

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS,
TRUJILLO 2023

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Autora

Bachiller Elida Huamanlazo Barrios

Asesor

Maestro José Luis Garcia Saavedra

<https://orcid.org/0000-0001-5583-8220>

Perú

2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo sostenible y gestión empresarial

SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Responsabilidad social, empresa y desarrollo, incidencia a través
de los medios on y off en el comportamiento

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	MG. PATRICIA NELLY KAMISATO GUSHI	08214386
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. RAUL ALBERTO FLORES CASAFRANCA	07937771
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG. GUILLERMO ERNESTO DUFFOO HART	06636177
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	10%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	3%

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo

Resumen

El objetivo del presente estudio es determinar si existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa del rubro de servicios eléctricos de la ciudad de Trujillo en el año 2023. La investigación que se ha desarrollado es de tipo correlacional y transversal, con diseño no experimental, realizado con una muestra probabilística de 176 trabajadores de una empresa del rubro de servicios eléctricos de la ciudad de Trujillo. Como técnica principal se utilizó la encuesta y como instrumentos a los cuestionarios. Se obtuvo como valor del Coeficiente Rho de Spearman de 0.635 con un nivel de significancia de 0.000, lo que lleva a concluir que existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos de la ciudad de Trujillo.

Palabras clave

Comunicación organizacional, desempeño laboral.

Abstract

The objective of this study is to determine if there is a relationship between organizational communication and job performance in a company in the field of electrical services in the city of Trujillo in the year 2023. The research that has been developed is of a correlational and cross-sectional type, with Non-experimental design, carried out with a probabilistic sample of 176 workers from a company in the field of electrical services in the city of Trujillo. The survey was used as the main technique and the questionnaires as instruments. It was obtained as a value of Spearman's Rho Coefficient of 0.635 with a significance level of 0.000, which leads to the conclusion that there is a relationship between organizational communication and job performance in an electrical services company in the city of Trujillo.

Keywords

Organizational communication, job performance.

Dedicatoria y Agradecimientos

A mi madre por haberme forjado como la persona que soy, muchos de los logros se los debo a ella.

A mi familia por la paciencia y comprensión en diferentes etapas de este proceso y por ser el motor de superación.

Al terminar esta etapa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible cumplir este objetivo y que siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza.

Mi gratitud, también a la Unidad Privada del Norte por sus docentes quienes con su apoyo y enseñanza me permitieron llegar al punto en que me encuentro.

Tabla de contenidos

Línea y Sub Línea de Investigación.....	ii
Jurado Evaluador	iii
Informe Similitud	iv
Resumen.....	v
Abstract	vi
Dedicatoria y agradecimiento	vii
Tabla de contenidos	viii
Índice de tablas y figuras.....	IX
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. Realidad problemática	1
I.2. Pregunta de investigación	3
I.2.1. Pregunta general	3
I.3. Objetivos de la investigación.....	3
I.3.1. Objetivo general	3
I.3.2. Objetivos específicos.....	3
I.4. Justificación de la investigación	4
I.5. Alcance de la investigación	4
II. MARCO TEÓRICO.....	5
II.1. Antecedentes	5
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	5
II.1.2. Antecedentes nacionales	7
II.2. Bases teóricas.....	8
II.2.1. Comunicación Organizacional	8
II.2.1.1. Definiciones.....	8
II.2.1.2. Dimensiones de la comunicación organizacional.....	9
II.2.1.3. Efectos de la comunicación organizacional.....	10
II.2.1.4. Teorías sobre la comunicación organizacional.....	11
II.2.2. Desempeño Laboral	12
II.2.2.1. Definiciones.....	12
II.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral.....	14
II.2.2.3. Medidas para generar un alto desempeño laboral	14

II.2.2.4. Importancia de evaluar o medir el desempeño	15
III. HIPÓTESIS	17
III.1. Declaración de hipótesis	17
III.1.1. Hipótesis general.....	17
III.2. Operacionalización de variables.....	18
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	19
IV.1. Tipo de investigación.....	19
IV.2. Nivel de investigación.....	19
IV.3. Diseño de investigación.....	19
IV.4. Método de investigación.....	20
IV.5. Población.....	20
IV.6. Muestra	21
IV.7. Técnicas de recolección de datos.....	21
IV.7.1. Técnica	21
IV.7.2. Instrumento.....	22
IV.8. Presentación para la recolección de datos	23
IV.9. Análisis estadístico e interpretación de datos	23
IV.10. Aspectos éticos.....	23
V. RESULTADOS	25
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	32
VI.1. Discusión	32
VI.2. Conclusiones.....	35
VI.3. Recomendaciones	35
Lista de referencias	37
Apéndice.....	40

Índice de tablas y figuras

Tabla N° 1: Operacionalización de la variable teletrabajo.....	11
Figura N° 1: Diagrama de diseño correlacional	13
Tabla N° 2: Personal de la empresa	14
Tabla N° 3: Expertos que validaron los instrumentos.....	16
Tabla N° 4: Confiabilidad de instrumentos	17
Tabla N° 5: Prueba de normalidad.....	19
Tabla N° 6: Nivel de comunicación organizacional	20
Tabla N° 7: Nivel de desempeño laboral	21
Tabla N° 8: Prueba de correlación entre comunicación ascendente y desempeño laboral.....	22
Tabla N° 9: Prueba de correlación entre comunicación descendente y desempeño laboral	23
Tabla N° 10: Prueba de correlación entre comunicación horizontal y el desempeño laboral	24
Tabla N° 11: Prueba de correlación entre comunicación organizacional y desempeño laboral	

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

La comunicación es una función central del liderazgo. Además de dar y recibir información, también crea una cultura, permite a los empleados discutir y dar retroalimentación, aumenta el compromiso, reduce la rotación, ayuda a sus empleados a tener una idea de la visión y los valores de la empresa, apoya el cambio, gestiona crisis y mucho más. Deje las comunicaciones sin su atención, y es probable que surjan problemas importantes en varios campos. El COVID-19 ha cambiado por completo el clima laboral. Con tanta gente trabajando desde casa, hemos visto salas de estar convertidas en oficinas y habitaciones utilizadas como salas de conferencias. Esto ha afectado mucho la forma en que nos comunicamos (Velling, 2021)

En los EE. UU., el 42 % de la fuerza laboral trabajaba desde casa a tiempo completo en el verano de 2020. Eso es casi la mitad de la población activa que abandona las reuniones cara a cara por las nuevas tecnologías para conectarse con clientes y colegas. Aquí están las estadísticas cruciales sobre la comunicación en el lugar de trabajo: El 86% de los empleados y ejecutivos mencionan la falta de colaboración y comunicación efectivas como las principales causas de las fallas en el lugar de trabajo. Una mejor comunicación interna puede mejorar la productividad de la organización hasta en un 25%. El 97% de los empleados cree que la comunicación afecta la eficacia de sus tareas a diario. Las barreras de comunicación podrían estar costando a las empresas alrededor de \$ 37 mil millones al año (Barraclough, 2023).

La estadística proporciona información sobre los principales canales de comunicación a nivel empresarial en América Latina a partir de marzo de 2018. Entre los profesionales que respondieron, el 82 por ciento afirmó que prefería comunicarse por correo electrónico en entornos empresariales y el 56% prefiere comunicarse de manera presencial, cara a cara (Statista, 2023). Las estadísticas de comunicación en el lugar de trabajo muestran que el 86% de los empleados y ejecutivos mencionan la falta de colaboración y comunicación efectivas como las principales causas de las fallas en el lugar de trabajo. Por otro lado, los equipos que se comunican de manera efectiva pueden aumentar su productividad hasta en un 25% (Pumble, 2022).

Según la agencia Andina (2021), la realidad en las empresas peruanas es que el efecto de la pandemia cambió drásticamente la forma de comunicarse y las obligó a emplear formas diferentes de comunicación. Esto con el objetivo de adaptarse rápidamente a la coyuntura actual nacional y

mundial. Según la opinión de los especialistas peruanos, la comunicación organizacional es un factor vital para la transferencia e información valiosa, como la misión y visión empresarial, objetivos y los acuerdos para la toma de decisiones. Es por ello que la habilidad comunicacional en los profesionales está siendo más valorada y es una de las capacidades que es evaluada especialmente para ocupar cargos directivos. Esto se complementa con una estadística que arrojó una encuesta a 200 directivos de diversos rubros empresariales que está conformadas por más de mil colaboradores, el 97% coincidió en que la comunicación organizacional es vital y debe estar enfocada en generar compromiso en sus trabajadores para el logro de los objetivos (Moroder, 2020).

