



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TEMA:

**Estudio de la Comunicación Organizacional y su importancia en el
Desempeño Laboral de los colaboradores: Diseño para la mejora de los
Sistemas de Información de una empresa de servicio de catering de la
ciudad de Guayaquil.**

AUTORES:

**Hernández Cando Aslhey Darley
Lozano Martínez Suanny Veriuzka**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciada en Psicología Organizacional**

TUTOR:

Mgs. Galarza Colamarco Alexandra Patricia

Guayaquil, Ecuador

16 de septiembre del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Hernández Cando Aslhey Darley** y **Lozano Martínez Suanny Veriuzka**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

TUTORA

f. _____
Mgs. Galarza Colamarco Alexandra Patricia

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Mgs. Estacio Campoverde Mariana

Guayaquil, 16 de septiembre 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Hernández Cando Aslhey Darley**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Estudio de la Comunicación Organizacional y su importancia en el Desempeño Laboral de los colaboradores: Diseño para la mejora de los Sistemas de Información de una empresa de servicio de catering de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 16 de septiembre 2022

EL AUTOR (A)

f. _____

Hernández Cando Aslhey Darley



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Lozano Martínez Suanny Veriuzka**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Estudio de la Comunicación Organizacional y su importancia en el Desempeño Laboral de los colaboradores: Diseño para la mejora de los Sistemas de Información de una empresa de servicio de catering de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 16 de septiembre 2022

EL AUTOR (A)

f. 
Lozano Martínez Suanny Veriuzka



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Hernández Cando Aslhey Darley**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Estudio de la Comunicación Organizacional y su importancia en el Desempeño Laboral de los colaboradores: Diseño para la mejora de los Sistemas de Información de una empresa de servicio de catering de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 16 de septiembre 2022

LA AUTORA:

f. _____

Hernández Cando Aslhey Darley



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

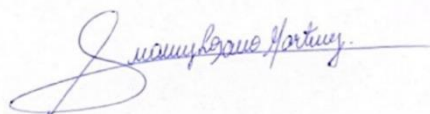
AUTORIZACIÓN

Yo, **Lozano Martínez Suanny Veriuzka**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Estudio de la Comunicación Organizacional y su importancia en el Desempeño Laboral de los colaboradores: Diseño para la mejora de los Sistemas de Información de una empresa de servicio de catering de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 16 de septiembre 2022

LA AUTORA:

f. 

Lozano Martínez Suanny Veriuzka



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Guayaquil, 6 de septiembre del 2022

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

INFORME DE PLAGIO

URKUND	
Documento	Estudio de la Comunicación Organizacional y su importancia en el Desempeño Laboral de los colaboradores Diseño para la mejora de los Sistemas de Información de una empresa de servicio de catering de la ciudad de Guayaquil.docx (D143624119)
Presentado	2022-09-05 10:08 (-05:00)
Presentado por	suanny.lozano@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	alexandra.galarza.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	LOZANO MARTINEZ SUANNY VERIUZKA - HERNANDEZ CANDO ASLHEY DARLEY Mostrar el mensaje completo
	0% de estas 31 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

a: "ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU IMPORTANCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES. DISEÑO PARA LA MEJORA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE CATERING DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL"

Estudiantes: Lozano Martínez, Suanny Veriuzka
Hernández Cando Aslhey Darley

Tutora:

Psic. Alexandra Patricia Galarza Colamarco, Mgs

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme brindado la oportunidad de continuar la universidad y de conocer personas maravillosas como mis verdaderos amigos y a mis docentes; agradezco a cada uno de ellos por su paciencia, enseñanzas y cariño invaluable.

Gracias a mi tutora Alexandra Galarza, Mgs., quien ha sido una guía en todo momento; agradezco porque junto a ella con Suanny Lozano mi compañera de tesis y amiga incondicional logramos concluir una gran etapa con mucho esfuerzo y perseverancia.

Agradezco a mi padre Cristóbal Hernández por su amor incalculable, a mis hermanos Christopher y Steven y de manera especial a mis dos ángeles mi madre Zoraya Cando y mi abuelita Inés Núñez, las enseñanzas, valores y esfuerzos que hicieron por mí en vida, fueron el mejor ejemplo para cumplir esta gran meta.

Aslhey Hernández

Dedicatoria

Llena de nostalgia y de sentimientos encontrados, dedico todo mi esfuerzo a Dios, mi madre Virgen María y cada uno de mis seres queridos, quienes han sido un pilar fundamental para seguir mi camino universitario.

Llegar hasta aquí no ha sido fácil y menos cuando pierdes en medio del camino a tu madre, es por eso, que en honor a mi madre Zoraya Cando y con lágrimas en mis ojos, le dedico su sueño y a su vez mi gran sueño de convertirme en una profesional. Te amo y te llevaré por siempre en lo más profundo de mi alma y corazón.

A mi padre Cristóbal Hernández gracias por nunca dejarme sola porque los has dado absolutamente todo por mí, jamás tendré cómo agradecer tu amor infinito e incondicional.

A mis hermanos Steven y Christopher Hernández Cando porque son mi mejor ejemplo de vida, gracias por creer en mí.

Y sin dejar atrás a toda mi familia y verdaderas amistades por confiar en mí, a mis abuelitos/as, tíos/as y primas/os, gracias por ser parte de mi vida y por brindarme la oportunidad de ser parte de su orgullo.

Aslhey Hernández

Agradecimiento

Agradezco principalmente a Dios, quien ha sido el pilar fundamental en mi vida, me ha dado sabiduría y fuerza para obtener uno de los deseos más anhelados.

A mi madre y a mis abuelos maternos, gracias por su amor, trabajo y sacrificio que han hecho a lo largo de todos estos años, gracias a ustedes he logrado cumplir un éxito más. Para mí es un orgullo y privilegio contar con su apoyo y sé que tengo un angelito que desde el cielo lo hace.

A mi tutora de tesis, Psic. Alexandra Galarza, Mgs., quien ha sido una excelente mentora y que nos ha brindado su acompañamiento durante esta jornada; agradezco también a mi compañera y amiga infaltable Aslhey Hernández, hemos cumplido con nuestro objetivo.

A todas las personas con las que compartí esta maravillosa trayectoria universitaria, amigos, compañeros y docentes, gracias por brindarme cada uno de sus conocimientos y experiencias.

Suanny Lozano

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado totalmente a mi familia, en especial a mi mamá, Susy Martínez, y mis abuelos maternos, Galo Germán y Jesús Villagómez, quienes fueron el apoyo fundamental a lo largo de esta trayectoria universitaria.

A mi hermana Andrea Lozano, demostrarte que los sueños si se cumplen y que siempre te voy a apoyar en todo lo que necesites.

Lo dedico también a todas las personas especiales que me acompañaron en esta importante etapa en mi vida y que aportaron a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Suanny Lozano



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Mgs. Estacio Campoverde Mariana
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Psic. Efrén Chiquito L.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Psic. Belén Cabezas C.
OPONENTE

ÍNDICE

PORTADA.....	I
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	XII
ÍNDICE.....	XIII
RESUMEN.....	XX
ABSTRACT.....	XXI
INTRODUCCIÓN	2
JUSTIFICACIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	5
1. Planteamiento del Problema	5
Descripción del problema.....	5
Formulación y Sistematización del Problema.....	6
Pregunta General	6
Preguntas Específicas	6
Marco Institucional	7
Antecedentes	8
CAPÍTULO II.....	11
Marco Teórico.....	11
Comunicación Organizacional.....	11
Importancia de la Comunicación organizacional en las empresas	11
Tipos de Comunicación Organizacional.....	11
Niveles de Comunicación Organizacional.....	13

Desempeño Laboral	14
Características del desempeño Laboral	14
Dimensiones del desempeño laboral.....	15
Evaluación del desempeño.....	16
Sistema de Información.....	18
Rol estratégico de los sistemas de información.....	18
Tipos de sistemas de información	18
CAPÍTULO III.....	20
Marco metodológico.....	20
Diseño de Investigación	20
Enfoque metodológico.....	20
Tipo de investigación.....	20
Objetivos	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos	21
Población.....	21
Muestra	21
Métodos, herramientas e instrumentos de investigación.....	21
CAPÍTULO IV.....	26
Análisis de datos.....	26
Análisis de la encuesta.....	26
Análisis de la entrevista.....	49
Análisis General	54

CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES	58
PROPUESTA	59
Actividades que implementar (responsable, tiempo, presupuesto).....	60
REFERENCIAS	65
ANEXOS.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	23
Tabla 2	Tiempo trabajando en la empresa	26
Tabla 3	Género	27
Tabla 4	Recepción de la información necesaria para efectuar el trabajo de forma eficiente	28
Tabla 5	Su jefe emplea una comunicación sencilla ante usted.....	29
Tabla 6	Su jefe le brinda una información oportuna.....	30
Tabla 7	Los jefes brindan su libertad y confianza y libertad para tratar problemas laborales.....	31
Tabla 8	Posibilidad de retroalimentar información recibida.....	32
Tabla 9	Confianza con el jefe para tratar problemas de índole personal	33
Tabla 10	Existencia de integración entre los colaboradores para la solucionar conflictos.....	34
Tabla 11	Existencia de apertura de comunicación entre colaboradores del mismo nivel.....	35
Tabla 12	Existencia de un clima de confianza entre colaboradores	36
Tabla 13	Disposición a actitudes cooperativas en el desempeño de funciones	37
Tabla 14	Muestra iniciativa en las labores encomendadas.....	38
Tabla 15	Responsabilidad en funciones encomendadas.....	39
Tabla 16	Muestra creatividad en las labores encargadas.....	40
Tabla 17	Conocimiento de funciones a efectuar dentro del área.....	41
Tabla 18	Existencia de calidad laboral para la satisfacción del cliente	42

Tabla 19	A menudo da más de lo que se le pide en la organización	43
Tabla 20	Los sistemas de información empleados brindan el soporte a los ejecutivos.....	44
Tabla 21	Los sistemas de información brindan apoyo al departamento administrativo.....	45
Tabla 22	Los sistemas de información generan facilidad en la toma de decisiones.....	46
Tabla 23	Los sistemas de información están automatizados en la oficina..	47
Tabla 24	Los sistemas de información facilitan el procesamiento de datos en el departamento operativo	48
Tabla 25	Los sistemas de información empleados permiten diseñar y proponer nuevas estrategias de negocios	49
Tabla 26	Actividades que implementar	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Tiempo trabajando en la empresa	26
Figura 2	Género.....	27
Figura 3	Recepción de la información necesaria para efectuar el trabajo de forma eficiente	28
Figura 4	Su jefe emplea una comunicación sencilla ante usted.....	29
Figura 5	Su jefe le brinda una información oportuna	30
Figura 6	Los jefes brindan su libertad y confianza y libertad para tratar problemas laborales.....	31
Figura 7	Posibilidad de retroalimentar información recibida	32
Figura 8	Confianza con el jefe para tratar problemas de índole personal ...	33
Figura 9	Existencia de integración entre los colaboradores para la solucionar conflictos.....	34
Figura 10	Existencia de apertura de comunicación entre colaboradores del mismo nivel.....	35
Figura 11	Existencia de un clima de confianza entre colaboradores	36
Figura 12	Disposición a actitudes cooperativas en el desempeño de funciones	37
Figura 13	Muestra iniciativa en las labores encomendadas	38
Figura 14	Responsabilidad en funciones encomendadas.....	39
Figura 15	Muestra creatividad en las labores encargadas.....	40
Figura 16	Conocimiento de funciones a efectuar dentro del área.....	41
Figura 17	Existencia de calidad laboral para la satisfacción del cliente.....	42
Figura 18	A menudo da más de lo que se le pide en la organización.....	43

Figura 19 Los sistemas de información empleados brindan el soporte a los ejecutivos.....	44
Figura 20 Los sistemas de información brindan apoyo al departamento administrativo.....	45
Figura 21 Los sistemas de información generan facilidad en la toma de decisiones.....	46
Figura 22 Los sistemas de información están automatizados en la oficina	47
Figura 23 Los sistemas de información facilitan el procesamiento de datos en el departamento operativo	48
Figura 24 Los sistemas de información empleados permiten diseñar y proponer nuevas estrategias de negocios	49
Figura 25 Fases	63

RESUMEN

Para las empresas es importante reconocer que los sistemas de información contribuyen con la comunicación organizacional, siendo esta una herramienta esencial para mejorar el desempeño y alcanzar sus metas. El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar la mejora de los sistemas de información de una empresa de servicio de catering de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación no experimental, para el adecuado desempeño de los colaboradores. La metodología empleada es de enfoque mixto, el tipo de investigación es descriptivo y la población estuvo conformada por 218 trabajadores. Se emplearon como instrumentos de recolección de datos a la entrevista y la encuesta. Los resultados proyectan que en la organización se identifican importantes fallas en los mecanismos formales de comunicación debido a que no existe una clara estructura organizacional. El diagnóstico evidenció problemas en el compromiso y sentido de pertenencia de los colaboradores con la organización por la ausencia de sistemas de información que permiten la toma de decisión y el conocimiento de las funciones operativas. A partir de esta información se determinó que la comunicación organizacional interna es un factor importante en el desempeño de los colaboradores, puesto que, su ausencia ha tenido un impacto negativo en la motivación, causando confusión, frustración y una sensación general de ineficacia. Finalmente, se estableció la necesidad de plantear una propuesta que mejore los sistemas de información de la empresa objeto de estudio con el propósito de contribuir al adecuado desempeño de los colaboradores.

Palabras Claves: *Comunicación Organizacional, Desempeño Laboral, Sistemas de Información, Comunicación Interna, Motivación, Evaluación del Desempeño.*

ABSTRACT

For companies it is important to recognize that information systems contribute to organizational communication, this being an essential tool to improve performance and achieve their goals. This study was carried out with the aim of determining the improvement of the information systems of a catering service company in the city of Guayaquil, through non-experimental research, for the adequate performance of the collaborators. The methodology used is of mixed approach, the type of research is descriptive, and the population was made up of 218 workers. The interview and the survey were used as data collection instruments. The results project that in the organization important failures in the formal communication mechanisms are identified because there is no clear organizational structure. The diagnosis showed problems in the commitment and sense of belonging of employees with the organization due to the absence of information systems that allow decision making and knowledge of operational functions. From this information it was determined that internal organizational communication is an important factor in the performance of employees, since its absence has had a negative impact on motivation, causing confusion, frustration and a general feeling of inefficiency. Finally, it was established the need to propose a proposal that improves the information systems of the company under study to contribute to the adequate performance of employees.

Keywords: *Organizational Communication, Work Performance, Information Systems, Internal Communication, Motivation, Performance Evaluation.*

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, debido a la alta competitividad y las exigencias del mercado, las empresas buscan optimizar sus recursos y hacer más eficientes sus procesos de producción. Respecto a esto, la comunicación organizacional es un elemento clave para el buen funcionamiento de cualquier organización e incide en el desempeño de los colaboradores mejorando su eficacia, lo que se traduce en una adecuada motivación.

Al contrario, cuando no existe una adecuada comunicación, se presentan graves problemas que, no solo repercuten en los colaboradores, sino en el sistema general de la empresa. Cuando se habla de comunicación, es necesario pensar en los medios o canales, en el mensaje, en la intención y en la distribución oportuna de esta.

En la organización objeto de estudio como problemática se ha establecido que la falta de sistemas de información adecuados genera confusión, falta de compromiso y escaso sentido de pertenencia en los colaboradores. Además, genera dificultades en el control de las operaciones, afecta también en la eficacia de la toma de decisiones y en la competitividad.

En este sentido, existen problemas asociados como malentendidos, falta de motivación por no sentirse escuchados, desconocimiento de las metas y objetivos de la empresa e incremento de los costos. Los colaboradores no se pueden comunicar efectivamente entre sí, debido a que no existen canales adecuados para enviar y recibir información entre departamentos o niveles en la organización, trayendo consigo una serie de inconvenientes.

El presente trabajo hace referencia a la comunicación y su importancia en el desempeño y en particular se construyó con el propósito de presentar el un sistema de información que acoja los requerimientos de la organización objeto de estudio, en cuanto permita que los colaboradores sean capaces de tomar decisiones y realizar sus funciones de tal manera, que logren el cumplimiento de los objetivos organizacionales fortalecidos en su sentido de pertenencia a la organización.

Por esta razón, la presente investigación plantea como objetivo general determinar la mejora de los sistemas de información de una empresa de servicio de catering de la ciudad de Guayaquil a través de una investigación bibliográfica y de campo para el adecuado desempeño de los colaboradores.

En la primera parte del trabajo se desarrollan el planteamiento del problema junto con su descripción, formulación y sistematización de las preguntas específicas. En el segundo capítulo se desarrolla el marco institucional y antecedentes de la investigación. En el tercer capítulo se encuentra el marco teórico, toda la investigación bibliográfica de los diferentes tópicos a tratar; comunicación organizacional, desempeño laboral y sistemas de información. En el cuarto capítulo se presenta el marco metodológico, donde se establecen los objetivos y los procedimientos de recolección de datos, basados en el enfoque y tipo de investigación. Finalmente, el quinto capítulo está compuesto por el análisis de los datos de los instrumentos utilizados, además de las conclusiones, recomendaciones y propuesta.

