



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

**Propuesta de trabajo de titulación previo al informe final del
trabajo de graduación y obtención del Título de Psicóloga
Industrial**

TEMA:

“La comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua”.

AUTORA: Valeria Cecilia Gualpa Sánchez

TUTOR: Ing. Luis Rafael Tello Vasco Mg.

AMBATO-ECUADOR

2023

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

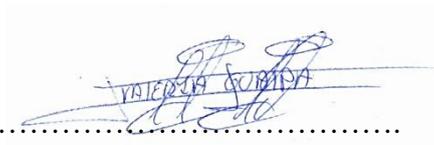
Yo, Ing. Luis Rafael Tello Vasco Mg., en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“La comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua”**, desarrollado por la estudiante Gualpa Sánchez Valeria Cecilia, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentario, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....
Ing. Luis Rafael Tello Vasco Mg.
C.I.: 1801405141
TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación de la autora, con el tema: **“La comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua”**, quien, basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación.

Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



.....
Valeria Cecilia Gualpa Sánchez

C.I.: 180508937-0

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

La comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“La comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua”**, presentado por la señorita Valeria Cecilia Gualpa Sánchez., Egresada de la carrera de Psicología industrial, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

.....
Ing. María José Mayorga Ases Mg.
C.I: 1804282974-0
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....
Ing. Rommel Santiago Velastegui Hernández, Mg.
C.I: 180446918-5
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Me siento orgullosa en poder dedicar el presente trabajo a mi ser supremo y a mi madre, que ha sido un pilar fundamental a lo largo de mi vida, ya que ha estado brindándome su apoyo incondicional en cada paso que doy, con su guía y sabiduría al brindarme fortaleza para poder cumplir con todas las metas que me he propuesto hasta ahora, impulsándome siempre a seguir adelante.

Valeria Cecilia Gualpa Sánchez

AGRADECIMIENTO

Quiero brindar un eterno agradecimiento a mi madre, esposo, hermana, hermanos y a quienes de una u otra manera estuvieron en mi caminar al concluir esta etapa maravillosa de mi vida es gratificante extender mi más profunda gratitud, ya que con su accionar demostraron, ser mi apoyo y fortaleza en todo momento, esto me llena de regocijo y alegría.

Valeria Cecilia Gualpa Sánchez

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A. PAGINAS PRELIMINARES

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1. Antecedentes Investigativos	1
1.1 Contextualización.....	1
1.1.1. Antecedentes internacionales	1
1.1.2. Antecedentes.....	2
1.2. Marco teórico.....	5
1.3 Objetivos.....	21
1.3.1. Objetivo General.....	21
1.3.2. Objetivos Específicos	21
CAPÍTULO II.....	24
METODOLOGÍA.....	24
2.1 Materiales	24
2.1.1. Recursos.....	24

2.2 Metodo.....	25
2.2.2. Técnica aplicada en la recolección de información ´	29
2.2.3. Instrumentos utilizados para la recolección de información	29
2.3 Población y muestra.....	31
2.4. Recolección y procesamiento de la información	31
2.4.1. Recolección de la información	31
2.4.2. Procesamiento y análisis de la información	32
CAPITULO III	33
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
3.1 Análisis de fiabilidad	33
3.2. Análisis y discusión de resultados	35
3.2.1 Interpretación de los resultados del Cuestionario de la comunicación interna y el desempeño laboral.	35
3.3. Verificación de la hipótesis	54
3.3.1. Variables.....	54
3.3.2. Formulación de la hipótesis.....	54
3.3.3. Planteamiento de la Hipótesis.....	55
3.3.4. Selección del Nivel de Significación.....	55
3.4. Modo de validación de la hipótesis	55
3.4.1. Cálculo estadístico mediante Chi Cuadrado.....	55
3.4.2. Cálculo de Grado de Libertad (Gl)	56
3.4.3. Distribución del Chi cuadrado (Valor teórico)	56
3.4.4. Frecuencia Observada y Esperadas	57
3.4.5. Cálculo del Chi cuadrado	59
3.4.6. Comprobación de la hipótesis.....	59
3.4.7. Regla de Decisión:.....	60

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa.....	60
CAPITULO IV.....	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
4.1 Conclusiones.....	61
4.2. Recomendaciones	62
Referencias Bibliográficas.....	64
ANEXOS.....	68
Anexo 1. Encuesta	69
Anexo 2. Fotografías	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.Mediciones periódicas.....	35
Figura.2.Nivel de efectividad	37
Figura 3.Conocimiento del manual	39
Figura 4.Protocolos de comunicación	41
Figura 5.Cumplimiento de los objetivos.....	43
Figura 6.Asigna un trabajo	45
Figura 7.Ambiente laboral.....	47
Figura 8.Perfil acorde	49
Figura 9.Realiza tareas	51
Figura 10.Cumplimiento de objetivos	53
Figura 11.Chi cuadrado	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Recursos financieros.....	25
Tabla 2. Operacionalización de la variable independiente: comunicación interna	27
Tabla 3. Operacionalización de la variable dependiente: Desempeño Laboral	28
Tabla 4. Técnicas e instrumentos	29
Tabla 5. Escala de los valores de la encuesta	30
Tabla 6. Población y muestra	31
Tabla 7. Alfa de Cronbach.....	34
Tabla 8. Mediciones periódicas	35
Tabla 9. Nivel de efectividad.....	37
Tabla 10. Conocimiento del manual.....	39
Tabla 11. Protocolos de comunicación.....	41
Tabla 12. Cumplimiento de los objetivos	43
Tabla 13. Asigna un trabajo.....	45
Tabla 14. Ambiente laboral	47
Tabla 15. Perfil acorde.....	49
Tabla 16. Realiza tareas.....	51
Tabla 17. Cumplimiento de objetivos.....	53
Tabla 18. Chi cuadrado.....	56
Tabla 19. Contingencia.....	58
Tabla 20. Chi Cuadrado.....	59

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

TEMA: “La Comunicación interna y el Desempeño Laboral de los empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cantón Ambato, Provincia Tungurahua”.

Autora: Valeria Cecilia Gualpa Sánchez

Tutor: Ing. Luis Rafael Tello Vasco Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se enfocó en determinar la incidencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua, el desarrollo de la investigación se evidencia que existe deficiente comunicación y afecta significativamente en el área administrativa al colaborador en su desempeño. Los conceptos de cada variable fueron trasladados a una matriz de operacionalización, en la cual se determinó las categorías e indicadores claves para la elaboración de un cuestionario, el mismo utilizado mediante la técnica de encuesta y aplicado a una población de 58 colaboradores. Se realizó un análisis estadístico en donde para procesar los resultados se usó el software SPSS, por medio del Chi cuadrado, con el grado de libertad 16 y 95% de confiabilidad se aceptó la hipótesis alternativa. De esta manera se concluyó que la comunicación interna incide en el desempeño laboral, dado que los mensajes no se transmiten de una manera efectiva, ya que no existen mediciones periódicas que evalúen la comunicación, creando que no exista un proceso continuo de comunicación, debido a que se crea un ambiente hostil al no haber la correcta información, provoca desinterés por el trabajo que se les asigna en su gran mayoría, lo concluyen fuera de su horario laboral, estimando que los empleados se cansan y su desempeño laboral baja.

Palabras Clave: Comunicación interna, desempeño laboral, mensajes deficientes, mediciones periódicas, evaluar la comunicación, comunicación informal, ambiente hostil.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
INDUSTRIAL PSYCHOLOGY CAREER
FACE-TO-FACE MODALITY

THEME: “Internal Communication and Labor Performance of employees of the Administrative Area of the Ecuadorian Institute of Social Security in Ambato city, Tungurahua Province”.

Author: Valeria Cecilia Gualpa Sánchez

Tutor: Ing. Luis Rafael Tello Vasco Mg.

ABSTRACT

The purpose of the subsequent study was to ascertain the prevalence of internal communication in the work output of the staff of the Administrative Area of the Ecuadorian Social Security Institute IESS in Ambato city from Tungurahua Province. The investigation's findings demonstrate that poor communication has a significant negative impact on the productivity of the administrative staff. The key categories and indicators for the development of a questionnaire the same one used through the survey technique and applied to a population of 58 workers were determined in an operationalization matrix, where the concepts of each variable were transferred. Thus, the alternative hypothesis was accepted after a statistical analysis was conducted using the SPSS software to process the data. The Chi square test was used, with 16 degrees of freedom and 95% reliability. As a result, it was determined that internal communication has an impact on how well employees perform their jobs because messages are not conveyed efficiently and because there are no ongoing communication processes due to the lack of periodic measurements that evaluate them. The vast majority complete the work outside of working hours, assuming that the employees become fatigued and their performance at work suffers as a result of the hostile environment that is created by incomplete information and resulting disinterest in the tasks assigned to them.

Keywords: Internal Communication, Employees performance, Incomplete information, Periodic measurements, Communication processes, Poor communication, Hostile environment.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes Investigativos

En esta sección se efectuó una minuciosa revisión de literatura que relaciona las variables Comunicación interna y el Desempeño Laboral; donde se incluye los criterios de varios autores e investigadores tanto, por ello la búsqueda de información se realizó en los repositorios Google Scholar (académico) Ebook y (revista, trabajos finales de Posgrado) realizadas en diferentes países del mundo, para el enriquecimiento del presente trabajo de investigación por consiguiente se mencionan los siguientes:

1.1 Contextualización

1.1.1. Antecedentes internacionales

En los antecedentes internacionales, se puede ver que se efectuó mediante una síntesis de las investigaciones publicadas en varias revistas a nivel mundial, con la finalidad de investigar información relacionadas con la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores, esto abrirá en gran medida mayor conocimiento para así profundizar en aspectos relevantes y aquí mencionare algunos estudios que se investigó:

A nivel internacional se entiende que la comunicación interna facilita que los colaboradores formen una relación y puedan comunicarse sobre temas libremente que competen a la empresa, así como sus actividades que va o está realizando; el aporte de otro autor manifiesta que la comunicación adentro de la empresa busca que se realicen las tareas organizacionales, ya que, con una comunicación fluida, se beneficia el desempeño de tareas, además para el estudio realizado por Pilco (2022), efectuado en Peru, y publicado en la revista de la universidad Cesar Vallejo de la escuela de posgrados,

manifiesto que el objetivo de determinar qué tipo de relación existe entre la comunicación interna y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Zona Registral N° V sede Trujillo, señala que esta investigación es de tipo básica, diseño descriptivo correlacional y no experimental. La población fue de 263 trabajadores, los resultados indican que, el 42% de colaboradores indican que existe una buena comunicación interna y el 57% de colaboradores señalan que tienen un buen desempeño laboral. Se concluyó que, existe una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp.

La investigación efectuada en la universidad Continental por Fernandez (2019), en donde el autor pretende demostrar como la comunicación interna incide en forma positiva en el desempeños laboral del personal administrativo con una muestra probabilística de 135 trabajadores, a través de la investigación y por medio de los resultados realizados el autor pretende que las autoridades de la universidad comprendan lo que puede surgir al aplicar con efectividad la comunicación interna en el personal administrativo y el verdadero poder que surge detrás de la mejora de la comunicación.

En un estudio efectuado por Castro et al (2018), publicado en la revista Ciencia Latina pretende demostrar que el desempeño laboral tiene relación con los patrones de comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.627, por ello es evidente que se logró obtener que la comunicación interna en una empresa, caracterizada por el respeto, la gratitud y la responsabilidad, permite que la interacción entre los individuos sea un recurso para mejorar la cultura laboral. Además, los resultados indicaron que la comunicación es un recurso clave para que todas las áreas cumplan con sus tareas y exista una cooperación general, en el caso de la PNP, esta es una herramienta clave porque en vista de la labor que deben cumplir, la comunicación entre ellos es un compromiso que fortalece el vínculo y aumenta la satisfacción de las labores, ya que se desarrollan de manera más rápida y efectiva.

1.1.2. Antecedentes

En esta investigación se lleva a cabo varios estudios de la problemática en curso en donde se efectua investigacines, realizadas en el Ecuador con la finalidad de contribuir con

información relevante para el desarrollo de la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de manera que podemos observar la siguiente información:

A nivel de Ecuador la comunicación organizacional interna se ha convertido en uno de los ejes primordiales, para enfrentar los retos como son la globalización, la expansión en los mercados, la competitividad y la calidad, Andrade como citó Balarezo (2019), indica que el nacimiento y consolidación de la Comunicación interna en Ecuador durante los últimos tiempos, se ha convertido en un campo de estudio y una área funcional de la empresa, es la mejor prueba de que la comunicación es de enorme importancia para las organizaciones, además el autor Ortiz (2023), en su trabajo de investigación publicada por la Universidad Estatal Península de Santa Elena, concuerda que la efectividad con la que fluye la comunicación desde la gerencia a los demás niveles dependerá de factores: como la dimensión de la estructura orgánica, participación adecuada de los mandos medios en el proceso de comunicación también que la gestión de la comunicación si incide en el desempeño laboral del Hospital Liborio Panchana Sotomayor, mediante la aplicación del muestreo aleatorio simple se obtuvo un total de 209 servidores, para el trabajo de titulación en donde se aplicó el método de investigación inductivo y deductivo, con la aplicación de la encuesta y la entrevista como instrumentos validados para la recolección de datos e información requerida para el trabajo de investigación, y se puede concluir que, la gestión de la comunicación en el desempeño laboral es esencial para el correcto desenvolvimiento de la institución. La comunicación efectiva puede mejorar la motivación y la productividad de los servidores, fomentar la colaboración dentro de los equipos de trabajo, la solución de problemas y a su vez mejorar la toma de decisiones es por ello que la adecuada gestión de la comunicación puede mejorar la satisfacción de los usuarios tanto internos como externos, la retención del personal y el desarrollo de la cultura organizacional. Sin embargo, la gestión de la comunicación no es algo que se logre de manera automática, al contrario, requiere un esfuerzo consciente y una planificación constante y cuidadosa.

