: Estefanía Córdova
5. Cuándo	Septiembre- Febrero 2018
6. Dónde	Ambato- Empresa Electrocercos
7. Cuántas veces	Una vez
8. Qué técnica de recolección	Encuesta
9. Con qué	Cuestionario
10. En qué situación	Cuando se recopile la información de la empresa

Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Para la recolección de información se utilizará las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de la información:

Tabla 5, Técnicas e instrumentos de evaluación

Técnicas de la investigación	Instrumentos de recolección de la información
1. Información primaria 1.1 Empleados	1.1.1 Encuestas 1.1.2 Cuestionarios
2. Información secundaria 2.1 Observación	2.1.1 Textos relacionados con la Comunicación organizacional 2.1.2 Tesis de grado

Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

3.7 Procesamiento y análisis de la información

Procederemos a realizar la elaboración del instrumento de evaluación, que es la encuesta la misma que se fundamenta en la matriz de la operacionalización de la variable independiente y dependiente.

La encuesta facilitará la obtención de la información requerida para la investigación; dicho instrumento constará de 10 preguntas cerradas, las cuales tendrán como opciones de respuesta dos alternativas:

SI NO

Las preguntas son claras y no tendenciosas, puesto que al ser una encuesta se debe mantener la mayor objetividad posible, para obtener información verídica y proceder a su aplicación.

Después de su aplicación se debe realizar la tabulación de los datos obtenidos.

La elaboración de tabla de datos y gráficos estadísticos, utilizando el programa de Excel; para su respectivo análisis e interpretación de los resultados.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

4.1 Análisis e interpretación de resultados

1.- ¿En la empresa se comunica las órdenes de forma directa con sus superiores?

Tabla 6, Comunicación directa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	24%
NO	38	76%
TOTAL	50	100%

Fuente: Datos de la Empresa Electrocercos.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Grafico 5, Comunicación directa



Fuente: Datos de la Empresa Electrocercos.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Análisis: El 24% de la población encuestada reacciono de manera afirmativa ante la pregunta sobre la comunicación directa con los supervisores, y el 76% de los encuestados dice que no se comunican directamente las órdenes.

Interpretación: La mayor parte de los encuestados menciona que no se realiza una comunicación directa con los superiores en base a las órdenes que reciben y esto provoca, la mayor parte de la confusión en la comunicación directa.

2.- ¿Considera usted necesario que en la empresa se maneje la comunicación a través de órdenes escritas?

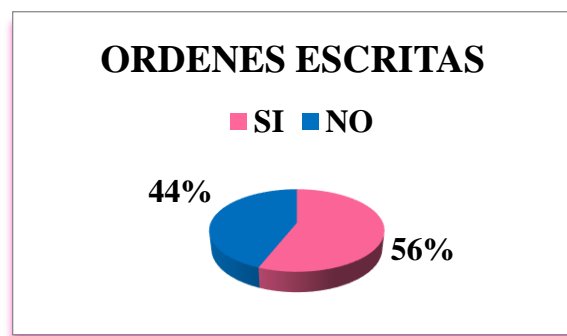
Tabla 7, Órdenes escritas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	56%
NO	22	44%
TOTAL	50	100%

Fuente: Datos de la Empresa Electrocercos.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Grafico 6, Órdenes Escritas



Fuente: Datos de la Empresa Electrocercos.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Análisis: El 56% de los hombres y mujeres encuestados respondieron que si es necesario realizar las órdenes de sus funciones o las actividades encomendadas diariamente por escrito, y el 44% de los mismos indicó que no están de acuerdo en realizar órdenes por escrito.

Interpretación: El personal manifiesta en su gran mayoría, que es necesario tener un registro de las tareas que sean encomendadas hacia ellos, por respaldo y recordatoria; en caso de ser una labor urgente tener el sustento para realizarlo.

3.- ¿Cree que el nivel de comunicación con los empleados es el adecuado?

Tabla 8, Comunicación con los empleados

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	38%
NO	31	62%
TOTAL	50	100%

Fuente: Datos de la Empresa Electrocerros.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Grafico 7, Comunicación con los empleados



Fuente: Datos de la Empresa Electrocerros.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Análisis: 38% de los encuestados indica que si mantienen una buena comunicación, contrario al 62% donde manifiestan que no es satisfactoria la comunicación que mantienen con los colaboradores de la empresa Electrocerros.

Interpretación: Las relaciones interpersonales así como la comunicación entre compañeros es importante para obtener buenos resultados en la empresa, pues todo se maneja bajo un ambiente ordenado y dinámico, por tal razón al aplicar esta pregunta a los trabajadores de Electrocerros indican que si es satisfactoria la comunicación pero no en su mayoría pues más del 50% de los trabajadores supo manifestar su malestar hacia la clase de comunicación que mantienen dentro de la empresa, lo que forma un ambiente un tanto conflictivo por la mala práctica de la escucha activa dentro de la organización.

4.- ¿Los jefes se preocupan en que los mensajes lleguen de forma correcta al emitir una orden?

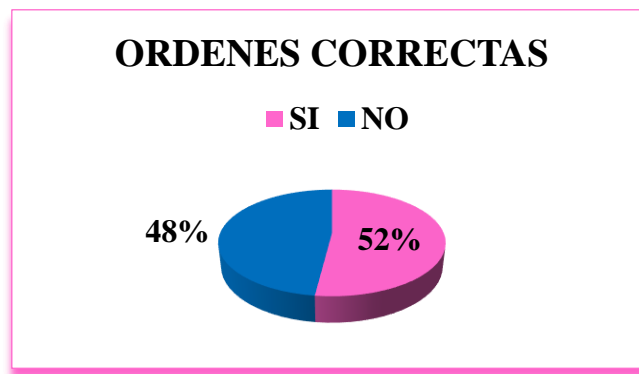
Tabla 9, Ordenes correctas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	52%
NO	24	48%
TOTAL	50	100%

Fuente: Datos de la Empresa Electrocerros.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Gráfico 8, Órdenes correctas



Fuente: Datos de la Empresa Electrocerros.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Análisis: Según los 50 encuestados que representan al 100% indican que si las órdenes son revisadas oportunamente es decir el 52%, y el restante que es el 48% no está de acuerdo en que se les revise las órdenes recibidas.

Interpretación: Dentro de esta pregunta la diferencia en respuesta varia por el mismo hecho que los encuestados perciben de diferente manera las órdenes y de la misma forma las acatan; esta varianza puede ser por el trabajo que realizan o el sobre trabajo que puedan tener; o simplemente la percepción de las personas en función a la responsabilidad de obedecer una orden, aún puede traer problemas si dichas órdenes no son entendidas y por el cumplirlas las realizan así sea de manera incorrecta.

5.- ¿Considera que la calidad de su desempeño laboral, incide en la satisfacción de la empresa?

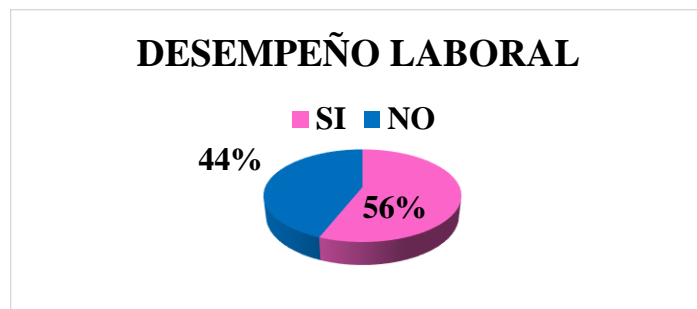
Tabla 10, Desempeño laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	56%
NO	22	44%
TOTAL	50	100%

Fuente: Datos de la Empresa Electrocerros.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Grafico 9, Desempeño laboral



Fuente: Datos de la Empresa Electrocerros.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Análisis: Según las encuestadas realizadas al personal de la empresa que son 50 personas que representan el 100%, 28 de ellas que representan el 56% nos indicaron que el desempeño laboral si incide en la satisfacción de la empresa; mientras que el 44% que son 22 encuestados nos indicaron que no solo depende del desempeño laboral para satisfacción de le empresa.