JUSTIFICACIÓN

Con el tiempo, las empresas se adaptan a las diferentes habilidades que tiene la comunicación organizacional, ya que acelera el flujo de información que se produce entre los miembros de la empresa e influye en sus opiniones y comportamientos para que se implementen de manera adecuada. la organización.

En el presente trabajo se detallará todos los aspectos que intervengan en la mejora de los procesos de comunicación entre los empleados, a su vez esta investigación tiene conexión con las empresas actuales y futuras creando un impacto social, que puede ser tomado como ejemplo en la gestión cotidiana en las actividades laborales, la forma de administrar y todo ello que conlleve al éxito como organización; tanto al accionar como a la rentabilidad.

La empresa de servicio de Catering ubicada en la ciudad de Guayaquil durante sus años de experiencia ha manejado estrategias de mejora para las distintas departamentalizaciones como lo son; operaciones, comercial, financiero, sistemas integrados y salud ocupacional, desarrollo humano organizacional, administrativo y planta.

La problemática se identificó en uno de los departamentos de la empresa la cual los colaboradores manifestaron desmotivación y particularidades que desembocan al bajo desempeño laboral.

La propuesta es establecer diseño para la mejora en los sistemas de información, asignar canales específicos de información en las diferentes técnicas de desarrollo para que se genere un ambiente con alto nivel de productividad la cual responda a la necesidad que tiene la organización.

Como resultado final esta investigación de trabajo atenuará un clima laboral armonioso que se enfocará en reducir la desinformación entre los colaboradores, factor importante en la relación comunicativa, ya que se requiere de mayor compromiso de los empleados hacia la operatividad y funcionamiento de la empresa.

CAPÍTULO I

1. Planteamiento del Problema

Descripción del problema

La comunicación organizacional es el conjunto de procesos por medio de los cuales las organizaciones intercambian información y se coordinan para alcanzar sus objetivos. Mientras que el desempeño laboral es el rendimiento de un trabajador en el contexto de su trabajo. Se puede medir de varias maneras, incluyendo el número de tareas completadas, la calidad del trabajo realizado y el cumplimiento de las metas del trabajador.

Hoy en día estos términos están estrechamente interrelacionados, ya que la comunicación efectiva es vital para el éxito de toda empresa y el desempeño laboral juega un papel relevante en el éxito de esta, es decir, una mala comunicación organizacional es un problema que afecta el desempeño general de una empresa. Esto se debe a que la mala comunicación es una barrera para el éxito de una empresa porque afecta su eficacia y eficiencia.

Por otra parte, los sistemas de información permiten la administración de los procesos de producción, es decir gestiona los recursos y las tareas necesarias para la producción de un determinado producto o servicio. En él se incluyen el seguimiento de órdenes de producción, el control de stock, la gestión de planificación y la satisfacción de pedidos.

Estos inconvenientes hacen que se generen conflictos internos asociados al cumplimiento de las responsabilidades y funciones tanto entre departamentos existentes como entre colaboradores. En la organización objeto de estudio, la comunicación organizacional tanto descendente, como ascendente y horizontal; se lleva a cabo de manera formal (mediante texto escrito y oral) e informal (la que predomina), trayendo consigo procedimientos poco claros y ambiguos.

En esta investigación, la empresa escogida brinda servicio de Catering en la ciudad de Guayaquil. Durante el diagnóstico se pudo establecer que

presenta debilidades a causa del bajo desempeño laboral. Algunas de las posibles causas se relacionan con la falta de una adecuada motivación, falta de habilidades o conocimientos necesarios en cuanto al trabajo, un entorno laboral poco favorable, entre otros.

El problema que más llama la atención es el que respecta a la comunicación organizacional, debido a que hay un desajuste entre lo que se quiere comunicar y lo que efectivamente se comunica. La mala planificación de la comunicación conlleva una ejecución ineficaz de los canales de comunicación y una incorrecta recepción por parte de los destinatarios. Lo que genera un impacto negativo en la productividad, la moral de los empleados y en la imagen de la empresa.

En relación con estas dificultades se estableció la necesidad de relacionar estas variables y crear un contenido útil para el colaborador, el cual permita adaptarse de manera eficaz a la organización, al área de trabajo y a su cargo. Para eso, se establece como propósito de este proyecto diseñar un sistema de información que reduzca el tiempo de trabajo en la gestión global de los pedidos recibidos por la empresa y así evitar errores.

Formulación y Sistematización del Problema

Pregunta General

¿Cuáles son los métodos para la mejora de los sistemas de información de una empresa de servicio de catering de la ciudad de Guayaquil?

Preguntas Específicas

¿Qué elementos debe contener la comunicación organizacional interna para ser efectiva?

¿Qué impacto tiene la comunicación organizacional interna en la mejora de los sistemas de información de la empresa?

¿Qué aspectos debe contener la comunicación organizacional interna para el adecuado desempeño laboral de los colaboradores?

Marco Institucional

La empresa objeto de estudio está ubicada en la ciudad de Guayaquil, desde sus inicios está dedica al servicio de alimentación (con menú de comida y bebida balanceados) institucional o colectiva, en eventos de diversa índole. Para el presente trabajo será conocida como empresa de Servicios de Catering.

Esta organización, cuenta con más de 20 años en el mercado, dentro de sus clientes cuenta con distintos giros de negocio como industrias, sector educativo, sector hospitalario y sitios remotos; contando con más de 80 contratos en la región costa. Todo esto le permite estar muy activa y ser competitiva con empresas similares del sector.

Esta empresa cuenta con un personal especializado, que está a cargo de equipos de distintas áreas como operaciones, gastronomía, nutrición, y calidad. Los colaboradores reciben entrenamiento de acuerdo con las áreas en las que se encuentran.

Entre sus fortalezas están las certificaciones internacionales por cumplir las más exigentes normas de calidad de la industria. Las áreas operativas y administrativas se encargan de manejar el funcionamiento de toda organización.

Antecedentes

Rivero (2021), tuvo como propósito de su estudio “determinar si existe una relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en Bungalows Bodega Paredes Moquegua”; la muestra estuvo conformada por 12 colaboradores; fue un estudio de enfoque cuantitativo y de diseño transversal no experimental aplicado. Se utilizaron un cuestionario de comunicación organizacional y una encuesta de desempeño laboral para recopilar datos. Mediante los resultados obtenidos, se puede observar que existe una correlación significativa entre la variable comunicación organizacional y el desempeño laboral. En base a esto, se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la nula.

Muñoz & Pérez (2022) tuvieron como objetivo en su proyecto “determinar la relación entre la satisfacción laboral y la comunicación organizacional en la provincia de Hualgayoc-Bambamarca”. La investigación fue de tipo básica, se utilizó un diseño transversal no experimental, de nivel descriptivo y correlacional, y la muestra estuvo conformado por 120 colaboradores de las unidades estudiadas. Luego del procesamiento de la información, se encontró la existencia de una correlación significativa en las variables de la comunicación organizacional y la satisfacción laboral (p -value = .000), positiva y moderada ($Rho = .693^{**}$).

En su estudio, Céspedes (2018) planteó que su objetivo era investigar la relación entre la comunicación organizacional de los docentes y el compromiso organizacional. Para ello, se trabajó con 102 docentes con edades comprendidas entre los 20 y los 65 años de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres.

Para evaluar la comunicación se utilizó el Cuestionario Portugués de Comunicación Organizacional (2005), y el compromiso se midió utilizando la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, adaptada y validada por Arciniega y Gonzáles (2006). Los resultados mostraron que no existe una correlación directa y significativa entre comunicación y compromiso organizacional en el grupo de docentes estudiado, pero el estudio encontró una correlación negativa, significativa y moderada ($r=-$) entre la dimensión comunicación descendente y compromiso afectivo. 0,292). Asimismo, hubo

una correlación negativa, significativa y moderada ($r=-0,237$) entre la comunicación total y el compromiso emocional.

En su estudio, Jaimes & Benites (2018) plantearon que su objetivo fue determinar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Particular César Vallejo, con sede en Huaraz. Este estudio fue una investigación aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental y transversal.

De la universidad se tomó una muestra de 40 trabajadores, cuyas respuestas fueron registradas por sus superiores. Se concluyó que entre los líderes escolares existe una conexión significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en términos de interacción, cooperación, experiencia, gestión de la información y organización de actividades. El 57,5% valoró la coordinación como ineficaz; la colaboración, la experiencia, el manejo de la información, el comportamiento de liderazgo y la confianza fueron calificadas como prácticas “casi nunca”. Finalmente, el nivel de desempeño del personal administrativo de la sede UCV Huaraz fue catalogado como “casi bajo” (45%).

Tal como lo plantea Corrales (2019), el propósito de su estudio fue determinar el impacto de la comunicación organizacional en el desempeño de los colaboradores del Banco Nacional del Cusco, 2018. Según el enfoque mixto, las herramientas utilizadas fueron cuantitativas, de acuerdo con la naturaleza y nivel el estudio es descriptivo, correlacional, y el diseño es no experimental, transversal o transversal.

También se utilizaron métodos deductivos. Se trabajó con 104 empleados del Banco de la Nación, Cuzco, utilizando métodos de muestreo no probabilístico por conveniencia. Una población de 05 directores del Banco de la Nación, Cusco, utilizando métodos no probabilísticos se seleccionó a 3 directores. La información se recolectó utilizando métodos de observación directa, entrevistas, encuestas y revisión de documentos.

Se extrajeron las siguientes conclusiones: Existe evidencia de que la comunicación organizacional incide directa y significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco Nacional del Cusco, 2018. La fuerza de la relación encontrada es el coeficiente de correlación de Pearson ($r= 0.759^{**}$) con una probabilidad de asociación de $0.000 < 0.05$, según los colaboradores, existe una relación positiva significativamente fuerte entre

estas variables, lo que quiere decir que la comunicación organizacional adecuada contribuye efectivamente en la mejora de los indicadores de desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Cusco.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

Comunicación Organizacional

Según Blogger (2016), define la comunicación organizacional como el proceso mediante el cual los individuos recopilan información relevante sobre su organización y los cambios producidos en ella. También afirma que la comunicación organizacional es la esencia, núcleo, alma y fuerza potente de una organización.

Mientras Rodríguez et al., (2020), explican que la comunicación organizacional es un campo fundamental que ha cobrado importancia en los últimos años, posicionándose como una de las actividades de empleabilidad de mayor crecimiento. El debate de la industria ya no está tan centrado en el papel de los gerentes, sino más bien en el contexto de la economía, tecnología y sociedad, las perspectivas para una mayor consolidación de la industria. Es cierto que, en los últimos años, junto con el rápido desarrollo de la tecnología y sus efectos secundarios, los profesionales de este campo han asumido una mayor responsabilidad y capacidad frente a realidades que cambian rápidamente.

Importancia de la Comunicación organizacional en las empresas

Desde el punto de vista de Jones y George (2014), la comunicación es la transferencia de ideas entre dos o más personas con el propósito de llegar a un consenso y permitir que los grupos involucrados se comprometan. Cuando una organización o jefe de trabajo anima a su equipo a mejorar la eficiencia, la calidad, la reciprocidad, utiliza esta importante herramienta, por lo tanto, la comunicación es un requisito esencial para lograr la excelencia en la competitividad.

Tipos de Comunicación Organizacional

En toda organización, los sistemas primarios de comunicación se dividen en 2 tipos internos y externos. Según lo expuesto por Kreps, (1990).

Comunicación interna: Su función principal es asegurar el flujo formal, la organización y ejecución de las tareas. También, los canales de comunicación internos se utilizan para proporcionar información a los empleados sobre la contratación y la evaluación del trabajo, difundir información entre los miembros de la organización sobre la coordinación de actividades relacionadas con el trabajo y proporcionar comentarios de los empleados a los miembros de niveles más altos de la organización. El mecanismo de comunicación interno es el mensaje por enviar, la codificación del mensaje recibido, la decodificación del mensaje y la retroalimentación del ruido del canal, entre otros. Es una herramienta de gestión que tiene un impacto significativo en la ejecución, organización y cambio de las actividades de una organización.

Comunicación externa: se emplea para facilitar que los miembros de la organización interactúen con miembros externos de la organización. Transfieren información entre la organización y su entorno inmediato. Estos mensajes externos se envían para influir en cómo se comportan los miembros de los medios en relación con la organización. Los sistemas de canales externos se utilizan para recopilar información importante del entorno de la organización y proporcionar información de la organización al entorno, tanto los canales de comunicación internos como los externos se utilizan para apoyarse mutuamente y trabajar juntos para lograr los objetivos de la organización.

Comunicación Formal e Informal

En la gestión de las instituciones, las diversas formas de comunicación utilizadas pueden clasificarse en formales o informales según la percepción de su contenido. Badut (2010) etiqueta estas formas de comunicación como formales o informales. De igual forma, Lacasa (2004) considera la comunicación formal como la comunicación determinada por la jerarquía organizacional, mientras que la comunicación informal como la comunicación que se da en las relaciones interpersonales. Este último es espontáneo, proactivo y difícil de controlar porque los empleados lo separan de los rigores del trabajo. Ambos tipos de comunicación surgen en conexión con las relaciones entre los participantes de las instituciones.

Comunicación Oral

Comunicación oral es el proceso de intercambio de ideas, información, mensajes o sentimientos mediante la palabra hablada. Esta comunicación se produce cuando dos o más personas se comunican cara a cara, utilizando la voz y el lenguaje verbal para intercambiar ideas (Fonseca et al, 2011).

Comunicación Escrita

Comunicación escrita es la forma de comunicación que utiliza símbolos gráficos (letras y números) para representar el lenguaje. La misma puede ser utilizada para comunicarse con otras personas a través de la escritura de cartas, mensajes de texto, correos electrónicos, o incluso publicar en un blog o foro en línea (Fonseca et al, 2011).

Niveles de Comunicación Organizacional

Daft y Marcic (2006), explican que la comunicación organización se propicia en tres niveles:

Comunicación descendente: La identifica cuando un mensaje es enviado por la alta dirección a los niveles inferiores de la organización. Es la comunicación de los gerentes a los empleados, o cualquier tipo de comunicación que fluya desde las autoridades hacia los niveles bajos de la organización. Se utiliza para mantener a los empleados informados y alineados. Dado que esta comunicación proviene de la alta dirección, el propósito de los informes es aclarar el trabajo, los procesos y las prácticas de la empresa, así como retroalimentar y adoctrinar a los empleados en función de las metas a alcanzar.

Comunicación ascendente: Son mensajes que se mueven de niveles más bajos a más altos en la jerarquía organizacional. Este tipo de comunicación se dirige del empleado al gerente. Los mensajes enviados entre empleados y gerentes brindan la oportunidad de aprender más sobre el clima interno de la empresa. Por ello, es necesario abrir todos los canales de comunicación para facilitar la información en la organización. A través de esta comunicación se pueden entender los aciertos y desaciertos de la empresa, y permite que ocurran incidentes fuera de la rutina laboral, abriendo así la

oportunidad de recibir aportes de las sugerencias o reclamos existentes en la empresa.

Comunicación horizontal: Lo definen como un intercambio de información lateral o diagonal entre compañeros del trabajo a los que pertenecen. Es decir, es la comunicación entre empleados del mismo nivel organizacional. Toda organización se esfuerza por lograr sus objetivos, pero para lograrlos debe trabajar en conjunto con el apoyo de todos los empleados, independientemente de su origen. Este tipo de comunicación puede ocurrir entre miembros del mismo grupo, miembros de diferentes grupos y personal de otros departamentos.

Esta forma de comunicación asegura una acción coordinada y es útil para salvar las diferencias organizacionales. Utilizando y practicando la comunicación horizontal, además de desarrollar intereses comunes, es posible definir objetivos, políticas de empresa, procesos a seguir, intercambio de ideas, fácil toma de decisiones.

Desempeño Laboral

Tal como lo expresa Robbins & Coulter (2010), el desempeño laboral se define como un sistema integrado de pasos mediante el cual una empresa asegura que la fuerza de trabajo se esfuerce por alcanzar las metas organizacionales, e incluye prácticas gerenciales que establecen metas y objetivos para los empleados. Se desarrollan habilidades y competencias, y evalúa continuamente para luego recompensar su comportamiento orientado a objetivos de una manera que se suplan las necesidades de la empresa y las aspiraciones profesionales individuales.

Características del desempeño Laboral

Chiavenato (2000), plantea que las características de desempeño del trabajo son correspondientes a los conocimientos, habilidades y destrezas que un individuo debe aplicar y demostrar al realizar el trabajo.

Adaptabilidad: Se refiere a permanecer efectivo en diferentes ambientes y con diferentes tareas, responsabilidades y personas.

Comunicación: Se refiere a la habilidad de expresar las propias ideas de manera efectiva en un equipo o individualmente. Capacidad para adaptar el lenguaje o la terminología a las necesidades del destinatario.

Conocimiento: Se refiere al nivel de conocimientos técnicos y/o adquiridos en un campo relacionado con su campo de trabajo; puede seguir los desarrollos y tendencias actuales en su campo.