En un artículo de investigación publicado por la revista Científica Ecociencia por Noboa et al (2021), en la ciudad de Guayaquil el principal propósito del estudio que se realizó fue identificar si existe relación entre la comunicación interna organizacional y el compromiso laboral en empresas ecuatorianas. Dado que la inmediatez de la información y los cambios del mercado inesperados conlleva a las empresas contar con una

comunicación eficaz y fluida para transmitir con precisión una situación. El compromiso laboral de los empleados facilita alcanzar competitividad empresarial. Esta investigación fue no experimental, transversal, cuantitativo, relacional y descriptivo, además la prueba piloto realizada fue de 50 observaciones. La encuesta se aplicó a 380 trabajadores de mandos medios de empresas públicas y privadas productoras de bienes y servicios ubicadas en Guayaquil y se concluye que la existencia de una relación positiva entre la comunicación interna organizacional y el comportamiento laboral en el contexto poblacional ecuatoriano, coincidiendo con estudios realizados en otros contextos. En sentido práctico, el estudio contribuye a determinar factores claves para mejorar la comunicación interna; por ello el desempeño laboral tendrá una variación directamente proporcional al grado de efectividad de las estrategias comunicacionales diseñadas para los colaboradores, esto implica que, uno de los factores que tiene incidencia en el desempeño laboral es el diseño de la comunicación interna, mientras más mejoras continuas se realice a los factores comunicacionales mayor compromiso laboral se alcanzará.

Aportando a la investigación la autora Rodríguez (2023), contribuye con su tema “La comunicación interna y la productividad laboral en la Corporación B&CS.C.C sucursal Baños de Agua Santa”, en donde hace relevancia en que la actitud de los colaboradores frente al trabajo no es la más adecuada, a esto también se suma que la sucursal no cumple en gran medida con todas las normativas institucionales lo que ocasiona que una baja productividad laboral, por otra parte, la dimensión intrapersonal es un apoyo para el crecimiento de la productividad y que a su vez esta dimensión se encuentra en un nivel alto. Se identificó que la dimensión intrapersonal e institucional de la comunicación interna, son las dimensiones que se deben mejorar y que, por ende, esto afecta a los clientes internos, pues la comunicación interpersonal fue identificada en un nivel medio, indicando que los trabajadores presentan falta de compromiso y esfuerzo en sus labores diarias, de la misma manera la dimensión institucional posee un nivel medio, puesto que, se identificó una mala gestión de la comunicación interna dentro del establecimiento. Además en relación a los niveles de productividad en los colaboradores de la sucursal se identificó que en el mes de octubre se obtuvo un valor de \$5.013,8 dólares, aumentando el siguiente mes de noviembre a un valor de \$5.649,9 dólares y en el siguiente mes de diciembre se incrementó a \$6.380,9 dólares, identificando que en el mes de diciembre la

sucursal tuvo un nivel alto de productividad. Además, se puede decir que a mayor contribución por parte de los trabajadores mayor será su productividad. Es importante indicar de forma general que a mayor comunicación interna mayor será la productividad laboral de los trabajadores.

En el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Tungurahua en el Área Administrativa se determinó un problema que es la deficiente comunicación interna lo que incide en el desempeño laboral, en la Institución se maneja la comunicación interna con memorándums, se llama la atención verbalmente y las notificaciones se las hace rara vez al personal el desinterés que existe en la Institución así como el desconocimiento del rol que cada emisor estratégico tiene con la comunicación interna es otra de las principales causas de este problema.

Esto provoca bajo desempeño laboral y malas relaciones interpersonales, este factor provoca que los empleados no se sientan empoderados en sus funciones designadas induciendo a la desmotivación al no sentirse incluidos en la Institución, por lo que al final terminarán por no realizar eficientemente su trabajo, hay malestar entre los funcionarios y al cliente externo quien solicita un servicio de calidad, una comunicación adecuada es primordial para el desarrollo técnico-profesional y efectivo para poder tener un ambiente óptimo.

1.2. Marco teórico

Comunicación Interna

La comunicación interna está dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las organizaciones de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No olvidemos que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados. (Muñiz, 2020).

La comunicación interna está hoy en día se puede ver que está siendo reconocida por las organizaciones que la emplean como un factor clave para la estabilidad y un aliado para conseguir sus objetivos empresariales para el cambio.

La correcta gestión de la comunicación dentro de las organizaciones reduce la posibilidad de los flujos incontrolados de información, disminuyendo así en un alto grado el riesgo de conflicto. Aunque la comunicación ha existido siempre, en todo tipo de organizaciones, han sido las empresas e instituciones consideradas como “excelentes”, por su reconocida preocupación por la “calidad” en todos sus ámbitos de gestión, las pioneras en su aplicación. Y son ellas las que la consideran como una herramienta de gestión y un signo exterior de modernidad.

Además, según Muñiz (2020), ratifica que “Es un error pensar que la comunicación interna es un lujo y algo exclusivo de las grandes empresas y máxime en la etapa que estamos atravesando que viene marcada por unos resultados un tanto inciertos a todos los niveles”. De ahí que se esté convirtiendo en uno de los grandes retos profesionales donde todavía son pocas las entidades que desarrollan una adecuada política de comunicación interna que contribuya a implantar los cambios y a lograr los objetivos corporativos y estratégicos de la compañía.

Por lo expuesto por Cuervo (2021), toda disciplina que forma parte del plan estratégico de las organizaciones, la comunicación interna necesita implementar mediciones periódicas y planificadas para evaluar no sólo la efectividad de los mensajes y los medios sino para evaluar la gestión de la comunicación en su contexto global. Estas mediciones, tanto cualitativas como cuantitativas, deben estar contempladas en el plan de comunicación interna a través de auditorías iniciales y finales y un ajuste periódico de los objetivos, estrategias, planes y medios.

Considerables empresas desconocen que para ser competitivas y enfrentarse con éxito al cambio en el mercado, hay que tener estrategias como saber motivar a sus colaboradores es importante poder retener a los mejores, implantar una auténtica cultura empresarial para que se sientan empoderados con la institución se puede ver que ahí es donde la comunicación interna se convierte en una herramienta importante y estratégica para dar respuesta a esas necesidades, potenciando el sentimiento de pertenencia de los empleados a la entidad para conseguir retener a los mejores porque así se logrará la eficacia y la eficiencia.

La importancia de la comunicación interna en las organizaciones

Como bien se puede exponer que las situaciones que afectan significativamente el desempeño laboral en las organizaciones, son los procesos y políticas de comunicación interna deficientes y la falta de los canales de divulgación internos respectivos provocan desacuerdos, desinformación entre los trabajadores, lo cual repercute directamente en tanto individual como grupal debido a que las fallas por ello es importante que con la correcta comunicación brindada por cada trabajador sea acorde con las políticas y reglamentos.

La comunicación interna es una herramienta muy importante dentro de una organización se convierte en eficacia. Cristancho (2019) afirma: que es clave en las empresas, puesto que mediante un buen empleo de la información corporativa podemos transmitir correctamente a los empleados los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización, lo cual genera una cultura de apropiación, fidelidad y sentido de pertenencia hacia la empresa por parte de su talento humano que se siente motivado y valorado al tener claros y definidos los principios y retos a los que se enfrenta la compañía. Dentro de las organizaciones la comunicación continuamente ha estado presente por que mediante ella fluye la información fluye en todos los miembros que constituyen la organización como son el gerente, como bien se puede mencionar que no en todas las instituciones se tiene la conciencia de establecer una confiable sólida en la política institucional de una manera continua y dinámica de gestión de la información que involucre a todos los integrantes de la organización, como una respuesta estratégica a la complejidad de los cambios y desafíos que supone manejar la misma, sea del tamaño que sea, en estos tiempo de altísima competitividad y crisis económicas que van y vienen y que no permiten errores de ese tipo.

Por lo tanto, se estima que el talento humano es el verdadero motor que mueve y produce los resultados de las instituciones y para no perder en competitividad se debe siempre retener a los mejores. Por esta razón, para aumentar el rendimiento y motivación de los colaboradores, debemos hacerlos sentir integrados y en línea con la filosofía de la organización mediante la circulación clara de mensajes que inculquen los valores, visión, misión, metas y estrategias corporativas.

Unas estrategias comunicativas adecuadas deben abarcar la difusión de información exacta acerca de lo que está ocurriendo al interior de la compañía, para evitar los destructivos rumores externos que divulgan medios de comunicación o la competencia, sobre asuntos como los recortes de personal, destitución de altos cargos, quiebras, ventas o alianzas de las empresas. Se debe incluir, además, la divulgación y socialización de los resultados e indicadores de gestión y el establecimiento de canales para la resolución de problemas o situaciones que se presenten entre los colaboradores o con las direcciones de los diferentes departamentos.

Objetivos de la comunicación interna

En la actividad de una empresa, la comunicación interna responde a la necesidad específica de las empresas de motivar e integrar a sus empleados en un entorno empresarial que a veces es cambiante. Desde este punto de vista, se trata de una herramienta que permite transmitir los objetivos a toda la organización, difundir sus políticas y construir una identidad de la empresa en un clima de confianza y de motivación.

En el libro que se titula “Comunicación en la empresa claves y desafíos” del autor Berceruelo (2011) afirma; desde el punto de vista más operativo, la comunicación interna permite a la organización mantener la coordinación entre sus distintos departamentos, favoreciendo así la interacción y el logro de los objetivos estratégicos y la eliminación de tensiones y conflictos en las relaciones interpersonales. (p.31). Es, además, un agente de cambio, ya que apoya y facilita la introducción de nuevos valores o pautas de gestión y la alineación de los empleados con los objetivos empresariales.

Asimismo, cubre las necesidades de información de los empleados y su demanda de una mayor participación dentro de la organización. La comunicación interna favorece que el conjunto de la plantilla conozca las decisiones que les afectan y que puedan expresar su opinión a través de canales específicos. Gracias a los soportes y procedimientos de la comunicación interna se enteran también de las normas o procedimientos que repercuten en su trabajo diario, sus tareas y atribuciones; reciben información sobre los beneficios sociales, están al corriente de las oportunidades de promoción y desarrollo profesional y conocen los puntos de vista y opiniones de los responsables de la organización en temas que les afectan directamente.

Es obvio que no siempre el interés de los empleados y trabajadores coincide con el interés de la dirección. Pero la experiencia demuestra que, cuando no se articulan los mecanismos adecuados para emitir la información pertinente desde la dirección de una empresa es cuando surgen los rumores, éstos se adueñan de los estados de opinión de los empleados sin posibilidad de control o encauzamiento alguno.

La comunicación interna previene, por tanto, los estados de incertidumbre que actúan como caldo de cultivo del espontáneo caudal de mensajes sin verificar que denominamos rumores y que tanto pueden perjudicar a la correcta actividad de la empresa y al logro de sus objetivos.

Comunicación Organizacional

La comunicación en la organización la comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización. Algunas comunicaciones fluyen por la estructura formal y la informal; otras bajan o suben a lo largo de niveles jerárquicos, mientras algunas más se mueven en dirección lateral u horizontal. En la actualidad, la informática ha intensificado la comunicación en todas las direcciones (Chiavenato, 2009, p. 52).

La comunicación ayuda a los miembros de la organización a lograr las metas individuales y organizacionales, para reorganizar el cumplimiento de sus necesidades personales con el logro de sus responsabilidades.

Tipos de comunicación interpersonal

Hay dos tipos de comunicación interpersonal: la verbal y la no verbal. La comunicación verbal utiliza palabras habladas o escritas para compartir información con otros. El idioma es fundamental para la comunicación verbal.

Canales de comunicación

Los canales informales de comunicación surgen de forma espontánea entre las personas, independientemente de los canales formales, y no siempre se apegan a la jerarquía de autoridad.

“La comunicación informal coexiste con la formal, pero puede trascender los niveles jerárquicos o cortar cadenas de mando verticales para conectar en forma virtual a cualquier persona de la organización la creación de canales informales de comunicación” (Chiavenato, 2009, p. 316). Estas condiciones pueden crear canales de información y es viable esta información para los directivos de la institución ya que es una estrategia para hablar personalmente con los funcionarios de la organización mientras caminan por la empresa de esta manera mejora la comunicación descendente y ascendente por esta razón el emisor puede hablar directamente y exponer sus ideas y valores con los trabajadores al escuchar puede saber que piensan acerca del trabajo.

Se trata de una red de comunicación informal, de persona a persona, que no está sancionada oficialmente por la organización. La cadena de rumores conecta a personas de todos los niveles y en todas las direcciones.

Los canales de comunicación formal

Los canales de comunicación formal: “Son los que fluyen dentro de la cadena de mando o responsabilidad definida por la organización. Existen tres tipos de canales formales: las comunicaciones descendentes, las ascendentes y las horizontales” (Chiavenato, 2009, p. 317). Por ello las comunicaciones descendentes son los mensajes enviados de la directiva a los subordinados, es decir, de arriba hacia abajo. Este tipo de comunicación vertical busca crear empatía y un clima de trabajo unificado para buscar soluciones a los problemas de la organización. El administrador puede comunicarse con niveles jerárquicos inferiores por medio de conversaciones, reuniones, mensajes en publicaciones de la organización, correos electrónicos, llamadas telefónicas, memorandos, videos, seminarios, cartas y manuales de políticas y procedimientos.