A nivel local, la organización evaluada por la presente investigación es una empresa dedicada a brindar servicios de energía eléctrica, con más de 40 años de servicio a la población de las Regiones de la Libertad, Ancash y parte de Cajamarca. La empresa a lo largo del tiempo ha crecido tanto en operaciones como en cantidad de personal, lo cual implica que tiene una estructura empresarial grande, de tipo funcional. Esto ha generado que, en los últimos años, post-pandemia, la comunicación se torne un tanto irregular, es decir, no es clara para muchos de los trabajadores, ya que se hace uso de una comunicación vía aplicaciones móviles (WhatsApp), correos electrónicos, y se ha disminuido la cantidad de llamadas telefónicas y las reuniones presenciales para las coordinaciones entre diferentes procesos, que permitan abordar la atención de alguna problemática de manera conjunta, evaluando todas las aristas y determinando la mejor opción para la empresa. Si bien, la empresa en el año 2020 implementó la comunicación a través de diversas plataformas virtuales como Webex y Zoom; sin embargo, debido la carga laboral el personal, diversas reuniones que en algunos casos a coincidir en horarios, estas no permiten que el personal esté en atención exclusiva del desarrollo de las reuniones, sino paralelo viene atendiendo alguna solicitud de información, contestando llamada telefónica, avance de informes, entre otros, situación que conlleva a que las atenciones y resolución de conflictos no sean evaluadas en su integridad.

Este problema está teniendo efecto directo sobre el entendimiento de las órdenes impartidas por los jefes hacia su persona operativo (comunicación descendente), también ha causado ciertos errores en la ejecución de trabajos específicos por la falta de claridad en la coordinación entre jefes o entre el mismo personal operativo, ya que cada quién entendió a su manera (comunicación horizontal) y eso impidió ejecutar los trabajos y terminarlos en el tiempo planificado. Al tener estos

casos, los jefes tuvieron dificultades para informar a la parte directiva (comunicación ascendente) sobre el avance de las actividades según el calendario de obras programado.

Asimismo, la empresa tiene sus servicios operativos tercerizados, situación donde la comunicación efectiva con las empresas contratista es limitada solo a través de los coordinaciones o administradores del servicio, asignado para este fin.

Esta situación hizo que la Gerencia de la institución de la empresa acepte la evaluación de los casos para conocer cuáles son los motivos y solución a dichos problemas.

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023.

I.3.2. Objetivos específicos

Evaluar el nivel de comunicación organizacional, según opinión de los trabajadores de la empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023.

Evaluar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023.

Determinar la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023.

Determinar la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023.

Determinar la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023.

I.4. Justificación de la investigación

La justificación teórica del estudio está direccionada a conocer los conceptos de los diversos tipos de comunicación que las empresas aplican al interno para brindar instrucciones e información de manera clara y formal a todos sus colaboradores y, asimismo, complementar con los beneficios que la comunicación organizacional tiene sobre la motivación, compromiso y desempeño laboral de los trabajadores.

La justificación práctica tiene sustento en lograr una rápida acción para ejecutarse acciones tendientes a mejorar la forma en que el personal se comunica dentro de la organización ya que persisten problemas de entendimiento, especialmente en la coordinación de trabajos operativos; esto puede solucionarse con los resultados de la presente investigación.

La justificación metodológica está asegurada por el uso de instrumentos que fueron validados por docentes de esta institución, con experiencia comprobada, lo cual avala los resultados que servirán como base para que la empresa verifique la real situación de la problemática actual y tome acción para mejorar su comunicación y eliminar los problemas internos.

I.5. Alcance de la investigación

La presente investigación tiene un alcance interno y que está enfocado en resolver problemas reales relacionados a la forma en que la empresa se está comunicando con los trabajadores. Cabe resaltar que la evaluación se centra en las operaciones y el desempeño de los trabajadores de la sede Trujillo, la cual cuenta actualmente con más de 300 colaboradores.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes internacionales

Ohunakin y Olugbade (2022) en su artículo sobre la influencia de la comunicación en el desempeño laboral (Estados Unidos). Esta investigación tuvo una población de 510 trabajadores, dentro de los cuales la mayoría de los encuestados tenían título de licenciatura, mientras que el valor promedio de la antigüedad en el servicio del encuestado fue de 3,14 años. El estudio estableció un nuevo hallazgo analítico sobre el papel moderador de la comunicación en la relación con el desempeño laboral; pero además descubrió que, en las empresas evaluadas, el sistema de compensación percibido de los empleados que tiene contacto con el cliente, también influye en las intenciones de rotación. Los hallazgos indicaron que los altos niveles de satisfacción con la comunicación fortalecen la relación positiva entre el sistema de compensación percibido de los empleados del hotel con contacto con el cliente y el desempeño laboral. Los hallazgos respaldan la afirmación de investigaciones anteriores de que los empleados aprenden, derivan la información requerida para realizar con éxito su responsabilidad relacionada con las tareas. Es decir, estar satisfecho con la comunicación permite que los empleados de contacto con el cliente se conecten con la organización, desarrollen confianza y relaciones laborales positivas, lo que a su vez aumenta su desempeño y disminuye sus intenciones de irse.

Ibrahim (2018) analizó científicamente la comunicación dentro del equipo y desempeño laboral entre líderes escolares (Malasia). El estudio se realizó para desarrollar un modelo informático de liderazgo virtual, comunicación dentro del equipo y desempeño laboral entre los líderes en Malasia. Los datos de 1082 encuestados se recopilaron a través de la encuesta en línea y se analizaron mediante el modelo de ecuaciones estructurales. Los hallazgos muestran que el liderazgo virtual usando tecnología móvil contribuye significativamente a la comunicación dentro del equipo ($\rho = 0.899$) mientras que la comunicación también fue positivamente predicha para el desempeño laboral ($\rho = 0.817$). Los hallazgos también demuestran que la comunicación había mediado completamente en la relación entre el liderazgo virtual y el desempeño laboral. Finalmente, este estudio ha desarrollado con éxito un modelo virtual de liderazgo que pueden practicar los líderes en paralelo con el rápido desarrollo de la tecnología móvil.

Pincus (2018) realizó una investigación científica para evaluar el impacto de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral y el desempeño laboral (Estados Unidos). Este estudio de

campo de 327 enfermeras hospitalarias profesionales investigó los efectos de la satisfacción con la comunicación organizacional en la satisfacción y el desempeño laboral. Basado en el constructo de satisfacción de la comunicación, el investigador desarrolló un modelo de investigación que incorporó nueve facetas de la comunicación organizacional y planteó la hipótesis de sus diversas relaciones con la satisfacción laboral individual y el desempeño laboral. Los análisis de correlación revelaron la existencia de relaciones positivas significativas entre la comunicación, la satisfacción laboral y el desempeño laboral, aunque el vínculo comunicación-desempeño laboral fue más fuerte. Además, se descubrió que las mismas dimensiones de la comunicación (comunicación con el supervisor, clima de comunicación y retroalimentación personal) son los contribuyentes más influyentes tanto en la satisfacción laboral como en el desempeño laboral. Si bien se confirmó la importancia de la comunicación en la relación subordinado-supervisor, la comunicación con la alta dirección también demostró un impacto sustancial en la satisfacción y, en menor grado, en el desempeño. Una comparación de los resultados de la correlación simple comunicación-satisfacción laboral con los resultados de varios otros estudios realizados en diferentes tipos de organizaciones arrojó patrones generalmente consistentes.

Yu y Ko (2017) en su investigación científica sobre la competencia comunicativa como mediador en la relación del autoliderazgo con el desempeño laboral (Corea del Sur). Este estudio identificó los efectos del autoliderazgo y la competencia comunicativa en el desempeño laboral del personal de una institución pública de salud. Los participantes del estudio fueron 211 personas que trabajaban en hospitales de las provincias de Gyeonggi y Jeonbuk, Corea del Sur. Los datos se recopilaban mediante un cuestionario estructurado y se analizaron con SPSS Statistics 21. Se halló que el autoliderazgo y la competencia comunicativa se correlacionaron positivamente con el desempeño de enfermería. La competencia comunicativa desempeñó un papel mediador parcial en la relación entre el autoliderazgo de las enfermeras y el desempeño laboral. Hubo un efecto mediador significativo de la competencia comunicativa en la relación entre el autoliderazgo de las enfermeras y el desempeño laboral. Se concluyó que los trabajadores de nivel gerencial en los hospitales generales deben tener las habilidades y estrategias necesarias para desarrollar la competencia de comunicación de las enfermeras y mejorar el reconocimiento de las enfermeras del autoliderazgo para lograr un alto desempeño.

II.1.2. Antecedentes nacionales

Gonzales (2022) evaluó la influencia de la comunicación organizacional sobre el desempeño de trabajado de una ONG (Lima-Perú). La investigación cuantitativa, tuvo un alcance correlacional y transversal. La evaluación se efectuó con la participación de 70 personas, las cuales colaboraron con el registro de cuestionarios, los cuales presentaron alto nivel de fiabilidad. Según las estadísticas halladas, la comunicación vertical es la que mayor influencia tiene sobre el nivel de desempeño, ya que el 56% de encuestados opinaron que no fomenta la participación de los trabajadores para mejorar aspectos básicos de las actividades y también está influyendo en la coordinación interna de los equipos de trabajo. El resultado final fue un alto coeficiente de correlación entre los constructos analizados. Sugiriéndose una capacitación para el personal que dirige grupos de personas y mejorar la comunicación con mayor participación de los trabajadores.