Interpretación: La satisfacción de las empresas Electrocerros, puede medirse en varios parámetros, pero para la elaboración de la encuesta la mayoría de la población indico que solo puede depender del desempeño laboral de los miembros, pues muestra que para el crecimiento de la organización solo es necesario desenvolverse bien en el trabajo cuando pueden estar errados pues para la satisfacción empresarial es necesario el rol no solo del trabajo sino de la comunicación y del buen ambiente y administración de todos los recursos, como lo indica el porcentaje del 44% encuestado.

6.- ¿Sus opiniones son consideradas por parte de los directivos de la empresa?

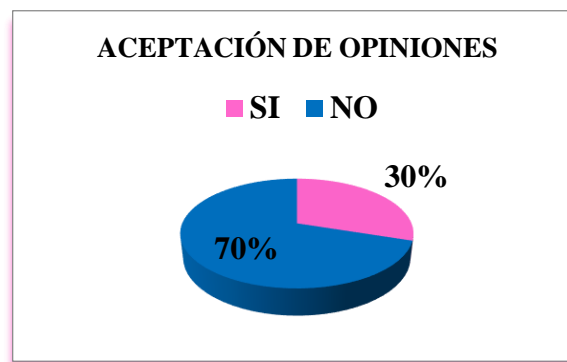
Tabla 11, Aceptación de opiniones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	30%
NO	35	70%
TOTAL	50	100%

Fuente: Datos de la Empresa Electrocercos.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Grafico 10, Aceptación de opiniones



Fuente: Datos de la Empresa Electrocercos.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Análisis: El 30% de la población encuestada indicó que sus opiniones si son aceptadas por los directivos, mientras que el 70% restante confeso no sentir la aceptación de los directivos ante sus opiniones.

Interpretación: Si la mayor parte de los encuestados están en desacuerdo frente a la aceptación de sus opiniones, el error recae sobre el tiempo en primer lugar o sobre los directivos al no considerar importante las opiniones vertidas por los trabajadores cuando es de entender, que los mayores concedores de una empresa son los que producen la materia prima pues están al tanto de todos los detalles para la productividad interna y por ende externa de la empresa.

7.- ¿Cree que su lugar trabajo le permite alcanzar sus objetivos profesionales?

Tabla 12, Objetivos profesionales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	36%
NO	32	64%
TOTAL	50	100%

Fuente: Datos de la Empresa Electrocercos.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Grafico 11, Objetivos profesionales



Fuente: Datos de la Empresa Electrocercos.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Análisis: El 36% que son 18 encuestados indicaron que el lugar donde se desarrollan si es el que se desea para empezar a cumplir con sus objetivos profesionales, tanto que el 64% que son 32 encuestados, indican que no es el que les ayuda con sus objetivos.

Interpretación: Al aplicar esta pregunta se consideró importante conocer la satisfacción del personal en sus puestos de trabajo; pues el lograr una meta personal o profesional influye mucho en el desempeño y desarrollo de los individuos; a la vez que puede ser un foco de alerta en encontrar entes que necesiten ser removidos de un cargo o elaborar ascensos por sus méritos y esfuerzos, la mayor parte de los encuestados que representan al 64% de un total de 50 personas, supieron manifestar que dentro de sus objetivos no estaba el trabajo que ahora realizan más eso no implicaba que no lo realicen de la mejor manera posible.

8.- ¿Las capacitaciones en su trabajo son realizadas de manera constante?

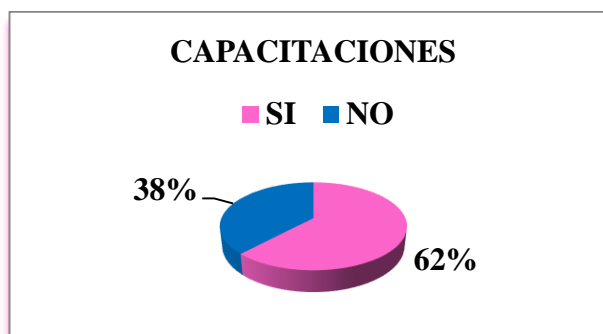
Tabla 13, Capacitaciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	62%
NO	19	38%
TOTAL	50	100%

Fuente: Datos de la Empresa Electrocercos.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Grafico 12, Capacitaciones



Fuente: Datos de la Empresa Electrocercos.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Análisis: El 62% de los encuestados respondieron que si reciben capacitaciones, y el 38% indico que muchas veces las capacitaciones no se realizan de manera frecuente.

Interpretación: Es importante desarrollar este tipo de preguntas pues es de vital importancia reconocer que si una empresa desea cambiar de nivel a uno más alto y surgir en el mercado competitivo, todo esto requiere de destrezas y habilidades, factores que se adquieren con el conocimiento fortaleciendo su desarrollo en sus puestos de trabajo y dentro de la encuesta se puede observar que el 62% indica que si reciben capacitaciones, y el resto que representa al 38% indicó que por el trabajo no reciben capacitaciones y sugieren que deberían ser mejor planificadas por áreas de trabajo para no interrumpir las funciones diarias.

9.- ¿Considera que una buena comunicación solucionaría problemas de la empresa?

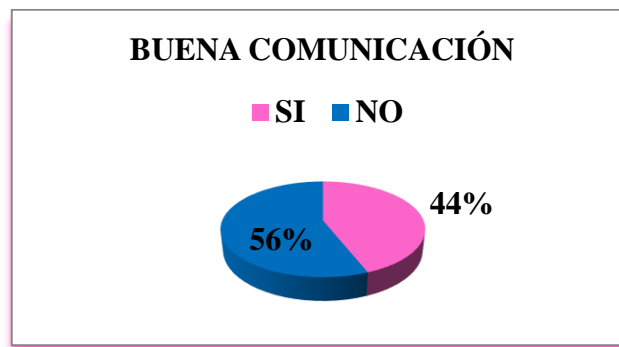
Tabla 14, Buena comunicación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	44%
NO	28	56%
TOTAL	50	100%

Fuente: Datos de la Empresa Electrocerros.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Grafico 13, Buena comunicación



Fuente: Datos de la Empresa Electrocerros.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Análisis: Del total de encuestados que representan al 100%, el 44% respondieron que la buena comunicación ayudaría a solucionar problemas que surjan dentro de la organización; y el 56% de los encuestados manifestaron que no solo una buena comunicación ayudará a los problemas que surjan dentro de la empresa Electrocerros.

Interpretación: Los trabajadores opinan que mientras se mantenga una buena comunicación dentro de la empresa no solo ayudaría con la solución de problemas, sino que ayudará a mejorar el ambiente laboral, fomentando el mejor desempeño de los mismo en cada una de sus funciones. Es evidente la importancia de implementar un manual de comunicación organizacional, en el cual se pueda controlar por escrito y de una manera más sistematizada los métodos de escucha activa, feet back en la comunicación y métodos de evaluación al personal.