Las comunicaciones ascendentes son los mensajes que fluyen de los niveles más bajos a los más altos de la jerarquía organizacional. Las comunicaciones horizontales son el intercambio lateral o diagonal de mensajes entre colegas o compañeros. Se puede dar dentro o a lo largo de las unidades de la organización. Su propósito no es sólo informar, sino también solicitar actividades de apoyo y coordinación.

En segundo, deben tratar de comprender lo que otras personas intentan comunicar. En suma, deben mejorar su capacidad para codificar y decodificar. No sólo deben enfocarse en ser comprendidos, sino también en comprender a los otros.

Proceso de comunicación

El modelo del proceso de comunicación más utilizado proviene del trabajo de los investigadores según Chiavenato (2009), en su libro Comportamiento Organizacional donde cita a los autores Shannon y Weaver y del de Schramm, quienes se enfocaron en describir un modelo general de comunicación que fuese útil en todas las situaciones afirma: La comunicación es un proceso que sigue un flujo bien definido. Los problemas de comunicación se presentan cuando hay desviaciones u obstáculos. El punto de partida del proceso de comunicación es un propósito, que se convierte en un mensaje que será transmitido y que sigue un flujo que va de una fuente (el emisor) a un receptor. Para ello, el mensaje es codificado (convertido a un formato de símbolos) y transmitido a través de un medio (canal) hasta el receptor, quien traduce (decodifica) el mensaje. El resultado es la transferencia de significados de una persona a otra.

Así, el proceso de comunicación, es necesario y fundamental que el personal de la organización utilice convenientemente, esta forma de comunicación nos demuestra que pueden ser utilizados para transmitir mensajes con eficiencia.

Funciones de la comunicación

La comunicación es vital e imprescindible para el comportamiento de las organizaciones, los grupos y las personas. En general, la comunicación cumple cuatro funciones básicas en una organización, grupo o persona: control, motivación, expresión de emociones e información. “El control la comunicación tiene un fuerte componente de control en el comportamiento de la organización, los grupos y las personas. Motivación la

comunicación propicia la motivación cuando se define lo que debe hacer una persona, se evalúa su desempeño y se le orienta sobre las metas y resultados que debe alcanzar” (Chiavenato, 2009, p. 309)

Estas cuatro funciones son muy importantes. Las personas y los grupos necesitan algún tipo de control, de estímulo al esfuerzo, medios para expresar emociones y tomar decisiones que contribuyan a un buen desempeño. Toda comunicación en un grupo u organización implica una o varias de las cuatro funciones

Las funciones, objetivos, estrategias, planes y medios que existen en la organización están ligados a las personas que están obteniendo y propagando información continuamente el proceso de comunicación es clave, porque los directivos no trabajan con cosas, sino con información acerca de ellas.

La comunicación informal también controla el comportamiento cuando un grupo hostiga a otro o cuando alguien se queja porque una persona produce más o menos que la media del grupo. Deben respetar la jerarquía y las normas formales, y la comunicación sirve

Comportamiento Organizacional

El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el CO retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las. (Chiavenato, 2009)

El CO es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones. Aunque la definición ha permanecido, en realidad, las organizaciones no son las que muestran determinados comportamientos, sino las personas y los grupos que participan y actúan en ellas.

Desempeño Laboral

El desempeño laboral es el grado en que el empleado cumple con los requisitos de su trabajo, y que este desempeño es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influye. También expone que 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. Reyes (2019), el cual cita a Chiavenato (2004).

El desempeño laboral está relacionado con la forma de hacer las cosas, independientemente de los objetivos que se logren en la organización, tiene que ver con las, capacidades, habilidades, motivación, actitudes y aptitudes de la persona se relaciona más con el desarrollo profesional, de competencias, con la cultura y valores de la institución.

Importancia

La importancia del desempeño laboral reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan es función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización. Romero (2019) menciona que en consecuencia, un manejo inadecuado de algunos de los procesos que se lleven a cabo dentro de las funciones que desempeñen cada uno de los trabajadores, podría afectar la buena prestación del servicio en la organización, y esto tendría un impacto en la calidad del servicio que se ofrece al estudiantado, afectando la productividad de la institución por cuanto el nivel de la matrícula estudiantil podría disminuir y, por ende, no llegar a cubrir las necesidades de formación académica que exige la sociedad.

De acuerdo con el planteamiento, se hace evidente que las organizaciones deben brindar a los trabajadores, la calidad de vida y la seguridad que el lugar donde realizan sus funciones debe ser agradable para que se sientan a gusto y felices.

Desempeño y Comunicación Interna

A menudo el desempeño está ligada a la innovación y para el crecimiento de ambas, suele resultar muy útil un empleo inteligente de la comunicación interna y sus mecanismos de adhesión a los objetivos de la empresa. Berceruelo (2011) en su libro que tiene como título “Comunicación interna en la empresa claves y desafíos” nos comunica que cuando las ventas descienden y los productos se quedan obsoletos hay que abrir un periodo de reflexión en el seno de las organizaciones para compartir los diagnósticos y buscar nuevos caminos. La comunicación interna entre los distintos agentes que intervienen en el diseño, fabricación y comercialización de los productos está en la base de toda innovación sólida y en el origen de todo cambio generador de crecimiento. La fluidez en la transmisión de mensajes entre unos departamentos y otros es un factor dinamizador básico de este proceso. (p. 35)

La comunicación interna como herramienta empresarial debe gestionarse pensando que uno de sus objetivos es retener en el seno de las compañías a todas las personas que son decisivas para lograr el éxito. Porque es evidente que todo cuanto contribuya a mejorar el aprovechamiento del potencial del empleado y la gestión de su talento, a la larga y de manera objetiva, redundará en una mayor productividad y en un mayor beneficio empresarial. Está claro que, antes o después, aquellos profesionales más capacitados y dispuestos, los más productivos pero que no se sientan valorados en su puesto de trabajo, acabarán por abandonar las compañías en las que reciben este trato y será entonces cuando sus directivos lamenten no haber sido conscientes de sus capacidades y echarán de menos no haberles dedicado el interés que merecían.

Con frecuencia las empresas desconocen los recursos de que disponen para evitar deserciones significativas y retener el talento. Pero eso no significa que sus directivos no tengan bien asimilada la necesidad de atender a ello de forma prioritaria. Son muchos y variados los incentivos que hoy en día se suelen proponer a los profesionales dentro de las compañías para propiciar su satisfacción, iniciativas complementarias de las no siempre posibles subidas salariales: desde propuestas formativas a elegir entre un amplio abanico de oportunidades, hasta facilidades laborales progresivas relativas al cumplimiento físico de los horarios y la ubicación en el trabajo, pasando por premios o reconocimientos, no solo económicos, a los logros productivos. Los mejores

profesionales y los más capaces, también tienen que percibir para no desear emprender la fuga que el trabajo que realizan individualmente contribuye a alcanzar los objetivos corporativos y que la dirección reconoce expresamente que esa tarea es importante para la empresa, ayudándoles con ello a progresar profesional y personalmente dentro de la misma.

Ese es un proceso de comunicación one to one claramente enmarcado en las responsabilidades de RRHH, pero la comunicación interna bien gestionada puede ayudar para que los profesionales en su conjunto se adhieran a los valores de la marca y a la cultura corporativa de las empresas y sientan que sus ideas son tenidas en cuenta y valoradas por la dirección.

La comunicación interna favorece la productividad de los trabajadores y mejora la competitividad de la empresa puesto que contribuye a un mejor rendimiento de su plantilla. Cuanta mayor comunicación haya en todos los sentidos y cuantos más cauces internos por los que fluyan los mensajes estén vigentes, serán mayores las posibilidades de mejora, de ideas creadoras y, por tanto, mayor será también la productividad. Por el contrario, la falta de comunicación genera pérdida de confianza y el no compartir los objetivos comunes implica una devaluación de crecimiento exponencial que, si no se ataca de raíz, acaba dejando a la empresa sin sus mejores profesionales, porque los que primero detectan que serían más felices en otra parte son precisamente los mejor preparados y más productivos, por consiguiente, los que antes encontrarán trabajo en otro lugar.

Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es un vinculado que mantienen a un individuo apegado a una empresa específica, tal como lo Ríos (2020) quien menciona a Meyer determina que manejan tres tipos de dimensiones para el compromiso organizacional; esto no significa que existan tres variables distintas, en realidad es una sola, pero en tres facetas. Las tres dimensiones del compromiso organizacional son:

- **Compromiso afectivo:** refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización.

- **Compromiso continuo:** revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la organización, reconoce los costos asociados con dejar la organización.
- **Compromiso normativo:** consiste en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la organización para la que labora, revela los sentimientos de obligación del colaborador.

Hasta el momento se han adoptado tres perspectivas diferentes del término compromiso organizacional que se relacionan directamente con cada dimensión de compromiso antes mencionadas para que la organización sea eficaz y eficiente con los empleados y con el servicio al cliente externo.

Competencias

La competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea Cide (2023) nos menciona que las competencias abarcan los conocimientos (Saber), actitudes (Saber Ser) y habilidades (Saber Hacer) de un individuo. Así, una persona es competente cuando:

- Sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones complejas.
- Realiza actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los resultados esperados.

En una organización es importante que desarrollen estas tres competencias básicas las cuales son el saber se refiere a los conocimientos que vamos adquiriendo en nuestra vida, el saber ser son las actitudes que se tiene a cada problema, y por ultimo está el saber hacer son todas las habilidades con las que se nace o se puede aprender, al desarrollar bien dichas competencias la empresa se volverá exitosa.

Habilidades

Según Robbins (2005), en su libro titulado “Comportamiento organizacional”, manifiesta que las habilidades intelectuales y físicas que se requieren para desenvolverse en un puesto dependen de las habilidades que se demanden. Según lo expuesto esto nos lleva a

dirigir la atención solo a las capacidades de los empleados o las exigencias del puesto es ignorar el hecho de que el desempeño laboral depende de la relación de los factores.

Además, 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

Para, (2018) “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)”.

Las actitudes son las predisposiciones de una persona que se manifiestan de una determinada manera como pueden ser reacciones favorables o desfavorables hacia algo. Estas se integran por opiniones o creencias, sentimientos y conductas, los cuales a su vez se interrelacionan entre sí.

Factores decisivos en el desempeño laboral

Indicadores eficiencia y eficacia

Toda organización debe considerarse simultáneamente desde los puntos de vista de la eficacia y de la eficiencia. Eficacia es una medida normativa del logro de resultados, mientras que eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos.

El alcance de los objetivos previstos no entra en la esfera de competencia de la eficiencia; éste es un asunto relacionado con la eficacia. En la medida en que el administrador se preocupa por hacer correctamente las cosas, está ocupándose de la eficiencia (la mejor utilización de los recursos disponibles). Cuando utiliza instrumentos para evaluar el alcance de los resultados, es decir, para verificar si las cosas bien hechas son las que realmente se deben hacer, se está ocupando de la eficacia (el logro de los objetivos mediante los recursos disponibles). (Chiavenato, 2007)

A pesar de todo, la eficacia y la eficiencia no siempre van de la mano. Una organización puede ser eficiente en sus operaciones y no ser eficaz, o viceversa. También puede no ser eficiente ni eficaz. Lo ideal sería una empresa que sea eficiente y eficaz.

En términos económicos, la eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona, mientras que la eficiencia es una relación técnica entre entradas y salidas. En estos términos, la eficiencia es una relación entre costos y beneficios. Asimismo, la eficiencia se refiere a la mejor forma de hacer o realizar método las cosas, a fin de que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible.

La eficiencia se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más indicados que sean debidamente planeados y organizados, a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles. La eficiencia no se preocupa de los fines, simplemente de los medios. El alcance de los objetivos previstos no entra en la esfera de competencia de la eficiencia; éste es un asunto relacionado con la eficacia.

En la medida en que el administrador se preocupa por hacer correctamente las cosas, está ocupándose de la eficiencia la mejor utilización de los recursos disponibles. Cuando utiliza instrumentos para evaluar el alcance de los resultados, es decir, para verificar si las cosas bien hechas son las que realmente se deben hacer, se está ocupando de la eficacia (el logro de los objetivos mediante los recursos disponibles).

A pesar de todo, la eficacia y la eficiencia no siempre van de la mano. Una organización puede ser eficiente en sus operaciones y no ser eficaz, o viceversa. También puede no ser eficiente ni eficaz. Lo ideal sería una empresa que sea eficiente y eficaz. La eficiencia no se preocupa de los fines, simplemente de los medios.

Evaluación del Desempeño

Según Chiavenato (2007), en su libro que tiene como título “Administración de recursos humanos”, en su libro Administración de recursos humanos menciona que evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un

puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona.

Por ello ante lo expuesto nos refleja que la evaluación del desempeño no es un fin en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización. Para alcanzar ese objetivo básico (mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización), la evaluación del desempeño pretende alcanzar diversos objetivos intermedios. Chiavenato (2007) considera: La evaluación del desempeño su propósito es evaluar quien hace un buen trabajo o quién no, pero esto no debería ser así porque la evaluación de desempeño en realidad nos ayuda con unas de las herramientas más versátiles de las que pueden disponer los gerentes. Pueden servir para muchos propósitos que benefician tanto a la organización como a los empleados cuyo desempeño se somete a la evaluación.

