



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y
DESEMPEÑO LABORAL: UNA REVISIÓN
SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA,
DURANTE EL PERIODO 2010 A 2020.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autora:

Ysabel Del Sagrario Plasencia Fernández

Asesor:

Mg. Lic. Saraí Nelly Samán Chingay
Cajamarca - Perú

2020

DEDICATORIA

Con mucho cariño a mis padres: Emilia Fernández Mendoza y Rafael Plasencia Chamán, por haberme dado la vida y estar siempre a mi lado brindándome su respaldo en todo el proyecto que emprendo.

Con todo mi amor a mis hijos Jorge y Gabriela, que son el motor y motivo de mi vida
y los que me impulsan para lograr mis objetivos.

A mi esposo porque siempre está a mi lado a pesar de las adversidades de la vida
siempre me muestra su apoyo y confianza.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme brindado la oportunidad de estudiar mi carrera y por permitirme llegar hasta este punto y cumplir mis objetivos, además de su infinito amor y bondad.

A mi familia por ser un pilar fundamental en mi vida, en mi educación, y por brindarme su apoyo incondicional a lo largo de mi vida.

A mi esposo, por haberme brindado su apoyo y comprensión a lo largo de mi etapa universitaria, y por ser parte fundamental en concretar mis estudios universitarios.

Y a mis profesores de la Universidad Privada del Norte, ya que gracias a sus enseñanzas y dedicación pude afrontar los retos que implican realizar una carrera universitaria.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	12
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	16
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	29
REFERENCIAS	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de inclusión y criterios de exclusión	14
Tabla 2. Resumen de búsqueda inicial de datos.....	16
Tabla 3. Selección de estudios por variable	17
Tabla 4. Resumen de los estudios seleccionados según criterios de inclusión.	18
Tabla 5. Aportes sobre Comunicación organizacional y Desempeño laboral.....	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama del total de estudios elegidos en las bases de datos.	13
Figura 2. Proceso de selección según criterio de inclusión.....	17

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es realizar una revisión sistemática de la literatura científica; durante el periodo 2010 a 2020, que informen sobre aspectos relacionados a la comunicación organizacional y el desempeño laboral en las empresas. Refiriendo a la comunicación organizacional como el sistema que integra las diversas formas, procesos y estructura formal de la empresa; y al desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas propuestas por la organización; Se destaca la importancia que las empresas han dado a la gestión de su recurso humano y como mediante el empleo de estrategias comunicativas, buscan mejorar el bienestar general de sus empleados para incrementar sus niveles de desempeño y proyectar una imagen corporativa positiva.

La metodología utilizada para la investigación es una “revisión sistemática de la literatura científica”, la localización del material bibliográfico se realizó a través de las bases de datos: Google Académico, Redalyc, Dialnet, Scielo, y en repositorios académicos. Se seleccionaron 28 estudios según criterios de inclusión y conforme al objetivo de la revisión.

Se concluye que los estudios indican que ambas variables se relacionan en cualquier tipo de empresa, estos resaltan que la gestión asertiva de la comunicación organizacional genera confianza e identificación en los colaboradores, lo cual se ve reflejado en su desempeño y en el logro de las metas institucionales.

PALABRAS CLAVES: Comunicación organizacional, desempeño laboral, comunicación asertiva , productividad.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Desde finales del siglo XX con el inicio de la globalización, la expansión de la digitalización y el control de la información a nivel global, han cambiado la forma de como las organizaciones se comunican a nivel interno y externo con sus públicos de interés. Es así que el concepto de comunicación organizacional se ha convertido en un factor de suma importancia en la gestión corporativa (Otálvo, 2016) Por ello los líderes de las organizaciones se preocupan constantemente en buscar estrategias que fortalezcan sus sistemas de comunicación, con la finalidad de mantenerse vigentes, competitivos y que les permita mejorar la relación entre la marca, sus colaboradores y su entorno externo (Vargas , Máynez y Gómez, 2017).