Ramos (2022) elaboró su trabajo de posgrado donde evaluó la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño de los trabajadores administrativos de una red de salud (Ancash – Perú). La investigación fue cuantitativa, correlacional - no experimental. La muestra participante la conformaron 72 trabajadores, la recogida de información tuvo un análisis estadístico descriptivo (tablas de frecuencia) y luego un análisis inferencial. Los resultados indicaron que el 80% de encuestados opinaron que la comunicación es deficiente y no les permite trabajar de manera ordenada. Asimismo, un 57% de trabajadores indicó que percibe un nivel deficiente en el desempeño de sus funciones. La conclusión final fue que existe una alta relación entre los constructos analizados con un $\rho = 0.729$.

Guillen (2016) desarrolló una investigación cuantitativa y correlacional para determina la relación entre la comunicación organizacional y desempeño laboral en una empresa de servicios técnicos y telefonía. El investigador diseño dos cuestionarios que fueron validados y luego se aplicaron a 50 trabajadores y que arrojó como resultado que el 42% de los colaboradores consideran que la comunicación al interno de la empresa es de tupo descendente, donde predomina la decisión del jefe de equipo. Por ello, los resultados sobre el desempeño arrojaron que el personal presenta un nivel medio en un 39% de los encuestados; ello ha generado retrasos en las actividades planificada en los últimos 3 meses. Las pruebas inferenciales mostraron una correlación alta de 0.752. con lo que se corroboró la hipótesis alterna de la investigación y se concluyó que existe relación entre las variables comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa en estudio.

II.2. Bases teóricas

II.2.1. Comunicación organizacional

II.2.1.1. Definiciones:

La comunicación organizacional es un mecanismo importante que influye en el comportamiento de los empleados hacia sus compañeros de trabajo y la organización. Por ejemplo, una buena comunicación ayuda a los empleados a compartir ideas, crear equipos exitosos, mejorar el compromiso de los empleados y la gestión de servicios de la organización (Chiavenato, 2019).

La comunicación se utiliza para coordinar las actividades relacionadas con el trabajo y la forma en que se implementa determina sus impactos en los resultados de los empleados, el bienestar y la productividad organizacional (Ramos et al., 2018).

Cuando la comunicación se usa de manera efectiva, es probable que mejore la capacidad de los empleados individuales para realizar tareas y roles de manera eficiente. Por lo tanto, los gerentes deben desarrollar una cultura de comunicación adecuada que promueva y mejore las interacciones entre los empleados en todos los niveles de la organización. En tales circunstancias, los empleados que tienen contacto con el cliente y perciben que los escuchan y los entienden se sentirán valorados y es más probable que reporten altos niveles de satisfacción en la comunicación con la organización (Guzmán, 2020).

Según Castro (2014), la comunicación organizacional como el envío y recepción de mensajes entre individuos interrelacionados dentro de un entorno o entorno particular para lograr objetivos individuales y comunes.

Garrido y Putman (2018), afirman que la comunicación organizacional depende mucho del contexto y de la cultura empresarial donde se genera. Las personas dentro de las organizaciones comparten sus mensajes de diversas formas: cara a cara, escritos y por medios electrónicos o virtuales.

Ocampo (2014) señala que la comunicación organizacional incluye tanto las comunicaciones internas, como los módulos de capacitación de los empleados, los mensajes sobre la misión de una organización, las comunicaciones interpersonales entre la gerencia y los empleados, como la comunicación profesional, como los correos electrónicos. También incluye comunicaciones externas, como anuncios de relaciones públicas, comunicados de prensa, materiales de marketing y marca.

La comunicación organizacional permite que los colaboradores interactúen de manera clara y se genere entre ellos una relación laboral efectiva (Robbins y Coulter, 2018).

Etkin (2021) advierte que, si la comunicación interna no se ejecuta de manera clara y efectiva, es decir; si esto no ocurre en buenos términos, es posible que el flujo de información y comunicación se rompa y los procesos no se logren cumplir según los objetivos de la empresa.

Para Túñez y Costa (2014) la comunicación organizacional es compleja porque hay muchas piezas móviles dentro de una organización, y casi todas requieren una comunicación clara para maximizar la eficacia de dicha organización. De hecho, la comunicación organizacional en sí misma se compone de muchas formas de transferencia de información y mediación de relaciones, desde la comunicación interpersonal, la comunicación grupal y la comunicación intercultural hasta la comunicación masiva y los medios digitales y sociales.

II.2.1.2. Dimensiones de la comunicación organizacional:

Comunicación ascendente: La comunicación ascendente es el proceso mediante el cual los empleados de nivel inferior de la empresa pueden comunicarse directamente con la alta gerencia para brindar retroalimentación, quejas o sugerencias con respecto a las operaciones diarias de la empresa (Ramos et al., 2018).

Comunicación descendente: es un tipo de comunicación en la que los mensajes clave fluyen desde la alta dirección hasta los empleados de nivel inferior. En muchas iteraciones de la comunicación descendente, un mensaje comienza con los ejecutivos de nivel A, incluido, entre otros, el director general (Guzmán, 2020).

Comunicación horizontal: a veces denominada comunicación lateral, abarca las comunicaciones en el lugar de trabajo entre personas, departamentos o equipos del mismo nivel en una organización (Guzmán, 2020).

Jouany y Martic (2023) describen que los objetivos de una comunicación organizacional eficaz deben incluir:

- Crear una experiencia positiva para los empleados aumenta la moral, la satisfacción y el compromiso de los empleados.

- Ayudar a los empleados a comprender los términos y condiciones de su empleo e impulsar su compromiso y lealtad.
- Fomentar la participación de los empleados mejora significativamente la satisfacción de los empleados con su empleador.
- Ayudar a disminuir los malentendidos y la difusión de información errónea en el lugar de trabajo.
- Mejorar la comunicación interdepartamental y la colaboración entre los empleados.
- Ayudar a los empleados a alinearse con la misión, la visión y los valores fundamentales de la empresa.
- Impulsar un mayor compromiso de los empleados manteniéndolos informados en todo momento.
- Facilitar a los empleados la búsqueda de información importante y relevante siempre que la necesiten.
- Agilizar el flujo de información dentro de la organización.
- Mejorar la productividad de los empleados eliminando la pérdida de tiempo dedicado a la búsqueda de información y comunicación sobre temas irrelevantes.
- Mejorar procesos y procedimientos y, en última instancia, crear mayores eficiencias y reducciones de costos.
- Construir mejores relaciones entre los empleados y sus gerentes.
- Mejorar la confianza en el lugar de trabajo.
- Hacer la comunicación más divertida.
- Mejorar la comunicación con empleados no conectados, remotos y sin escritorio.

II.2.1.3. Efectos de la comunicación organizacional:

Según Barraclough (2023), presentó estadísticas sobre los efectos de la comunicación organizacional.

Aumenta la productividad: Las organizaciones con empleados conectados muestran aumentos de productividad del 20-25%. El 64% de las empresas enumeran la comunicación de su "estrategia, valores y propósito" a los empleados como una prioridad clave. El 97% de los trabajadores cree que la comunicación afecta las tareas todos los días. Cuando a los empleados se les ofrecen mejores habilidades y tecnología de comunicación, la productividad puede aumentar hasta en un 30%.

Aumenta la formación de equipos y la confianza: El 86 % de los ejecutivos corporativos, educadores y empleados mencionan una comunicación ineficaz y una colaboración deficiente como razones de los fracasos en el lugar de trabajo. Los empleados que sienten que su voz se escucha en el lugar de trabajo tienen casi cinco veces más probabilidades (4,6 veces) de sentirse capacitados para realizar su mejor trabajo. El 39% de los empleados de todo el mundo sienten que las personas no colaboran lo suficiente dentro de su organización, sin embargo, el 75% de los empleadores califican la colaboración y el trabajo en equipo como "muy importantes".

El costo de la mala comunicación en el lugar de trabajo: El 28% de los empleados citan la mala comunicación como la razón por la que no pueden entregar el trabajo a tiempo. La falta de comunicación les cuesta a las empresas con 100 empleados un promedio de \$420,000 por año. Las barreras de comunicación podrían estar costando a las empresas alrededor de \$ 37 mil millones al año.

La comunicación organizacional es un campo de estudio que se ha desarrollado a lo largo de los años y ha sido influenciado por diversas teorías y enfoques. Aquí te proporcionaré una descripción de algunas de las teorías clave que dieron origen y han influido en la comunicación organizacional:

II.2.1.4. Teorías sobre de la comunicación organizacional:

Según Chiavenato (2019), las principales teorías sobre la comunicación organización son:

1) Teoría Clásica de la Administración (Frederick Taylor, Henri Fayol): A principios del siglo XX, los pensadores como Taylor y Fayol se centraron en la estructura y la eficiencia organizacional. Aunque no se centraron exclusivamente en la comunicación, sus ideas sobre la jerarquía, la división del trabajo y la coordinación influyeron en cómo se concebía la comunicación dentro de las organizaciones.