Por los tanto las decisiones estratégicas determinan los objetivos, la asignación de recursos y las tareas críticas de la organización, así como sus productos, servicios y mercados. La estrategia sirve para identificar aquello que es crítico para la organización.

Evaluación

La evaluación consiste en elaborar cuestionarios o entrevistas, las cuales en su contexto lleven preguntas direccionadas a obtener información acerca de cuál es la percepción que tienen de sus empleos, ya que son considerados como factores determinantes en el colaborador y su desempeño y su calidad de vida dentro de la institución. (Chiavenato, 2007)

Es por ello que la estrategia de la organización influye en su comportamiento de varias maneras, las decisiones estratégicas determinan las tareas de la organización y las decisiones estratégicas influyen en el diseño organizacional.

En realidad, el diseño organizacional sirve de estrategia, lo que significa que el diseño depende de la estrategia y se ajusta a ella. Los cambios estratégicos implican cambios en la estructura organizacional.

Las decisiones estratégicas influyen en las relaciones de poder en la organización y son influidas por ellas. La estrategia organizacional está vinculada con las relaciones de poder, la política y los conflictos entre personas y grupos de la organización. La relación entre estrategia y poder es circular, porque a medida que un grupo se vuelve más poderoso, puede influir más en la definición de la estrategia. La eficacia de la organización está determinada por las decisiones sobre la estrategia y el diseño organizacionales. Las decisiones individuales, grupales o sistémicas son interdependientes y se combinan para determinar la eficacia de una organización. (Chiavenato, 2009, p. 273)

En concordancia con lo antes propuesto que una estrategia con elevado potencial de éxito podría fallar si el diseño de la organización es deficiente, si los grupos no funcionan bien o si las personas no están motivadas. De igual manera, si una organización aplica una estrategia incorrecta, podría no ser eficaz aun cuando tuviera personas motivadas y grupos con atribuciones. El desempeño de la organización y la evaluación del desempeño están muy ligados entre si ya que reflejan su estrategia, tanto en términos de formulación como de aplicación.

La administración de talento humano

La administración de talento humano es muy importante dentro de la organización ya que ayuda en gran medida al correcto funcionamiento. Chiavenato (2007) establece que, la administración de recursos humanos (ARH) es un área extremadamente sensible a la mentalidad que impera en las organizaciones, razón por la cual es contingente y situacional. Depende de la cultura que exista en cada organización, así como de la cultura organizacional que se adopte. E igualmente depende de las características del contexto ambiental, del giro de la organización, de las características internas, de sus funciones y procesos y de un sinnúmero de otras variables importantes.

Sin embargo, la Administración del Recurso Humano no constituye un fin en sí misma, sino un medio para alcanzar la eficacia y la eficiencia de las organizaciones a través del trabajo de las personas, y para establecer condiciones favorables que les permiten conseguir los objetivos individuales.

El enfoque sistémico, en la administración de recursos humanos, puede dividirse en tres niveles de análisis, a saber, el nivel social funciona como la categoría ambiental del comportamiento organizacional, este nivel refleja el comportamiento de las personas y de los grupos en la organización.

Nivel del comportamiento social (la sociedad como microsistema): permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacción entre ellas. Este nivel retrata las relaciones de la organización como un todo con la sociedad.

Nivel del comportamiento organizacional (la organización como un sistema) visualiza la organización, como un todo, dentro del cual sus componentes interactúan entre sí y también con los elementos relevantes del ambiente y por último el nivel del comportamiento individual el individuo como un microsistema, permite una síntesis de varios conceptos sobre comportamiento, motivación, aprendizaje y una mejor comprensión de la naturaleza humana. (Chiavenato, 2007, p. 3)

En algunos aspectos, estos tres niveles pueden sobreponerse. Desde esta perspectiva sistémica, la interacción entre personas y organización se visualiza en una dimensión más amplia y dinámica.

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Investigar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua.

1.3.2. Objetivos Específicos

Objetivo 1. Fundamentar teóricamente la influencia de la comunicación interna como incide en el desempeño laboral de los empleados.

Este objetivo se cumplirá a través de la búsqueda bibliográfica exhaustiva y minuciosa de las variables de la investigación en curso las cuales son la comunicación interna y el

desempeño laboral, mediante sustentos teóricos e históricos de estudios realizados que sean relevantes, efectuados por diferentes autores.

Además, mediante la exploración e investigación en libros, artículos científicos y revistas valederas contribuyendo a la estructuración de las ideas originales del estudio aplicado en donde suma la revisión de literatura que incluye información fundamental, permitiendo definir el problema de nuestra investigación con el marco teórico y la metodología aplicada.

Tuvo gran relevancia la revisión de literatura acorde al estudio en curso con el conocimiento científico al relacionarse con las progresivas publicaciones a través del internet, esto facilitó mucho la obtención de una información actualizada, en referencia a la comunicación interna y como afecta significativamente y tiene muchas repercusiones con el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa del IESS, pues la finalidad de esto fue explorar y adquirir información concisa desde un panorama empresarial.

Objetivo 2. Analizar la importancia de la comunicación interna en el nivel de desempeño laboral en los empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua.

Se desarrolló el segundo objetivo con el siguiente proceso en donde:

- Identificamos la población del estudio como fue la muestra.
- Se procedió al planteamiento de interrogantes mediante la estructuración de un cuestionario.
- Además, se aplicó a los colaboradores del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, el cuestionario propuesto en donde se identificó con preguntas acordes a la comunicación interna y el desempeño laboral y se evidenció un coeficiente del Alfa de Cronbach, equivalente a 0,915, nos refleja un nivel excelente.
- En donde se identificó una escala de evaluación de Likert.
- Se validó el cuestionario a través del Alfa de Cronbach.

Objetivo 3. Evaluar el la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua a través de un método estadístico.

Para identificar el tercer objetivo se procedió a:

- La filtración de los datos del cuestionario.
- Se procedió a validar la información mediante el programa estadístico IBM SPSS.
- Con la prueba del chi-cuadrado se utilizó para analizar las variables dependiente e independiente al correlacionarlas y poder contrastar los valores, con la población que nos reflejó el cuestionario en curso.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

En este capítulo se procedió a un análisis detallado de los materiales, métodos y técnicas que se utilizaron para este estudio sobre la comunicación interna y el desempeño laboral en los empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, en donde se menciona los siguientes aspectos relevantes:

2.1.1. Recursos

Recursos humanos

Tutor del trabajo de investigación: Mg. Luis Tello

Total, de trabajadores: 58 empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato

Investigador: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Entre otros responsables: Personas que de una u otra manera aportaron a este estudio en curso.

Recursos Institucionales

Empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua.

Recursos financieros

Tabla 1.

Recursos financieros

RECURSOS	CANTIDAD	VALOR
Universidad Técnica de Ambato	-	-
Base de datos institucional	-	-
Humanos		
Tutor de tesis	-	-
Personal administrativo (UTA)	-	-
Materiales		
Internet	-	\$50.00
Luz	-	\$10.00
Cuestionario	1	\$30.00
Financieros		
Pasajes	-	\$25.00
Imprevistos	-	\$30.00
Presupuesto total:		\$145.00

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia.

2.2 Metodo

Esta investigación está dentro del campo comunicativo y organizacional; por lo tanto, tiene una explicación cualitativa, y cuantitativa porque se analizó detenidamente la comunicación interna y el desempeño laboral.

Investigación Mixta

Investigación Cualitativa

Se realizó un análisis, explicación de las causas del problema, las condiciones en que se producen y la relación que existe entre la variable independiente: comunicación interna y la variable dependiente: Desempeño Laboral.

Investigación Cuantitativa

Los resultados de la investigación fueron sometidos a un análisis estadístico. Es de enfoque cuantitativo porque a través de la recolección de datos se medirán los resultados

asignando números a cada situación y objeto que sea de importancia para la investigación, dando una explicación objetiva a una realidad social. Mediante este enfoque se pretende probar la hipótesis sin que exista un margen de error inapropiado.

Modalidad Bibliográfica Documental

Se utilizó esta modalidad porque se manejó libros, revistas científicas, folletos, documentos web y más respaldos para obtener información.

Modalidad Investigación de Campo

Mediante esta modalidad acudimos a la organización en estudio para recolectar información referente a nuestra investigación, mediante la aplicación de encuestas.

Modalidad Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva nos permitió especificar las características más importantes del problema en estudio, en lo que concierne a su origen y desarrollo. Su objetivo fue describir el problema cómo es y cómo se manifiesta dentro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Tungurahua.

Modalidad Investigación Explicativa

Este tipo de investigación permitió generar una explicación del porque las variables; “Comunicación Interna” y “El Desempeño Laboral” están relacionadas, así mismo las causas y su impacto una sobre la otra.

Modalidad Investigación Correlacional

Se aplicó la investigación correlacional, ya que esta nos permitió medir y evaluar el grado de relación que existe entre las dos variables del problema como son la comunicación interna en el Desempeño Laboral en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Tungurahua, en el Área administrativa.

Operacionalización de Variables
Operacionalización de la variable independiente: Comunicación Interna

Tabla 2:
Operacionalización de la variable independiente: comunicación interna

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
<p>Como toda disciplina que forma parte del plan estratégico de las organizaciones, la comunicación interna necesita implementar mediciones periódicas y planificadas para evaluar no sólo la efectividad de los mensajes y los medios sino para evaluar la gestión de la comunicación en su contexto global. Estas mediciones, tanto cualitativas como cuantitativas, deben estar contempladas en el Plan de Comunicación interna a través de auditorías iniciales y finales y un ajuste periódico de los objetivos, estrategias, planes y medios. (Cuervo, 2021)</p>	Mediciones periódicas y planificadas	Proceso continuo de análisis. Identificación institucional.	¿Con qué frecuencia existen mediciones periódicas que evalúan la comunicación dentro de la empresa?	
	Efectividad de los mensajes	Resultado, logro, efecto de transmisión de información. Acciones y procedimientos mediante recursos de comunicación	¿Con qué nivel de efectividad se transmiten los mensajes en la empresa?	Encuesta - Cuestionario
	Gestión de la comunicación	Apoyo y labor de las organizaciones.	¿En un rango del 1 al 5 tomando en cuenta que 1 es alto y 5 bajo, indique su conocimiento del manual de comunicación?	
	Objetivos	Coordinación interna Implicación del personal	¿Con que frecuencia se manejan adecuadamente los protocolos de comunicación dentro de la empresa?	
	Planes y metas		¿En qué nivel la comunicación interna aporta para el cumplimiento de los objetivos organizacionales?	

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia.

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato

Operacionalización de la variable dependiente: Desempeño Laboral

Tabla 3.

Operacionalización de la variable dependiente: Desempeño Laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
El desempeño laboral es el grado en que el empleado cumple con los requisitos de su trabajo, y que este desempeño es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influye. También expone que 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. Reyes (2019), el cual cita a Chiavenato (2004)	Cumplir con su trabajo	Trabajo óptimo	¿Cuándo se le asigna un trabajo con qué frecuencia lo concluye fuera de su horario laboral?	Encuesta Cuestionario
	Desempeño situacional	Clima organizacional	¿En qué nivel considera que el ambiente en el que se desenvuelve incide en sus labores cotidianas?	
	Eficacia	Eficacia del personal	¿A qué nivel su perfil está acorde a las labores que desempeña?	
	Satisfacción laboral	Distribución de funciones	¿Con qué frecuencia realiza tareas que no pertenecen a sus funciones?	
		Orientación a los resultados.	¿A qué nivel considera que sus funciones aportan al cumplimiento de los objetivos institucionales?	

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia.

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato

2.2.2. Técnica aplicada en la recolección de información ´

La técnica que se empleó para la medición de las variables comunicación interna y desempeño laboral fue la encuesta que sirvió como una de las herramientas para la recolección de la información.

Tabla 4.

Técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos	Unidad de análisis		
Encuesta	Cuestionario estructurado	Instituto Seguridad Tungurahua, administrativa.	Ecuatoriano Social	de de área

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Técnica Encuesta

La técnica que se aplicó para esta investigación fue la encuesta ya que nos ayuda para la recolección de información en donde fue aplicada a los colaboradores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Tungurahua, área administrativa, para conocer tanto sus opiniones en cuanto a las variables las cuales son comunicación interna y desempeño laboral.

Mediante la aplicación de la encuesta nos facilitó la recolección y análisis de datos numéricos los cuales fueron obtenidos de una población de 58 trabajadores del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Tungurahua, cantón Ambato, y además facilitó la interpretación ya que fue obtenido con un enfoque cualitativo y cuantitativo la información recabada.

2.2.3. Instrumentos utilizados para la recolección de información

Los instrumentos utilizados para esta investigación fueron el cuestionario que a su vez engloba varias interrogantes, y además se procedió a aplicar con la finalidad de

recopilar información valedera de los hechos reales y acontecimientos relevantes relacionados con la comunicación interna y el desempeño laboral.

Así, el cuestionario de la variable independiente: comunicación interna incluye cinco dimensiones y con 5 interrogantes en total en donde se va a medir:

1. Mediciones periódicas y planificadas
2. Efectividad de los mensajes
3. Gestión de la comunicación
4. Objetivos
5. Planes y metas

Para la variable dependiente: desempeño laboral incluye cuatro dimensiones y con 5 interrogantes.