Desarrollo de talentos: Es la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros del equipo y planificar actividades de desarrollo efectivas relacionadas con los puestos actuales y futuros.

Estándares de trabajo: Se refiere a la capacidad de cumplir y superar los objetivos o estándares organizacionales y la capacidad de obtener datos que brinden retroalimentación y mejoren el sistema.

Maximización del rendimiento: Esto se refiere a la capacidad de establecer objetivos de rendimiento/desarrollo, brindar capacitación y evaluar el rendimiento de manera objetiva.

Potencia del diseño del trabajo: se refiere a la capacidad de identificar la estructura organizativa más eficaz para alcanzar los objetivos. Capacidad para reconfigurar el trabajo lo suficiente como para maximizar las oportunidades de mejora y flexibilidad de los colaboradores.

Dimensiones del desempeño laboral.

Teniendo en cuenta a Chiavenato (2009), el desempeño de los colaboradores se mide por medio de factores predeterminados y valorados como:

Factores actitudinales: Disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidades de seguridad, juicio, logro personal, interés, creatividad, capacidad de logro. Esta dimensión se logra a través de los siguientes compromisos:

Actitud Cooperativa: Destaca puntos de convergencia dentro de un grupo o relación para construir solidaridad y camaradería.

Iniciativa: se refiere a la intención de influir activamente en un evento para lograr un objetivo, la capacidad de provocar un estado en lugar de

aceptarlo pasivamente y las acciones realizadas para lograr objetivos que superan los requisitos.

La responsabilidad: Se da cuando se evalúa el desempeño de todos y los resultados se comunican a equipos e individuos para garantizar que aquellos que necesitan más ayuda, asistencia, apoyo y motivación hagan su trabajo.

Creatividad: Es la capacidad de generar ideas nuevas y útiles; las personas de buen humor son más creativas que las de mal humor. Generan más ideas y ofrecen más posibilidades, mientras que otros las encuentran más originales.

Factores Operativos: Se refiere al conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, precisión, trabajo en equipo y liderazgo. Esto se logra con los siguientes aspectos de trabajo:

Conocimiento de trabajo: Si el funcionamiento de la empresa se basa en las habilidades individuales, el conocimiento total de la organización es la suma de los conocimientos individuales.

Calidad: Es el resultado del trabajo duro. Satisface eficazmente las necesidades de los consumidores. Basados en cómo los clientes aceptan o rechazan un producto o servicio, se puede determinar si es bueno o malo.

Cantidad: Cualquier cosa que pueda aumentar o disminuir y, por lo tanto, medirse o numerarse. Debido a que vincula la evaluación del desempeño con las habilidades, muestra hasta qué punto los empleados mejoran sus habilidades y mejora su desempeño.

Evaluación del desempeño

La evaluación de desempeño se utiliza como herramienta de gestión para identificar el desempeño de los funcionarios y determinar el impacto de sus actividades en los objetivos de la organización. También proporciona retroalimentación para el funcionario y el supervisor inmediato sobre el rendimiento laboral. La evaluación de desempeño debe realizarse de manera objetiva y justa. Los empleados deben ser evaluados en función de criterios

establecidos de antemano y de una manera consistente con otros trabajadores (Capuano, 2004).

Existen algunos métodos de evaluación del desempeño, estos tienen la finalidad de establecer los aspectos en los que el colaborador demuestra sus competencias, pero también las dificultades que puede estar presentando en la realización de sus funciones

Para evaluar el desempeño se necesita establecer algunos aspectos como: los estándares según el perfil del cargo; los criterios con los que se realizará la evaluación; las políticas que normativizaran los valores de calificación; la frecuencia en la que se realizará, las personas responsables, entre otros.

Alles (2019) propuso algunos modelos para la evaluación de desempeño:

Evaluación de 90 grados: Analiza a una persona o situación en correspondencia con la jerarquía (jefes hacia subalternos (p.158).

Evaluación de 180 grados: La persona es evaluada por sus superiores, pares, además de realizar su propia autoevaluación (p.159).

Evaluación de 360 grados: La persona es evaluada por sus superiores, pares y subordinados y ella misma (autoevaluación).

Todos estos modelos pueden ser aplicados de acuerdo con las necesidades y características de la organización. De acuerdo con el tipo de evaluación, permiten de manera sistemática considerar las opiniones de las personas que tienen relación con el colaborador. La evaluación de 360 grados o evaluación integral, se considera la más completa herramienta de evaluación del desempeño a nivel laboral.

Sistema de Información

Andreu et al., (1991) consideran que un sistema de información es un proceso formal que opera sobre un conjunto de datos según las necesidades de la empresa, que recopila, especifica y distribuye selectivamente la información necesaria para su funcionamiento. Las actividades comerciales antes mencionadas y las actividades de gestión y control relacionadas apoyan, al menos parcialmente, el proceso de toma de decisiones necesario para llevar a cabo las funciones comerciales de la empresa de acuerdo con su estrategia.

Sin embargo, los sistemas de información están diseñados para servir a los tres niveles de la empresa (estrategia, táctica y operaciones) y sus áreas funcionales para mejorar la organización y asegurar una participación favorable en los negocios.

Rol estratégico de los sistemas de información

Existen diferentes tipos de sistemas porque hay diferentes intereses, especialidades y niveles en la organización. Un solo sistema no podrá proporcionar toda la información que necesita una organización, sino que debe estar conectado a otros sistemas para aumentar la eficiencia de la empresa. El sistema está diseñado para servir a estos diversos intereses dentro de la organización. (Leguía, 2002).

Tipos de sistemas de información

De acuerdo con Leguía (2002), detalla los diferentes tipos de sistema de información más usados. A continuación:

Sistema de soporte Ejecutivo: Este sistema está diseñado para guiar la toma de decisiones sin una estructura estándar hacia los avances en comunicación. Funcionan a nivel estratégico de la organización.

Sistema de información gerencial: Un sistema de información que proporciona funciones de planificación, control y toma de decisiones respaldadas por resúmenes diarios o informes especiales. Actúa bajo la dirección de la organización.

Sistemas de soporte de decisiones: los sistemas combinan datos y modelos analíticos modernos o instrumentos de análisis de datos para respaldar decisiones semiestructuradas y no estructuradas. Actúa bajo la dirección de la organización.

Sistema de trabajo del conocimiento: este sistema se involucra en el trabajo del conocimiento para crear nuevos conocimientos e integrarlos en la organización. Sirve al nivel de conocimiento en la organización.

Sistema de automatización de oficina: un sistema informático, como un procesador de textos, que se utiliza para aumentar la productividad de los datos de la oficina. Se realiza a nivel de conocimiento en la organización.

Sistema de procesamiento operativo: un sistema computarizado que se utiliza para registrar las transacciones diarias y las transacciones necesarias para administrar un negocio. Sirve a los niveles operativos de la organización.

Sistemas de información y estrategia empresarial: Estos sistemas modifican los objetivos, actividades, servicios, productos o relaciones en el entorno para ayudar a la organización a obtener una ventaja competitiva en el mercado, es decir, aumentar su rentabilidad. Las organizaciones pueden necesitar cambiar sus operaciones internas y sus relaciones con clientes y proveedores para aprovechar la ventaja competitiva de los sistemas de tecnología de la información.

Estos sistemas se enfocan en el mercado, que define a la competencia, desarrolla nuevos productos y servicios a un precio más bajo que los competidores, y también asegura la calidad de los mismos para que los clientes estén conectados con la empresa y mantengan los estándares respecto a la tecnología.

CAPÍTULO III

Marco metodológico

Diseño de Investigación

La presente investigación se aplicó un diseño no experimental de campo, debido a que el investigador observó las tres variables, sin manipularlas. Se efectuó encuestas a las personas relacionadas a la problemática.

Enfoque metodológico

El enfoque metodológico del presente estudio, se manejó la metodología mixta (cuantitativa y cualitativa). Por lo tanto, Chaves (2018), define que la investigación cualitativa es una forma de investigación social que se centra en el análisis de datos cualitativos, es decir, datos que no pueden ser medidos numéricamente. En cambio, la investigación cuantitativa se centra en el análisis de datos cuantitativos, es decir, datos que pueden ser medidos numéricamente.

Tipo de investigación

El Tipo de investigación es descriptiva debido a que según Tamayo (2012), la investigación descriptiva se enfoca en la recolección de datos sobre un fenómeno o sujetos específicos, y el objetivo es describir el estado actual de ese fenómeno o sujetos. Se utiliza para explorar nuevos temas o para comprender mejor un tema que se ha estudiado previamente.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la mejora de los sistemas de información de una empresa de servicio de catering de la ciudad de Guayaquil a través de una investigación bibliográfica y de campo para el adecuado desempeño de los colaboradores.

Objetivos Específicos

Identificar los elementos de la comunicación organizacional interna efectiva a través de la revisión bibliográfica para conocer su funcionamiento.

Determinar el impacto de la comunicación organizacional interna en los sistemas de información de la empresa a través de una encuesta y entrevista para conocer la problemática existente.

Evaluar los aspectos de la comunicación organizacional interna de la empresa a través de una encuesta para determinar su importancia en el desempeño de los colaboradores.

Población

La población es el conjunto de personas u objetos de los que se pretende conocer en la investigación (Pastor, 2019). En el objeto de estudio tiene como población un total de 499 colaboradores.

Muestra

La muestra es una selección de individuos de una población de la que se desea deducir información. Una muestra puede ser de forma aleatoria: se asignan probabilidades iguales a todos los elementos de la población o no aleatoria: se asignan probabilidades diferentes a los elementos de la población (Pastor, 2019). La muestra que se utilizó en el presente estudio está conformada por 218 colaboradores; con el noventa y cinco por ciento de nivel de confianza y el cinco por ciento de margen de error.

Métodos, herramientas e instrumentos de investigación

Observación: Para Hernández et al, (2014), la técnica de observación mediante encuesta es un método de recopilación de datos en el que se les pregunta directamente a las personas sobre sus opiniones, actitudes o comportamientos.

Encuesta: López (2016), La encuesta es una técnica de investigación utilizada para recopilar datos a través de la aplicación de cuestionarios a una

muestra de personas seleccionadas al azar (Ver anexo 1. Formato de encuesta)

Entrevista: Las entrevistas son uno de los instrumentos más empleadas para la recopilación de información en las investigaciones de enfoque cualitativo, ya que ésta proporciona la recolección de información o datos del sujeto de proyecto a través de la interacción oral con el científico (Vargas, 2012). (Ver anexo 2. Formato de entrevista)

Variables

Comunicación organizacional

Desempeño laboral

Sistema de información

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Comunicación Organizacional Interna	Niveles de comunicación organizacional	Comunicación descendente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo 2. Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted 3. Su jefe le da la información de manera oportuna.
		Comunicación ascendente	<ol style="list-style-type: none"> 4. Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo 5. Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron 6. Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales
		Comunicación horizontal	<ol style="list-style-type: none"> 7. Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas 8. Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta 9. Existe un clima de confianza entre compañeros
Desempeño Laboral	Factores Actitudinales	Actitud cooperativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantiene una actitud cooperativa en el desempeño de sus funciones.
		Iniciativa	<ol style="list-style-type: none"> 2. Muestra iniciativa en las labores encomendadas
		Responsabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 3. Es responsable en las funciones que se le encomienda.
		Creatividad	<ol style="list-style-type: none"> 4. Muestra creatividad en las labores encargadas.
	Factores Operativos	Conocimiento del trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 5. Conoce las funciones que debe realizar dentro de su área
		Calidad	<ol style="list-style-type: none"> 6. Trabaja con calidad para satisfacer al cliente en su atención.
		Cantidad	<ol style="list-style-type: none"> 7. A menudo da más de lo que se le pide en la organización.

Sistema de información	Tipos de sistema de información	Subsistema de información para ejecutivos (EIS)	1. Los sistemas de información empleados brindan el soporte a los ejecutivos
		Sistema de Información para la administración	2. Los sistemas de información brindan apoyo al departamento administrativo
		Subsistema de información para el soporte de decisiones (SIAD)	3. Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones
		Sistema de automatización en la oficina	4. Los sistemas de información están automatizados en la oficina
		Sistema de procesamiento de operaciones	5. Los sistemas de información facilitan el procesamiento de datos en el departamento operativo
		Sistema de Información y estrategia de Negocios	6. Los sistemas de información empleados permiten diseñar y proponer nuevas estrategias de negocios

Formato de entrevista

Variable Comunicación Interna
<ul style="list-style-type: none">• ¿Cuáles son los canales de comunicación empleados por la empresa que permiten la difusión de mensajes sobre la coordinación de actividades?
<ul style="list-style-type: none">• ¿De qué manera la empresa se asegura que la comunicación dirigida hacia los colaboradores permite la comprensión de las tareas a realizar?
<ul style="list-style-type: none">• ¿Considera usted que la organización fomenta la relación de confianza entre compañeros para el cumplimiento de los objetivos?
Variable Desempeño Laboral
<ul style="list-style-type: none">• ¿De qué manera la empresa desarrolla habilidades y capacidades en sus colaboradores?
<ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo evalúa la organización el desempeño de sus colaboradores?
<ul style="list-style-type: none">• ¿Cuáles son las estrategias que la empresa aplica para incentivar el desempeño de sus colaboradores?
Variable Sistemas de Información
<ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo funciona el sistema de información del departamento operativo y de Recursos Humanos?
<ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo considera la efectividad de los sistemas de información que la empresa actualmente emplea?
<ul style="list-style-type: none">• ¿De qué manera los mecanismos de recolección de datos se ajustan a las necesidades de la organización?
<ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo mejorar los sistemas de información para que permitan la toma de decisiones ejecutivas en la organización?

CAPÍTULO IV

Análisis de datos

Análisis de la encuesta

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los 218 colaboradores, con relación a las variables establecidas en el estudio: comunicación organizacional interna, desempeño laboral y sistemas de información.

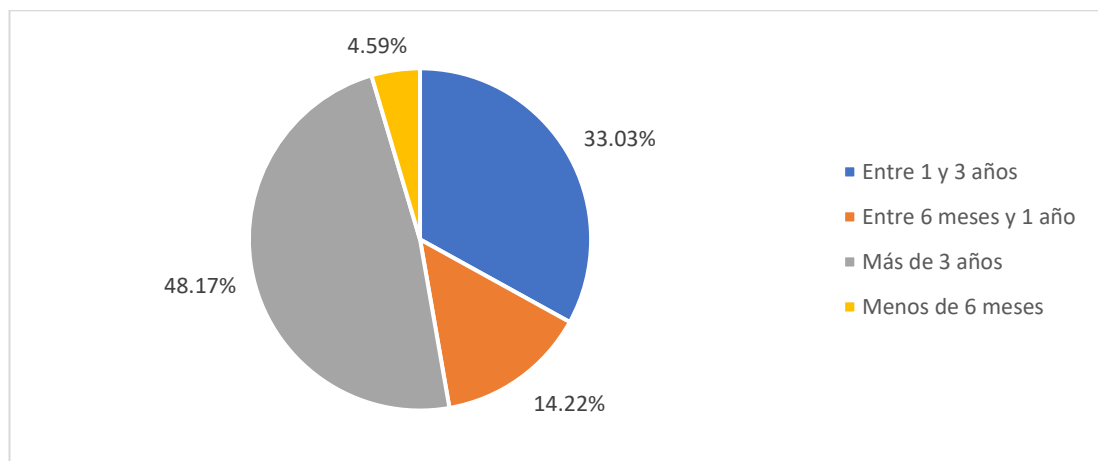
Datos generales

Tabla 2
Tiempo trabajando en la empresa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Entre 1 y 3 años	72	33,03%
Entre 6 meses y 1 año	31	14,22%
Más de 3 años	105	48,17%
Menos de 6 meses	10	4,59%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 1
Tiempo trabajando en la empresa



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

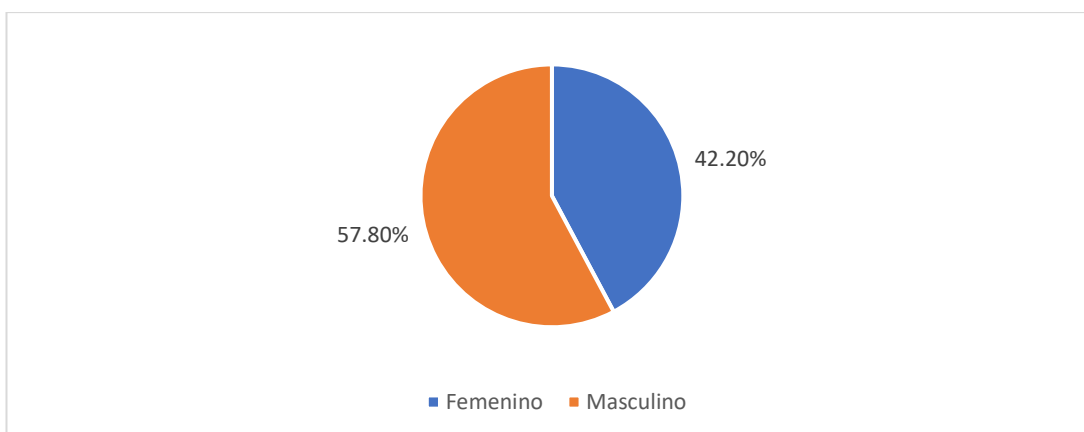
Respecto al tiempo que tienen trabajando en la empresa, el 48,17% respondió que lleva más de 3 años, seguido de quienes llevan entre 1 y 3 años los cuales alcanzan el 33,03%, finalizando con un 18% que reúne a quienes tienen menos de un año trabajando. Esto quiere decir que una gran parte de la población encuestada está familiarizada con los procesos de comunicación organizacional, evaluaciones de desempeño y los sistemas de información que emplea la organización.