2) Teoría de las Relaciones Humanas (Elton Mayo): Esta teoría, desarrollada en la década de 1930, destacó la importancia de las relaciones sociales y la comunicación en el entorno de trabajo. Se argumentaba que el bienestar de los empleados y la comunicación efectiva eran esenciales para mejorar la productividad.

3) Teoría de la Contingencia: Esta perspectiva sostiene que no existe un enfoque único para la comunicación organizacional, ya que depende de factores contextuales como la cultura organizacional, la tecnología y la tarea en cuestión. Las teorías de la contingencia reconocen la

necesidad de adaptar las estrategias de comunicación a las circunstancias específicas de cada organización.

4) Teoría de la Comunicación Estratégica: Esta teoría se enfoca en la importancia de la comunicación como una herramienta estratégica para alcanzar los objetivos organizacionales. Destaca la necesidad de alinear la comunicación con la visión, misión y valores de la organización.

5) Teoría de la Cultura Organizacional (Edgar Schein): Schein argumentó que la cultura organizacional es un determinante clave del comportamiento y la comunicación en una organización. Esta teoría sugiere que la comunicación efectiva está arraigada en la comprensión y la promoción de la cultura organizacional.

6) Teoría de la Comunicación Participativa (Everett Rogers, Wilbur Schramm): Esta teoría enfatiza la importancia de involucrar a los empleados en los procesos de comunicación y toma de decisiones. Se basa en la idea de que la participación activa de los empleados en la comunicación puede aumentar su compromiso y satisfacción.

7) Teoría de la Comunicación Interpersonal (Joseph DeVito): Esta teoría se centra en cómo se desarrollan las relaciones interpersonales y cómo la comunicación efectiva influye en la interacción entre individuos en una organización.

8) Teoría de la Comunicación Organizacional Integrada: Esta perspectiva aboga por una comunicación coherente y alineada en todos los niveles y funciones de una organización, incluyendo la comunicación interna y externa. Se basa en la idea de que una comunicación consistente fortalece la imagen y la reputación de la organización.

Estas teorías son solo algunas de las muchas que han influido en el campo de la comunicación organizacional. La elección de teorías específicas va depender del enfoque y objetivos de la investigación.

II.2.2. Desempeño laboral

II.2.2.1. Definiciones:

Para Chiavenato (2019) es el nivel de productividad de un empleado individual, en relación con sus compañeros, en varios comportamientos y resultados relacionados con el trabajo.

El desempeño laboral se define como el valor total esperado para la organización de los episodios discretos de comportamiento que un individuo lleva a cabo durante un período estándar de tiempo (Robbins y Coulter, 2018)

Una idea importante en esta definición es que el desempeño es una propiedad del comportamiento. En particular, es una propiedad agregada de comportamientos múltiples y discretos que ocurren durante un lapso de tiempo (Alles, 2015).

Para Pucheu (2021), el desempeño laboral se relaciona con la forma en que los individuos se desempeñan en sus deberes laborales. Además de la capacitación y la capacidad natural (como la destreza o una habilidad inherente a los números), el desempeño laboral se ve afectado por factores del entorno laboral que incluyen tareas físicamente exigentes, la moral de los empleados, los niveles de estrés y el horario extendido de trabajo.

Las malas condiciones y el alto estrés pueden llevar a comprometer la salud con hábitos como fumar y/o una mala alimentación, que a su vez tienen efectos cada vez más perjudiciales en el desempeño laboral. En el otro extremo del espectro, entornos de trabajo bien diseñados, poco estrés y un empleador comprensivo pueden mejorar considerablemente el desempeño laboral. El desempeño laboral es una parte importante de la productividad y la seguridad en el lugar de trabajo (Louffat, 2016).

Cuesta (2019), señala que, el desempeño laboral refleja muchos aspectos importantes que dependen del crecimiento, la expansión y la producción de la empresa. Una fuerza laboral compuesta por empleados sanos y en buenas condiciones laborales fomenta una producción estable, minimiza los riesgos de accidentes/lesiones y reduce las primas de atención médica.

El desempeño laboral de un empleado se puede predecir parcialmente mediante pruebas como la aptitud para el trabajo y las pruebas de personalidad. Sin embargo, el desempeño laboral real se ve afectado por muchos factores y el resultado de dicho impacto puede no ser evidente hasta que comienza a afectar el desempeño (Huamán, 2016).

Alonso (2016) define al desempeño laboral como la eficacia con la que un individuo realiza el trabajo asignado por su supervisor. La confianza de un individuo sobre sus propias capacidades influyó en el desempeño laboral. El nivel de desempeño de un empleado depende de su iniciativa y del grado en que un empleado realiza su trabajo y de lo que revela. Si bien, la disponibilidad de recursos se

convierte en el factor principal del desempeño laboral en una industria. Además, la alineación de un individuo con la visión, misión y objetivos organizacionales puede convertirse en una clave para alcanzar el nivel de desempeño deseado tanto de un individuo como de la organización.

II.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral:

Desempeño en la función: está referida a la forma en que los trabajadores desempeñan sus actividades diarias; es decir, su nivel de actitud para afrontar los desafíos diarios de sus funciones (Chiavenato ,2019)

Características individuales: son los rasgos particulares y a la vez personales que presenta los trabajadores y que les permite de determinada manera cumplir con las funciones asignadas, según el rol que desempeñan en la organización (Chiavenato ,2019)

Orientación a Resultados: es la actitud y predisposición que tiene el trabajador para aportar con su capacidad y experiencia al logro de los objetivos planteados por la organización (Chiavenato ,2019)

II.2.2.3. Medidas para generar un alto desempeño laboral

Según Louffat (2016), las empresas que buscan generar un alto desempeño en sus empleados deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

Incorporación adecuada: consiste en contratar nuevos empleados y garantizar que tengan la documentación y las herramientas para adaptarse rápidamente a la cultura laboral. El proceso de incorporación puede durar desde varios meses hasta un año e incluye retroalimentación constante y evaluaciones y medidas del desempeño. Todo esto es necesario para garantizar la longevidad, la lealtad y un desempeño constante.

Celebrar una reunión ordinaria: En el mundo de las videoconferencias y las telecomunicaciones, el encuentro presencial ha pasado a un segundo plano. Sin embargo, las reuniones pueden ayudar a medir el progreso y establecer expectativas. Exija a los empleados que envíen informes de actividad de diferentes áreas que se medirán, con cifras ingresadas en una tabla de Microsoft Excel basada en fórmulas. Los empleados individuales sabrán cuál es su situación y cómo contribuyeron al éxito de la organización.

Elogiar el desempeño: también es importante que estas reuniones semanales no sean sólo sesiones de conferencias. El refuerzo positivo tiene un efecto duradero y puede ser más influyente para

garantizar el rendimiento de individuos y departamentos completos. Elogie a los empleados individuales por hacer una gran sugerencia y pensar de manera innovadora. Es simplemente humano: a todos les gusta que se les reconozca por sus contribuciones únicas. Los recursos humanos que demuestran que prestan atención indicarán que son un departamento que vela no sólo por la seguridad de la organización sino también por el desempeño laboral de los trabajadores individuales.

Eliminar los obstáculos organizacionales: el área de Recursos Humanos debe eliminar cualquier obstáculo interno de la organización. Esto puede incluir políticas innecesarias y obsoletas, procedimientos ineficaces o políticas internas que pueden afectar la productividad. La organización sólo tendrá que sortear obstáculos externos en lugar de ocuparse de conflictos internos.

Familiarícese con las ambiciones profesionales de los empleados. La única manera de conocer las ambiciones profesionales únicas de un trabajador es preguntar. Sea consciente de sus objetivos profesionales, dónde se ven dentro de un período determinado y si hay puestos vacantes por los que luchar. Este tipo de transparencia ayudará a los empleados a mantenerse comprometidos y alcanzar continuamente mejores resultados.

II.2.2.4. Importancia de evaluar o medir el desempeño

Según Chiavenato (2019), los estudios sobre desempeño laboral y organizacional han sido influenciados por diversas teorías a lo largo del tiempo. Estas teorías proporcionan un marco conceptual para comprender y analizar el comportamiento de los individuos en el entorno laboral y cómo este afecta el rendimiento de una organización. A continuación, te describen las principales teorías que dieron origen a los estudios sobre desempeño organizacional:

1) Teoría de la Motivación y la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow: Abraham Maslow propuso su famosa jerarquía de necesidades, que establece que las personas tienen una serie de necesidades que deben satisfacer en un orden específico, desde las necesidades básicas (como la alimentación y la seguridad) hasta las necesidades de autorrealización. Esta teoría sugiere que las organizaciones pueden mejorar el desempeño de los empleados al satisfacer estas necesidades y motivarlos adecuadamente.