1. Cumplir con su trabajo
2. Desempeño situacional
3. Eficacia
4. Satisfacción laboral

Se aplica para esta investigación una escala de valor ordinal que tiene como interrogantes cinco opciones de valor ordinal las cuales son las siguientes:

Tabla 5.

Escala de los valores de la encuesta

Alternativas opciones	Siglas	Valor
Siempre	(S)	5
Casi siempre	(CS)	4
Rara vez	(RV)	3
Casi nunca	(CN)	2
Nunca	(N)	1

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

2.3 Población y muestra

Población

La población con la que se trabajó dentro de esta investigación consta de 58 miembros de la organización, por lo que no fue necesario obtener una muestra ya que esta cantidad fue pequeña y de fácil manejo.

Muestra

No se considera.

Tabla 6.

Población y muestra

Población	Frecuencia	Porcentaje
Trabajadores del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato.	58	100%

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato

2.4. Recolección y procesamiento de la información

2.4.1. Recolección de la información

Para este estudio es importante mencionar que la recolección de la información se aplicó mediante un cuestionario a los trabajadores del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato a una población de 58 trabajadores y nos muestra ser una pequeña población, además, los datos que se obtuvo fueron confiables ya que el cuestionario se aplicó de forma directa.

2.4.2. Procesamiento y análisis de la información

Para analizar y procesar la información de la presente investigación se procedió de la siguiente manera:

- **Codificación de la información:** La codificación fue el proceso de enumerar cada una de las preguntas del cuestionario y en base a esto se facilitó el proceso de tabulación de los datos obtenidos. En el procesamiento y análisis de la información se procedió a revisar y analizar toda la información recolectada.
- **Tabulación de la Información:** La tabulación de datos se la realizó a través del programa SPSS, lo que nos permitió verificar las respuestas e interpretar de mejor manera los resultados de la investigación.
- **Análisis estadístico:** El análisis los datos se realizó por medio de porcentajes que nos permitió interpretar los resultados obtenidos.
- **Interpretación:** La interpretación de resultados se elaboró bajo la síntesis de los mismos y así poder generar la información necesaria pudiendo estructurar una posible solución al problema en estudio. Se aplicó el alfa de Cronbach que permite estimar la fiabilidad.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para desarrollar los resultados y discusión primero se, se comprobaba de una manera estadística y se establecerá de acuerdo a los objetivos y a la fundamentación científica que se plantearon en la presente investigación, mediante los diferentes instrumentos de recolección de datos, se consiguió información esencial respecto a la comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral, en los empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cantón Ambato, Provincia Tungurahua.

Este trabajo investigativo se ejecutó un cuestionario que consta de un banco de 10 preguntas, con opciones de respuesta múltiples. Dichas encuestas fueron aplicadas a toda la población (58 empleados) de la institución.

3.1 Análisis de fiabilidad

Para la fiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach, que fue realizada por Cronbach, que casualmente tenía su mismo nombre, en 1951; aunque sus orígenes se encuentran en los trabajos de Hoyt (1941) y de Guttman (1945).

Según, friasnav (2019), “el método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica”. Por lo tanto, para esta investigación se validó la validez de un instrumento que se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir, y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach.

Con grado de libertad 16 y 95% de confiabilidad se concluye:

El valor de $X^2_{calculado} = 154,195 > X^2_{tabulado} = 26,2962$ de esta forma se acepta la hipótesis alternativa, confirmando que la Comunicación interna incide en el Desempeño Laboral de los empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cantón Ambato, Provincia Tungurahua.

Validez y confiabilidad del instrumento

Como criterio general, (George, 2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach: Coeficiente alfa $>.9$ es excelente según lo muestra la siguiente tabla que arrojo el programa SPSS.

Tabla 7.

Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.977	.979	10

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Al analizar la tabla que nos entrega el SPSS vemos que se establece, la medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados, según Welch (1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados en esta investigación nos arroja el 0,977 el cual nos indica que es fiable la escala de los datos de cada y nos garantiza la medida fiabilidad del constructo en la muestra concreta de investigación.

3.2. Análisis y discusión de resultados

3.2.1 Interpretación de los resultados del Cuestionario de la comunicación interna y el desempeño laboral.

Pregunta N^a 1 ¿Con qué frecuencia existen mediciones periódicas que evalúan la comunicación dentro de la empresa?

Tabla 8.

Mediciones periódicas

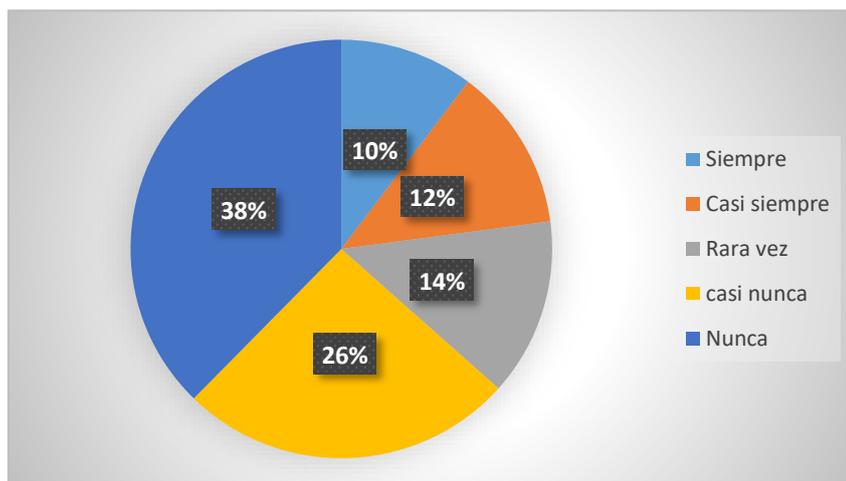
Alternativas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	6	10,3	10,3
	Casi siempre	7	12,1	22,4
	Rara vez	8	13,8	36,2
	Casi nunca	15	25,9	62,1
	Nunca	22	37,9	100,0
	Total		58	100,0

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Figura 1.

Mediciones periódicas



Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Análisis:

En el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cantón Ambato, Provincia Tungurahua, según las encuestas realizadas de un total de 58 empleados correspondientes al 100%, 22 empleados contestaron que nunca han existido

mediciones periódicas para poder evaluar la comunicación representando así el 37%, 15 empleados manifestaron casi nunca constituyendo un 25%, 8 empleados representaron rara vez creando un 13%, mientras que 7 empleados objetaron que casi siempre estableciendo 12%. Finalmente, 6 empleados contestaron siempre, representando así el 10%.

Interpretación:

Se determinó que dentro de la empresa no existen mediciones periódicas que evalúen la comunicación, creando que no exista un proceso continuo de comunicación entre jefe y empleado, y se pierde la posibilidad de tener mayor contacto de cara a los objetivos de tarea y de desarrollo, al no aprovechar el alto impacto que tienen las mediciones

Pregunta N°2 ¿Con qué nivel de efectividad se transmiten los mensajes en la empresa?

Tabla 9.

Nivel de efectividad

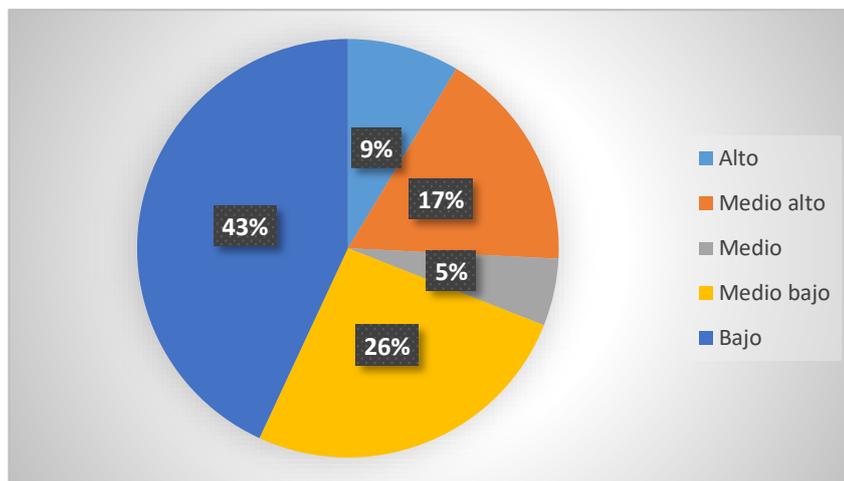
Alternativas		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	5	8,6	8,6
	Medio alto	10	17,2	25,9
	Medio	3	5,2	31,0
	Medio bajo	15	25,9	56,9
	Bajo	25	43,1	100,0
Total		58	100,0	

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Figura.1.

Nivel de efectividad



Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Análisis:

Del total de 58 encuestados correspondientes al 100%, 25 empleados declararon que es bajo el nivel de efectividad con el cual se transmiten los mensajes en la empresa, representando así el 43%, 15 empleados contestaron medio bajo, constituyendo un 25%, 10 empleados consideraron medio alto, creando un 17%, mientras que 5

empleados objetaron ser alto el nivel, correspondientes al 8% y por último 3 empleados manifestaron ser medio el nivel, representando un 5%.

Interpretación:

Los encuestados manifestaron que en la institución no se transmitan los mensajes de una manera efectiva, dado que la efectividad en las comunicaciones evita desgaste, repetir procesos, pérdida de tiempo. Mantener comunicaciones asertivas garantiza el éxito en la tarea que se emprenda, mejora las relaciones interpersonales y fortalece las relaciones afectivas.

Pregunta N°3 ¿En un rango del 1 al 5 tomando en cuenta que 1 es alto y 5 es bajo, indique su conocimiento del manual de comunicación?

Tabla 10.

Conocimiento del manual

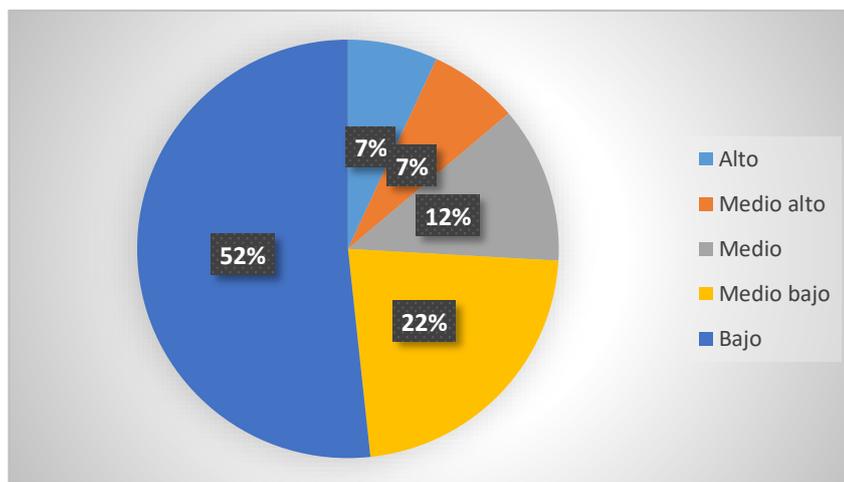
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	4	6,9	6,9
Medio alto	4	6,9	13,8
Medio	7	12,1	25,9
Medio bajo	13	22,4	48,3
Bajo	30	51,7	100,0
Total	58	100,0	

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Figura 3.

Conocimiento del manual



Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Análisis:

De los resultados obtenidos a 58 encuestados correspondientes al 100%, 30 empleados indicaron un rango de 5 esto viene a ser bajo, en cuanto al conocimiento que tienen del manual de comunicación, representando así el 51%, 13 empleados manifestaron estar en un rango de 4 que viene a ser medio bajo, constituyendo un 22%, 7 empleados

expusieron estar en un rango de 3 lo cual viene a ser medio, creando un 12%, mientras que 4 empleados objetaron un rango de 2 esto es medio alto, correspondientes al 6% y por ultimo 4 empleados manifestaron un rango de 1 viene a ser alto.

Interpretación:

Durante la investigación de las encuestas se pudo constatar que no tienen conocimiento del manual de comunicación , porque no es difundido por el departamento del talento humano y no le toman la suficiente importancia que este merece; ayudaría en gran manera a la institución, ya que es una herramienta fundamental para que el empleado conozca claramente las cuestiones básicas, que hacen al orden y disciplina requerida en la empresa y evitar posibles malos entendidos con respecto a la comunicación para una buena administración del Capital Humano.

Pregunta N^a4 ¿Con que frecuencia se manejan adecuadamente los protocolos de comunicación dentro de la empresa?

Tabla 11.

Protocolos de comunicación

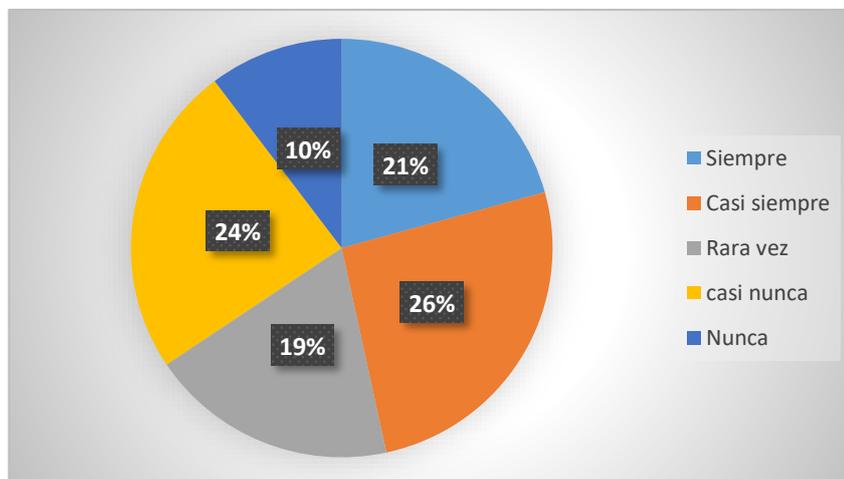
Alternativas		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	12	20,7	20,7
	Casi siempre	15	25,9	46,6
	Rara vez	11	19,0	65,5
	Casi nunca	14	24,1	89,7
	Nunca	6	10,3	100,0
Total		58	100,0	

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Figura 4.