Tabla 3
Género

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	92	42,20%
Masculino	126	57,80%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 2
Género



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

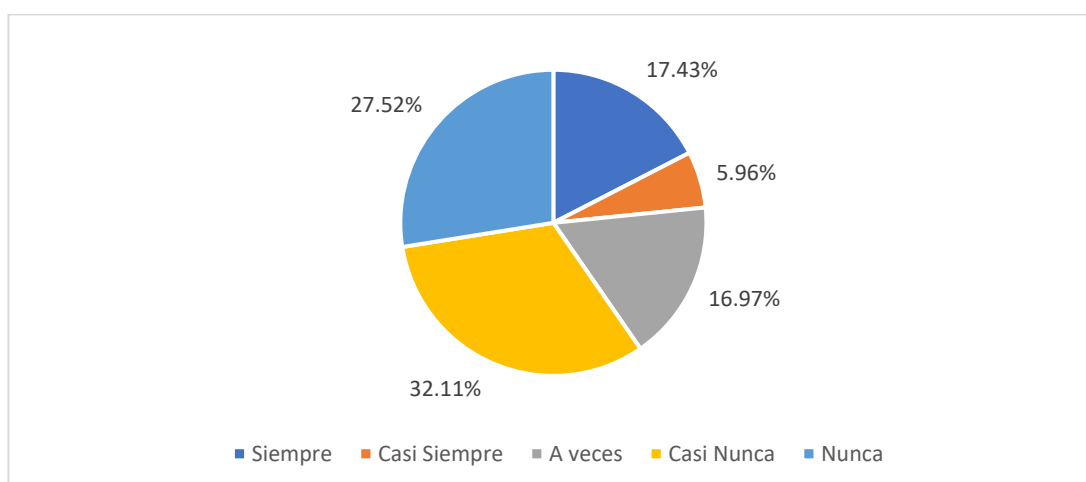
En cuanto al género, cabe destacar que la mayoría de los colaboradores encuestados son de género masculino con el 58% mientras que el género femenino representa el 42% de la fuerza laboral considerada en este estudio.

Tabla 4
Recepción de la información necesaria para efectuar el trabajo de forma eficiente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	38	17,43%
Casi Siempre	13	5,96%
A veces	37	16,97%
Casi Nunca	70	32,11%
Nunca	60	27,52%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 3
Recepción de la información necesaria para efectuar el trabajo de forma eficiente



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

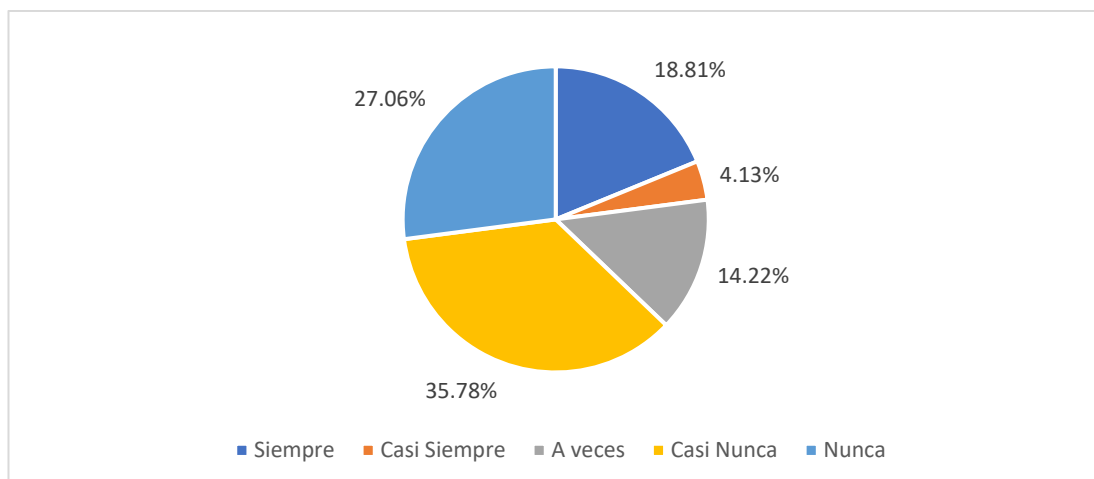
Al consultar a los colaboradores sobre si reciben toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo, el porcentaje con mayor puntaje fue la opción casi nunca con el 32% y nunca con el 27%. Esto quiere decir que la empresa presenta ineffectividad en los métodos que emplea para brindar información sobre cómo realizar el trabajo. En conjunto, menos del 20% de los colaboradores señalaron que siempre y casi siempre la empresa le suministra la información necesaria.

Tabla 5
Su jefe emplea una comunicación sencilla ante usted

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	41	18,81%
Casi Siempre	9	4,13%
A veces	31	14,22%
Casi Nunca	78	35,78%
Nunca	59	27,06%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 4
Su jefe emplea una comunicación sencilla ante usted



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

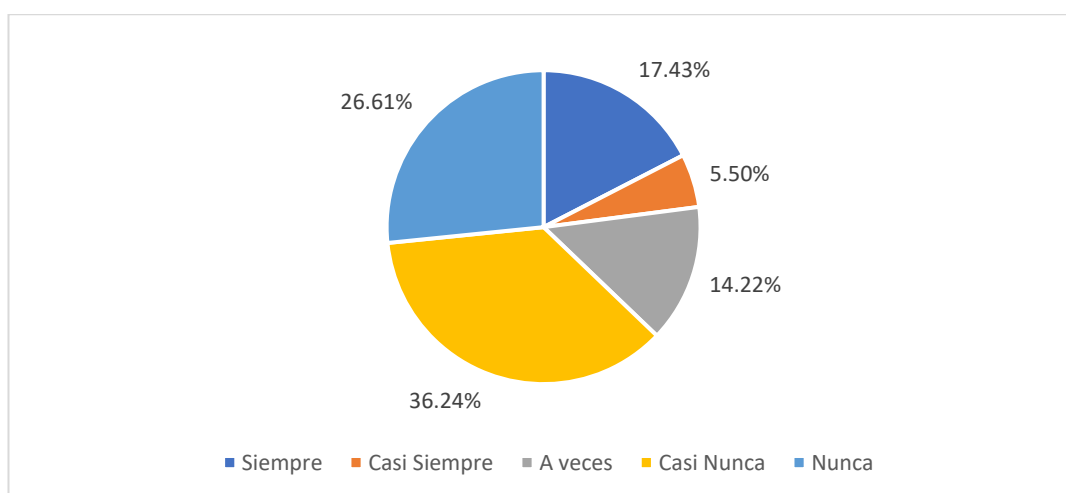
En este ítem los colaboradores respondieron mayormente que casi nunca (37%) y nunca (27%) su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a ellos. Es decir, más del 60% de los colaboradores considera que el jefe no emplea un lenguaje adecuado. Solo el 22% indicó que siempre o casi siempre el jefe se comunicaba mediante un lenguaje sencillo. Eso juega un papel importante en la comunicación organizacional, puesto que, tanto el emisor como el receptor deben manejar un lenguaje adecuado para el correcto entendimiento.

Tabla 6
Su jefe le brinda una información oportuna

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	38	17,43%
Casi Siempre	12	5,50%
A veces	31	14,22%
Casi Nunca	79	36,24%
Nunca	58	26,61%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 5
Su jefe le brinda una información oportuna



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

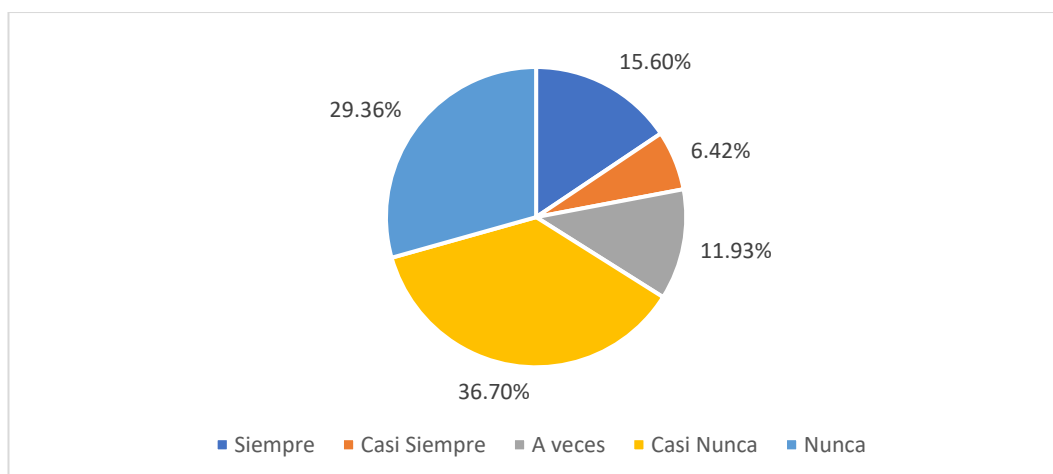
En cuanto al suministro de información de manera oportuna por parte del jefe, el 36% señaló que casi nunca sucede, y el 26% nunca (62% en total), lo que evidencia una falta de pertinencia por parte de los supervisores respecto al manejo de la información. Por otro lado, el 17% indicó que siempre y el 5% casi siempre los jefes brindan los datos en el momento oportuno.

Tabla 7
Los jefes brindan su libertad y confianza y libertad para tratar problemas laborales

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	34	15,60%
Casi Siempre	14	6,42%
A veces	26	11,93%
Casi Nunca	80	36,70%
Nunca	64	29,36%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 6
Los jefes brindan su libertad y confianza y libertad para tratar problemas laborales



Fuente: Obtenido de la encuesta.

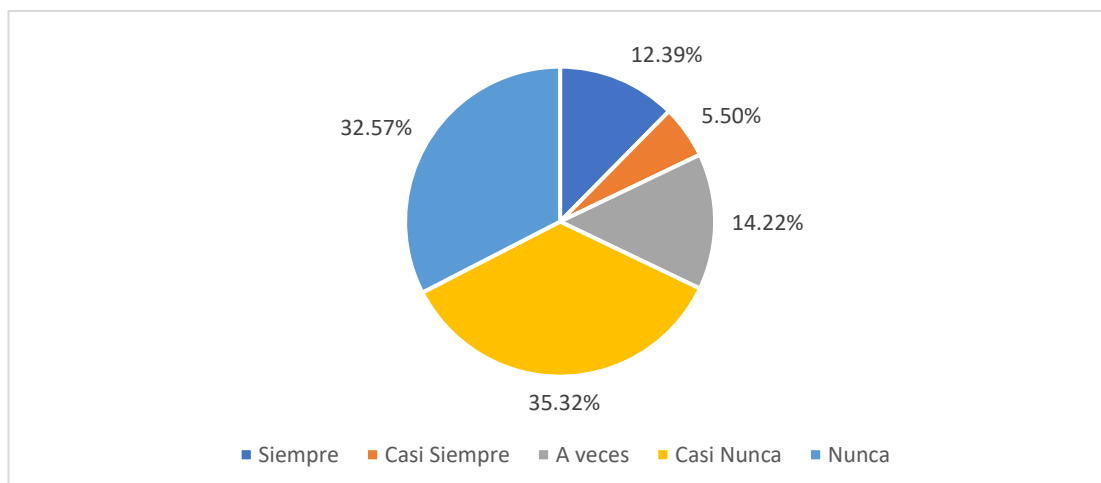
El mayor porcentaje de colaboradores manifiesta que casi nunca (36%) los jefes propician un ambiente de confianza y libertad para discutir problemas laborales, y el 29% señaló que nunca. Esto deja en evidencia que no existe la confianza necesaria entre los operadores y supervisores para resolver problemas o discutir respecto a la manera de cómo se realiza el trabajo. Solo el 15% de los colaboradores dijo siempre haberse sentido en confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo.

Tabla 8
Posibilidad de retroalimentar información recibida

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	12,39%
Casi Siempre	12	5,50%
A veces	31	14,22%
Casi Nunca	77	35,32%
Nunca	71	32,57%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 7
Posibilidad de retroalimentar información recibida



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

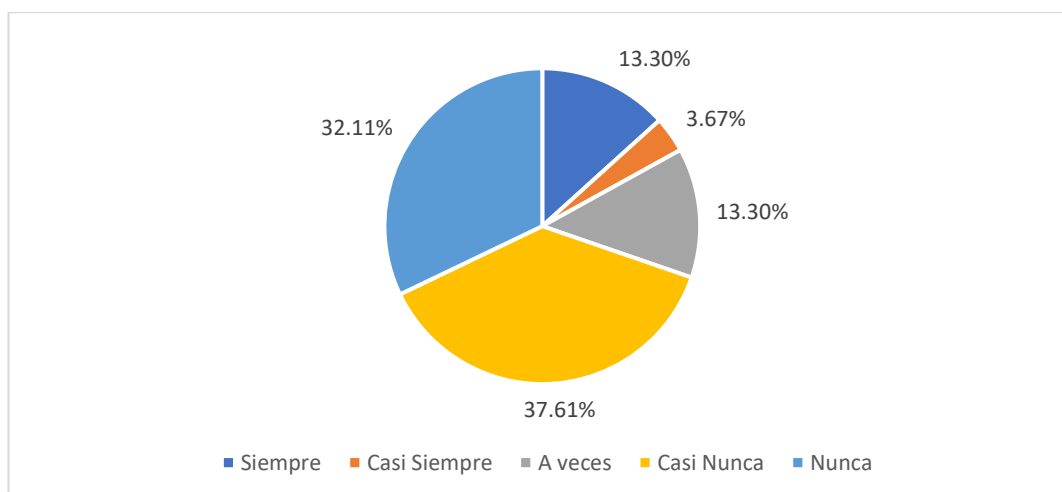
Los colaboradores manifestaron que nunca (35%) y casi nunca (32%) se les permitió preguntar o hacer retroalimentación sobre la información recibida. Es decir, la comunicación mayormente es unidireccional, de arriba hacia abajo, por lo que los colaboradores no cuentan con mecanismos para expresar sus opiniones o los procesos existentes son ineficaces. En oposición a esto, menos del 17% señaló que si se le permite realizar consultas o cuestionamientos sobre la información que se maneja.

Tabla 9
Confianza con el jefe para tratar problemas de índole personal

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	13,30%
Casi Siempre	8	3,67%
A veces	29	13,30%
Casi Nunca	82	37,61%
Nunca	70	32,11%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 8
Confianza con el jefe para tratar problemas de índole personal



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

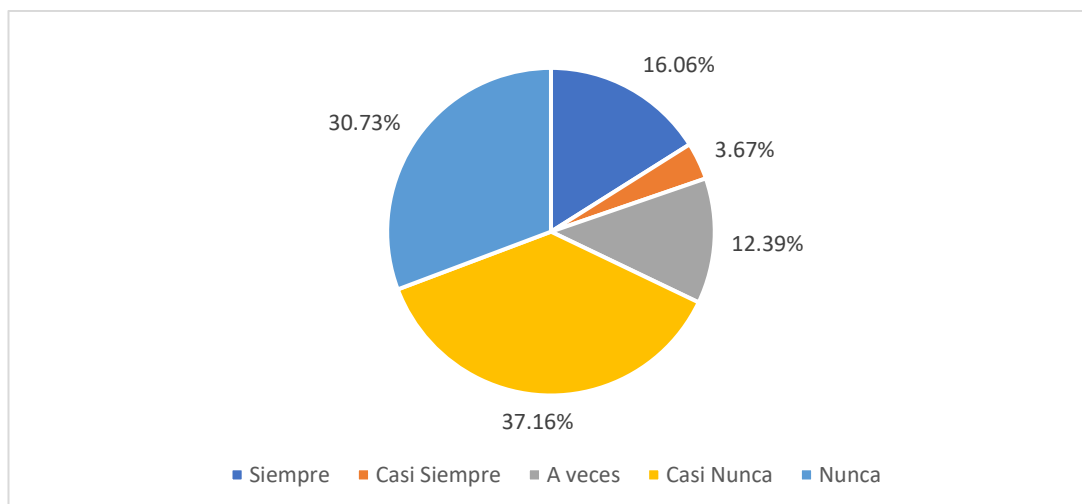
La gran parte de los encuestados (69,72%) manifiestan que nunca y casi nunca han tenido confianza con su jefe para tratar problemas personales, obteniendo como resultado el poco nivel de afectividad o acercamiento otorgado por parte de los superiores hacia sus subordinados. Asimismo, se puede observar que un 13,30% señala que siempre pueden dialogar con sus jefes acerca de temas personales.