10.- ¿Considera necesario los usos de incentivos para mejorar su desempeño laboral?

Tabla 15, Incentivos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	39	78%
NO	11	22%
TOTAL	50	100%

Fuente: Datos de la Empresa Electrocerros.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Grafico 14, Incentivos



Fuente: Datos de la Empresa Electrocerros.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Análisis: Del 100% de encuestados el 78% manifestó que si mejoraría su desempeño en el trabajo si recibiese incentivos, y el 22% indico que no estaría de acuerdo que solo de incentivos podría manejarse mejor en su trabajo.

Interpretación: La mayor parte de encuestados indico que es importante recibir incentivos por su desempeño laboral, aunque conocen que es su trabajo o que es la manera en cómo deben por ética siempre manejarse de la mejor manera. Pero cabe indicar que en el código laboral es una manera de mejorar incluso el ambiente y la confianza del lugar de trabajo. Así como fomentar la fidelidad y confianza que lleguen a tener los empleados y sus jefes.

4.2 Verificación de hipótesis

Hi: La comunicación organizacional incide en el desempeño laboral de los

trabajadores de la empresa Electrocercos.

Ho: La comunicación organizacional no incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Electrocercos.

Descripción de la población

La encuesta fue aplicada a todos el personal de la empresa Electrocercos; es decir a la población total de 50 personas.

Especificación del estadístico

Para comprobar si la distribución se ajusta a la curva normal o no, mediante la técnica de Chi Cuadrado, aplicaremos la siguiente fórmula.

$$x^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

Donde:

X^2 = Chi o ji cuadrado

O= Frecuencia observada

E= Frecuencia esperada

4.2.1 Distribución del Chi – Cuadrado

Donde x_c^2 es el valor del Chi cuadrado calculado y x_t^2 es el Chi teórico de la tabla el mismo que se lo obtiene ingresando el grado de libertad y el nivel de significación (0,05).

4.2.2 Grados de Libertad

GL = (Filas4) (Columna 2)

GL= Grados de libertad.

GL= (4-1) (2-1)

GL= (3) (1)

GL= **3**

Entonces con 3 gl y un nivel de 0.05 tenemos en la tabla de X2 el valor de 7.82 por consiguiente se acepta la hipótesis nula para todo valor de chi cuadrado que se encuentra hasta el valor 7.82 y se rechaza la hipótesis nula cuando los valores calculados son mayores a 7.82.

Frecuencias observadas

Tabla 16, Frecuencias Observadas

<i>PREGUNTAS</i>	<i>SI</i>	<i>NO</i>	<i>TOTAL</i>
¿En la empresa se comunica las órdenes de forma directa con sus superiores? VI	12	38	50
¿Los jefes se preocupan de que los mensajes lleguen de forma correcta al emitir una orden? VI	26	24	50
¿Considera que la calidad de su desempeño laboral, incide en la satisfacción de la empresa? VD	28	22	50
¿Cree que su lugar de trabajo le permite alcanzar sus objetivos profesionales? VD	18	32	50
TOTAL	84	116	200

Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

Cálculo de las frecuencias esperadas

El cálculo de la Frecuencia Esperada (E) es el siguiente:

$$E = (Tf * Tc) / Tg$$

Nomenclatura: Tf = Total filas Tc = Total columnas Tg = Total global

Frecuencias esperadas

Tabla 17, Frecuencias Esperadas

<i>PREGUNTAS</i>	<i>SI</i>	<i>NO</i>	<i>TOTAL TF</i>
¿En la empresa se comunica las órdenes de forma directa con sus superiores? VI	21	29	50
¿Los jefes se preocupan de que los mensajes lleguen de forma correcta al emitir una orden? VI	21	29	50
¿Considera que la calidad de su desempeño laboral, incide en la satisfacción de la empresa? VD	21	29	50
¿Cree que su lugar de trabajo le permite alcanzar sus objetivos profesionales? VD	21	29	50
TOTAL TC	84	116	TG 200

Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

4.2.3 Calculo del chi cuadrado

Imagen 7, Tabla Chi Cuadrado

Grados de Libertad	Probabilidad										
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,01	0,001
1	0,04	0,02	0,06	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	6,06	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52
6	1,63	2,20	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,80	12,02	14,07	18,48	24,32
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	15,51	20,09	26,12
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	12,24	14,68	16,92	21,67	27,88
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,44	15,99	18,31	23,21	29,59
	No Significativo								Significativo		

Fuente: (Labrad, 2017).

Tabla 18, Calculo CHI cuadrado

FRECUENCIAS OBSERVADAS	FRECUENCIAS ESPERADAS	FO-FE	(FO-FE) ²	(FO-FE) ² /FE
------------------------	-----------------------	-------	----------------------	--------------------------

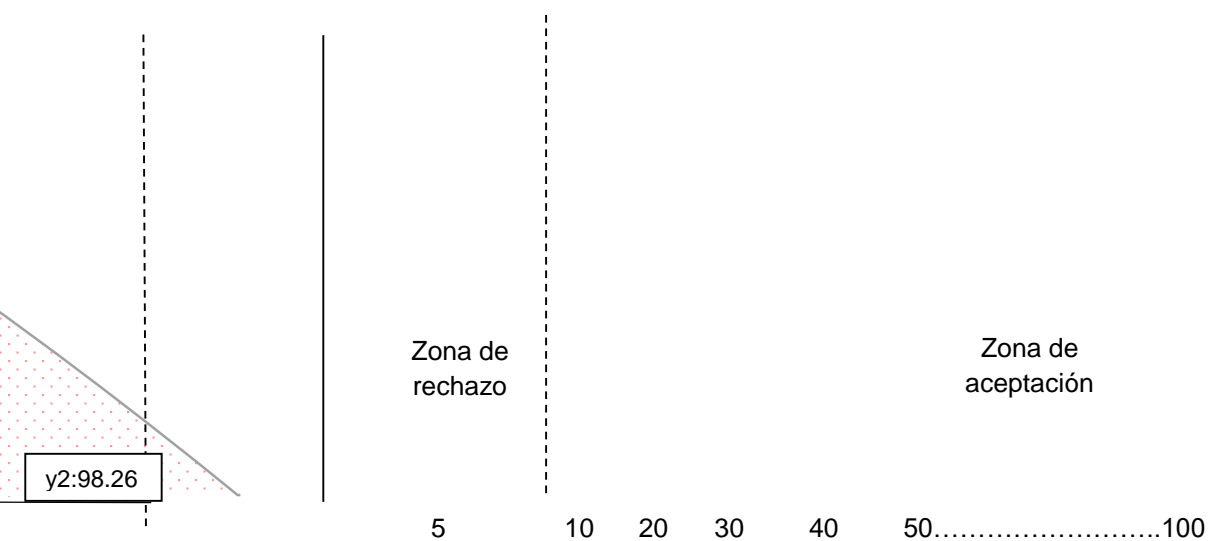
12	21	-10	100	79
38	29	19	361	12.45
26	21	5	25	1.19
24	29	-5	25	0.86
28	21	7	49	2.33
22	29	-7	49	1.69
18	21	-3	9	0.43
32	29	3	9	0.31
200	200		CHI	98.26

Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

4.2.4 Representación gráfica del chi cuadrado

Gráfico 15, Representación Chi cuadrado.



Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

Elaborado por: (Córdova, 2018).