Protocolos de comunicación



Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Análisis:

Del 100% de los encuestados que corresponde a un total de 58 empleados, 15 funcionarios contestaron que casi siempre se manejan adecuadamente los protocolos de comunicación dentro de la empresa, representando así el 25%, 14 empleados manifestaron casi nunca constituyendo un 24%, 12 empleados representaron siempre

creando un 20%, mientras que 11 empleados objetaron que rara vez estableciendo 18%. Finalmente, 6 empleados contestaron nunca, representando así el 10%.

Interpretación:

Podemos observar que está casi dividido el número de empleados de la institución que consideran que se manejan adecuadamente, los protocolos de comunicación dentro de la empresa; mientras que otra parte muy considerable de empleados manifiestan que no se maneja adecuadamente los protocolos de comunicación, es importante tomar en cuenta que tanto a nivel ético como profesional y las formas a la hora de entablar una gestión de apoyo en las relaciones interpersonales, el ser más eficaz será la gestión de la empresa, en general disfrutara la organización de un entorno laboral más agradable y productivo.

Pregunta N^o5 ¿En qué nivel la comunicación interna aporta para el cumplimiento de los objetivos organizacionales?

Tabla 12.

Cumplimiento de los objetivos

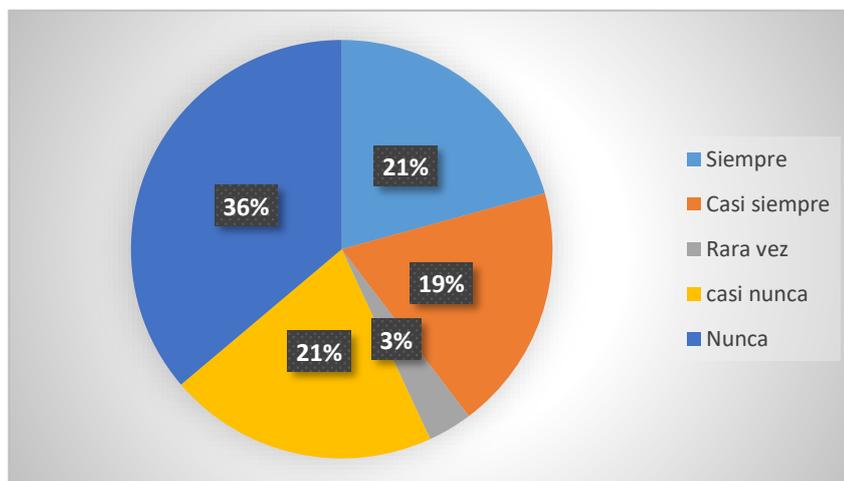
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Siempre	12	20,7	20,7
Casi siempre	11	19,0	39,7
Rara vez	2	3,4	43,1
Casi nunca	12	20,7	63,8
Nunca	21	36,2	100,0
Total	58	100,0	

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Figura 5.

Cumplimiento de los objetivos



Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Análisis:

En la institución de acuerdo a las encuestas realizadas a 58 empleados siendo el 100%, 21 empleados indicaron que nunca, la comunicación interna aporta para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, representando así el 36%, 12 empleados manifestaron que casi nunca estableciendo un 20%, 12 empleados representaron siempre creando un 20%, mientras que 11 empleados objetaron que casi

siempre estableciendo 19%. Finalmente, 2 empleados contestaron rara vez, representando así el 3%.

Interpretación:

Los colaboradores consideran que la comunicación interna que ellos poseen en la organización no aporta al cumplimiento de los objetivos, dado que se observa desinterés a través de una gestión formal de comunicación interna, se aconseja que en la empresa compartan sus valores, visión y objetivos entre sus colaboradores. La Comunicación interna contribuye, en buena parte, a que el personal esté alineado con la estrategia corporativa y que los equipos sean lo suficientemente efectivos y productivos para alcanzar con éxito los objetivos estratégicos. Por tanto, cuidar y gestionar formalmente la comunicación es esencial para la vida sana de las organizaciones.

Pregunta N^o6 ¿Cuándo se le asigna un trabajo con qué frecuencia lo concluye fuera de su horario laboral?

Tabla 13.

Asigna un trabajo

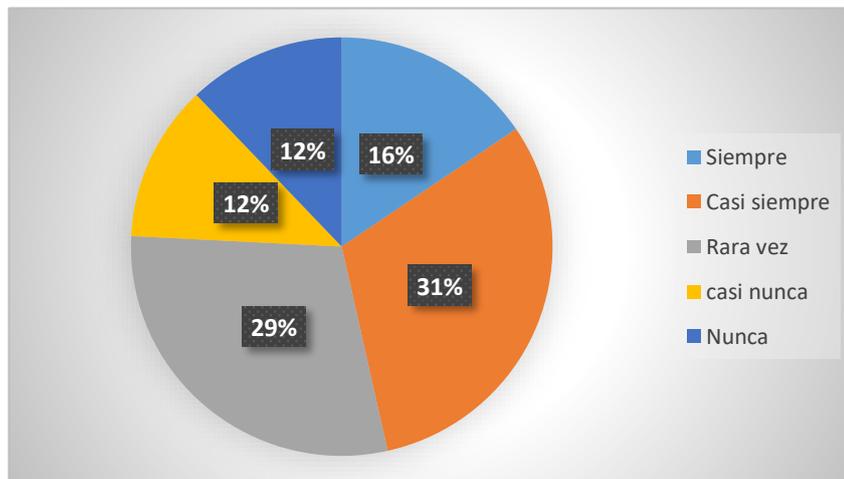
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Siempre	9	15,5	100,0
Casi siempre	18	31,0	84,5
Rara vez	17	29,3	55,2
Válidos Casi nunca	7	12,1	12,10
Nunca	7	12,1	24,10
Total	58	100,0	

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Figura 6.

Asigna un trabajo



Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Análisis:

Mediante la aplicación de las encuestas realizadas a 58 empleados, correspondientes al 100%, 18 empleados adujeron que casi siempre, su trabajo lo concluye fuera de su horario laboral, representando así el 31%, 17 empleados revelaron que rara vez, estableciendo un 29%, 9 empleados indicaron siempre, estableciendo un 15%,

mientras que 7 empleados objetaron que casi nunca estableciendo 12%. Finalmente, 7 empleados refutaron nunca, representando así el 12%.

Interpretación:

Las encuestas determinan que dentro de la institución se puede evidenciar que el tiempo que se les asigna para la elaboración de un trabajo no es suficiente, por lo cual en su gran mayoría lo concluyen fuera de su horario laboral, estimando que los trabajadores se cansan y su desempeño laboral bajo, es aconsejable que exista por los empleados y directivos una buena comunicación para poder establecer, que dentro de los horarios se concluya las labores asignadas; para que los empleados puedan disfrutar del tiempo libre es un derecho inalienable.

Pregunta N^o7 ¿En qué nivel considera que el ambiente en el que se desenvuelve incide en sus labores cotidianas?

Tabla 14.

Ambiente laboral

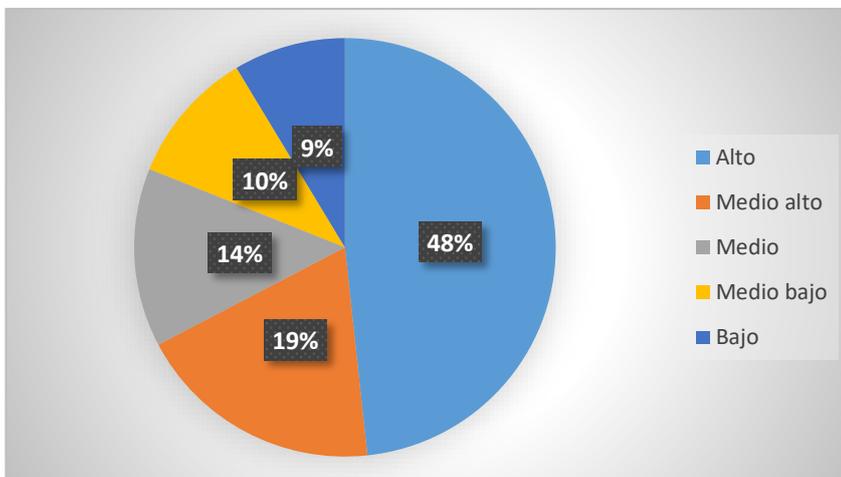
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Sacumulado
Válidos Alto	28	48,3	100,0
Medio alto	11	19,0	51,7
Medio	8	13,8	32,8
Medio bajo	6	10,3	19,0
Bajo	5	8,6	8,6
Total	58	100,0	

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Figura 7.

Ambiente laboral



Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Análisis:

Del acuerdo a las encuestas aplicadas a 58 empleados de un total del 100%, 28 empleados enunciaron que es alto el nivel de ambiente en el cual se desenvuelven e incide en las labores cotidianas dentro de la empresa, representando así el 48%, 11 empleados contestaron medio alto, estableciendo un 19%, 8 empleados consideraron medio, creando un 13%, mientras que 6 empleados objetaron medio bajo,

correspondientes al 10% y por último 5 empleados declararon bajo, representando un 8%.

Interpretación:

En base a la aplicación de las encuestas se determinó que existe una alta relación entre el ambiente en el cual se desenvuelven y este incide en las labores cotidianas dentro de la empresa, se pudo evidenciar que del trabajo en sí van surgiendo conflictos que a los empleados de la organización, les llevara a tomar decisiones que afectan de manera positiva o negativa la relación que tengan con los demás integrantes y afectan además el desempeño laboral, calidad del trabajo y trato hacia los usuarios.

Pregunta N^o8 ¿A qué nivel su perfil está acorde a las labores que desempeña?

Tabla 15.

Perfil acorde

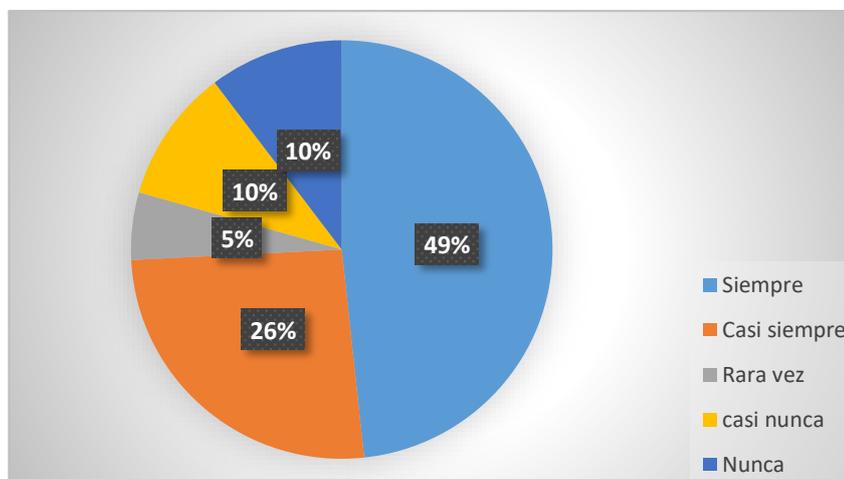
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	28	48,3	48,3
Casi siempre	15	25,9	74,1
Rara vez	3	5,2	79,3
Casi nunca	6	10,3	89,7
Nunca	6	10,3	100,0
Total	58	100,0	

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Figura 8.

Perfil acorde



Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Análisis:

Al analizar a las 58 encuestas aplicadas que representan a un total de la población del 100%, 28 funcionarios contestaron que siempre, su perfil está acorde con las labores que desempeña, representando así el 48%, 15 empleados declararon casi siempre, constituyendo un 25%, 6 empleados establecieron casi nunca, creando un 10%, mientras que 6 empleados objetaron que nunca, estableciendo 10%. Finalmente, 3 empleados contestaron rara vez, constituyendo así el 5%.

Interpretación:

Es favorable y estratégico que el perfil de los empleados en la institución siempre esté acorde con las labores que desempeñan, dado que es un elemento central en la empresa, y se define a su vez en alcanzar resultados específicos con acciones específicas, en un contexto dado de políticas, procedimientos y condiciones de la organización.

Pregunta N°9 ¿Con qué frecuencia realiza tareas que no pertenecen a sus funciones?

Tabla 16.