Tabla 10
Existencia de integración entre los colaboradores para la solucionar conflictos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	35	16,06%
Casi Siempre	8	3,67%
A veces	27	12,39%
Casi Nunca	81	37,16%
Nunca	67	30,73%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 9
Existencia de integración entre los colaboradores para la solucionar conflictos



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

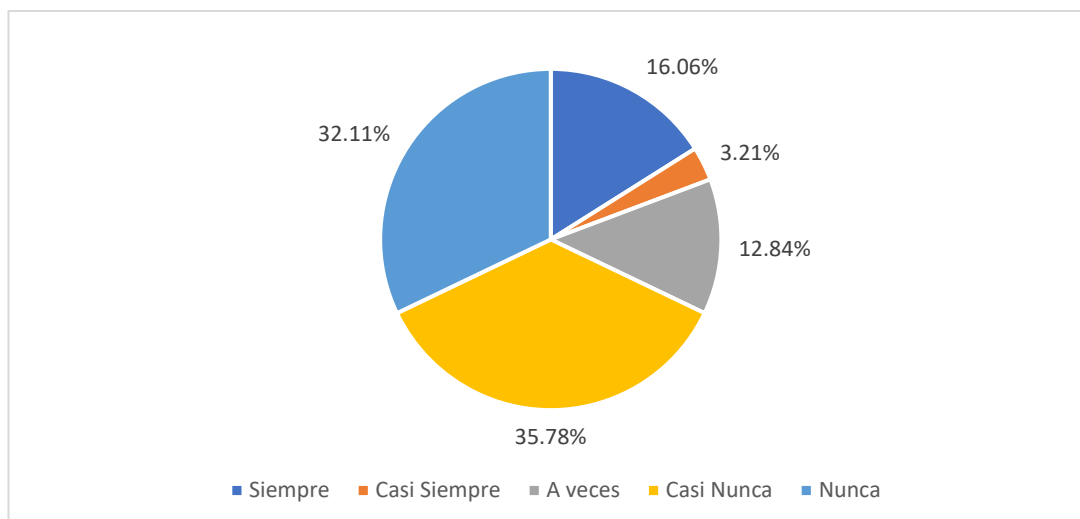
El 37,16% de los participantes señalaron que casi nunca creen que existen políticas de integración y coordinación entre sus compañeros, así como un 30,73% informaron que nunca se realizan, demostrando el poco nivel motivacional y de acercamiento del personal para lograr un fortalecimiento del trabajo en equipo, logrando así rupturas en las cadenas de mando por poca o nula información de los integrantes. Por otro lado, un 19,72% manifestó que siempre y casi siempre se han efectuado este tipo de prácticas que logran integrar a los empleados.

Tabla 11
Existencia de apertura de comunicación entre colaboradores del mismo nivel

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	35	16,06%
Casi Siempre	7	3,21%
A veces	28	12,84%
Casi Nunca	78	35,78%
Nunca	70	32,11%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 10
Existencia de apertura de comunicación entre colaboradores del mismo nivel



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

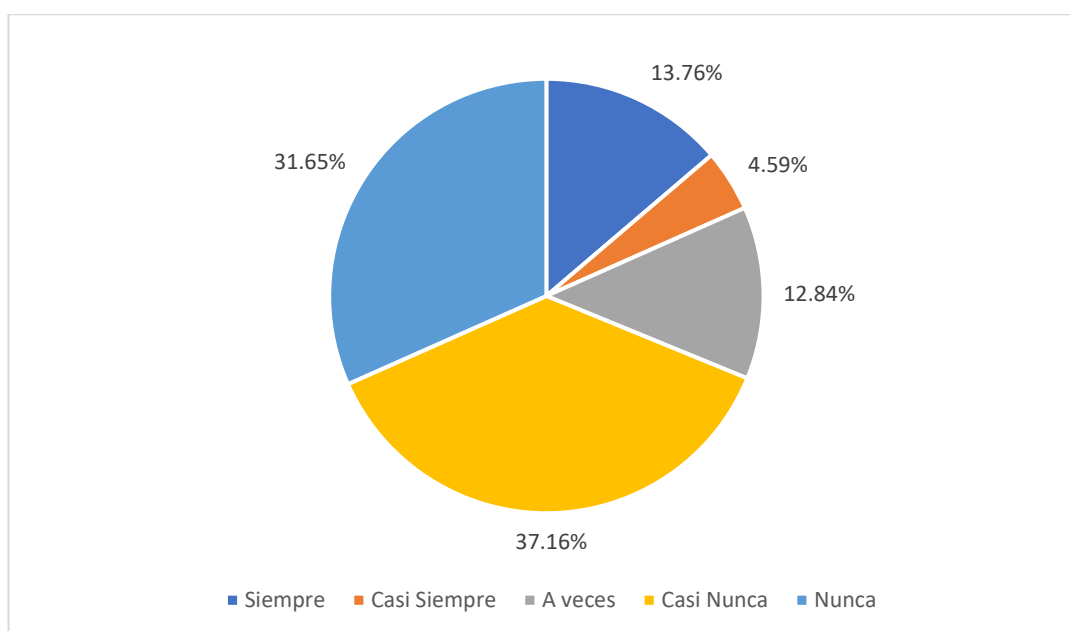
Muchos de los entrevistados (67,89%) indicaron que nunca y casi nunca la comunicación entre los compañeros del mismo nivel es abierta, lo cual podría deberse a la poca interacción e integración del equipo de trabajo, provocando que dentro de la misma empresa los empleados de distintos departamentos se desconozcan unos de otros, generando retrasos o complicaciones al momento de conseguir los objetivos de la organización. Así mismo, se observa que un 16,6% de estos señalaron que si se ejercen este tipo de comunicaciones.

Tabla 12
Existencia de un clima de confianza entre colaboradores

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	13,76%
Casi Siempre	10	4,59%
A veces	28	12,84%
Casi Nunca	81	37,16%
Nunca	69	31,65%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 11
Existencia de un clima de confianza entre colaboradores



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

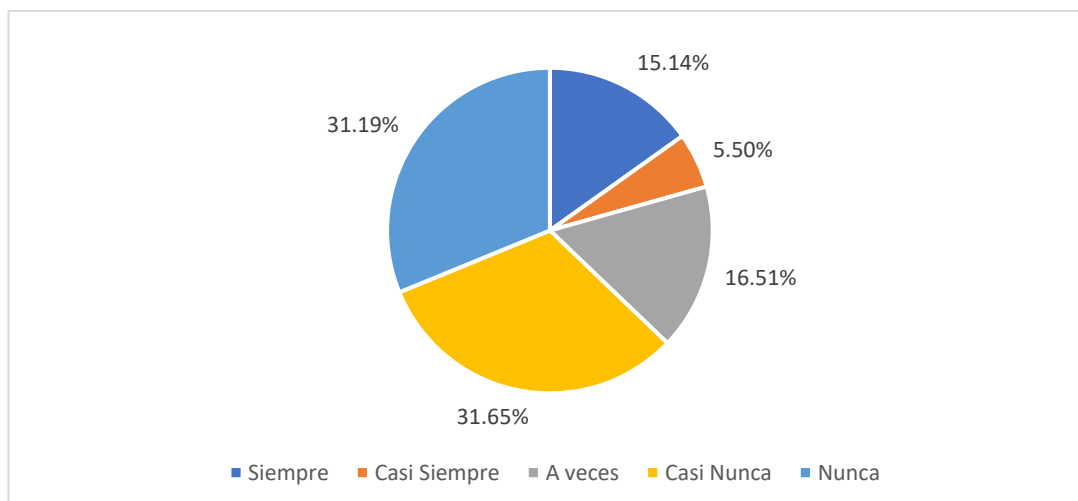
El 68,81% de los encuestados señalaron que nunca y casi nunca ha existido un clima de confianza entre los compañeros, generando conflictos a la hora de ejecutar algún trabajo u objetivo en conjunto, debido a la baja interacción existente entre los empleados. Mientras que el 13,76% indica que siempre ha existido un clima de confianza.

Tabla 13
Disposición a actitudes cooperativas en el desempeño de funciones

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	33	15,14%
Casi Siempre	12	5,50%
A veces	36	16,51%
Casi Nunca	69	31,65%
Nunca	68	31,19%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 12
Disposición a actitudes cooperativas en el desempeño de funciones



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

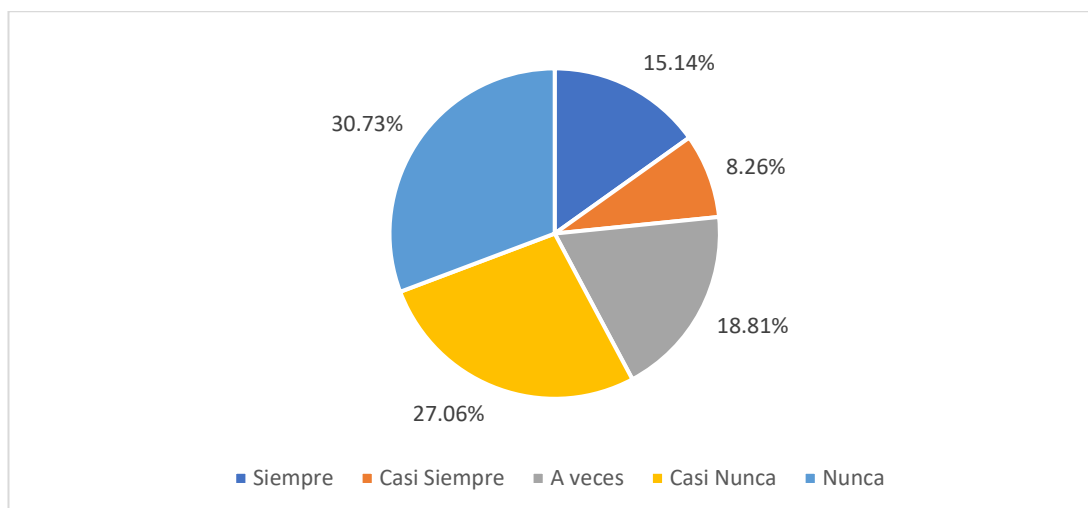
La mayoría de los colaboradores (62,84%) manifestaron que nunca y casi nunca se ha mantenido una actitud de cooperación en el desempeño de funciones, ocasionado a la débil o nula conexión o compañerismo existente entre cada uno de ellos, generando desorientación y dificultades en el alcance de las metas comunes. Por otro lado, un 15,14% indicó que siempre se ha mantenido este tipo de actitudes de cooperación.

Tabla 14
Muestra iniciativa en las labores encomendadas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	33	15,14%
Casi Siempre	18	8,26%
A veces	41	18,81%
Casi Nunca	59	27,06%
Nunca	67	30,73%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 13
Muestra iniciativa en las labores encomendadas



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

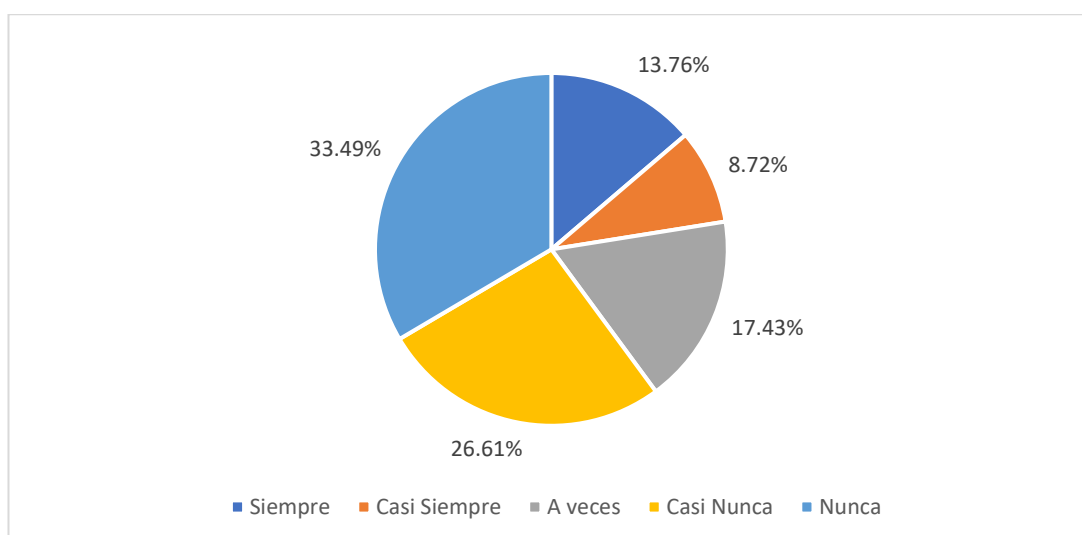
El 57% de los colaboradores manifestó que nunca (30%) y casi nunca (27%) muestran iniciativa en las labores encomendadas. Esto refleja un bajo índice de participación e incentivos para que los colaboradores se sientan motivados a buscar mejores alternativas y nuevas formas de trabajar más eficientemente. Por otro lado, el 23% señaló que siempre o casi siempre demuestra iniciativa para realizar las tareas que se les encomienda.

Tabla 15
Responsabilidad en funciones encomendadas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	13,76%
Casi Siempre	19	8,72%
A veces	38	17,43%
Casi Nunca	58	26,61%
Nunca	73	33,49%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 14
Responsabilidad en funciones encomendadas



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

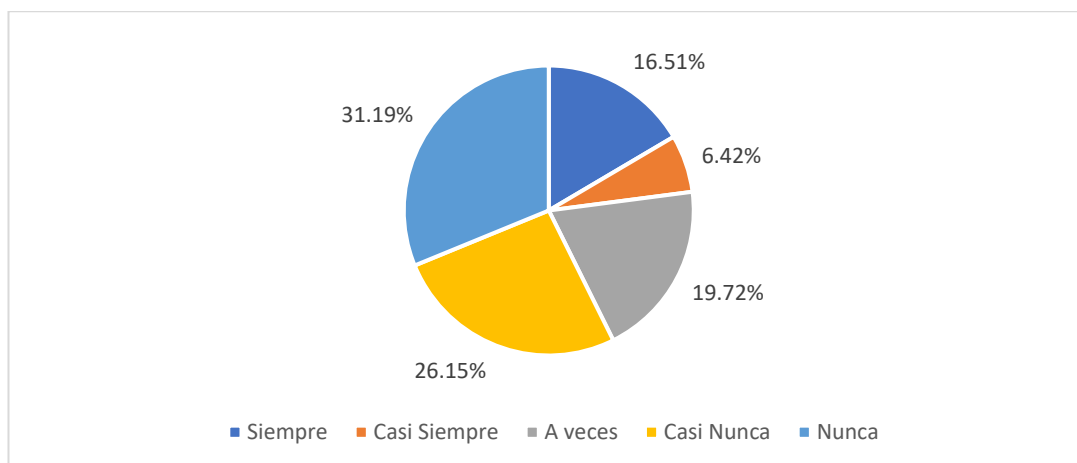
En este ítem, los colaboradores expresaron que casi nunca (26,61%) y nunca (33,49%) son responsables en las funciones que se les encomienda. El 17% indicó que a veces y entre las opciones siempre y casi siempre suman un 22%. Lo que quiere decir que hay poco nivel de compromiso de los trabajadores respecto a sus responsabilidades.

Tabla 16
Muestra creatividad en las labores encargadas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	16,51%
Casi Siempre	14	6,42%
A veces	43	19,72%
Casi Nunca	57	26,15%
Nunca	68	31,19%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 15
Muestra creatividad en las labores encargadas



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

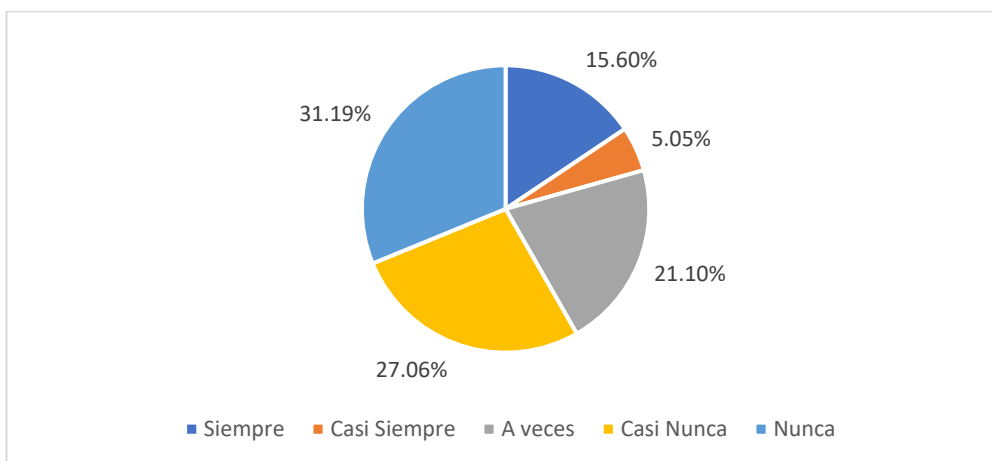
Respecto a si los colaboradores muestran creatividad en la manera de ejecutar las labores encargadas, el mayor porcentaje estuvo en la opción nunca (31%) y casi nunca (26%). Aunque casi el 20% respondió que a veces realiza sus labores con creatividad, el 22% expresó que siempre o casi siempre lo hace.