2) Teoría de la Expectativa de Vroom: Victor Vroom desarrolló la Teoría de la Expectativa, que se centra en cómo las expectativas de los empleados sobre su desempeño y las recompensas afectan

su motivación y, por lo tanto, su desempeño. Esta teoría sugiere que los individuos son más propensos a esforzarse si creen que sus esfuerzos conducirán a un buen desempeño y que este desempeño será recompensado.

3) Teoría del Reforzamiento de Skinner: B.F. Skinner propuso la Teoría del Reforzamiento, que se basa en la idea de que el comportamiento es influenciado por las consecuencias que le siguen. En un entorno laboral, esto significa que las recompensas y sanciones pueden ser utilizadas para moldear y mejorar el desempeño de los empleados.

4) Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor: McGregor propuso dos enfoques opuestos para comprender la naturaleza de los empleados en una organización. La Teoría X considera que la mayoría de las personas son inherentemente perezosas y necesitan ser controladas y dirigidas de cerca, mientras que la Teoría Y sostiene que las personas tienen la capacidad de autorregularse y son intrínsecamente motivadas. Estos enfoques influyen en cómo se gestionan y se incentivan a los empleados.

5) Teoría del Refuerzo Positivo y Negativo de Edward Thorndike: Thorndike propuso la idea de que el comportamiento humano puede ser influenciado mediante el refuerzo positivo (recompensas) y el refuerzo negativo (eliminación de consecuencias negativas). Estos conceptos son fundamentales para entender cómo se pueden moldear y mejorar los comportamientos en el lugar de trabajo.

6) Teoría de la Equidad de Adams: La Teoría de la Equidad se centra en la percepción de equidad o justicia en el reparto de recompensas en el lugar de trabajo. Cuando los empleados perciben que son tratados de manera justa en comparación con sus colegas, están más motivados y tienen un mejor desempeño.

Para Louffat (2016), las evaluaciones de los empleados son una parte fundamental del proceso de gestión de empleados. Proporcionan un historial documentado del desempeño laboral de un empleado y se utilizan para identificar áreas en las que los empleados necesitan mejorar y establecer metas para su desarrollo futuro. Por lo general, existen tres propósitos principales detrás de la realización de evaluaciones de empleados:

- 1) Para evaluar el desempeño laboral actual de un individuo.
- 2) Identificar posibles necesidades de capacitación y desarrollo.

3) Proporcionar una base para tomar decisiones sobre salarios y ascensos.

La principal importancia de la evaluación de los empleados radica en que es una de las formas más efectivas de mejorar la productividad de los empleados. Puede ayudar a identificar problemas y brindar a los empleados comentarios sobre sus fortalezas y debilidades, así como también identificar necesidades de capacitación y desarrollo (Alonso, 2016).

Huamán (2016) afirma que, generalmente, las evaluaciones de los empleados se llevan a cabo para evaluar el desempeño laboral actual de un individuo. Proporcionan una manera para que los empleadores midan qué tan bien los empleados están desempeñando actualmente las tareas y deberes asignados. Luego, esta información se puede utilizar para ayudar a identificar áreas potenciales de mejora, así como para tomar decisiones sobre ascensos, aumentos salariales y otras formas de reconocimiento de los empleados.

III. HIPÓTESIS

III.1. Declaración de hipótesis

III.1.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y en el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos.

III.2. Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de la variable comunicación organizacional y desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Comunicación organizacional	Según Chiavenato (2019), la comunicación organizacional es el proceso de intercambiar ideas, pensamientos, opiniones, conocimientos y datos para que el mensaje sea recibido y entendido con claridad y propósito. Cuando nos comunicamos de manera efectiva, tanto el emisor como el receptor se sienten satisfechos.	El cuestionario diseñado intenta medir el nivel de percepción del trabajador respecto a la comunicación organizacional de la empresa. Cada ítem tiene una puntuación de tipo escala de Likert del 1 al 5: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). La puntuación final se obtiene sumando el puntaje total por cada dimensión. A mayor puntaje, más favorable será la dimensión.	Comunicación ascendente	<ul style="list-style-type: none"> Atención al usuario interno Tomar en cuenta comentario y sugerencias Confianza para dialogar con el jefe 	Ordinal
			Comunicación descendente	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de información de desempeño Comunicación clara y sencilla Recepción de información oportuna 	
			Comunicación horizontal	<ul style="list-style-type: none"> Confianza en los compañeros Integración y Coordinación Comunicación Abierta y Clara 	
Desempeño laboral	El desempeño es un indicador del comportamiento de los trabajadores en la ejecución de sus funciones, pero es variable de un empleado a otro y depende del nivel de habilidad y capacidad de cada trabajador (Chiavenato, 2019).	La variable desempeño laboral se medirá con las dimensiones: Desempeño en la función, Características individuales y Orientación a Resultados. La medición se efectuará a través de un cuestionario cuyos ítems tendrán una Escala de Likert, donde: 1= Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre	Desempeño en la función	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de trabajo Calidad Conocimiento del trabajo Responsabilidad Cooperación 	Ordinal
			Características individuales	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión de situaciones Creatividad Liderazgo Hábitos de seguridad Iniciativa Relaciones interpersonales. 	
			Orientación a Resultados	<ul style="list-style-type: none"> Atención al cliente Rapidez Cumplimiento Enfoque en resultados. 	

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de investigación

Es de tipo Aplicada. Según Fresno (2019) dichos estudios pueden incluir desafíos en el lugar de trabajo, la educación y la sociedad. Este tipo de investigación utiliza metodologías empíricas, como experimentos, para recopilar más datos en un área de estudio.

IV.2. Nivel de investigación

Tiene un enfoque cuantitativo. Según Fresno (2019), dichos estudios basan sus resultados en comparaciones estadísticas para llegar a conclusiones generales válidas.

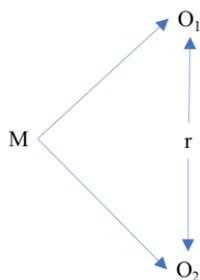
IV.3. Diseño de investigación

Presente un diseño No experimental. Según García (2016), dichos estudios no han sido manipuladas de manera intencional para lograr ciertos resultados, sino más bien evalúan una realidad en su ámbito natural.

También es correlacional, porque el objetivo es identificar indicios de relación entre los constructos sujetos de evaluación (García, (2016).

Figura 1

Diagrama de diseño correlacional



Donde:

M: muestra

O1: Observación de la comunicación organizacional

O2: Observación del desempeño laboral

r: Relación entre variables

IV.4. Método de investigación

El método empleado en la investigación fue deductivo - inductivo / sintético – analítico.

El método inductivo consiste en explicar la realidad a partir de su observación. Es un proceso que va desde lo particular hasta lo general.

El método deductivo consiste en explicar la realidad a partir de la lógica. Es un proceso que va desde lo general hasta lo particular.

IV.5. Población

La población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández et al., 2014, p. 174).

La empresa cuenta con 324 trabajadores (según planilla a diciembre del 2022), los trabajan en la sede Trujillo. Esta es la población considerada para el estudio.

Tabla 2

Personal de la empresa

Áreas	Personal
Administración	128
Comercialización	74
Distribución	99
Generación	6
Transmisión	17
Total general	324

Nota: información planilla a diciembre 2022

Se utilizó una muestra censal abarcando a la totalidad de la población debido a que la población es pequeña.

Criterios de Inclusión

Todos los trabajadores que tiene contrato vigente hasta diciembre 2022.

Criterios de Exclusión

Trabajadores que se incorporaron a la empresa a partir de enero 2023.

Muestreo.

El muestreo fue probabilístico, es decir; la muestra se haló por medio de una fórmula estadística.

IV.6. Muestra

Se utilizó una muestra censal abarcando a la totalidad de la población debido a que la población es pequeña.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

N = 324 trabajadores

P = probabilidad favorable = 0.5

Q = probabilidad desfavorable = 0.5

Z = nivel de confianza (95%) = 1.96

E = margen de error máximo = 0.05

n = 176 trabajadores

IV.7. Técnicas de recolección de datos

IV.7.1. Técnica

El estudio aplicó la técnica de la encuesta. Hernández et al. (2014) afirmaron que esta técnica es la más idónea para las investigaciones de tupo correlacional y cuantitativa.

IV.7.2. Instrumento

Los instrumentos aplicados fueron los cuestionarios:

- Cuestionario 1: Comunicación organizacional
 - Preguntas: 15
 - Dimensiones: Comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal
 - Escala: tipo Likert
 - Aplicación: Presencial

- Cuestionario 2: Productividad laboral
 - Preguntas: 18
 - Dimensiones: Desempeño en la función, Características individuales y Orientación a Resultados
 - Escala: tipo Likert
 - Aplicación: Presencial

Validez

Se refiere a la extensión en que las preguntas o ítems del instrumento representan de manera adecuada y completa el constructo que se pretende medir.