Realiza tareas

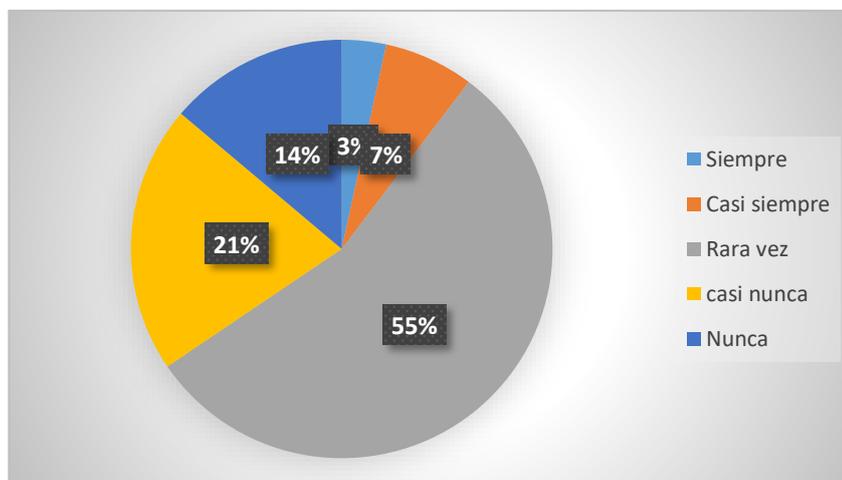
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Siempre	2	3,4	3,4
Casi siempre	4	6,9	10,3
Rara vez	32	55,2	65,5
Casi nunca	12	20,7	86,2
Nunca	8	13,8	100,0
Total	58	100,0	

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Figura 9.

Realiza tareas



Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Análisis:

Aplicadas las encuestas de un total de 58 empleados, correspondientes al 100%, 32 empleados mencionaron que rara vez, realiza tareas que no pertenecen a sus funciones, representando así el 55%, 12 empleados expusieron que casi nunca, estableciendo un 20%, 8 empleados indicaron nunca, constituyendo un 13%, mientras que 4 empleados objetaron que casi siempre, estableciendo 16%. Finalmente, 2 empleados refutaron siempre, representando así el 3%.

Interpretación:

Es muy evidente según la encuesta que los empleados, en la institución rara vez realizan tareas que no están acordes a sus funciones, lo cual es bueno porque de esta manera el personal se siente a gusto con su cargo.

Pregunta N°10 ¿A qué nivel considera que sus funciones aportan al cumplimiento de los objetivos institucionales?

Tabla 17.

Cumplimiento de objetivos

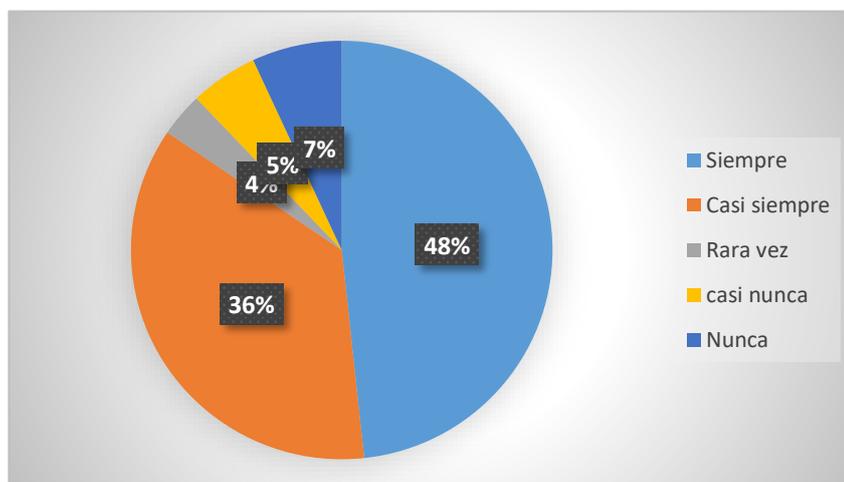
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Siempre	28	48,3	48,3
Casi siempre	21	36,2	84,5
Rara vez	2	3,4	87,9
Casi nunca	3	5,2	93,1
Nunca	4	6,9	100,0
Total	58	100,0	

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Figura 10.

Cumplimiento de objetivos



Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Encuestas empleados del (IESS), área administrativa.

Análisis:

El 100%, de las encuestas aplicadas, 28 empleados consideraron que siempre, sus funciones aportan al cumplimiento de los objetivos institucionales, representando así el 48%, 21 empleados revelaron que casi siempre, estableciendo un 36%, 4 empleados indicaron nunca, estableciendo un 6%, mientras que 3 empleados sostuvieron que casi

nunca, constituyendo 5%. Finalmente, 2 empleados refutaron rara vez, representando así el 3%.

Interpretación:

El resultado de la presente investigación a los empleados de la empresa, se entiende que siempre sus funciones aportan al cumplimiento de los objetivos institucionales, es importante entender que es necesario establecer escalas de prioridad para ubicar a los objetivos en un orden de cumplimiento de acuerdo a su importancia o urgencia, es necesario establecer estándares de medida que permitan definir en forma detallada lo que el objetivo desea lograr, en qué tiempo y si es posible, a que costo. Los estándares constituirán medidas de control para determinar si los objetivos se han cumplido o vienen cumpliéndose, y si es necesario modificarlos o no.

3.3. Verificación de la hipótesis

Para la comprobación del Chi cuadrado la hipótesis nula establece que una variable X tiene una cierta distribución de probabilidad con unos determinados valores de los parámetros.

3.3.1. Variables

Variable Independiente

Comunicación interna

Variable Dependiente

Desempeño laboral

3.3.2. Formulación de la hipótesis

“La Comunicación interna incide en el Desempeño Laboral de los empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua”.

3.3.3. Planteamiento de la Hipótesis

Hipótesis Nula = Negativa (H0): “La comunicación interna **NO** incide en el desempeño laboral de los empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua.”.

Hipótesis Alternativa = Afirmativa (H1): “La comunicación interna **SI** incide en el desempeño laboral de los empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua.”.

3.3.4. Selección del Nivel de Significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel alfa $\alpha= 0.05$, es decir, 95% de confianza y un 5% de margen de error.

Descripción de la Población

La investigación se realizó con la población de 58 empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua

3.4. Modo de validación de la hipótesis

3.4.1. Cálculo estadístico mediante Chi Cuadrado

Para realizar el cálculo estadístico se realiza el siguiente procedimiento, empezamos tomando 2 preguntas clave, 1 de la variable independiente y 1 de la variable dependiente estas preguntas serán elegidas según el grado de importancia en base a la encuesta, es decir, serán aquellas preguntas trascendentales y fundamentales en la encuesta.

Variable Independiente (Comunicación Interna)

Pregunta N°2 ¿Con qué nivel de efectividad se transmiten los mensajes en la empresa?

Variable Dependiente (Desempeño Laboral)

Pregunta N°6 ¿Cuándo se le asigna un trabajo con qué frecuencia lo concluye fuera de su horario laboral?

3.4.2. Cálculo de Grado de Libertad (Gl)

$Gl = (\text{cantidad de filas} - 1) (\text{cantidad de columnas} - 1)$

$Gl (5-1) *(5-1)$

$Gl: (4) *(4)$

$Gl: 16$

3.4.3. Distribución del Chi cuadrado (Valor teórico)

Tabla 18.

Chi cuadrado

Grados de libertad	Distribución del X					
	v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Programa estadístico SPSS

Con el objeto de comprobar las hipótesis establecidas en la presente investigación se empleó la prueba estadística del Chi-cuadrado el cual es un método útil para probar las hipótesis relacionadas con la diferencia entre el conjunto de frecuencias observadas en una muestra y el conjunto de frecuencias teóricas y esperadas de la misma muestra.

En este tipo de problemas el estadístico de prueba es:

$$\mathbf{X^2 = \Sigma (Fo - Fe)^2/Fe.}$$

En donde:

$\mathbf{X^2}$ = Chi-cuadrado

Σ = Sumatoria

\mathbf{Fo} = Frecuencia observada de realización de un acontecimiento determinado.

\mathbf{Fe} = Frecuencia esperada o teórica.

La aplicación de esta ecuación requiere lo siguiente:

- Encontrar la diferencia entre cada frecuencia observada y la correspondiente frecuencia esperada.
- Elevar al cuadrado estas diferencias.
- Dividir cada diferencia elevada al cuadrado entre la correspondiente frecuencia esperada
- Sumar los cocientes restantes

3.4.4. Frecuencia Observada y Esperadas

Para la ejecución de las frecuencias observadas y las frecuencias esperadas se procedió analizar los datos en el programa SPSS y nos arrojara la siguiente tabla en la cual se puede divisar el cruce de las dos variables:

Tabla 19.

Contingencia

		Tabla de contingencia:					
		¿En qué nivel considera que el ambiente en el que se desenvuelve incide en sus labores cotidianas?					Total
		Alto	Medio alto	Medio	Medio bajo	Bajo	
¿En qué nivel de efectividad se transmiten los mensajes en la empresa?	Alto	Recuento	5	0	0	0	5
		Frecuencia esperada	0,4	0,5	0,7	0,9	2,4
		% del total	8,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medio	Recuento	0	6	4	0	10
	alto	Frecuencia esperada	0,9	1,0	1,4	1,9	4,8
		% del total	0,0%	10,3%	6,9%	0,0%	0,0%
	Medio	Recuento	0	0	3	0	3
		Frecuencia esperada	0,3	0,3	0,4	0,6	1,4
		% del total	0,0%	0,0%	5,2%	0,0%	0,0%
	Medio	Recuento	0	0	1	11	3
	bajo	Frecuencia esperada	1,3	1,6	2,1	2,8	7,2
		% del total	0,0%	0,0%	1,7%	19,0%	5,2%
Bajo	Recuento	0	0	0	0	25	
	Frecuencia esperada	2,2	2,6	3,4	4,7	12,1	
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	43,1%	
	Recuento	5	6	8	11	28	
	Frecuencia esperada	5,0	6,0	8,0	11,0	28,0	
Total		% del total	8,6%	10,3%	13,8%	19,0%	48,3%
						100,0%	

Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Programa estadístico SPSS

3.4.5. Cálculo del Chi cuadrado

Tabla 20.

Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	164,195 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	125,431	16	,000
Asociación lineal por lineal	53,182	1	,000
N de casos válidos	58		

a. 23 casillas (92,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,26.

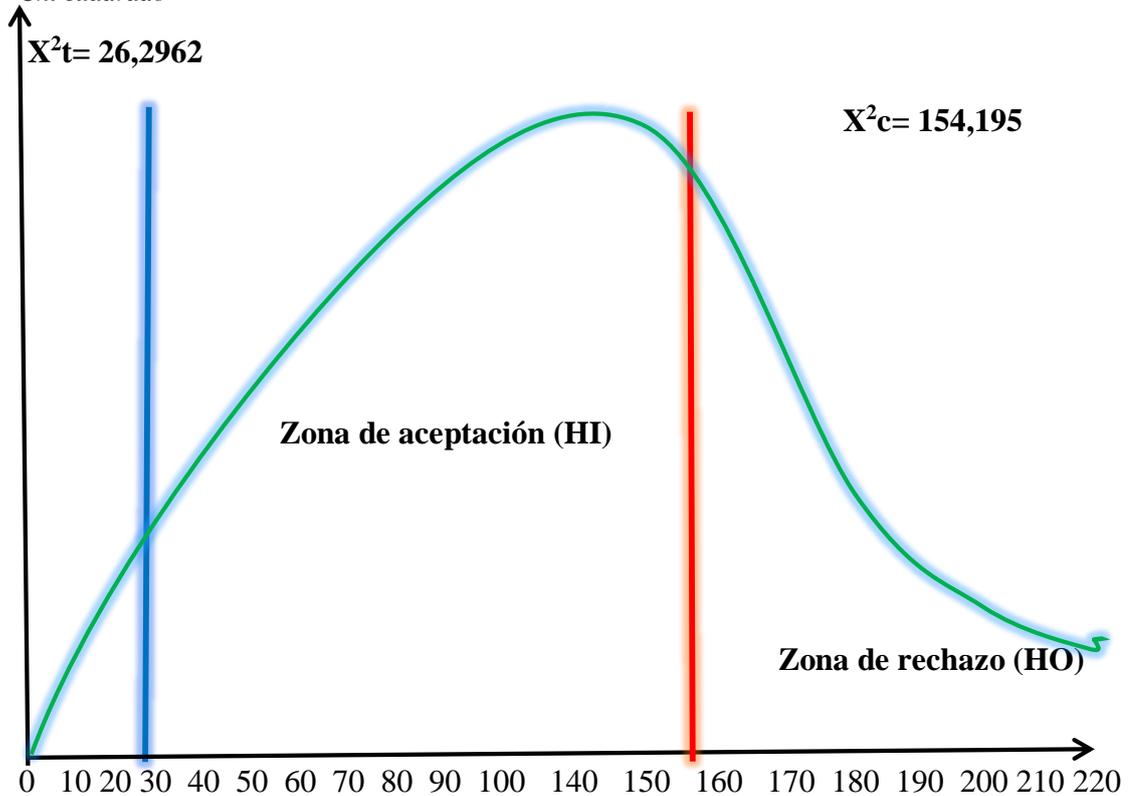
Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Programa estadístico SPSS

3.4.6. Comprobación de la hipótesis

Figura 11

Chi cuadrado



Elaborado por: Gualpa Sánchez Valeria Cecilia

Fuente: Programa estadístico SPSS

Valor calculado (Chi real): 164,195

Valor tabulado (Chi teórico): 26,2962

3.4.7. Regla de Decisión:

Si $p \leq 0.05$ se rechaza H_0

En la ilustración de la hipótesis, se puede ver que se evidencia que el valor P es menor a 0,05, por esta razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Hipótesis Nula (H0): “La comunicación interna **NO** incide en el desempeño laboral de los empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua.”.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa.