Tabla 17
 Conocimiento de funciones a efectuar dentro del área

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	34	15,60%
Casi Siempre	11	5,05%
A veces	46	21,10%
Casi Nunca	59	27,06%
Nunca	68	31,19%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 16
 Conocimiento de funciones a efectuar dentro del área



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

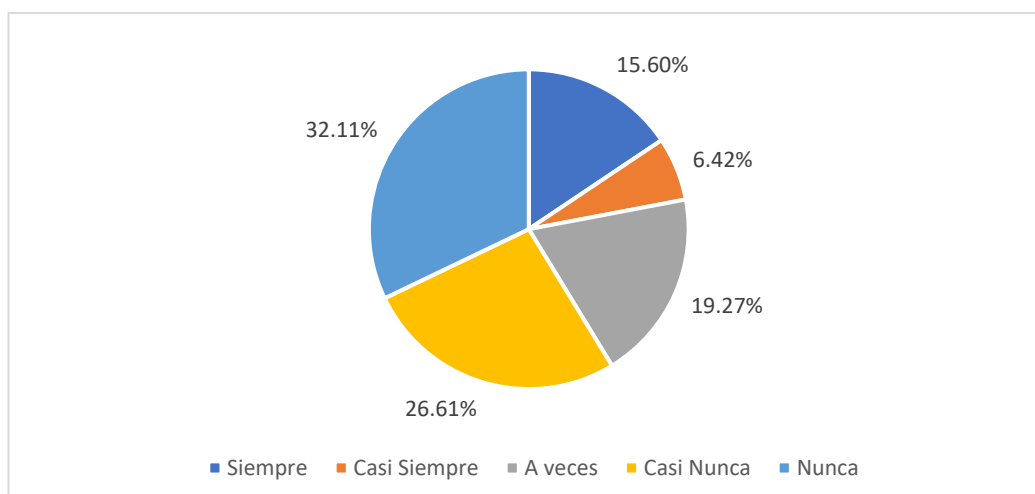
En cuanto al conocimiento sobre las funciones que debe realizar el trabajador dentro de su área, el 31% manifestó que nunca se conoce sus funciones, y el 27% casi nunca. Esto quiere decir que la empresa no cuenta con herramientas como manuales de procedimientos o descripción de cargos que permitan a los colaboradores conocer sus funciones y responsabilidades en su área de trabajo, sino que se realiza desorganizada y sin planificación.

Tabla 18
Existencia de calidad laboral para la satisfacción del cliente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	34	15,60%
Casi Siempre	14	6,42%
A veces	42	19,27%
Casi Nunca	58	26,61%
Nunca	70	32,11%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 17
Existencia de calidad laboral para la satisfacción del cliente



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

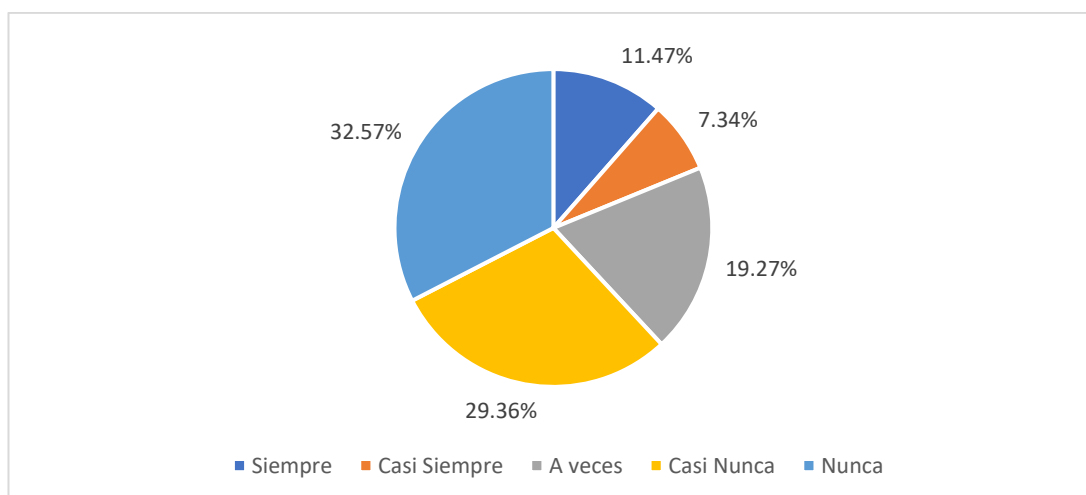
En esta pregunta, los colaboradores respondieron mayormente que nunca y casi nunca (58%) trabajan con tal nivel de calidad para lograr la satisfacción al cliente al brindarles algún tipo de atención. Esto quiere decir que no existen en la empresa medios para que se asegure la calidad en la atención. Esto puede deberse a la ausencia de incentivos hacia los colaboradores para que logren mejorar su desempeño o al desconocimiento sobre los parámetros de calidad que maneja la empresa.

Tabla 19
A menudo da más de lo que se le pide en la organización

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	11,47%
Casi Siempre	16	7,34%
A veces	42	19,27%
Casi Nunca	64	29,36%
Nunca	71	32,57%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 18
A menudo da más de lo que se le pide en la organización



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

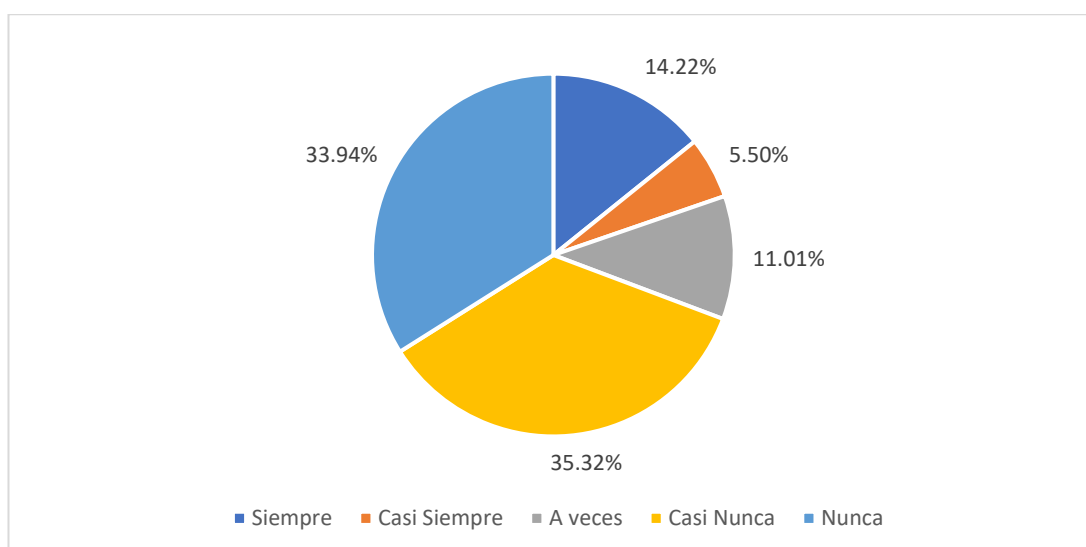
El 61% de los colaboradores manifestó que nunca o casi nunca da más de lo que pide la empresa, mientras que el 18% señaló que siempre o casi siempre lo hace. Esto pone en evidencia que existe muy poco incentivo en realizar un esfuerzo adicional al solicitado, ausencia de compromiso y sentido de pertenencia, ya que el trabajador se limita exclusivamente a cumplir solo lo que se le es solicitado, sin mostrar ninguna iniciativa por mejorar.

Tabla 20
 Los sistemas de información empleados brindan el soporte a los ejecutivos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	14,22%
Casi Siempre	12	5,50%
A veces	24	11,01%
Casi Nunca	77	35,32%
Nunca	74	33,94%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 19
 Los sistemas de información empleados brindan el soporte a los ejecutivos



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

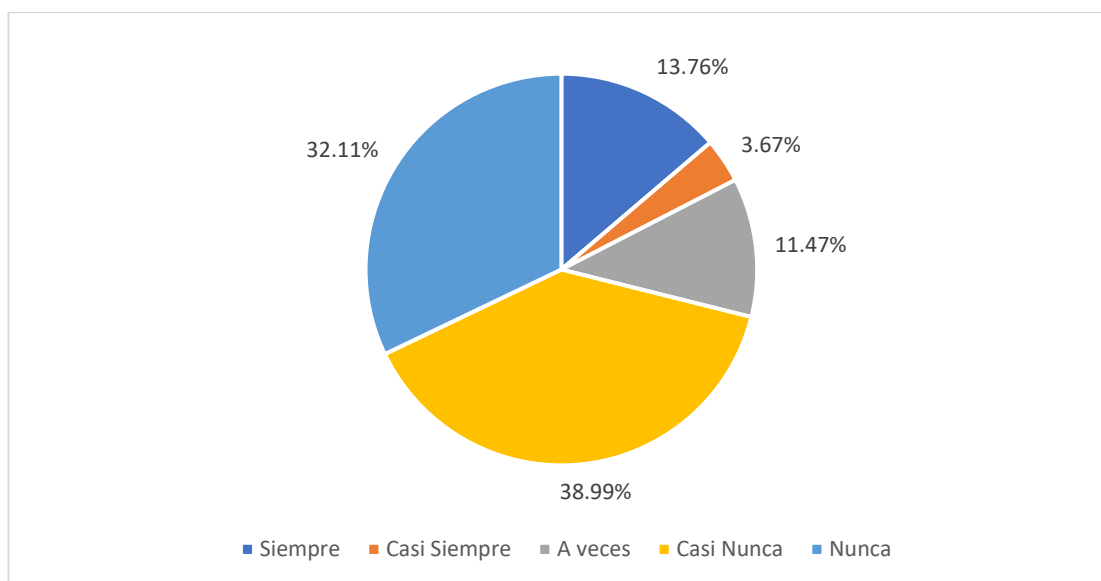
En cuanto a los sistemas de información, los colaboradores respondieron que nunca y casi nunca brindan soporte a los ejecutivos (68%). El 11% respondió que a veces y solo el 19% manifestó que los sistemas de información que la institución utiliza sirven de apoyo para una buena toma de decisiones de los ejecutivos.

Tabla 21
Los sistemas de información brindan apoyo al departamento administrativo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	13,76%
Casi Siempre	8	3,67%
A veces	25	11,47%
Casi Nunca	85	38,99%
Nunca	70	32,11%
Total general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 20
Los sistemas de información brindan apoyo al departamento administrativo



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

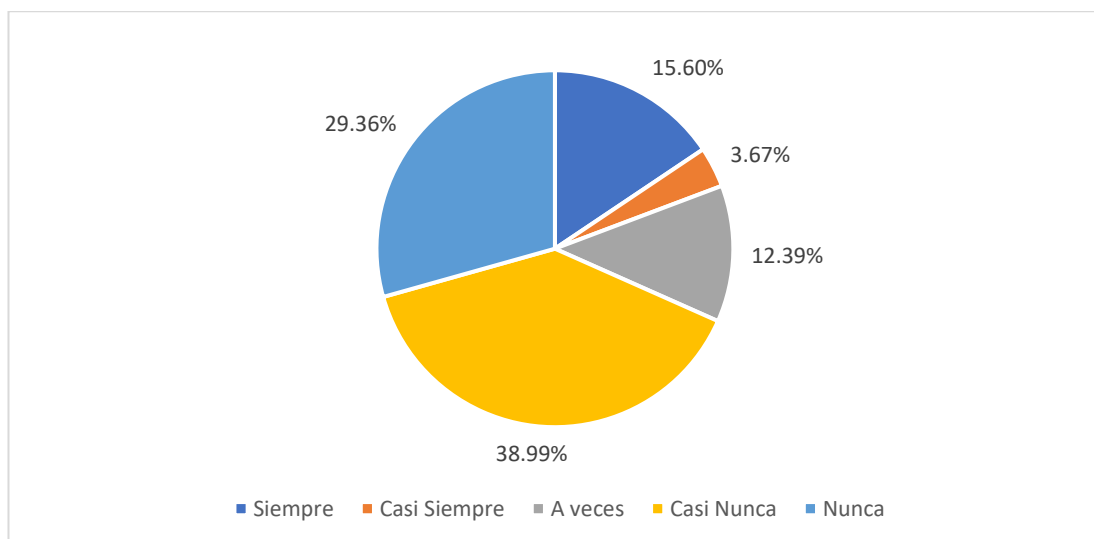
En cuanto a si los sistemas de información brindan apoyo al departamento administrativo, solo el 16% manifestó que siempre y casi siempre cumplen esta función sin embargo más del 70% señaló que nunca y casi nunca esto se cumple (32% y 39% respectivamente). Esto quiere decir que los sistemas de información que la empresa emplea no son efectivos debido a que no cumplen su propósito principal.

Tabla 22
 Los sistemas de información generan facilidad en la toma de decisiones

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	34	15,60%
Casi Siempre	8	3,67%
A veces	27	12,39%
Casi Nunca	85	38,99%
Nunca	64	29,36%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 21
 Los sistemas de información generan facilidad en la toma de decisiones



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

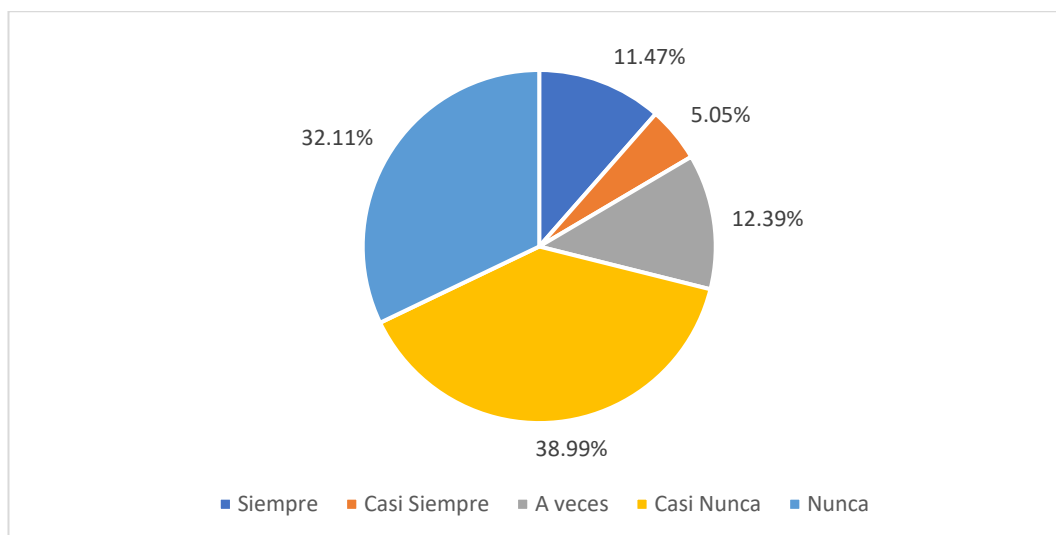
De acuerdo con estos datos, nunca (39%) y casi nunca (29%) los sistemas de información ayudan o hacen más fácil la tarea de toma de decisiones, siendo esta una de las funciones principales de los mismos, puede que no se utilicen en la empresa los sistemas de información o los mecanismos y herramientas que utilizan no son efectivos, ya que solo el 18% manifiesta que siempre o casi siempre la toma de decisiones es apoyada en los sistemas de información.

Tabla 23
Los sistemas de información están automatizados en la oficina

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	11,47%
Casi Siempre	11	5,05%
A veces	27	12,39%
Casi Nunca	85	38,99%
Nunca	70	32,11%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 22
Los sistemas de información están automatizados en la oficina



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

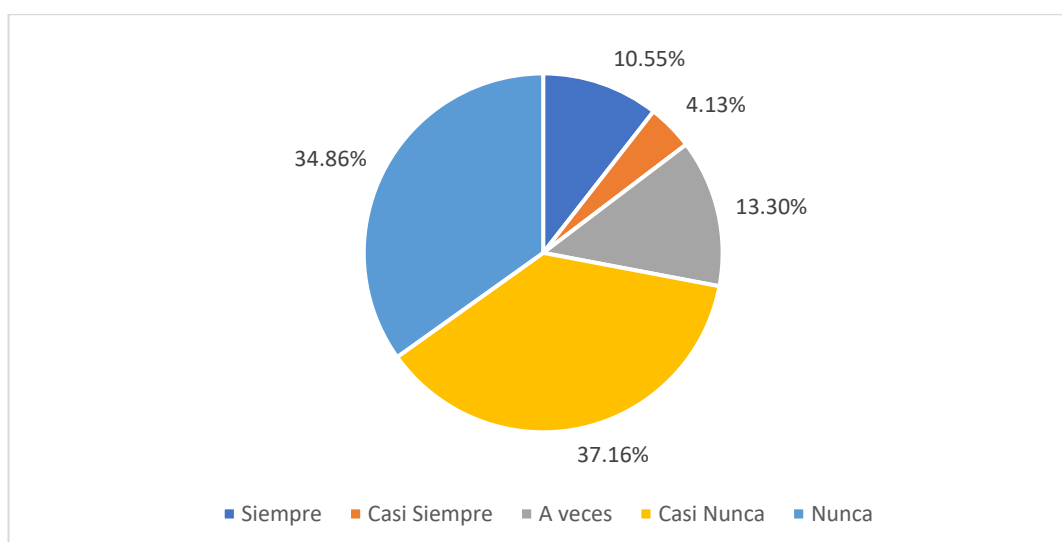
Más del 70% de los trabajadores expresó que los sistemas de información en la oficina no están automatizados, es decir, se llevan a cabo de forma manual o independiente. Esto evidencia la falta de actualización de estos o desconocimiento para implementar sistema integrados que permitan emplear de forma más eficiente la información. En este caso, el 16% señaló que si cuenta con un sistema automatizado.