Sin embargo, el tema de comunicación organizacional dentro de la gestión de las empresas, es aún muy joven; a pesar que en los últimos cuarenta años el estudio de esta disciplina ha dado avances considerables, ésta sigue siendo aún poco reconocida y se vincula más con temas de estudio de las Relaciones públicas, Sociología, Psicología y de la Administración (Palacios, 2015).

En el ámbito empresarial, la comunicación organizacional es considerada como el sistema que integra las diversas formas, procesos y estructura formal de la empresa y es a través de ésta que se comparte y retroalimenta (Tucker ,1996, citado por Contreras, 2012). Para Otálvo (2016) la comunicación organizacional es un fenómeno que se da en forma espontánea y natural en todas las organizaciones, con independencia de su naturaleza, su tamaño o su estructura. Por su parte, Sánchez y Ospina (2014) destacan que la comunicación organizacional dentro de la empresa tiene como fin apoyar estructuralmente el proyecto de la organización implementando estrategias comunicativas que permitan crear corrientes de credibilidad y confianza entre los

empleados, de tal manera que repercuta positivamente en su comportamiento dentro de la organización.

En este contexto, en América del Sur, países como Ecuador, Colombia y Perú, el concepto y práctica de la comunicación corporativa tiene como primordial objetivo resaltar la identidad y realidad corporativa de las organizaciones, dando mayor importancia a los hechos y el accionar ; es por ello que la mayoría de empresas difunden su misión, visión y la información de sus clientes como estrategia de comunicación (Contreras, 2012).

Otro aspecto importante que resaltar es que en la última década organizaciones de esta región han dado mayor relevancia a la gestión del recurso humano como estrategia para crear una imagen corporativa positiva (Gomes,2012) Según este autor estas empresas mediante el empleo de estrategias comunicativas, buscan mejorar el bienestar general de los empleados, creando un clima de compromiso, así como incrementar sus niveles de desempeño en relación con sus puestos de trabajo.

Respecto al desempeño laboral, Pedraza , Amaya y Conde (2010) definen el desempeño laboral como el valor de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un determinado período de tiempo en la realización de sus actividades dentro de la empresa. Así también Chiavenato, (2011) especifica que el desempeño laboral es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. En tal sentido el rendimiento del trabajador se constituye en la estrategia individual para alcanzar lo propuesto por la empresa, haciendo que la relación entre la empresa y el colaborador se vuelva muy estrecha y en donde ambos siempre esperen un sentido de reciprocidad (Vargas et ál.,2017).

Es así que según Contreras (2012) la comunicación organizacional se convierte en una herramienta de suma importancia en la gestión corporativa para el logro de sus objetivos, ya que, al tener una buena comunicación con los públicos de interés de la empresa, esta le permite afrontar retos, obstáculos, mantener relaciones saludables y obtener niveles positivos de desempeño laboral.

No obstante, a pesar de los aspectos positivos que aporta la implementación de estrategias comunicativas apropiadas en la gestión empresarial, son muchas las organizaciones que aún no cultivan el interés de abrir canales de comunicación entre jefes y subordinados, lo que impide generar vínculos de confianza y filiación de los empleados hacia la empresa. (Bustamante y Godoy, 2017).

En este contexto, Vásquez y Llamo (2018) añaden que gran parte de los problemas en las empresas están relacionadas a que los directivos realizan una mala gestión de la comunicación, ya que no implementan estrategias adecuadas dentro de su plan estratégico, lo que da paso a la desinformación, rumores, conflictos y situaciones que afectan negativamente la motivación del empleado y este se refleja en su desempeño. De igual modo, Villalobos (2018) informa que en la última década las empresas han tenido dificultades para identificar, direccionar y optimizar el valor que genera una eficaz implementación de las estrategias comunicativas en su dirección. Ante esto, Preciado, Hincapié y Pabón (2010) resaltan que, si bien se reconoce que la comunicación aporta valor al capital de imagen y reputación de las entidades, es preciso establecer parámetros para determinar en qué grado dicho aporte se hace efectivo.