4.2.5 Decisión.- Para 3 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 se obtiene una tabla de valoración del chi cuadrado de 7.82 y como el valor calculado es de 98.26 por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa, (H_1).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La investigación realizada determinó que la Comunicación organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Electrocerros, esto demuestra que dentro de la organización la incidencia de estas dos variables afecta de manera directa o indirecta al desarrollo de las actividades que en esta se realizan; donde este hecho genera la atención y esfuerzo por parte de los supervisores lo que puede estar favoreciendo o perjudicando a los intereses de la empresa.
- El desempeño laboral es considerado como un índice de mejora remunerativo, el 78% de los trabajadores afirmo que su desempeño mejoraría con los incentivos, demostrando en varias ocasiones su interés económico dejando de la lado el aspecto profesional y esto se debe a que las capacitaciones no cumplen el objetivo de fondo, no forman parte de la estrategia organizacional, y es evidente al ver que el personal cuenta con las competencias más vitales débiles.
- Según datos obtenidos con la encuesta aplicada al personal de la empresa Electrocerros con una población total de 50 personas; el 76% manifestó que las órdenes no se realizan de manera directa con los supervisores demostrando de esta manera que no existen canales efectivos de comunicación con todo el personal, por lo que la percepción de algunos colaboradores se difunde de forma equivocada al resto de la operación, al considerar que ciertas acciones realizadas por las jefaturas no son justas, limitando el apoyo y el trabajo en equipo.

5.2 Recomendaciones

- Determinar por parte del área de RRHH que factores están siendo perjudicados o favorecidos, por la incidencia de las dos variables, creando estrategias de comunicación interna, tomando en cuenta las necesidades de la organización y los empleados, esta alternativa ayudará al desarrollo e incremento del desempeño laboral y la fluidez del entendimiento, al ser una comunicación organizacional más efectiva.
- Es necesario infundir en los trabajadores la conciencia de responsabilidad, dando cumplimiento y uso a los valores corporativos que la empresa estableció; demostrando y aplicando un sistema de “premiación” justo y que sea percibido por toda la empresa, lo que hará que el grado competitivo se eleve en todas las áreas.
- Fomentar con el ejemplo la escucha activa, y la comunicación directa; cambios que coadyuvarán a mejorar el ambiente de trabajo, el cumplimiento de las tareas, satisfacción de clientes, y desarrollo laboral en sí. Ya que se manejan por sacar a flote como equipo y con un solo objetivo y trabajarán por metas conjuntas; recibiendo así el trato adecuado y el trabajo deseado.

BIBLIOGRAFIA.

- Abril, V. (2008). *Investigación de campo* (pág. 56). Investigación bibliográfica.
- Alles, M. (2005). *Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. alles.
- Andrade. (2005). *Escenarios de la Comunicación Organizacional*.
- Anzola. (2003). *Clima Organizacional*.
- Blogspot. (2010 marzo). Flujo de la comunicación. *Blogspot*, recuperado el 17 de marzo 2012.
- Blogspot. (2010). *Medios de Comunicación*. Obtenido de Blogspot:
<http://mediosdecomunicacionalternativos.blogspot.com/>
- Blogspot. (2010). *Medios de Comunicación*.
<http://mediosdecomunicacionalternativos.blogspot.com/>.
- Brunet, L. (21 de 06 de 1987). *El Clima de trabajo en las Organizaciones*. Obtenido de <http://ac.elscdn.com/>
- Brunet, L. (1987). *El Clima de trabajo en las organizaciones, Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. DF México: Trillas.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Byars, & Rue. (11 de 03 de 1996). *Evaluación de Desempeño*. Obtenido de eoi:
<http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-de-desempeno/>
- Caicedo, Y. (09 de 06 de 2016). *Procesos Administrativos*. Obtenido de Blogspot:
<http://ladireccion2016.blogspot.com/2016/06/necesidades-de-maslow-herzberg-y.html>
- Caligiore, & Díaz. (2003). *Clima Organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Camacho, A. (2014). *Ambito laboral*. página206.
- Chiavenato, I. (1992). *Recursos Humanos*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill 8 Edición.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill 9na Edición.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del Talento Humano*. Río de Janeiro: Elsevier.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá: Ecoe.
- Cueva, J. (27 de 12 de 2010). *Psicología y empresa*. Obtenido de <https://psicologiayempresa.com/factores-mas-usados-en-la-evaluacion-de-desempeno.html>
- Darley, J., Glucksberg, S., & Kinchla, R. (1991). *Psychology*. EEUU: Prentice Hall College.
- De la Paz, E. (2006). *Guía práctica para lograr calidad en el servicio*. México: Editorial Limusa. 2 Edición.
- Del Río, D. (23 de 02 de 2015). *El proceso de evaluación de desempeño*. Obtenido de <https://www.hrider.net/cms/blog/1902/1/el-proceso-de-evaluacion-de-desempeno-diseno.html>
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México: Pearson Educación.
- Díaz, A. (2015). *La relación del clima organizaiconal en la motivación de logro de trabajadores*. México: Universidad Autónoma de México.
- Constitución del Ecuador (2008). *Comunicación e Información*. Quito: Sección Tercera.
- Escuela de empresa: Empresas, E. d. (09 de 11 de 2015). *Escuela del comportamiento humano*. Obtenido de Pensamiento administrativo: <https://pensamientoadm.wordpress.com>
- Fayol, H. (1949). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de EOI: <http://www.eoi.es/blogs/bruniladaaaltagraciasantana/teoria-de-los-sistemas/2011>
- Fernandez, C. (2015). *Comunicación Organizacional*.
- Fernández, P. &. (2004). *Desarrolla tu inteligencia Emocional*. España, Mallorca Barcelona: Kairos.
- Ferrer, E. (21 de 10 de 2013). *Características de la Comunicación Corporativa*. Obtenido de Wordpress: <https://tecnlab.wordpress.com/2013/10/21/-caracteristicas-de-la-comunicacion-corporativa/>
- Flores, R. (22 de 05 de 2013). *Características del desempeño laboral*. Obtenido de slideshare:

<https://es.slideshare.net/gabyolindasalesmarchenes/caracteristicas-de-desempeo-laboral-tesis>

- García, G. (2006). Investigación de campo. En *Tratado de epistología* (pág. 35). Bogotá, Colombia: E.S. Pablo Ed. Reimpresa.
- García, M., & Ibarra, L. (5 de 11 de 2012). *Definición del Clima Organizacional*. Obtenido de eumed: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- Gibson, L., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2007). En *Comportamiento Organizacional , Organizacionaes, Comportamientos, Estructura y Procesos*. (págs. pag: 6,25,485a 505,506). México: Mc Graw Hill-.
- Goldhaber, G. M. (1986). *Comunicación Organizacional*. México: DIANA.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Kairos.
- Gordon, J. (1996). *Comportamiento Organizacional. Monografías*, 5 Edición Nc Graw Hill Hispanoamericana S.A.
- Harper, & Lynch. (11 de 03 de 1992). *Evaluación de Desempeño*. Obtenido de eoi:<http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-dedesempeno/>
- Heinemann, K. (2003). Tipos de investigación. En K. Heinemann, *Introducción a la metodología de la investigación empírica* (pág. 268). Alemania: Paidotribo.
- INEC. (2016). Actividades económicas de la población. *FASCÍCULO PROVINCIAL TUNGURAHUA*, 8.
- INEC. (2016). Laboratorio de dinámica laboral y empresarial. *PANORAMA LABORAL*.
- Jaramillo, M. (2013). *Inteligencia Emocional*. Quito, Ecuador: Serie Educación y Desarrollo.
- Keith, D., & Newstrom, J. (1990). *El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional*. Obtenido de Monografías: <http://www.monograis.com/trabajos45/comportamiento-organizacional2.shtml>
- King, K. (29 de Marzo de 2012). *Comunicación Organizacional: tipos, flujos, barreras, auditoria*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/comunicación-organizacional>