Tabla 24
 Los sistemas de información facilitan el procesamiento de datos en el departamento operativo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	10,55%
Casi Siempre	9	4,13%
A veces	29	13,30%
Casi Nunca	81	37,16%
Nunca	76	34,86%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 23
 Los sistemas de información facilitan el procesamiento de datos en el departamento operativo



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

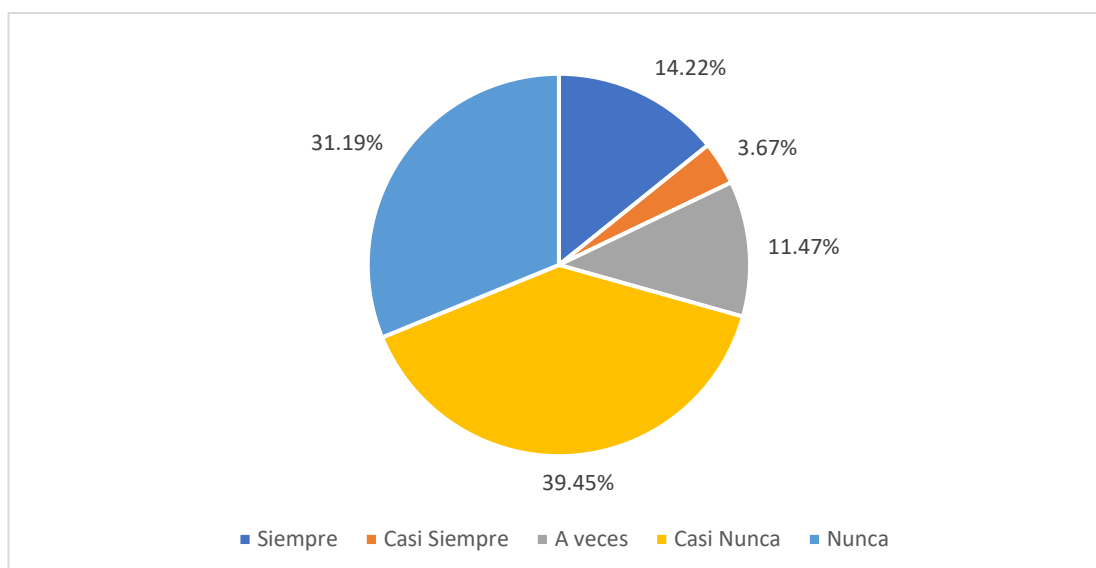
Casi nunca (37,16%) y nunca (34,86%) los sistemas de información facilitan el procesamiento de datos en el departamento operativo según los datos obtenidos en esta encuesta. Por esta razón, los sistemas de información deben estar vinculados entre departamentos para que el departamento operativo, en este caso, cuente con la información de manera clara y oportuna. Una pequeña fracción representada por el 15% manifestó haber procesado los datos de forma fácil.

Tabla 25
Los sistemas de información empleados permiten diseñar y proponer nuevas estrategias de negocios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	14,22%
Casi Siempre	8	3,67%
A veces	25	11,47%
Casi Nunca	86	39,45%
Nunca	68	31,19%
Total, general	218	100,00%

Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Figura 24
Los sistemas de información empleados permiten diseñar y proponer nuevas estrategias de negocios



Fuente: Obtenido de los colaboradores.

Cerca del 17% de los colaboradores manifestaron que los sistemas de información empleados siempre o casi siempre permiten diseñar y proponer nuevas estrategias de negocios. Sin embargo, más del 70% indicó que casi nunca o nunca es posible. Esto puede deberse a la rigidez de los sistemas que emplea la empresa, inflexibilidad en las comunicaciones internas o poca disposición de la gerencia a escuchar nuevas opiniones o métodos de trabajo.

Análisis de la entrevista

Luego de aplicar el instrumento, se presentan los resultados de la entrevista efectuada a un directivo de la empresa, sobre las estrategias que

implementa la empresa para la comunicación organizacional interna, el desempeño laboral y los sistemas de información (*Ver entrevista en Anexo 1*).

Preguntas:

- 1. ¿Cuáles son los canales de comunicación empleados por la empresa que permiten la difusión de mensajes sobre la coordinación de actividades**

Respuesta: “Los canales de comunicación internos que emplea la organización son variadas; entre ellas están, las reuniones, los celulares corporativos, los e-mails, los grupos de WhatsApp, permitiendo mantener una comunicación con mayor fluidez ante el personal, contribuyendo al aumento de la productividad el equipo que conforma la empresa.”

Análisis: En relación con los canales de comunicación utilizados, pueden distinguirse el uso de múltiples medios tanto formales como los e-mails e informales, por ejemplo: grupos de WhatsApp, es decir, se maneja una puesta dinámica de medios. Esto conlleva a pensar que, en virtud de las necesidades de los colaboradores, la institución estaría abierta a una reformulación de sus canales preexistentes o conservar los actuales, siempre y cuando se cumpla con el esencial objetivo de transmitir el mensaje.

- 2. ¿De qué manera la empresa se asegura que la comunicación dirigida hacia los colaboradores permite la comprensión de las tareas a realizar?**

Respuesta: “La institución garantiza que los empleados comprendan sus funciones dentro del periodo de acompañamiento al momento de su ingreso a laborar; donde poseen de tres a cuatro días donde se instruyen para sus actividades a efectuar dentro del cargo, así mismo, están bajo la inspección de un supervisor y esto se refleja en la calidad de experiencia y servicio con alto nivel de satisfacción hacia los clientes. Se recibe retroalimentación externa, permitiendo una mejora continua en los índices de calidad.”

Análisis: Se puede evidenciar que para mantener una comunicación dirigida hacia sus empleados y a su vez brinde una eficaz comprensión de las actividades a efectuar, la institución ofrece programas de inducción, sin embargo, estas capacitaciones solo se efectúan al momento de la contratación y no de carácter regular, enfocándose en la evaluación de esos resultados, es decir, se toman acciones correctivas, en lugar de preventivas.

3. ¿Considera usted que la organización fomenta la relación de confianza entre compañeros para el cumplimiento de los objetivos?

Respuesta: “Por motivo de pandemia, en estos dos últimos años no se han llevado a cabo actividades de integración con los trabajadores, sin embargo, se han ofertado charlas motivacionales de trabajo en equipo que permitan un buen ambiente laboral y pudiendo cumplir con los objetivos trazados por la empresa. Debido a la importancia en que cada empleado genere confianza y compromiso dentro de sus acciones junto a sus compañeros en la organización.”

Análisis: Al realizar la consulta si la institución fomenta estos tipos de cercanías entre colaboradores para lograr el alcance de los objetivos, la entrevistada manifestó que no han sido proporcionadas este tipo de actividades de integración con sus empleados, más bien ha sido de carácter mínimo, tales como: charlas de trabajo en equipo y motivación. Este tipo de situación tiene que ser valorado como uno de los indicadores de mejora dentro del desempeño laboral.

4. ¿De qué manera la empresa desarrolla habilidades y capacidades en sus colaboradores?

Respuesta: “Estas se desarrollan a través de diferentes capacitaciones que son brindadas a sus colaboradores, así mismos talleres, charlas ocupacionales, y variadas actividades que se efectúan para una mejora en el desempeño de los empleados, permitiendo así la existencia de un mejor desempeño y velando por el bienestar de los colaboradores.”

Análisis: En virtud de las capacitaciones se puede evidenciar que existe el interés y cumplimiento de la institución propiciando capacidades y habilidades en sus trabajadores, todo esto a través de talleres, charlas ocupacionales y demás actividades; representando un indicador positivo con alta valoración.

5. ¿Cómo evalúa la organización el desempeño de sus colaboradores?

Respuesta: “La institución efectúa evaluaciones de desempeño de cada uno de sus colaboradores a través de la calidad y el volumen de trabajo que posee, es decir toma en consideración cada uno de los más de ochenta trabajadores que poseen en la región costa.”

Análisis: Se pudo evidenciar una carencia de instrumentos para efectuar la evaluación de desempeño para sus trabajadores: pues a través de la calidad y el volumen de trabajo, no debe ser considerado como el único indicador de medición, esto parte de estilos rutinarios. En el mundo actual, se exige considerar otros factores como lo son: el cumplimiento de objetivos, rendimiento, formas de ejecución y niveles de satisfacción.

6. ¿Cuáles son las estrategias que la empresa aplica para incentivar el desempeño de sus colaboradores?

Respuesta: “Las estrategias empleadas en la empresa dentro de sus diversas áreas es la existencia de un cuadro de honor, premiando al colaborador más destacado de forma mensual, a través de un sistema de votos donde todos los integrantes de cada área valoran las mejores habilidades/destrezas de su compañero, incentivando a los demás a que formen parte del cuadro de honor.”

Análisis: Se logra extraer como eje de alta relevancia que, dentro del nivel de estrategias, la institución, en cada área en específico, hace pública un cuadro de honor donde se destacan las habilidades y/o destrezas de los trabajadores; estos tipos de estímulo (incentivo emocional no remunerador) realza e impulsa

a los demás colaboradores a formar parte. Sin embargo, no existen incentivos económicos o compensatorios en relación con la productividad del trabajador.

7. ¿Cómo funciona el sistema de información del departamento operativo y de Recursos Humanos?

Respuesta: “El sistema de información se mantiene de forma física y de los sistemas informáticos al utilizar el servicio de internet, correo electrónico y otros.”

Análisis: A nivel de sistema de información del departamento operativo y de Recursos Humanos, puede inferirse que mantiene un sistema manual, en la cual no están interconectados los departamentos de la empresa, por lo que el nivel de efectividad está susceptible al error humano.

8. ¿Cómo considera la efectividad de los sistemas de información que la empresa actualmente emplea?

Respuesta: “La efectividad de los sistemas de información es básica, es decir que se utiliza lo necesario para el asesoramiento del procesamiento de información en los distintos casos que pueden surgir dentro de la organización.”

Análisis: Puede notarse que no existe un mecanismo para evaluar la efectividad de los sistemas de información, por lo que no se emplean indicadores ni métricas que permitan evaluar y mejorar los sistemas de información, en este sentido se nota que la empresa lleva sus actividades sin una planificación sino de manera improvisada, según los casos que surjan.

9. ¿De qué manera los mecanismos de recolección de datos se ajustan a las necesidades de la organización?

Respuesta: “Se debe recordar que la recolección de datos se refiere al proceso de medir la información sobre variables específicas, al tener la

recopilación de estas variables permite que se tenga respuestas para realizar hipótesis y posterior evaluar los resultados para el beneficio de la eficiencia y eficacia de la organización.”

Análisis: Puede evidenciarse en esta respuesta que el Departamento de Talento Humano desconoce la forma de cómo los métodos de recopilación de datos en la empresa afectan al desarrollo de esta. Los datos como fuente de información son vitales para la toma de decisiones en todas las áreas y de esto depende el registro, organización y análisis de todos los datos que se manejan en los diferentes departamentos.

10. ¿Cómo mejorar los sistemas de información para que permitan la toma de decisiones ejecutivas en la organización?

Respuesta: “Mantener una comunicación efectiva y constante para fomentar el trabajo en equipo y finalmente se logren tomar decisiones que logren ayudar a los objetivos organizacionales.”

Análisis: Esta respuesta permite evidenciar que la empresa conoce los beneficios que se obtienen al implementar un sistema de información efectivo mediante la comunicación, sin embargo, en la realidad, no se toman acciones concretas para implementarlos, evaluarlos y mejorarlos.

Análisis General

Se delinearon dos tipos de instrumentos de investigación: entrevista y encuesta, para establecer cómo funciona la comunicación organizacional y la importancia en el campo del desempeño laboral de una empresa de servicios de catering. Se identificaron por parte de las investigadoras, las dificultades para asegurar que el tipo de comunicación en la institución en estudio sea eficaz hacia sus colaboradores, de acuerdo con los aportes brindados por la Gerente del área de Talento Humano.

Ciertamente, la institución ofrece un acompañamiento al momento de la contratación, cuentan con el seguimiento e inspección por parte de un supervisor, sin embargo, se sugiere que el alcance de mejores índices de calidad se necesita adoptar de otros indicadores internos y no únicamente dejarse llevar por el índice del servicio brindado a los clientes, pues se tornaría en un sistema reactivo, es decir, solo se toman decisiones luego de cometerse errores, en vez de evitarlos a través de mecanismos de prevención.

Es conocida que la confianza es el fundamento primordial de la comunicación organizacional pues permite afianzarse como una función estratégica propia del éxito organizacional y creando relaciones duraderas. Por tal razón, existen varias contradicciones en las opiniones vertidas por parte de los encuestados con la entrevista. Por ese motivo, se evidencia como los jefes no generan confianza hacia sus trabajadores, a pesar de que el departamento de Talento Humano ha expresado que se efectúan actividades para contribuir a su resolución, haciendo referencia a la ejecución de actividades integrativas y recreativas, pero, aun así, no se tornarían en medidas efectivas que logren un aumento en la confianza entre jefes y colaboradores.

Como resultado de esta investigación se puede evidenciar que el desempeño laboral no está basado en una planificación; no hay mecanismos de comunicación estandarizados y formalizados, por lo tanto, no hay evidencia de indicadores, ni métodos para evaluar el nivel de efectividad de los colaboradores.

CONCLUSIONES

A partir de la información recolectada a los colaboradores de la empresa y la revisión de los objetivos y variables seleccionadas, se pueden plantear las siguientes conclusiones:

Respecto a los elementos de la comunicación organizacional interna efectiva, se encontró que es importante una estructura comunicativa para que, se logre la fluidez de la información. Esto mediante canales de comunicación adecuados, lenguaje acorde a las características del público al que va dirigido y con código conocidos y compartidos por todos los colaboradores.

Sin lugar a duda, todos esos aspectos mencionados logran una adecuada interrelación entre el emisor y el receptor. En este sentido, en la organización se identificaron importantes fallas debido a que no existe una estructura, ni mecanismos formales de comunicación.

En relación con el impacto de la comunicación organizacional en los sistemas de información de la empresa se evidencia que hay múltiples factores que determinan problemas en la comunicación interna. El diagnóstico realizado a través de varios instrumentos evidenció la ausencia de sistemas de información que permiten la toma de decisión y el conocimiento de las funciones operativas, lo cual originó problemas en el compromiso y sentido de pertenencia de los colaboradores con la organización.

Se estableció que la comunicación organizacional interna es un factor importante para el desempeño de los colaboradores, puesto que, la ausencia de esta tiene un impacto negativo en el desempeño laboral, especialmente porque causa confusión, frustración y una sensación general de ineficacia. La mala comunicación mantenida durante un largo período de tiempo en la organización condujo a la falta de responsabilidad y baja productividad de los colaboradores.

Ante las necesidades actuales de los colaboradores es importante mejorar los mecanismos de recolección de información actuales, para que se

constituya en un eje clave de retroalimentación que permita mantener una comunicación fluida y sobre todo más efectiva.

Finalmente, se estableció que la organización no cuenta con un sistema de evaluación de desempeño acorde a las características del perfil de sus colaboradores, razón por la cual, no ha sido posible determinar las dificultades que están presentando los colaboradores en relación con distintos ejes, ni tampoco proponer formas que incentiven su desarrollo profesional.

RECOMENDACIONES

A partir del estudio realizado se considera importante hacer las siguientes recomendaciones:

La implementación de las actividades diseñadas en el presente estudio para iniciar procesos de mejora de la comunicación organizacional interna y por consecuencia del desempeño de los colaboradores.

Aplicación de evaluaciones periódicas que logren el conocimiento de las dificultades presentes en las relaciones entre jefes y colaboradores que contribuyan a optimizar los mecanismos de comunicación e información existentes.

La indagación de otros estudios sobre las causas de los problemas existentes asociados al rendimiento, puesto que, la comunicación organizacional, no es el único factor determinante.

PROPUESTA

Introducción

La comunicación organizacional es importante en el desempeño laboral porque permite que los colaboradores se comuniquen eficazmente entre sí, con los gerentes y otras áreas de la empresa. La comunicación es esencial para el buen funcionamiento de cualquier organización y para el adecuado desempeño laboral. Cuando no existe una buena comunicación los colaboradores no pueden participar entre sí con los gerentes de manera eficiente, por ello, esto puede conducir a múltiples problemas como malentendidos, aumento de los accidentes laborales, aumento de las tasas de rotación de personal y disminución de la calidad del producto o servicio, incrementando los costos.