Por consiguiente, Rojas (2011) refiere que como primer paso de todo plan de comunicación de una organización es realizar un diagnóstico, esto con la finalidad de conocer todas las formas de comunicación existentes, los medios utilizados y con qué eficacia estas favorecen a la organización. Por su lado, Oviedo (2017) indica que una herramienta de medición para esta disciplina son las auditorías de comunicación, las cuales son indicadores que proporcionan amplia información para los sistemas y prácticas de comunicación interna y externa, a fin de producir diagnósticos o evaluar resultados. A su vez, Otálvo (2016) resalta que es de gran relevancia conocer los resultados de estas evaluaciones ya sean positivos como negativos, ya que partirán realizar una mejor planeación, establecer prioridades, tomar decisiones acertadas, e incluso definir parámetros de nuevas mediciones.

En la actualidad, es necesario que las empresas analicen la comunicación organizacional y el desempeño laboral, en los diversos marcos de la organización (Vargas et ál., 2017). Ya que una gestión asertiva de la comunicación mejora la confianza en el contexto donde se desarrolla la empresa pues tiene el poder de influir en los individuos y la capacidad de generar y mantener la confianza, así como de perderla si es mal aplicada (Sanchez y Ospina , 2014). Por ello se hace indispensable que los líderes y directivos de las compañías conozcan que alcances e información se presentan acerca de esta relativamente nueva estrategia organizacional, de tal manera que les permita una mejor toma de decisiones, resuelva problemas e incremente el desempeño laboral de sus trabajadores. Frente a este escenario se plantea la pregunta **¿Cuál es la información que presentan los trabajos publicados en la literatura científica con respecto a la comunicación organizacional y el desempeño laboral, durante el periodo 2010 a 2020?** Este trabajo tiene como objetivo realizar una revisión sistemática de la literatura científica que informen sobre aspectos de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en las empresas; durante el periodo del 2010 a 2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La metodología realizada para este estudio es una “revisión sistemática de la literatura científica”. Esto se refiere a un tipo de investigación científica que tiene como propósito integrar de forma objetiva y sistemática los resultados de los estudios empíricos sobre un determinado problema de investigación, la realización de un meta análisis requiere desarrollar una serie de etapas similares a las de cualquier investigación empírica.

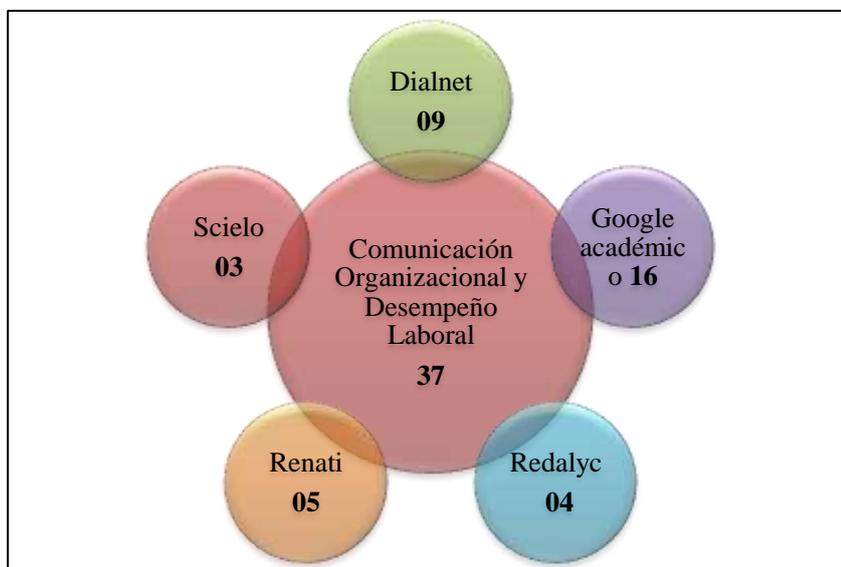
La revisión sistemática según Beltrán (2005) refiere a un estudio integrativo, observacional, retrospectivo, secundario, en el cual se combinan estudios que examinan la misma pregunta, estas proveen una síntesis racional de la investigación básica. Supera las limitaciones de las revisiones narrativas al aplicar estándares rigurosos a la investigación secundaria (donde la unidad del estudio son otros estudios de investigación) como si fueran aplicados a estudios de investigación primaria. Así mismo, Muñoz, Moreno, Cuellar, y Domancic (2018) señalan que las revisiones sistemáticas se caracterizan por tener y describir el proceso de elaboración transparente y comprensible para recolectar, seleccionar, evaluar críticamente y resumir toda la evidencia disponible con respecto a la efectividad de un tratamiento, diagnóstico, pronóstico.