- Labrad. (2017). *Tabla 3 Distribución Chi Cuadrado X²*. Obtenido de <http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla-chicuacrado.pdf>
- Loo, M. (09 de Noviembre de 2015). *Comunicación*. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/m9qrbqrr0dvn/comunicación> (9 de noviembre 2015)
- Maslow, A. (1943). *Teoría de la motivación humana*. psychclassics.yorku.ca.
- Mastretta. (2016). SOBRE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Y DEL TRABAJO EN COLOMBIA. *Revista Colombiana de ciencias sociales*, 138.
- Monsálve, A., & Díaz, J. (2013). Sistematización de una estrategia de información comunicación y cultura organizacional. En A. Monsálve. JM.
- Navarro, A. (2009). *Asesoría organizacional*. 29 noviembre 20110.
- Palacios, F. (2010). *Competencias claves del departamento de RRHH*. Colombia.
- Paredes, A. (2013). *Administración del Talento Humano*. Obtenido de Gestipolis: <http://administraciondeltalento humanoedava.blogspot.com/2013/01/la-ventaja-competitiva-traves-de-la.html>
- Paspuel, L. (2014). *El desempeño laboral*. Mexico: Pearson.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal*. Costa Oriental del Lago: Empresa Vigilantes Asociados.
- Rebeil, C. (1998). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. Plaza y Valdes, pág. 15.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de Monografias: [http://www.monografias.com/trabajos45/comportamiento organizaiconal](http://www.monografias.com/trabajos45/comportamiento%20organizaiconal)
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: 10 Edición Pearson Educación.
- Robbins, S. (2004). *Comportamieto Organizacional*. México: Pearson Education.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico organizacional*. Buenos Aires: Alfaomega 6 Edición.
- Sevilla, U. d. (2007). *Psicología Social*. Obtenido de Motivación de los empleados: http://ocwus.us.es/psicologia-social/psicologia-de-los-recursos-humanos/temas/tema3cg/page_08.htm

- Steers, Porter, & Bigley. (2012). *Motivación laboral en los empleados*. En U. d. Juárez. Tabasco.
- Taylor, F. W. (1971). *Principios de la Administración Científica*. México: Herrero Hermanos.
- Código de Trabajo: TRABAJO, C. D. (2015). *H. Consejo Nacional y la Comisión de Legislación y Codificación*. Quito: Codificación N° 2005017.
- Ureña, S. (11 de 03 de 2013). *Evaluación de desempeño*. Obtenido de eoi: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-de-desempeno/>
- Wigodski, J. (07 de 14 de 2010). *Metología de la investigación*. Obtenido de Población y muestra: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Workmeter. (2015). *Claves para mejorar el Rendimiento Laboral en las Empresas*. Obtenido de Factores del Rendimeinto laboral: <http://cdn2.hubspot.net>

ARTICULO ACADÉMICO

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LA EMPRESA ELECTROCERCOS DEL CANTON
AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

Autora: Estefania Elizabeth Cordova Fonseca.

TUTOR: Ing. Mg. Paul Fiallos Bucaram

Institución: Universidad Técnica de Ambato

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Carrera Psicología Industrial

País: Ecuador

Email: stefis181@hotmail.com

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación previo a la obtención del título de Psicología Industria realizado en la empresa ELECTROCERCOS del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, se centra en el estudio de la comunicación organizacional y el desempeño laboral. Tomó como iniciativa medir el grado en que la comunicación organizacional dentro de la empresa está afectando a los trabajadores y la manera en cómo evoluciona su desempeño laboral frente a esta.

En el estudio se aplicó un enfoque cuanti-cualitativo en relación a las variables planteadas, se utilizó la metodología bibliográfica y de campo, y para el desarrollo de los últimos capítulos se aplicaron técnicas de observación para identificar el comportamiento de los colaboradores, como fue la encuesta. La encuesta fue realizada a 50 trabajadores considerada como muestra de la investigación, donde se desarrollaron 10 preguntas de la variables independiente e dependiente con dos alternativas cerradas de respuesta; y para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos se aplicó un programa que fortaleció la demostración de la hipótesis que es aceptable, donde indica que existe un inadecuado manejo de la comunicación organizacional y su incidencia en el desempeño laboral, para el uso de los procedimientos estadísticos se aplicó el programa llamado chi cuadrado.

Palabras claves: Comunicación organizacional, desempeño laboral, desempeño, organización, recurso.

**ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND THE WORK
PERFORMANCE OF THE COMPANY ELECTROCERCOS OF THE
AMBATO CANTON PROVINCE OF TUNGURAHUA**

AUTHOR: Stephanie Elizabeth Cordova Fonseca.

TUTOR: Ing. Mg. Paul Fiallos Bucaram

Institución: University technique of Ambato Faculty of Humanities and education career
Psychology Industrial

Country: Ecuador

Email: stefis181@hotmail.com

EXECUTIVE SUMMARY

The present research work prior to the degree in psychology industry mention, in the ELECTROCERCOS company of canton Ambato, Tungurahua province, focuses on the study of organizational communication and the work performance. He took as an initiative measure that organizational communication within the company is affecting workers and the way how evolves his job performance against this. The study applied a qualitative and quantitative approach in relation to the raised variables, bibliographic and field methodology was used, and for the development of the last chapters observation techniques were applied to identify the behavior of the partners, as it was the survey. The survey was conducted to 50 workers considered as a sign of the research, where they were developed 10 questions from the independent and dependent variables with two alternatives to closed response; for the analysis and interpretation of the results was a program that strengthened the demonstration of the hypothesis that is acceptable, where it indicates that there is poor management of the organizational communication and its impact on job performance, for the use of statistical procedures applied the program called chi square.

Key words: organizational communication, organization, work performance, performance, resource

INTRODUCCIÓN

En las organizaciones existentes se manejan varios tipos de estructuras internas que forman los mecanismos de soporte o ayuda para los miembros de las mismas; tales estructuras se denominan de acuerdo al departamento o función específica o donde se aplique, en este caso; para la presente investigación se consideró factible el estudio en los procesos de comunicación. Manejando un único parámetro al que influye o se denota una variación en el comportamiento conductual como es el desempeño laboral.

Estos dos conceptos son aplicados en la empresa Electrocercos de la ciudad de Ambato, misma que se maneja con recursos moderados y casi escasos; ante la necesidad de implementar nuevas estrategias interpersonales con la aplicación de capacitaciones; brindando de esta manera el apoyo que necesita el personal para su mejor desenvolvimiento en las diferentes áreas organizacionales.

La comunicación organizacional está en desarrollo y su aplicabilidad depende de las instituciones tomándolo como un concepto la necesidad de un manual de control y guía, dentro de la comunicación organizacional existen factores que influyen en su desarrollo como es el clima laboral, el desempeño laboral y la evaluación ante estas conductas. El desempeño laboral es el resultado del buen o mal manejo de los recursos, considerando que estas dos variables influyen en el crecimiento de la empresa, y desde este punto nace la importancia de manejar nuevos programas que fomenten las relaciones entre compañeros, la escucha activa, el cumplimiento de metas, y el alcance de objetivos propuestos.

Para esta investigación se consideró dos conceptos: el primero sobre la Comunicación Organizacional que nos relata (Fernandez, 2015), donde define como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio”, también la entiende como: “Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas internas y externas de la

organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”.