Por lo cual, los sistemas de información son una parte esencial de cualquier empresa, estos permiten a los colaboradores acceder a la información necesaria para la toma de decisiones y la ejecución de sus funciones. La tecnología ha convertido la forma en que las empresas funcionan, y los sistemas de información han sido una parte integral de esta transformación. Estos permiten a las empresas interactuar con sus clientes y colaboradores, mejorando así la eficiencia.

Justificación

Esta propuesta es necesaria porque plantea una serie de actividades que buscan mejorar la comunicación organizacional y establecer un canal de comunicación eficaz entre los colaboradores y la empresa. Con esto, los colaboradores se mantendrán informados sobre las expectativas y objetivos de la empresa; también les dará la oportunidad de expresar sus propias opiniones e ideas. Todo esto con el propósito de establecer un ambiente de confianza y respeto mutuo en el lugar de trabajo, lo cual es esencial para el desempeño Laboral.

Objetivos

General

Diseñar una propuesta de mejora para la comunicación organizacional mediante el uso de los sistemas de información.

Específicos

Proponer actividades para la mejora de la comunicación organizacional en función de las dificultades identificadas.

Determinar los costos para su implementación.

Evaluar los resultados de la práctica de las actividades.

Actividades que implementar (responsable, tiempo, presupuesto)

A continuación, se presentan 4 actividades enfocadas a la mejora de la comunicación de los sistemas de información de la empresa de servicios de catering, con sus respectivos objetivos, responsables, recursos, tiempo y presupuesto.

Tabla 26
Actividades que implementar

Actividad	Objetivo	Responsables	Recursos necesarios	Fecha	Presupuesto
Reuniones de carácter permanente	Fomentar reuniones regulares para evaluar los medios de comunicación y la información requerida en las distintas áreas y niveles.	Departamento de TTHH	Salón de reuniones Proyector Laptop	Del 03/10/2022 Al 07/12/2022	160,00 UDS
	Efectuar grupos de discusión y encuestas para un mejor entendimiento de las necesidades de comunicación entre los trabajadores.	Departamento de TTHH	Salón de reuniones Proyector Laptop	Del 10/11/2022 Al 14/12/2022	70,00 UDS
Programa de capacitación	Crear un programa formativo donde se busque la mejora en la capacidad de comunicación entre los subordinados y sus jefes.	Departamento de TTHH	Salón de reuniones Proyector Laptop	Del 03/01/2023 Al 10/02/2023	1 200,00 USD

Revisión y reestructuración	Esclarecer las responsabilidades por cargo laboral y sus canales de comunicación, simplificando los niveles burocráticos en la distribución de mensajes <hr/> Abrir nuevos canales de comunicación para permitir el flujo de información y la retroalimentación bidireccional	Gerencia General y Departamento TTHH	Consultores externos Salón de reuniones Laptop Proyector	Del 13/03/2023 Al 17/03/2023	2 200, 00 USD
Implementación de un sistema de información	Integrar un sistema de comunicación que facilite los seguimientos y mediciones del nivel de rendimiento y efectividad de los empleados	Gerencia General y Departamento TTHH	Consultores externos Sala de reuniones Proyector Laptop	Del 20/04/2023 Al 26/05/2023	1 600,00 USD
			Total	7 meses 23 días	5 230,00 USD / 235 días

Proceso de implementación

Con el fin de desarrollar las actividades de la propuesta de manera planificada y organizada, se plantea la ejecución de las actividades mediante el siguiente esquema:

Figura 25
Fases



En la fase de planificación se detallarán los objetivos y recursos, proveedores entre otros aspectos organizativos que permitan la realización de estas, posteriormente se realizará una socialización de los planes y propósitos que tiene la empresa para dar a conocer a los trabajadores los aspectos que se requieren mejorar. En la fase de implementación se llevarán a cabo todas las actividades planificadas y posteriormente en la evaluación se realizarán labores de control para mejorar los próximos procesos y garantizar el mejoramiento continuo.

Resultados esperados

Se prevé que al ejecutarse las reuniones de forma permanente se podrá evaluar la comunicación organizacional, y así poder obtener una mejor comprensión de cómo la organización se está comunicando y evaluar en que áreas aún falta por mejorar. Así mismo, se busca identificar cada una de las barreras que desvirtúen la comunicación eficaz, estableciendo estrategias para su superación.

Una vez finalizadas las capacitaciones, la organización lograría que los participantes sean capaces de:

Tener una comunicación efectiva en su área de trabajo

Mantener una escucha activa con sus compañeros y entender los distintos puntos de vista

Mantener y establecer vínculos profesionales positivos

Poder solucionar los conflictos de manera efectiva

Promover el trabajo en equipo efectivamente

Usar una comunicación efectiva en cualquier situación de crisis o estrés.

Mediante la revisión y reestructuración, la empresa planea alcanzar un impacto positivo dentro de su organización. Logrando mejorar su nivel de eficacia y de eficiencia en la institución al automatizar y simplificar los procesos. En segundo lugar, puede mejorar la calidad de la información que se produce y, por lo tanto, la toma de decisiones.

De la implementación de un sistema de información se espera que pueda permitir a la empresa tomar decisiones más efectivas y eficientes. En general, se espera que los sistemas de información mejoren el rendimiento de las empresas y les permitan obtener una ventaja competitiva.

REFERENCIAS

- Andreu, R., Ricart J. E. Y Valor, J. (1991). *Estrategia y Sistemas de Información*. McGraw-Hill, Madrid
- Ángeles Jaimes, E. N., & Benites Rondán, L. R. (2018). *Trabajo en equipo y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad César Vallejo, sede Huaraz*, 2016.
- Badut, M. (2010). Communication forms in the management of the educational institution. *Journal Plus Education*, 6(1), pp. 189-198. <https://uav.ro/files/educatie/plus/12.pdf#page=189>.
- Blogger. (8 de Marzo de 2016). *Comunicación Organizacional*. Obtenido de <http://procesosdecomunicacion2016.blogspot.com/2016/03/comunicacion-organizacional.html>
- Capuano, A. M. (2004). Evaluación de desempeño: desempeño por competencias. *Invenio*, 7(13), 139-150.
- Céspedes Correa, F. J. (2018). *Comunicación y compromiso organizacionales en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres*, 2017.
- Chaves Montero, A. (2018). *La utilización de una metodología mixta en investigación social*.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Colombia: Norma.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw Hill.
- Corrales Viza, J. (2019). *Comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la provincia del Cusco*, 2018.

- Daft, R. y Marcic, D. (2006). *Introducción a la Administración*. 4a ed. México: Thomson Learning.
- Fonseca Yerena, M. D., Correa Pérez, A., Pineda Ramírez, M. I., & Lemus Hernández, F. J. (2011). *Comunicación oral y escrita*. CP Fonseca, *Comunicación Oral y Escrita*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. 6ta Edición Sampieri. Soriano, RR (1991). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y Valdés.
- Jones, G. y George, J. (2014). *Administración contemporánea*. 8a ed. México: Mc Graw Hill
- Kreps, G. (1990). *La comunicación en las organizaciones*. Londres: Longman Publishing Group
- Lacasa, A. (2004). *Gestión de la comunicación empresarial*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Leguía García, G. (2002). *Papel de los Sistemas de Información en la Investigación de Mercado en Empresas de Servicios*.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2016). *La encuesta*. *Metodología de la investigación social cuantitativa*.
- Muñoz, R. E. D., & Pérez, K. J. V. (2022). *Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca*. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), 28-41.
- Pastor, B. F. (2019). *Población y muestra*. *Pueblo continente*, , 30(1), 245-247.
- Rivero Núñez, C. E. (2021). *Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bungalows Bodega Paredes, Moquegua 2021*.



Rodríguez-Vázquez, A. I., Silva-Rodríguez, A., Direito-Rebollal, S., & García-Orosa, B. (2020). Convenciones y disrupciones en la cobertura de los eventos políticos en la TV lineal y social. Análisis de la noche de las elecciones del 26M de 2019. *Profesional de la Información*, 29(2).

Tamayo Tamayo, M. (2012). Tipo de Investigación.

Vargas I. (2012) La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. *Revista CAES*. 3(1):119-39.

ANEXOS

Anexo 1. Formato de Encuesta Google Form



Estudio de la Comunicación Organizacional y su importancia en el Desempeño Laboral de los colaboradores: Diseño para la mejora de los Sistemas De Información de una empresa de servicio de catering de la ciudad de Guayaquil.

Objetivo: Recopilar datos de la Comunicación Organizacional y su importancia en el Desempeño Laboral para la mejora de los Sistemas de Información.

Instrucciones: Seleccione la opción que considere pertinente.

Tiempo trabajando en la empresa Varias opciones

- Menos de 6 meses ✕
- Entre 6 meses y 1 año ✕
- Entre 1 y 3 años ✕
- Más de 3 años ✕
- Añadir opción o añadir respuesta "Otro"

📄 🗑️ | Obligatorio ⋮

Género *

- Masculino
- Femenino

1. Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

2. Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

3. Su jefe le da la información de manera oportuna *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

4. Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

5. Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

6. Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

7. Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

8. Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

9. Existe un clima de confianza entre compañeros *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

10. Mantiene una actitud cooperativa en el desempeño de sus funciones *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

11. Muestra iniciativa en las labores encomendadas *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

12. Es responsable en las funciones que se le encomienda *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

13. Muestra creatividad en las labores encargadas *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

14. Conoce las funciones que debe realizar dentro de su área *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

15. Trabaja con calidad para satisfacer al cliente en su atención *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

16. A menudo da más de lo que se le pide en la organización *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

17. Los sistemas de información empleados brindan el soporte a los ejecutivos *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

18. Los sistemas de información brindan apoyo al departamento administrativo *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

19. Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

20. Los sistemas de información están automatizados en la oficina *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

21. Los sistemas de información facilitan el procesamiento de datos en el departamento operativo *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

22. Los sistemas de información empleados permiten diseñar y proponer nuevas estrategias de negocios *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

Anexo 2. Formato de Entrevista



UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Tema: Estudio de la Comunicación Organizacional y su importancia en el Desempeño Laboral de los colaboradores: Diseño para la mejora de los Sistemas de Información de una empresa de servicio de catering de la ciudad de Guayaquil.

Objetivo: Determinar cómo funciona la comunicación organizacional y su importancia en el desempeño laboral para el diseño de mejora de los sistemas de información de la organización.

Entrevistada: jefa del área de Talento Humano.

Entrevistadores: estudiantes de la carrera de Psicología Organizacional.

Preguntas:

- 1. ¿Cuáles son los canales de comunicación empleados por la empresa que permiten la difusión de mensajes sobre la coordinación de actividades**

“Los canales de comunicación internos que emplea la organización son variadas; entre ellas están, las reuniones, los celulares corporativos, los e-mails, los grupos de WhatsApp, permitiendo mantener una comunicación con mayor fluidez ante el personal, contribuyendo al aumento de la productividad el equipo que conforma la empresa.”

- 2. ¿De qué manera la empresa se asegura que la comunicación dirigida hacia los colaboradores permite la comprensión de las tareas a realizar?**

“La institución garantiza que los empleados comprendan sus funciones dentro del periodo de acompañamiento al momento de su ingreso a laborar; donde poseen de tres a cuatro días donde se instruyen para sus actividades a efectuar dentro del cargo, así mismo, están bajo la inspección de un supervisor y esto se refleja en la calidad de experiencia y servicio con alto nivel de satisfacción hacia los clientes. Se recibe retroalimentación externa, permitiendo una mejora continua en los índices de calidad.”

3. ¿Considera usted que la organización fomenta la relación de confianza entre compañeros para el cumplimiento de los objetivos?

“Por motivo de pandemia, en estos dos últimos años no se han llevado a cabo actividades de integración con los trabajadores, sin embargo, se han ofertado charlas motivacionales de trabajo en equipo que permitan un buen ambiente laboral y pudiendo cumplir con los objetivos trazados por la empresa. Debido a la importancia en que cada empleado genere confianza y compromiso dentro de sus acciones junto a sus compañeros en la organización.”

4. ¿De qué manera la empresa desarrolla habilidades y capacidades en sus colaboradores?

“La institución efectúa evaluaciones de desempeño de cada uno de sus colaboradores a través de la calidad y el volumen de trabajo que posee, es decir toma en consideración cada uno de los más de ochenta trabajadores que poseen en la región costa.”

5. ¿Cómo evalúa la organización el desempeño de sus colaboradores?

“La institución efectúa evaluaciones de desempeño de cada uno de sus colaboradores a través de la calidad y el volumen de trabajo que posee, es decir toma en consideración cada uno de los más de ochenta trabajadores que poseen en la región costa.”

6. ¿Cuáles son las estrategias que la empresa aplica para incentivar el desempeño de sus colaboradores?

“Las estrategias empleadas en la empresa dentro de sus diversas áreas es la existencia de un cuadro de honor, premiando al colaborador más destacado de forma mensual, a través de un sistema de votos donde todos los integrantes de cada área valoran las mejores habilidades/destrezas de su

compañero, incentivando a los demás a que formen parte del cuadro de honor.”

7. ¿Cómo funciona el sistema de información del departamento operativo y de Recursos Humanos?

“El sistema de información se mantiene de forma física y de los sistemas informáticos al utilizar el servicio de internet, correo electrónico y otros.”

8. ¿Cómo considera la efectividad de los sistemas de información que la empresa actualmente emplea?

“La efectividad de los sistemas de información es básica, es decir que se utiliza lo necesario para el asesoramiento del procesamiento de información en los distintos casos que pueden surgir dentro de la organización.”

9. ¿De qué manera los mecanismos de recolección de datos se ajustan a las necesidades de la organización?

“Se debe recordar que la recolección de datos se refiere al proceso de medir la información sobre variables específicas, al tener la recopilación de estas variables permite que se tenga respuestas para realizar hipótesis y posterior evaluar los resultados para el beneficio de la eficiencia y eficacia de la organización.”

10. ¿Cómo mejorar los sistemas de información para que permitan la toma de decisiones ejecutivas en la organización?

“Mantener una comunicación efectiva y constante para fomentar el trabajo en equipo y finalmente se logren tomar decisiones que logren ayudar a los objetivos organizacionales.”



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Hernández Cando Aslhey Darley** con C.C: # 0930205778 autor/a del trabajo de titulación: **Estudio de la Comunicación Organizacional y su importancia en el Desempeño Laboral de los colaboradores: Diseño para la mejora de los Sistemas de Información de una empresa de servicio de catering de la ciudad de Guayaquil.** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 16 de septiembre 2022

f. 

Nombre: **Hernández Cando Aslhey Darley**

C.C: **0930205778**



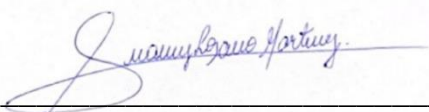
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Lozano Martínez Suanny Veriuzka** con C.C: # 0928104991 autor/a del trabajo de titulación: **Estudio de la Comunicación Organizacional y su importancia en el Desempeño Laboral de los colaboradores: Diseño para la mejora de los Sistemas de Información de una empresa de servicio de catering de la ciudad de Guayaquil.** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 16 de septiembre 2022

f. 

Nombre: **Lozano Martínez Suanny Veriuzka**

C.C: **0928104991**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Estudio de la Comunicación Organizacional y su importancia en el Desempeño Laboral de los colaboradores: Diseño para la mejora de los Sistemas De Información de una empresa de servicio de catering de la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES)	Hernández Cando Aslhey Darley Lozano Martínez Suanny Veriuzka		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Galarza Colamarco Alexandra Patricia		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	16 de septiembre 2022	No. DE PÁGINAS:	75
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comunicación Organizacional Interna, Desempeño Laboral y Sistemas de Información		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Comunicación Organizacional, Desempeño Laboral, Sistemas de Información, Comunicación Interna, Motivación, Evaluación del Desempeño.		

RESUMEN/ABSTRACT

Para las empresas es importante reconocer que los sistemas de información contribuyen con la comunicación organizacional, siendo esta una herramienta esencial para mejorar el desempeño y alcanzar sus metas. El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar la mejora de los sistemas de información de una empresa de servicio de catering de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación no experimental, para el adecuado desempeño de los colaboradores. La metodología empleada es de enfoque mixto, el tipo de investigación es descriptivo y la población estuvo conformada por 218 trabajadores. Se emplearon como instrumentos de recolección de datos a la entrevista y la encuesta. Los resultados proyectan que en la organización se identifican importantes fallas en los mecanismos formales de comunicación debido a que no existe una clara estructura organizacional. El diagnóstico evidenció problemas en el compromiso y sentido de pertenencia de los colaboradores con la organización por la ausencia de sistemas de información que permiten la toma de decisión y el conocimiento de las funciones operativas. A partir de esta información se determinó que la comunicación organizacional interna es un factor importante en el desempeño de los colaboradores, puesto que, su ausencia ha tenido un impacto negativo en la motivación, causando confusión, frustración y una sensación general de ineficacia. Finalmente, se estableció la necesidad de plantear una propuesta que mejore los sistemas de información de la empresa objeto de estudio con el propósito de contribuir al adecuado desempeño de los colaboradores.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 98 409 0436. / +593 98 516 7456	E-mail: aslhey.hernandez@cu.ucsg.edu.ec suanny.lozano@cu.ucsg.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.	Teléfono: +593-4-2209210 ext. 1413 - 1419
	E-mail: sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	