En esta oportunidad este estudio está relacionado con los temas comunicación organizacional y desempeño laboral, por lo que la búsqueda de la literatura científica se da a partir de la pregunta de investigación ¿Cuál es la información que presentan los trabajos publicados en la literatura científica con respecto a la comunicación organizacional y el desempeño laboral, durante el periodo 2010 a 2020?

La localización del material bibliográfico para la revisión se efectuó en forma sistemática, a través de una estrategia de búsqueda en las bases de datos: Google Académico, Redalyc, Dialnet, Scielo, y en la base de datos de la SUNEDU – Renati (*Figura 1*). Para garantizar la sensibilidad del proceso de búsqueda se definieron palabras clave, los descriptores se definieron a partir de las variables de estudio de las cuales se tomaron los términos: "Comunicación organizacional", "Desempeño laboral", "Estudio de la comunicación organizacional", "Comunicación organizacional y productividad", "Comunicación interna y productividad". De este modo surge la pregunta ¿Cuál es la información que presentan los trabajos publicados en la literatura científica con respecto a la comunicación organizacional y el desempeño laboral, durante el periodo 2010 a 2020?

Figura 1.

Diagrama del total de estudios elegidos en las bases de datos.



Criterios de inclusión y exclusión

En la búsqueda de la bibliografía, se incluyeron diferentes estudios: Tesis, artículos científicos y libros; los cuales tenían como estudio o tema de investigación a la comunicación organizacional y el desempeño laboral; Sin embargo, se realizaron criterios de inclusión y exclusión con el propósito de facilitar la selección de los estudios para ser incluidos en la investigación, los cuales tenían que cumplir con aspectos que lo relacionaban directamente con el objetivo de estudio (*Tabla 1*). Es por eso que mediante este procedimiento se incluyeron artículos originales de bases de datos indexadas, en idioma español, que tenían relación directa con las variables de estudio y con relevancia en el año de publicación en este caso entre los años 2010 y 2020.

Tabla 1.

Criterios de inclusión y criterios de exclusión

Nº	Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
01	Año de relevancia: estudios con antigüedad de 10 años (2010-2020)	Artículos de menos de 5 páginas.
02	Relación directa con las variables	Estudios con anterioridad al año 2010.
03	Artículos en idioma español	Artículos que no estén a base de datos científicos.
04	Base de datos y revistas científicas	Estudios que no cuenten con autor.
05	Tipo de estudio: artículos científicos y tesis.	Estudios incompletos.

Descripción de las fuentes de información: Bases de datos, revistas anexadas y repositorios

- ✓ Redalyc, es una red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, que surgió como un proyecto académico de la Universidad Autónoma del Estado de México, que son compartidas sin fines de lucro.
- ✓ Scielo, es una biblioteca electrónica, que permite la publicación electrónica de ediciones completas.
- ✓ Dialnet, es una biblioteca virtual que recopila y proporciona acceso a documentos publicados en español.
- ✓ Google académico, es un buscador que permite localizar documentos académicos.
- ✓ Repositorios digitales, es un archivo en línea donde se archivan, en formato digital, materiales derivados de la producción científica o académica de una institución, o universidades