Tomando este concepto se puede entender que la comunicación organizacional es el único medio para entender lo que pasa dentro de las organizaciones pues así se conoce sus necesidades y los requerimientos hasta las insatisfacciones de los miembros.

El segundo concepto utilizado como variable objeto de estudio es el desempeño laboral ante el autor (Chiavenato I. , 1992), que define como la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

Ante este concepto el autor considera al desempeño laboral como la herramienta en la cual se mide el comportamiento de las personas dentro de sus funciones. Los objetivos establecidos dentro de la investigación impulsarán la aplicación de un mecanismo que ayude a mejorar el desempeño laboral donde su incidencia con la comunicación organizacional demostrará la importancia de considerar el análisis detallado de las expresiones por parte de los colaboradores de la empresa, para elaborar un manual de comunicación organizacional, que fortalezca y explote los recursos dentro la organización.

METODOLOGIA

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó el paradigma crítico propositivo, con un enfoque cuanti-cualitativo por la forma en la cual fueron tomados los datos para el análisis e interpretación de los mismos, en la que se elaboró una técnica de evaluación como es la encuesta. En base a un análisis minucioso del problema se logró determinar las causas y efectos que influyen en las variables objeto de estudio como es la variable independiente y dependiente; determinando la incidencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral.

Una vez identificado el problema y las variables se realizó una investigación bibliográfica donde se sustentan los conceptos y el desarrollo de las variables; destacando la autoría y el valor del tema. Posteriormente se elaboró un cuestionario que constaba de diez preguntas cerradas y cada una de ellas tenía dos alternativas de respuesta; para la elaboración de las preguntas se consideró lo más importante de la variable independiente y dependiente que se evidenció en la operacionalización de las variables.

La aplicación de las encuestas fue realizada a la población total de la empresa Electrocercos con un total de 50 personas, los mismos que colaboraron con todo el interés y responsabilidad del caso, emitiendo respuestas actuales y verídicas, finalmente se aplicó el método probabilístico Chi Cuadrado donde se establece que por 3 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 se obtiene una tabla de valoración del chi cuadrado de 7.82 y como el valor calculado es de 98.26 por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa, (H_1).

RESULTADOS

La comunicación organizacional, en la actualidad es un tema que incurre con varios aspectos que favorecen a las organizaciones, pues son parámetros que muchas utilizan para mejorar las condiciones internas de los trabajadores, ya que con el paso del tiempo se van incorporando nuevos conceptos; haciendo indispensable el funcionamiento adecuado de varios factores que influyan positivamente en el desempeño laboral.

Para el desarrollo de las variables que influyen en el proceso de la investigación, se consideró tomar dos preguntas por variable, dentro de la encuesta; que se aplicó al personal de la empresa y son:

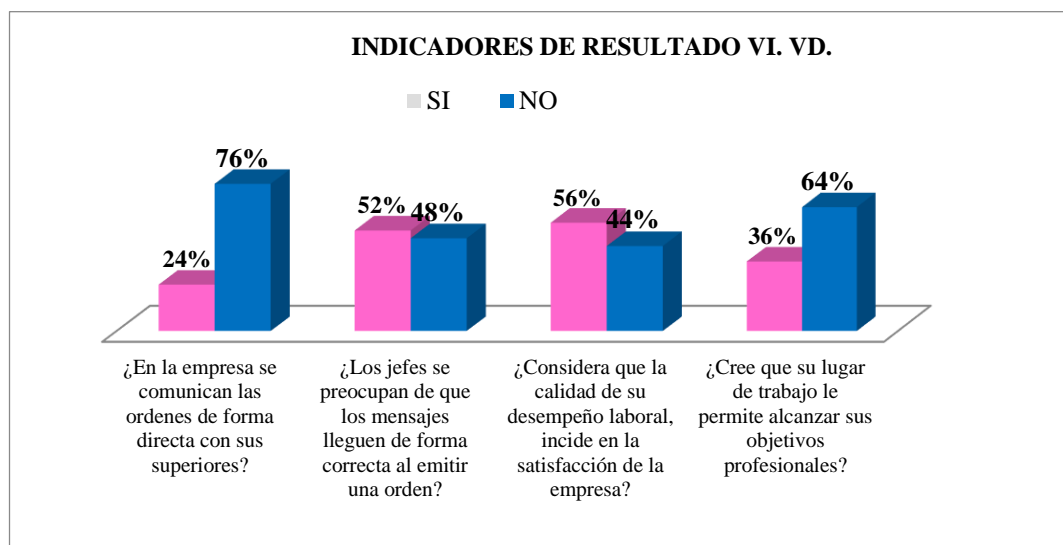
Variable Independiente, Comunicación organizacional, pregunta (1-4).

Variable Dependiente, Desempeño laboral, pregunta (5-7).

Las mismas que fueron usadas para el cálculo del chi cuadrado y así comprobar la hipótesis alternativa, donde se comprueba que “La Comunicación Organizacional, incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Electrocercos”.

Se encontró como resultado a estas preguntas los siguientes indicadores:

VARIABLES	PREGUNTAS	SI	NO
V.I.	¿En la empresa se comunican las órdenes de forma directa con sus superiores?	24%	76%
	¿Los jefes se preocupan de que los mensajes lleguen de forma correcta al emitir una orden?	52%	48%
V.D.	¿Considera que la calidad de su desempeño laboral, incide en la satisfacción de la empresa?	56%	44%
	¿Cree que su lugar de trabajo le permite alcanzar sus objetivos profesionales?	36%	64%



Análisis de la variable independiente: Comunicación organizacional

1.- La mayor parte de los encuestados menciona que no se realiza una comunicación directa con los superiores en base a las órdenes que reciben y esto provoca, la mayor parte de la confusión en la comunicación directa.

4.- Dentro de esta pregunta la diferencia en el resultado varía por el mismo hecho que los encuestados perciben de diferente manera las órdenes y de la misma forma las acatan; esta varianza puede ser por el trabajo que realizan o el sobre trabajo que

puedan tener; o simplemente la percepción de las personas en función a la responsabilidad de obedecer una orden, aún puede traer problemas si dichas órdenes no son entendidas y, por el cumplirlas, las realizan así sea de manera incorrecta.

Análisis de la variable dependiente: Desempeño laboral

5.- La satisfacción de las empresas Electrocercos, puede medirse en varios parámetros, pero para la elaboración de la encuesta la mayoría de la población indico que solo puede depender del desempeño laboral de los miembros, pues muestra que para el crecimiento de la organización solo es necesario desenvolverse bien en el trabajo, cuando pueden estar errados pues para la satisfacción empresarial es necesario el rol no solo del trabajo sino de la comunicación y del buen ambiente y administración de todos los recursos, como lo indica el porcentaje del 44% encuestado.

7.-Al aplicar esta pregunta se consideró importante conocer la satisfacción del personal en sus puestos de trabajo; pues el lograr una meta personal o profesional influye mucho en el desempeño y desarrollo de los individuos; a la vez que puede ser un foco de alerta en encontrar entes que necesiten ser removidos de un cargo o elaborar ascensos por sus méritos y esfuerzos, a mayor parte de los encuestados que representan al 64% de un total de 50 personas, supieron manifestar que dentro de sus objetivos no estaba el trabajo que ahora realizan más eso no implicaba que no lo realicen de la mejor manera posible.