La validez será refrendada por la plana docentes especialista en la materia que abordó la presente investigación.

Tabla 3

Expertos que validaron los instrumentos

Nombre del experto	Validación
Mg. Luz Angelita Moncada Vergara	Aplicable
Experto 2	Aplicable
Experto 3	Aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad es crucial para asegurar que las mediciones realizadas sean coherentes y que los resultados obtenidos sean consistentes y reproducibles.

Tabla 4

Confiabilidad de instrumentos

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Comunicación organizacional	0,938	15
Desempeño laboral	0,940	18

Nota: los valores hallados indican una alta confiabilidad en ambos instrumentos

IV.8. Presentación para la recolección de datos

La recolección de datos se efectuó con la aplicación de los instrumentos (cuestionarios). Para este procedimiento, la investigadora solicitó el permiso respectivo al gerente de la empresa y de manera presencial, todos los trabajadores respondieron las preguntas de los dos cuestionarios. Cabe indicar que, la investigadora también atendió consultas y dudas sobre los ítems donde lo trabajadores no entendían.

Luego de ello, las respuestas fueron registradas en una tabla Excel, con un orden secuencial, para luego realizar cálculos básicos de totales por dimensiones y variables.

IV.9. Análisis estadístico e interpretación de datos

Luego de la aplicación de los instrumentos, continuó el análisis el cual se realizó con el uso del software SPSS versión 25. La tablea Excel se exportó al SPSS y se realizaron los cálculos estadísticos descriptivos e inferenciales.

Los cálculos estadísticos descriptivos constaron de tablas de frecuencias por dimensiones y variables y los estadísticos inferenciales correspondieron a las pruebas de correlación, donde se

utilizó el indicador Rho de Spearman, con una prueba de correlación previa para identificar dicho indicador.

Finalmente, se realizaron las interpretaciones a los cuadros y pruebas estadísticas y plasmaron en el apartado respectivo.

IV.10. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que se cumplieron en la presente investigación fueron:

Consentimiento informado: se aseguró que los derechos y bienestar de los participantes sean protegidos y respetados durante todo el proceso de investigación.

Confidencialidad: se garantizó que la información proporcionada por los participantes se mantenga en secreto y no sea revelada a terceros sin el consentimiento explícito y previo de los participantes.

Libre participación: se garantizó que los participantes tuvieran la libertad de elegir si desean unirse al estudio o no, sin sentirse obligados o forzados de ninguna manera.

Respeto a los derechos de autor: se garantizó que todo el contenido de las fuentes revisadas se citara de forma correcta, según los autores revisados y las normas APA versión 7 vigentes.

V. RESULTADOS

V.1. Prueba de normalidad:

En primera instancia se realizó una prueba de normalidad, para identificar el indicador estadístico para las pruebas de correlación que responderán a los objetivos planteados.

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación organizacional	,216	167	,000
Desempeño laboral	,125	167	,000

Nota: valores extraídos del SPSS

Según la Tabla 5, los resultados del nivel de significancia (sig. = 0.000) es cero. Esto indica que los datos no presentan una distribución normal.

Con ello, se eligió el indicador no paramétrico, Rho de Spearman, con dicho indicador se ejecutaron las pruebas de correlación para responder a los objetivos planteados.

V.2. Resultado de evaluar el nivel de comunicación organizacional, según opinión de los trabajadores de la empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023

Tabla 6

Nivel de comunicación organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	62	35.2	35.2	35.2
Medio	63	35.8	35.8	71.0
Alta	51	29.0	29.0	100.0
Total	176	100.0	100.0	

Nota: valores extraídos del SPSS

En la Tabla 6 se detalla que el 35.8% de trabajadores encuestados calificaron con un nivel medio a la comunicación organizacional de la empresa, porque consideran que las sugerencias que ellos brindan a los jefes de las áreas respectivas no son tomadas en cuenta y en otros casos, la mayoría de los trabajadores no tienen confianza suficiente con sus jefaturas para poder conversar sobre temas personales.

V.3. Resultado de evaluar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023

Tabla 7

Nivel de desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	61	34.7	34.7	34.7
Medio	78	44.3	44.3	79.0
Alta	37	21.0	21.0	100.0
Total	176	100.0	100.0	

Nota: valores extraídos del SPSS

En la Tabla 7 se detalla que el 44.3% de trabajadores encuestados calificaron con un nivel medio el desempeño laboral que se demuestran en todas las actividades dentro de la empresa, esto debido a que las actividades planificadas y el tiempo asignado para cada una de ellas no está acorde con la carga de trabajo.

V.4. Resultado de determinar la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023

Tabla 8

Prueba de correlación entre comunicación ascendente y desempeño laboral

			Comunicación ascendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación ascendente	Coefficiente de correlación	1.000	0,703**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	176	176
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,703**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	176	176

Nota: valores extraídos del SPSS

La Tabla 8 muestra que la prueba arrojó un valor de 0.703 que indica un nivel alto de correlación entre la dimensión comunicación ascendente y el desempeño laboral. En el ámbito empresarial, esto significa que la comunicación que los trabajadores tienen con sus jefes no es totalmente escuchada, especialmente cuando ellos opinan y brindan sugerencias de mejora de las actividades que diariamente realizan. En muchos casos, los trabajadores no tienen confianza para discutir problemas de trabajo o temas personales.

V.5. Resultado de determinar la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023

Tabla 9

Prueba de correlación entre comunicación descendente y desempeño laboral

			Comunicación descendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación descendente	Coeficiente de correlación	1.000	0,499**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	176	176
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,499**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	176	176

Nota: valores extraídos del SPSS

La Tabla 9 muestra que la prueba arrojó un valor de 0.499 que indica un nivel medio de correlación entre la dimensión comunicación descendente y el desempeño laboral. En el ámbito empresarial, esto significa que la comunicación que los jefes que practican con los trabajadores no es la adecuada, ya que en ocasiones no brinda una información clara y detallada sobre las actividades a realizar y esto no permite que el trabajador cumpla a cabalidad con su trabajo asignado.

V.6. Resultado de determinar la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023

Tabla 10

Prueba de correlación entre comunicación horizontal y el desempeño laboral

			Comunicación horizontal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación horizontal	Coeficiente de correlación	1.000	0,710**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	176	176
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,710**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	176	176

Nota: valores extraídos del SPSS

La Tabla 10 muestra que la prueba arrojó un valor de 0.710 que indica un nivel alto de correlación entre la dimensión comunicación horizontal y el desempeño laboral. En el ámbito empresarial, esto significa que la comunicación entre los trabajadores no es la adecuada, ya que no prima un clima de confianza entre el personal de las diferentes áreas. Muchos trabajadores son personas con muchos años en la empresa y no tienen mucha apertura para compartir con el resto de los trabajadores, especialmente con los más jóvenes.

V.7. Resultado de determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023

Tabla 11

Prueba de correlación entre comunicación organizacional y desempeño laboral

			Comunicación organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	0,635**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	176	176
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,635**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	176	176

Nota: valores extraídos del SPSS

La Tabla 11 muestra que la prueba arrojó un valor de 0.635 que indica un nivel moderado de correlación entre las variables comunicación organizacional y desempeño laboral. En el ámbito empresarial, esto significa que la comunicación en la organización se relaciona con el actual nivel de desempeño están demostrando los trabajadores de la empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023. Los puntos más resaltantes, está referidos a la comunicación entre jefes y el personal, ya que no hay una retroalimentación adecuada y no existe un nivel de confianza que permita una mejor comunicación e interacción entre ambos; ello impacta en cierto modo al trabajo que desempeña el personal de la empresa.

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VI.1. Discusión

La investigación tuvo como propósito principal: determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023. Esto se refuerza con las bases teóricas de Chiavenato (2019), quien afirmó que una comunicación clara y a través de canales adecuados promueve el flujo de ideas entre todo el personal de la organización, asimismo genera un alto nivel de compromiso de parte de los trabajadores y, por ende, el incremento de su desempeño. También Ramos et al., (2018) incide en que la comunicación en la empresa debe enfocarse en clarificar las indicaciones para las actividades diarias, con ello se logra una mayor productividad por el buen desempeño de los trabajadores. Respecto a los resultados, la prueba de correlación mostró un valor de 0.635 que evidenció una relación moderada entre comunicación organizacional y desempeño laboral; esto significa que la comunicación en la empresa se relaciona con el actual nivel de desempeño de los trabajadores, ya que la retroalimentación brindada por los jefes no es adecuada y no existe un nivel de confianza que permita una mejor comunicación e interacción entre ambos; ello impacta en la ejecución de las actividades y también en el desempeño laboral del personal de la empresa. Estos resultados concuerdan con la investigación de Gonzales (2022), que halló una correlación alta entre las dimensiones, con un valor de 0.700 y donde el personal no recibía retroalimentación sobre su trabajo y cuando cometían errores eran sancionados.