Extracción de Datos

La extracción de los artículos científicos se realizó mediante el buscador Google académico, el cual redirigió la búsqueda a base de datos de revistas indexadas como: Scielo, Dialnet, Redalyc; también se utilizó el repositorio digital de SUNEDU, Renati, para la búsqueda de Trabajos de Investigación (Tesis). Los estudios encontrados tras la búsqueda fueron extraídos e insertados en una matriz de antecedentes, para su posterior selección y análisis de acuerdo a su relación con las variables de estudio y objetivo de la revisión sistemática.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tras la búsqueda inicial en las bases de datos y motores de búsqueda se localizaron 37 estudios, distribuidos así: Google académico 17 artículos, Redalyc 03 artículos; Scielo 03 artículos; Dialnet 09 artículos y Renati: 05 tesis (*Tabla 2*). Estudios que se encuentran entre el periodo de tiempo de 2010 a 2020.

Tabla 2.

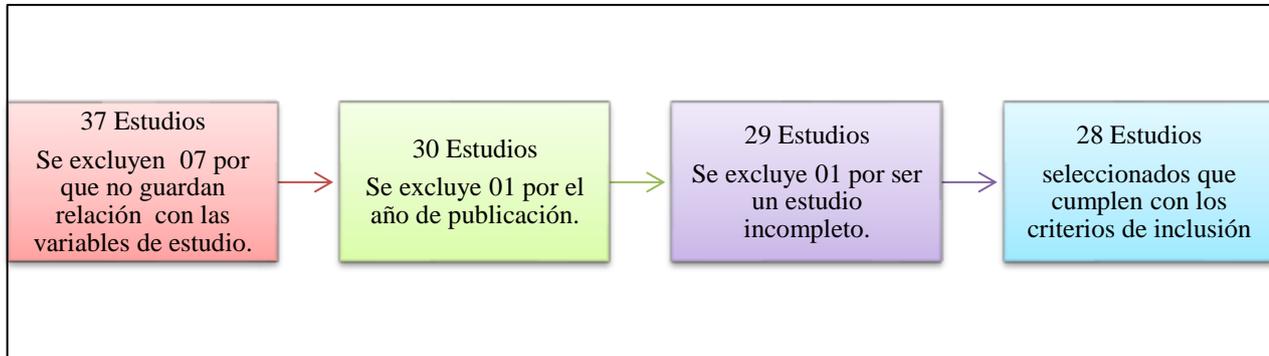
Resumen de búsqueda inicial de datos.

Bases de datos	Variable 1 Comunicación organizacional	Variable 2 Desempeño laboral	Ambas variables Comunicación organizacional y desempeño laboral	Total de estudios en la búsqueda inicial
Google académico	03	06	08	17
Redalyc		03		03
Scielo			03	03
Dialnet	05		04	09
Renati		03	02	05
Total				37

Posteriormente de aplicar los criterios de inclusión y exclusión para la búsqueda de investigaciones para ver si el estudio era incluido en la revisión bibliográfica, se procedió a excluir 02 tesis y 07 artículos, llegando la obtención de un número final de 3 tesis y 25 artículos haciendo un total de 28 estudios para la presentación de resultados (*Figura 2*).

Figura 2.

Proceso de selección según criterio de inclusión.



De acuerdo a la selección de estudios el 21% corresponden a 6 estudios con relación a la palabra clave comunicación organizacional, el 36% corresponden a 10 estudios con relación a la palabra clave desempeño laboral y el 43 % corresponden a 12 estudios con las palabras comunicación organizacional y desempeño laboral alcanzando un total de 28 estudios.

Tabla 3.

Selección de estudios por variable.

Comunicación organizacional	Desempeño laboral	Comunicación organizacional y desempeño laboral	Total
6	10	12	28
21%	36%	43%	100%

Se presenta la relación del resumen de la selección de 28 estudios según criterios de inclusión y por variable de estudio (*Tabla 3*)

Tabla 4.

Resumen de los estudios seleccionados según criterios de inclusión.