Estas preguntas fueron consideradas para el cálculo del chi cuadrado luego del análisis de las frecuencias observadas y esperadas.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la investigación y la incidencia de las dos variables como son: el comportamiento organizacional y desempeño laboral, se puede deducir que aunque no se manejan bajo los mismos términos, la manera en cómo influye la una en la otra es comprobada y los efectos que pueden llegar a tener si se

descuida la atención por cualquiera de estas dos. Como organización aún hay un camino difícil de complacer por el impacto psicológico que maneja al tratar de influenciar a personas con diferentes pensamientos y objetivos, pero puede llegar a facilitar sus resultados y necesidades, si convierte sus conflictos en ambientes adecuados de confianza y comunicación efectivos.

Para reducir aún más el resultado existen conceptos que es necesario sustentar:

(Steers, Porter, & Bigley, 2012), han conceptualizado la motivación “Como la fuerza que energiza, dirige y canaliza la conducta humana. Sin embargo, la motivación laboral no solo induce a los empleados a tomar acción, sino que además influye la forma, dirección, intensidad, y duración del comportamiento o conducta”.

Resultado: Según los autores la influencia que tiene un individuo es tan alta, que puede manejar la forma en como es canalizada una orden y la satisfacción de todos los miembros.

Por ello, en el ámbito laboral es importante conocer las causas que estimulan la acción humana, ya que mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los jefes de servicios pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos. (Camacho, 2014).

Resultado: La motivación es el motor que mueve los niveles de desempeño de los trabajadores y maneja sus organizaciones más satisfactoriamente. Aunque no siempre un ambiente motivacional alto mejore los índices de estabilidad laboral.

(Darley, Glucksberg, & Kinchla, 1991), “Las organizaciones de la salud presentan diferentes formas, dimensiones y especializaciones, por ello es complejo determinar una forma de actuar frente a la gestión de personal, por ello también es necesario ingresar a la realidad de cada una de ellas”.

Resultado: Clima Laboral el concepto y el aplicativo que toda organización quisiera manejar, un punto alto para permitir el nivel de confianza y así contar con trabajos y trabajadores confiables.

Todas las empresas tienen necesidades diferentes y colaboradores diferentes, es aquí en donde se debe investigar que componente es importante para la mejora continua del mismo, como el ámbito a investigar es referente a la salud, se consideró investigaciones que tengan un poco de referencia a esta. La respuesta a preguntas como: ¿los integrantes de la institución se sienten partícipes en un medio favorable a su desarrollo personal? y ¿los trabajadores tienen un encuentro productivo con el saber y una nueva forma de entender la realidad vital?, necesariamente ha de ser positiva. Y eso solo será posible cuando los directivos revisen, a través del estudio, reflexión y análisis crítico, lo que está aconteciendo en el interior de la institución mediante un oportuno y correcto diagnóstico del clima organizacional de su institución. (Brunet L. , 1987) .

Resultado: Este autor canalizó de mejor manera la aplicación de un manual de comunicación organizacional, pues explica no solo el hecho de fomentar la escucha activa, sino el lenguaje activo, que forma encuentros productivos y provechosos dentro de las organizaciones.

CONCLUSIONES

- La comunicación dentro de la empresa Electrocercos es un factor que aún no ha sido desarrollado en su totalidad, y su aplicación positiva o negativa es visible en el desempeño laboral; este factor puede ser controlado al aplicar un interés extra al recurso humano de la institución; dotando de soportes comunicacionales haciendo partícipes a sus miembros de las funciones y decisiones empresariales, y que a la vez se pueda medir el nivel de satisfacción al formar parte de una empresa que se preocupa por cumplir los objetivos primero profesionales y personales, dando como resultado el enriquecimiento de los recursos internos de la empresa.
- El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado por la manera en cómo se expresan los niveles superiores al momento de encomendar funciones, dando a entender su puesto jerárquico pero de una manera muy autoritaria, por el mal uso de la posición en la que se encuentran, esto conlleva a un pesado ambiente laboral y que dentro de la organización no se manejan sistemas de recursos humanos, que ayuden a la buena relación interpersonal.

- Es notorio el alcance negativo que llega a repercutir en las condiciones internas de la empresa Electrocercos, por no contar con un manual de comunicación organizacional, que ayude a elaborar procesos y mecanismo claros, aplicables y medibles, brindando soporte a las diferentes áreas que necesitan llegar a cumplir las metas establecidas; haciendo que el desempeño laboral mejore, y sea el medio por el cual los índices de satisfacción empresariales se incrementen.

BIBLIOGRAFIA

- Abril, V. (2008). *Investigación de campo* (pág. 56). Investigación bibliográfica.
- Alles, M. (2005). *Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. alles.
- Andrade. (2005). *Escenarios de la Comunicación Organizacional*.
- Anzola. (2003). *Clima Organizacional*.
- Blogspot. (2010 marzo). Flujo de la comunicación. *Blogspot*, recuperado el 17 de marzo 2012.
- Blogspot. (2010). *Medios de Comunicación*. Obtenido de Blogspot:
<http://mediosdecomunicacionalternativos.blogspot.com/>
- Blogspot. (2010). *Medios de Comunicación*.
<http://mediosdecomunicacionalternativos.blogspot.com/>.
- Brunet, L. (21 de 06 de 1987). *El Clima de trabajo en las Organizaciones*. Obtenido de <http://ac.elscdn.com/>
- Brunet, L. (1987). *El Clima de trabajo en las organizaciones, Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. DF México: Trillas.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Byars, & Rue. (11 de 03 de 1996). *Evaluación de Desempeño*. Obtenido de eoi:
<http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-de-desempeno/>

- Caicedo, Y. (09 de 06 de 2016). *Procesos Administrativos*. Obtenido de Blogspot: <http://ladireccion2016.blogspot.com/2016/06/necesidades-de-maslow-herzberg-y.html>
- Caligiore, & Díaz. (2003). *Clima Organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Camacho, A. (2014). *Ambito laboral*. página206.
- Chiavenato, I. (1992). *Recursos Humanos*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill 8 Edición.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill 9na Edición.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del Talento Humano*. Río de Janeiro: Elsevier.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá: Ecoe.
- Cueva, J. (27 de 12 de 2010). *Psicología y empresa*. Obtenido de <https://psicologiayempresa.com/factores-mas-usados-en-la-evaluacion-de-desempeno.html>
- Darley, J., Glucksberg, S., & Kinchla, R. (1991). *Psychology*. EEUU: Prentice Hall College.
- De la Paz, E. (2006). *Guía práctica para lograr calidad en el servicio*. México: Editorial Limusa. 2 Edición.
- Del Río, D. (23 de 02 de 2015). *El proceso de evaluación de desempeño*. Obtenido de <https://www.hrider.net/cms/blog/1902/1/el-proceso-de-evaluacion-de-desempeno-diseno.html>
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México: Pearson Educación.
- Díaz, A. (2015). *La relación del clima organizaiconal en la motivación de logro de trabajadores*. México: Universidad Autónoma de México.
- Constitución del Ecuador (2008). *Comunicación e Información*. Quito: Sección Tercera.