El objetivo 1 de la investigación fue evaluar el nivel de comunicación organizacional, según opinión de los trabajadores de la empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023. Esto se refuerza con las bases teóricas de Chiavenato (2019), quien afirmó que una comunicación en la empresa debe utilizar canales adecuados y ser transmitida de manera clara y transparente; además debe ser bidireccional, entre jefe-trabajador y trabajador-jefe para una mejor interacción. También Ramos et al., (2018) incide en que la comunicación en la empresa debe darse de manera oportuna, asegurando una correcta comprensión de parte del trabajador para mejorar su satisfacción y lograr un mejor desempeño de su parte. Respecto a los resultados, los estadísticos descriptivos arrojaron que el 35.8% de encuestados calificaron con nivel medio a la comunicación organizacional de la empresa ya que indicaron que las sugerencias que brindan a los jefes no son tomadas en cuenta y en además los trabajadores no tienen confianza suficiente con sus jefaturas para poder conversar sobre temas laborales y personales. Estos resultados concuerdan con la investigación de Ramos

(2022), donde se halló que un 80% de trabajadores calificaron con nivel bajo la comunicación dentro de la empresa, porque las indicaciones de los jefes no se brindan de manera clara y es poco entendible.

El objetivo 2 de la investigación fue evaluar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023. Esto se refuerza con las bases teóricas de Chiavenato (2019), quien afirmó que el desempeño del personal es un comportamiento individual baso en la motivación y nivel de compromiso de los trabajadores con la organización. También Robbins y Coulter (2018) inciden en que el desempeño de los trabajadores debe darse basado en el nivel esperado por parte de la empresa, según el rol que desempeña. Respecto a los resultados, los estadísticos descriptivos arrojaron que 44.3% de encuestados indicaron que el desempeño laboral está en un nivel medio, porque las actividades que se planifican y el tiempo programado para su culminación no está acorde con la carga de trabajo asignada. Estos resultados concuerdan con la investigación de Gonzales (2022), donde se halló que un 44% de encuestados calificaron con nivel bajo el desempeño que demuestran los trabajadores, porque la explicación del trabajo que debe realizarse no es clara para los trabajadores, lo que genera retrasos en su culminación.

El objetivo 3 de la investigación fue determinar la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023. Esto se refuerza con las bases teóricas de Ramos et al., (2018), quienes afirmaron que un requisito indispensable para que la comunicación ascendente sea efectiva es que los jefes sepan escuchar a sus subordinados. También Guzman (2020) incide en que la comunicación en la empresa debe enfocarse en clarificar las indicaciones para las actividades diarias, con ello se logra una mayor productividad por el buen desempeño de los trabajadores. Respecto a los resultados, la prueba de correlación mostró un valor de 0.703 que evidenció una alta relación entre comunicación ascendente y desempeño laboral; esto significa que la comunicación entre los trabajadores y sus jefes no es fluida, porque los jefes no le prestan la debida atención a las ideas o sugerencias de mejora de parte de los trabajadores sobre las actividades diarias, esto hace que no exista confianza entre ellos para comentar otros temas laborales y personales. Estos resultados concuerdan con la investigación de Ramos (2022), que halló una correlación alta entre las dimensiones, con un valor de 0.817 y donde los trabajadores no eran escuchados por sus jefes y ellos repercutía en su desempeño y en una baja motivación con el trabajo.

El objetivo 4 de la investigación fue determinar la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023. Esto se refuerza con las bases teóricas de Ramos et al., (2018), quienes afirmaron que un requisito indispensable para que la comunicación descendente sea efectiva es que sea clara y consistente y además utilice los canales adecuados para que el mensaje llegue a todos los colaboradores. También Guzman (2020) incide en que la comunicación descendente debe tener contenido relevante como: misión, visión, valores, estrategias y temas importantes para el accionar de los trabajadores. Respecto a los resultados, la prueba de correlación mostró un valor de 0.499 que evidenció una relación media entre comunicación descendente y desempeño laboral; esto significa que la comunicación que fluye de los jefes hacia los trabajadores no es la adecuada, porque no se brinda de manera clara y no contiene un buen nivel de detalle por lo que dificulta el correcto accionar de los trabajadores e impide que cumplan con sus actividades asignadas. Estos resultados concuerdan con la investigación de Gonzales (2022), que halló una correlación alta entre las dimensiones, con un valor de 0.544 y donde los trabajadores manifestaron su insatisfacción con el tipo de comunicación que los jefes aplican con ellos, ya que son reacios a escuchar consultas para aclarar sus dudas sobre el trabajo a desempeñar.

El objetivo 5 de la investigación fue determinar la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023. Esto se refuerza con las bases teóricas de Ramos et al., (2018), quienes afirmaron que la comunicación horizontal entre los miembros genera una mayor interacción y mejora el compromiso impulsado por el grupo. También Guzman (2020) incide en que la comunicación horizontal mejora la unión de los trabajadores de las mismas áreas y se incrementa el compañerismo y ayuda mutua entre, tanto en el aspecto laboral como a nivel personal, esto puede repercutir positivamente en los niveles de desempeño. Respecto a los resultados, la prueba de correlación mostró un valor de 0.710 que evidenció una alta relación entre comunicación horizontal y desempeño laboral; esto significa que la comunicación entre los trabajadores no permite mejorar el nivel de confianza entre ellos mismos, ya que existen trabajadores de mucha experiencia que no tienen mucha apertura para compartir con el resto de los trabajadores, especialmente con los más jóvenes. Estos resultados concuerdan con la investigación de Ramos (2022), que halló una correlación alta entre las dimensiones, con un valor de 0.743 y donde los trabajadores se quejaron del nivel de compañerismo y la poca comunicación entre el personal de las mismas áreas de trabajo

VI.2. Conclusiones

Conclusión general: se concluyó que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023. Que fue corroborada por la prueba de correlación cuyo valor fue de 0.635 (correlación considerable).

Conclusión 1: se concluyó que la comunicación organizacional presenta un nivel medio de valoración por parte de los trabajadores de la empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023. Que fue corroborada por estadísticos descriptivos cuyo valor fue del 35.8% de encuestados que brindaron dicha calificación (nivel medio).

Conclusión 2: se concluyó que existe un nivel medio de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023. Que fue corroborada por estadísticos descriptivos cuyo valor fue del 44.3% de encuestados que brindaron dicha calificación (nivel medio).

Conclusión 3: se concluyó que existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023. Que fue corroborada por la prueba de correlación cuyo valor fue de 0.703 (correlación alta).

Conclusión 4: se concluyó que existe una relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023. Que fue corroborada por la prueba de correlación cuyo valor fue de 0.499 (correlación media).

Conclusión 5: se concluyó que existe una relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023. Que fue corroborada por la prueba de correlación cuyo valor fue de 0.731 (correlación alta).

VI.3. Recomendaciones

Para mejorar la comunicación organizacional se recomienda implementar un sistema de comunicación estructurado y transparente. Se debe establecer canales de comunicación claros, como reuniones regulares y plataformas digitales internas. Fomenten la retroalimentación abierta para mejorar procesos y resolver problemas.

Se sugiere diseñar políticas de comunicación que promuevan la difusión efectiva de información a todos los niveles jerárquicos. Incentiven la participación activa y escuchen las sugerencias de los empleados. Una comunicación sólida fortalecerá la cohesión, optimizará operaciones y generará un entorno laboral más eficiente y colaborativo.

Para mejorar el desempeño laboral, se sugiere proporcionar capacitación continua para mantener actualizadas las habilidades técnicas y de seguridad del personal de la empresa. Establecer metas claras y medibles, reconociendo los logros con incentivos y reconocimientos

Para mejorar la comunicación ascendente, se sugiere establecer un canal específico para que los empleados compartan sus ideas y preocupaciones con sus jefaturas. Se fomente un ambiente donde los trabajadores se sientan seguros al expresar sus opiniones y brinden retroalimentación constructiva. Programen reuniones regulares en las que los líderes escuchen activamente a los empleados y tomen en cuenta sus sugerencias.

Para mejorar la comunicación descendente, se sugiere establecer canales formales para transmitir información, como boletines electrónicos o reuniones regulares. Utilizar un lenguaje claro y accesible para asegurar la comprensión. Fomentar la apertura a preguntas y diseñar estrategias visuales, como gráficos o infografías, para simplificar conceptos técnicos.

Para mejorar la comunicación horizontal, se sugiere establecer plataformas digitales colaborativas y grupos de trabajo interdepartamentales. Fomenten la participación activa de empleados de diferentes áreas en proyectos conjuntos y sesiones de lluvia de ideas. Organicen reuniones regulares para compartir información y progreso entre equipos.