N°	Año	Título	Base de datos	Revistas/tesis	Variable
01	2020	Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla el caso de Admiral Seguros	Dialnet	Ámbitos Revista Internacional de Comunicación	Comunicación organizacional
02	2012	Gestión Integral del sistema de comunicación en las organizaciones en perfeccionamiento empresarial	Google Académico	Ciencia en su PC	Comunicación organizacional

03	2019	Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional	Dialnet	Interdisciplinaria: Revista de psicología y ciencias afines	Comunicación organizacional
04	2014	(Sanchez Vega & Ospina Nieto, 2014)	Google Académico	A6 Colección Académica de Ciencias Sociales	
05	2017	Pymes como modelo económico en la creación de estrategias de comunicación	Dialnet	Retos: Revista de Ciencias de la Administración y Economía	Comunicación organizacional
06	2015	Historia y avances en la investigación en comunicación organizacional	Dialnet	Revista Internacional de Relaciones Públicas	Comunicación organizacional
07	2016	Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso	Scielo	Revista Innovar Journal	Desempeño laboral
08	2018	Influencia de la Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Restaurante Longhorn, Cajamarca, 2018	Google Académico	Universidad Privada del Norte	Desempeño laboral
09	2014	La comunicación organizacional y las demandas de la Tecnología y de la internacionalización de las empresas.	Google Académico	Razón Y Palabra	Desempeño laboral

10	2017	Comunicación Organizacional como estrategia para un buen desempeño laboral	Google Académico	Researchgate	Desempeño laboral
11	2010	Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia	Google Académico	Revista de Ciencias Sociales	Desempeño laboral
12	2011	Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería	Google Académico	Clío América-Revistas unimagdalena	Desempeño laboral
13	2010	Cómo Influye La Satisfacción Laboral Sobre El Desempeño: Caso Empresa De Retail.	Redalyc	Theoria: Ciencia, Arte y Humanidades	Desempeño laboral
14	2018	Comportamiento organizacional y desempeño laboral del personal de Radio Salkantay Cusco-2018.	Renati	Universidad Cesar Vallejo	Desempeño laboral
15	2012	Relación de aspectos psicosociales con la eficiencia del trabajo en equipo de la organización.	Google académico	Universidad de la Sabana	Desempeño laboral
16	2014	Impacto del uso de las tecnologías de la información y la comunicación que apoyan la cadena de suministro (TIC-CS) sobre el desempeño organizacional.	Redalyc	Universidad & Empresa Revista	Desempeño laboral

17	2012	Comunicación y productividad en pequeñas y medianas empresas de un cluster textil en Colombia.	Scielo	Contaduría y Administración	Comunicación organizacional y desempeño laboral
18	2017	La comunicación en los equipos de trabajo empresariales y su relación con la productividad laboral, una revisión teórica	Google académico	UEES	Comunicación organizacional y desempeño laboral
19	2016	Influencia de la comunicación en el desempeño laboral en la Agencia Metropolitana de Promoción Económica CONQUITO, en el periodo 2011-2012	Google académico	Repositorio Universidad Central del Ecuador	Comunicación organizacional y desempeño laboral
20	2018	Comunicación para Empresas de Triple Impacto (B) – Una propuesta de comunicación para las empresas del futuro	Google académico	RAEIC, Revista de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación	Comunicación organizacional y desempeño laboral
21	2018	Comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lucki Motors del Perú S.R.L. de la ciudad de Tarapoto, Año 2016	Renati	Repositorio digital de ciencia, tecnología e innovación de acceso abierto	Comunicación organizacional y desempeño laboral

22	2016	Un Modelo De Indicadores De Gestión De Comunicación Organizacional para la Universidad De Antioquia: Un aporte a la Gestión Estratégica de La Comunicación en Instituciones Universitarias	Google académico	Comunicar: Revista científica iberoamericana	Comunicación organizacional y desempeño laboral
23	2014	Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica.	Redalyc	Negotium Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales	Comunicación organizacional y desempeño laboral
24	2012	Diagnóstico del proceso de comunicación organizacional. Caso de estudio QUIMEFA	Scielo	Ingeniería Industrial	Comunicación organizacional y desempeño laboral
25	2011	La comunicación interna: Una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones	Google Académico	Revista Nacional de administración	Comunicación organizacional y desempeño laboral
26	2019	Plan de Comunicación para mejorar El Desempeño Laboral del personal en la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca 2016	Renati	Universidad Señor de Sipan	Comunicación organizacional y desempeño laboral