- Escuela de empresa: Empresas, E. d. (09 de 11 de 2015). *Escuela del comportamiento humano*. Obtenido de Pensamiento administrativo: <https://pensamientoadm.wordpress.com>
- Fayol, H. (1949). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de EOI: <http://www.eoi.es/blogs/bruniladaaltagraciasantana/teoria-de-los-sistemas/2011>
- Fernandez, C. (2015). *Comunicación Organizacional*.
- Fernández, P. &. (2004). *Desarrolla tu inteligencia Emocional*. España, Mallorca Barcelona: Kairos.
- Ferrer, E. (21 de 10 de 2013). *Características de la Comunicación Corporativa*. Obtenido de Wordpress: <https://tecnlab.wordpress.com/2013/10/21/-caracteristicas-de-la-comunicacion-corporativa/>
- Flores, R. (22 de 05 de 2013). *Características del desempeño laboral*. Obtenido de slideshare: <https://es.slideshare.net/gabyolindasalesmarchenes/caracteristicas-de-desempeo-laboral-tesis>
- García, G. (2006). Investigación de campo. En *Tratado de epistemología* (pág. 35). Bogotá, Colombia: E.S. Pablo Ed. Reimpresión.
- García, M., & Ibarra, L. (5 de 11 de 2012). *Definición del Clima Organizacional*. Obtenido de eumed: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- Gibson, L., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2007). En *Comportamiento Organizacional, Organizaciones, Comportamientos, Estructura y Procesos*. (págs. pag: 6,25,485a 505,506). México: Mc Graw Hill.
- Goldhaber, G. M. (1986). *Comunicación Organizacional*. México: DIANA.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Kairos.
- Gordon, J. (1996). *Comportamiento Organizacional. Monografías*, 5 Edición Mc Graw Hill Hispanoamericana S.A.
- Harper, & Lynch. (11 de 03 de 1992). *Evaluación de Desempeño*. Obtenido de eoi:<http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-dedesempeno/>
- Heinemann, K. (2003). Tipos de investigación. En K. Heinemann, *Introducción a la metodología de la investigación empírica* (pág. 268). Alemania: Paidotribo.

- INEC. (2016). Actividades económicas de la población. *FASCÍCULO PROVINCIAL TUNGURAHUA*, 8.
- INEC. (2016). Laboratorio de dinámica laboral y empresarial. *PANORAMA LABORAL*.
- Jaramillo, M. (2013). *Inteligencia Emocional*. Quito, Ecuador: Serie Educación y Desarrollo.
- Keith, D., & Newstrom, J. (1990). *El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional*. Obtenido de Monografias: <http://www.monograias.com/trabajos45/comportamiento-organizacional2.shtml>
- King, K. (29 de Marzo de 2012). *Comunicación Organizacional: tipos, flujos, barreras, auditoria*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/comunicación-organizacional>
- Labrad. (2017). *Tabla 3 Distribución Chi Cuadrado X²*. Obtenido de <http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla-chicuacrado.pdf>
- Loo, M. (09 de Noviembre de 2015). *Comunicación*. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/m9qrbqrr0dvn/comunicación> (9 de noviembre 2015)
- Maslow, A. (1943). *Teoría de la motivación humana*. psychclassics.yorku.ca.
- Mastretta. (2016). SOBRE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Y DEL TRABAJO EN COLOMBIA. *Revista Colombiana de ciencias sociales*, 138.
- Monsálve, A., & Díaz, J. (2013). Sistematización de una estrategia de información comunicación y cultura organizacional. En A. Monsálve. JM.
- Navarro, A. (2009). *Asesoría organizacional*. 29 noviembre 20110.
- Palacios, F. (2010). *Competencias claves del departamento de RRHH*. Colombia.
- Paredes, A. (2013). *Administración del Talento Humano*. Obtenido de Gestipolis: <http://administraciondeltalentohumanoedava.blogspot.com/2013/01/la-ventaja-competitiva-traves-de-la.html>
- Paspuel, L. (2014). *El desempeño laboral*. Mexico: Pearson.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal*. Costa Oriental del Lago: Empresa Vigilantes Asociados.

- Rebeil, C. (1998). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. Plaza y Valdes, pág. 15.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de Monografias: [http://www.monografias.com/trabajos45/comportamiento organizaiconal](http://www.monografias.com/trabajos45/comportamiento%20organizaiconal)
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: 10 Edición Pearson Educación.
- Robbins, S. (2004). *Comportamieto Organizacional*. México: Pearson Education.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico organizacional*. Buenos Aires: Alfaomega 6 Edición.
- Sevilla, U. d. (2007). *Psicología Social*. Obtenido de Motivación de los empleados:http://ocwus.us.es/psicologia-social/psicologia-de-los-recursos-humanos/temas/tema3cg/page_08.htm
- Steers, Porter, & Bigley. (2012). *Motivación laboral en los empleados*. En U. d. Juárez. Tabasco.
- Taylor, F. W. (1971). *Principios de la Administración Científica*. México: Herrero Hermanos.
- Código de Trabajo: TRABAJO, C. D. (2015). *H. Consejo Nacional y la Comisión de Legislación y Codificación*. Quito: Codificación N° 2005017.
- Ureña, S. (11 de 03 de 2013). *Evaluación de desempeño*. Obtenido de eoi: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-de-desempeno/>
- Wigodski, J. (07 de 14 de 2010). *Metología de la investigación*. Obtenido de Población y muestra: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Workmeter. (2015). *Claves para mejorar el Rendimiento Laboral en las Empresas*. Obtenido de Factores del Rendimeinto laboral: <http://cdn2.hubspot.net>

ANEXOS

ANEXO 1 ENCUESTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

ENCUESTA PARA EVALUAR LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU
INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ELCTROCERCOS DEL
CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

OBJETIVO: Analizar la relación de incidencia de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Electrocercos, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas y marque una x en la opción que sea de acuerdo a la realidad organización.

Pregunta °1 ¿En la empresa se comunica las órdenes de forma directa con sus superiores?

SI NO

Pregunta °2 ¿Considera usted necesario que en la empresa se maneje la comunicación a través de órdenes escritas?

SI NO

Pregunta °3 ¿Cree que el nivel de comunicación con los empleados es el adecuado?

SI NO

Pregunta °4 ¿Los jefes se preocupan de que los mensajes lleguen de forma correcta al emitir una orden?

SI NO

Pregunta °5 ¿Considera que la calidad de su desempeño laboral, incide en la satisfacción de la empresa?

SI NO

Pregunta °6 ¿Sus opiniones son consideradas por parte de los directivos de la empresa?

SI NO

Pregunta °7 ¿Cree usted que su lugar trabajo le permite alcanzar sus objetivos profesionales?

SI NO

Pregunta °8 ¿Las capacitaciones en su trabajo son realizadas de manera constante?

SI NO

Pregunta °9 ¿Considera que una buena comunicación solucionaría problemas de la empresa?

SI NO

Pregunta °10 ¿Considera necesario el uso de incentivos para mejorar su desempeño laboral?

SI NO

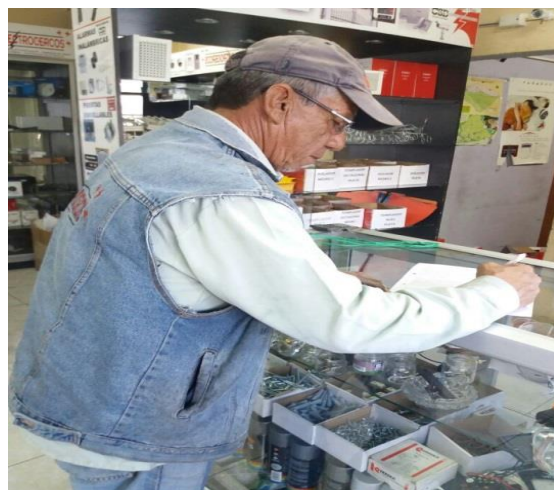
ANEXO 2

Empresa Electrocercos

Personal Administrativo



Personal encuestado



Productos que

oferta



Ubicación