Hipótesis Alternativa (H1): “La comunicación interna **SI** incide en el desempeño laboral de los empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua.”.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Al finalizar el análisis de las encuestas aplicadas a los empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cantón Ambato, Provincia Tungurahua, se establece las siguientes conclusiones:

- La comunicación interna presente en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social., no es la más adecuada por lo tanto, para que exista un alto desempeño laboral; además el tipo de comunicación , es deficiente ya que no existen mediciones periódicas que evalúen la comunicación, dando como resultado que no exista un proceso continuo de comunicación entre jefe y emplead se pierde la posibilidad de tener mayor contacto de cara a los objetivos de tarea y de desarrollo, al no aprovechar el alto impacto que tienen las mediciones; no existe conocimiento del manual de comunicación, porque no es difundido por el departamento del talento humano y no le toman la suficiente importancia que este merece; ayudaría en gran manera a la institución, ya que es una herramienta fundamental para que el empleado conozca claramente las cuestiones básicas, que hacen al orden y disciplina requerida en la empresa y evitar posibles malos entendidos con respecto a la comunicación para una buena administración del Capital Humano los administradores necesitan tener mayor motivación y preocupación.
- El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por que dentro de la institución se puede evidenciar que el tiempo que se les asigna para la elaboración de un trabajo no es suficiente, por lo cual en su gran mayoría lo concluyen fuera de su horario laboral, estimando que los trabajadores se cansan y su desempeño laboral baja, es aconsejable que exista por los empleados y directivos una buena comunicación para poder establecer, que dentro de los

horarios se concluya las labores asignadas; para que los empleados puedan disfrutar del tiempo libre es un derecho inalienable. Para ello se deben fijar estrategias alternativas para desarrollar, mejorar y cambiar el actual ambiente de trabajo.

- Se estableció una relación directa entre la Comunicación interna y el Desempeño Laboral de los empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua, se determinando que, la comunicación inadecuada provoca insatisfacción laboral como también el incumplimiento de los objetivos planteados, alterando así los niveles de estabilidad emocional y desempeño en los empleados.

4.2. Recomendaciones

Después de haber concluido el proceso investigativo, se recomienda lo siguiente:

- Se debe concientizar al departamento del talento humano, que es necesario que exista la difusión del manual de la comunicación, para que se sientan los empleados identificados con la institución para luego plantear planes estratégicos enfocados al crecimiento proactivo del clima organizacional de la empresa para aumentar su nivel de eficiencia, forjando de esta manera un adecuado desempeño laboral, para así mejorar el desenvolvimiento y adaptación de los trabajadores, de esta forma se fomenta una adecuado comunicación entre la institución y sus empleados.
- Se deben fijar estrategias alternativas para desarrollar, mejorar y cambiar el actual ambiente de trabajo y conservar siempre su horario laboral, estimando que los empleados no se cansen y su desempeño laboral baja, es aconsejable que exista por los empleados y directivos una buena comunicación para poder establecer, que dentro de los horarios se concluya las labores asignadas; para que los empleados puedan disfrutar del tiempo libre es un derecho inalienable.

- Tener una comunicación interna laboral favorable para mantener a todos los empleados satisfechos y obligarlos de manera intrínseca a desempeñar una mejor labor, impartiendo información y creando conciencia sobre la importancia de la comunicación interna y el desempeño laboral a través de la di función del manual de comunicación y del interés que se ponga por la institución, para que de esta manera se enfoquen tanto al éxito personal como institucional.

Referencias Bibliográficas

- Cuervo, M. (28 de Abril de 2021). fido.palermo.edu. fido.palermo.edu:
http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/docentesdc/claustro-docente/curriculum.php?id_docente=3762
- Muñiz González, R. (2020). www.marketing-xxi.com. marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna: <http://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>
- Quero Romero, Y. M., Mendoza Monzant, F. M., & Torres, Y. (2020). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, 13.
- Rivera , A. B., Rojas , L. R., Ramírez, F., & Álvarez de Fernández, T. (2005). La Comunicación como Herramienta de Gestión Organizacional. redalyc, 32_48.
- Balarezo Toro , B. D. (2019). hsigrist.github.io. hsigrist.github.io:
<https://hsigrist.github.io/TES2016/132%20o.e..pdf>
- Berceruelo, B. (2011). Comunicación Interna en la Empresa. Claves y desafíos. España: ISBN Edición Digital: 978-84-87670-99-2.
- Castro Castro, R., Escudero Vilchez, F., & Salazar Llerena, S. (2018).
<https://ciencialatina.org/>.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4446/6818>
- Chiavenato , I. (2007). Administración de recursos humanos. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. En I. Chiavenato, Comportamiento organizacional (pág. 546). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Cide. (2023). cidecedu.com. Conceptos Importantes: <http://cidecedu.com/documento.pdf>
- Cristancho, F. (20 de 08 de 2019). CLIMA ORGANIZACIONAL. blog.acsendo.com: <http://blog.acsendo.com/la-importancia-de-la-comunicacion-interna-en-las-organizaciones/>
- Fernandez Celestino, W. J. (2019). repositorio.unasam.edu.pe. https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3419/T033_41401992_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Foucault, M. (1994). Microfísica del Poder. Planeta-Agostini.
- friasnav. (2019). www.uv.es. www.uv.es: <http://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Horacio, A. (2005). Comunicacion Organizacional Interna proceso, disciplina y tecnica . En A. Horacio, Comunicacion Organizacional Interna proceso, disciplina y tecnica (pág. 17). España: Netvible.
- Merlano Medrano, S. (2020). www.eumed.net. www.eumed.net: <http://ce/2012/smm.html>
- Montoya Robles, M., & Gutiérrez, D. L. (2014). FLUJOS DE COMUNICACIÓN EN ORGANIZACIONES PRIVADAS DE TIJUANA. Razón y Palabra, vol. 18, núm. 87, 25.

- Morales Serrano, F. (2014). Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional. En F. Morales Serrano, Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional (pág. capítulo 7). Barcelona: Gestión.
- Moret, J., & Calderón, A. (2019). Comunicación interna y cultura en las organizaciones: <http://erevistas.saber.ula.ve>, 15.
- Morgan, J. (2018). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura. *fidELITAS*, 14.
- Noboa Auz, M., Morales Vergara, J., & Paredes Lar, M. (2021). RELACIÓN ENTRE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EMPLEADOS Y EL. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 18.
- Ortiz Pabon, L. (2023). [repositorio.upse. https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9404/1/UPSE-TAE-2023-0061.pdf](https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9404/1/UPSE-TAE-2023-0061.pdf)
- Parra, D. I. (2018). *La administración*. España: 5.
- Pilco Villanueva, R. (2022). Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86913/Pilco_VRB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pilco Villanueva, R. B. (2022). Comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp - Zona . https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86913/Pilco_VRB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes Córdova , M. R. (enero de 2019). [biblio3.url.edu.gt. biblio3.url.edu.gt: http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Reyes-Maria.pdf](http://biblio3.url.edu.gt)

- Ríos Manríquez, M. (may./ago de 2020). www.scielo.org.mx. El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422010000200006&script=sci_arttext
- Robbins. (2005). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: 10.
- Rodríguez Ochoa, S. (2023). repositorio.uta.edu.ec. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37725/1/035%20AE.pdf>
- Romero , F., & Urdaneta, E. (2012). publicaciones.urbe.edu. [publicaciones.urbe.edu:](http://publicaciones.urbe.edu/publicaciones.urbe.edu:) <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>
- Romero U. , F., & Urdaneta, E. (4 de Septiembre de 2019). publicaciones.urbe.edu. [publicaciones.urbe.edu:](http://publicaciones.urbe.edu/publicaciones.urbe.edu:) <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/view/617/1569>
- Umaña Cisneros, A. M. (2018). *Comunicación Interna y Satisfacción Laboral*. [recursosbiblio, 10_77](https://recursosbiblio.10_77).

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta



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



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA
DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

ÁMBITO DE ESTUDIO: Comunicación interna y el Desempeño Laboral de los empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cantón Ambato, Provincia Tungurahua.

OBJETIVO: Conocer el grado de influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los empleados del Área Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cantón Ambato, Provincia Tungurahua

INDICACIÓN:

- Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima.
- Requerimos de su total honestidad al momento de responder.
- Lea detenidamente las preguntas.
- Marque con un X en la respuesta que usted considere correcta.

1. ¿Con qué frecuencia existen mediciones periódicas que evalúan la comunicación dentro de la empresa?

Siempre		Casi siempre		Rara vez		Casi nunca		Nunca	
---------	--	--------------	--	----------	--	------------	--	-------	--

2. ¿Con qué nivel de efectividad se transmiten los mensajes en la empresa?

Alto		Medio alto		Medio		Medio bajo		Bajo	
------	--	------------	--	-------	--	------------	--	------	--

3. ¿En un rango del 1 al 5 tomando en cuenta que 1 es alto y 5 es bajo, indique su conocimiento del manual de comunicación?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

4. ¿Con que frecuencia se manejan adecuadamente los protocolos de comunicación dentro de la empresa?

Siempre		Casi siempre		Rara vez		Casi nunca		Nunca	
---------	--	--------------	--	----------	--	------------	--	-------	--

5. ¿En qué nivel la comunicación interna aporta para el cumplimiento de los objetivos organizacionales?

Siempre		Casi siempre		Rara vez		Casi nunca		Nunca	
---------	--	--------------	--	----------	--	------------	--	-------	--

6. ¿Cuándo se le asigna un trabajo con qué frecuencia lo concluye fuera de su horario laboral?

Siempre		Casi siempre		Rara vez		Casi nunca		Nunca	
---------	--	--------------	--	----------	--	------------	--	-------	--

7. ¿En qué nivel considera que el ambiente en el que se desenvuelve incide en sus labores cotidianas?

Alto		Medio alto		Medio		Medio bajo		Bajo	
------	--	------------	--	-------	--	------------	--	------	--

8. ¿A qué nivel su perfil está acorde a las labores que desempeña?

Siempre		Casi siempre		Rara vez		Casi nunca		Nunca	
---------	--	--------------	--	----------	--	------------	--	-------	--

9. ¿Con qué frecuencia realiza tareas que no pertenecen a sus funciones?

Siempre		Casi siempre		Rara vez		Casi nunca		Nunca	
---------	--	--------------	--	----------	--	------------	--	-------	--

10. ¿A qué nivel considera que sus funciones aportan al cumplimiento de los objetivos institucionales?

Siempre		Casi siempre		Rara vez		Casi nunca		Nunca	
---------	--	--------------	--	----------	--	------------	--	-------	--

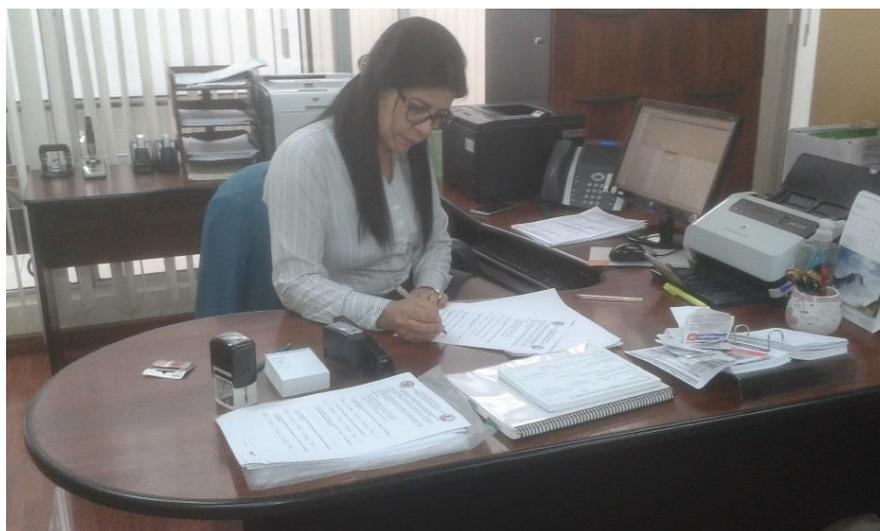
Gracias por su colaboración.

Anexo 2. Fotografías

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
Área administrativa del cantón Ambato.

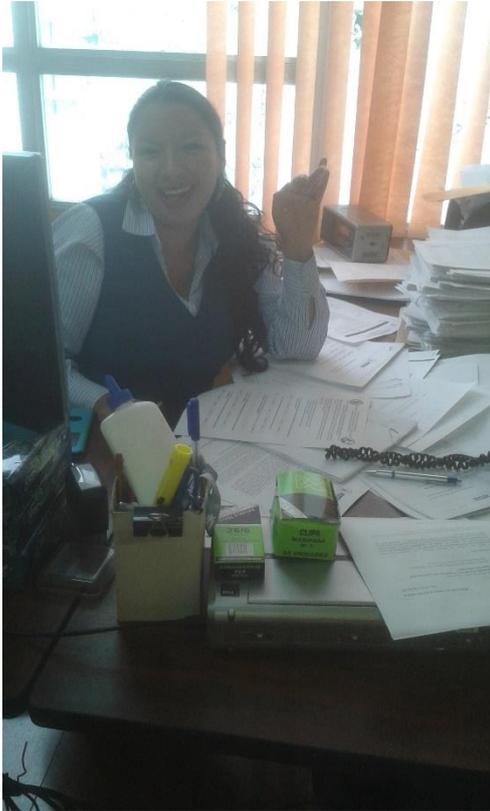


Área de talento humano del IESS, Ambato.



Área de talento humano del IESS, Ambato.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
Área administrativa del cantón Ambato.



Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
Área administrativa del cantón Ambato.



Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
Área administrativa del cantón Ambato.