Lista de referencias

- Alles, M. A. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias* (3a Ed.). Buenos Aires: Granica.
- Andina (2021, julio 10). *La importancia de la comunicación organizacional en las empresas*. Recuperado 28 de mayo de 2023, de <https://andina.pe/agencia/noticia-la-importancia-de-comunicacion-organizacional-las-empresas-852709.aspx>
- Barraclough, D. (2023, febrero 6). Communication in the Workplace: Amazing Statistics. *Expert Market*. <https://www.expertmarket.com/phone-systems/workplace-communication-statistics>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. (10ma Ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Ciudad Educativa.
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.
- Garrido, F. J. & Putnam, L. L. (2018). *Comunicación organizacional 2.0. De las metáforas a la pragmática*. Comuniteca
- Gonzales Mesias, I. A. (2022). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral en una organización no gubernamental, 2022*. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98615>
- Guzmán Ramírez, H. (2020). *Enfoque y tendencias de la comunicación estratégica en Colombia*. Universidad Sergio Arboleda.
- Hellriegel, D.; Jackson, S. E., & Slocum, J. W. (2021). *Administración*. Cengage.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana

- Ibrahim, M. Y. (2015). Model of Virtual Leadership, Intra-team Communication and Job Performance Among School Leaders in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 186, 674-680. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.126>
- Moroder, G. (2020). *Evolución de la Comunicación Interna en Perú | Pulso CI, el newsletter de comunicación interna*. <https://pulso-ci.bwcomunicacion.com/evolucion-de-la-comunicacion-interna-en-peru/>
- Ohunakin, F., & Olugbade, O. A. (2022). ¿Do employees' perceived compensation system influence turnover intentions and job performance? The role of communication satisfaction as a moderator. *Tourism Management Perspectives*, 42, 100970. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.100970>
- Pincus, J. D. (2018). The impact of organizational communication on job satisfaction and job performance. *Public Relations Review*, 11(4), 53. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(85\)80041-2](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(85)80041-2)
- Pumble (2022, julio 26). *Communication statistics in the workplace 2022*. Pumble Learn. <https://pumble.com/learn/communication/communication-statistics/>
- Ramos Maya, J. L. (2022). *Influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur- Huari, 2021*. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82931>
- Ramos, W. D., Paredes M., Terán, P. E., & Lema, L. F. (2018). *Comunicación organizacional*. Ediciones Grupo Compás.
- Robbins, S. P. & Coulter, M. (2018). *Administración*. (13va ed.). México: Pearson.

Statista (2023). *Leading business communication channels in LatAm 2018*.

<https://www.statista.com/statistics/755161/business-communication-channels-latin-america/>

Velling, B. (2021, febrero 9). *11 Major Communication Problems in the Workplace*.

<https://guavahr.com/communication-problems-in-the-workplace/>

Yu, S., & Ko, Y. (2017). Communication competency as a mediator in the self-leadership to job performance relationship. *Collegian*, 24(5), 421-425.

<https://doi.org/10.1016/j.colegn.2016.09.002>

Apéndice

Anexo 1 Matriz de consistencia

AUTOR: ELDA HUAMANLAZO BARRIOS			FECHA: 25 / 03 / 2023	
TÍTULO: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS, TRUJILLO 2023				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	Variable	1. Tipo de Investigación: Aplicada 2. Enfoque de Investigación Cuantitativo 3. Método: Inductivo-deductivo 4. Diseño de la Investigación: 5. Unidad de análisis: Personal de la empresa de servicios eléctricos 6. Población: 324 Trabajadores 7. Muestra: 176 Trabajadores 8. Técnicas Encuesta 9. Instrumentos: Cuestionario para medir la Comunicación Organizacional Cuestionario para medir la Desempeño Laboral
¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023?	Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023.	H0: No existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y en el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos. H0: Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y en el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos.	Comunicación organizacional	
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos	2. Hipótesis Específicas (opcional):	Variable 2	
	Evaluar el nivel de comunicación organizacional, según opinión de los trabajadores de la empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023.		Desempeño laboral	
	Evaluar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023.			
	Determinar la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023.			
	Determinar la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023.			
	Determinar la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023.			

Anexo 2

Instrumento de Recolección

Cuestionario de Comunicación Organizacional

Objetivo: El presente cuestionario tiene como objetivo recabar información sobre la comunicación organizacional que aplica la empresa

Instrucciones: Favor responda con una equis ("X") en la una de las opciones, según considere a cada pregunta planteada.

Escala para respuestas:

Totalmente en Desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de Acuerdo	5

Pregunta	1	2	3	4	5
Comunicación ascendente					
1) Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe					
2) Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta.					
3) Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo					
4) Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron.					
5) Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales.					
Comunicación descendente					
6) Recibe información de su jefe sobre su desempeño.					
7) Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo.					
8) Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted.					
9) Las instrucciones que recibe de su jefe son claras.					
10) Su jefe le da la información de manera oportuna.					
Comunicación horizontal					
11) Existe un clima de confianza entre compañeros					
12) Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas					
13) Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta					
14) Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel					
15) El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro					

Cuestionario de Desempeño laboral

Objetivo: El presente cuestionario tiene como objetivo recabar información sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios eléctricos

Instrucciones: Favor responda con una equis (“X”) en la una de las opciones, según considere a cada pregunta planteada.

Escala para respuestas:

Totalmente en Desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de Acuerdo	5

Nº	DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
Dimensión: Desempeño en la función						
1	La cantidad de tareas realizadas y tiempo requerido para ejecutarlas fueron satisfactorios					
2	Cumple con precisión la ejecución de la tarea, logrando calidad en su trabajo					
3	Al trabajador se le brinda retroalimentación de manera precisa y oportuna					
4	Demuestra conocimiento de sus funciones al ejecutar su trabajo					
5	Muestra dedicación y responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones					
6	Tiene buena actitud con su jefe, supervisor y compañeros					
7	Cumple su función utilizando correctamente todos sus EPP's					
Dimensión: Características individuales						
8	Comprende perfectamente las funciones asignadas para la ejecución de su trabajo					
9	Demuestra capacidad para proponer nuevas ideas de solución a los problemas en su trabajo					
10	Lidera y se anticipa a las necesidades y problemas que se podrían suscitar en su trabajo					
11	Trabaja cumpliendo las normas de seguridad establecidas por la empresa					
12	Demuestra iniciativa a la hora de ejecutar sus actividades					
13	Tiene buena relación con el resto de sus compañeros de trabajo					
Dimensión: Orientación a Resultados						
14	Trabaja con orientación a la seguridad					
15	Trabaja con orientación hacia la calidad					
16	Trabaja demostrando capacidad de respuesta					
17	Cumple con los horarios establecidos y se registra puntualmente					
18	Cumple con los objetivos demostrando proactividad en la realización de las actividades en tiempo establecido					

Anexo 3

Validaciones de expertos

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
<p>Título de la investigación: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS, TRUJILLO 2023"</p> <p>Línea de investigación: Desarrollo sostenible y gestión empresarial</p> <p>Apellidos y nombres del experto: MG. LUZ ANGELITA MONCADA VERGARA</p> <p>El instrumento de medición pertenece a la variable: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</p>				
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
<p>Sugerencias:</p>				
<p>Firma del Experto</p>				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS, TRUJILLO 2023"

Línea de investigación: Desarrollo sostenible y gestión empresarial

Apellidos y nombres del experto: MG. LUZ ANGELITA MONCADA VERGARA

El instrumento de medición pertenece a la variable: DESEMPEÑO LABORAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del Experto



Anexo 4

Análisis de Confiabilidad del instrumento

Resultados de la prueba confiabilidad del instrumento de Comunicación Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	176	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	176	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CO1	37,73	135,091	,812	,932
CO2	37,87	130,944	,763	,932
CO3	38,32	127,692	,810	,931
CO4	39,14	127,597	,722	,934
CO5	38,57	129,606	,670	,935
CO6	39,24	134,697	,800	,932
CO7	38,67	136,028	,778	,932
CO8	38,81	135,688	,717	,933
CO9	38,82	135,209	,725	,933
CO10	37,86	137,924	,542	,938
CO11	38,96	134,221	,736	,933
CO12	38,92	139,674	,602	,936
CO13	38,46	144,513	,399	,940
CO14	38,29	136,641	,613	,936
CO15	38,55	133,906	,713	,933

Resultados de la prueba confiabilidad del instrumento de Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	176	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	176	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
D1	55,34	136,430	,560	,939
D2	55,72	140,156	,588	,938
D3	55,14	138,427	,758	,936
D4	55,48	135,885	,694	,936
D5	55,34	138,557	,723	,936
D6	55,56	135,300	,741	,935
D7	55,20	135,192	,710	,936
D8	55,57	134,521	,717	,936
D9	55,72	142,605	,388	,942
D10	55,65	139,565	,450	,941
D11	55,61	138,583	,620	,937
D12	55,79	130,727	,705	,936
D13	55,70	133,455	,698	,936
D14	55,34	133,698	,799	,934
D15	55,42	132,188	,750	,935
D16	55,14	138,427	,758	,936
D17	55,57	134,521	,717	,936
D18	55,48	135,885	,694	,936