27	2010	Los indicadores de medida en la Comunicación Organizacional	Dialnet	Revista Comunicación,	Comunicación organizacional y desempeño laboral
28	2011	Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones	Google académico	Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro, México	Comunicación organizacional y desempeño laboral

Descripción

La revisión sistemática toma como variables a la comunicación organizacional y desempeño laboral, siendo la comunicación organizacional la variable independiente y el desempeño laboral la variable dependiente, de acuerdo a los resultados que se obtiene mediante la búsqueda de la literatura científica se selecciona 6 estudios para comunicación organizacional tomando como referencia a trabajos que guardan relación directa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral, entre las más resaltantes se tiene el estudio de Castro, Sosa y Galarza (2020) estos manifiestan que la función de la comunicación interna en la organización, pues señala que esta contribuye a que los empleados no sólo se sientan apreciados y valorados, al mantenerlos informados y asegurar que la organización comparte con ellos su filosofía, sus valores, su cultura y su estrategia, además indican como esta se relaciona con el rendimiento de los trabajadores ya que una gestión eficiente de la comunicación hace que estos se sientan partícipes de la cultura corporativa, sean fieles a su organización y compartan el esfuerzo para crecer en mercados tan competitivos y cambiantes como los actuales. Así también, el trabajo de Moreno (2012) destaca que se ha logrado definir al sistema de comunicación empresarial como elemento fundamental que contribuye a la optimización de la imagen corporativa y al logro de los objetivos y metas organizacionales.

Además, añade que la base del perfeccionamiento de la gestión empresarial es el hombre, esto en la medida en que este se motive e implique más en el logro de los objetivos de la organización, identificándolos con sus objetivos aumentará la eficiencia, la eficacia brindando un desempeño óptimo lo que dará por fin la calidad de las empresas.

En cuanto a la variable dependiente “desempeño laboral” la cual refiere al nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas propuestas dentro de una organización en un tiempo determinado (Del Toro , Salazar y Gómez , 2011). La revisión de la literatura científica que realiza esta investigación, selecciona 10 estudios para esta variable, y se toma como referencia a investigaciones que resaltan la importancia del desempeño del factor humano en la realización de sus actividades dentro de las organizaciones, y como estos autores lo relacionan con la comunicación organizacional. Referente a estos aspectos se considera trabajos resaltantes como el de Vargas, Máynez y Gómez (2017) donde se enfatiza cual importante es que las empresas consideren los factores que influyen de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales la comunicación es uno de los más relevantes por ser el sistema que integra las diversas formas, procesos y estructura formal de la empresa y es a través de ésta que se comparte y retroalimenta la información a los integrantes de la empresa .Así también las organizaciones que cuentan con sistemas de comunicación eficientes, dan paso a que sus colaboradores se sientan motivados y se comprometan con la organización lo que a su vez genera un mayor rendimiento, lo que se traduce en resultados óptimos para la empresa.

En relación a estudios de ambas variables, de los trabajos encontrados para esta revisión se toma 12 investigaciones, teniendo como criterio principal a los autores que destacan la importancia de una gestión asertiva por parte de los líderes de una organización la cual es

dirigida a sus diferentes stakeholders ; y en el cual se evidencie que el éxito de la empresa se determina en gran medida en el aprovechamiento y buen desempeño de sus colaboradores, en este sentido se toma como referencia a Muñoz (2012) el cual mediante su investigación denominada “Comunicación y productividad en pequeñas y medianas empresas de un cluster textil en Colombia”, señala que se ha demostrado que la productividad más alta es asociada con una retroalimentación más efectiva sobre el desempeño. según este autor los supervisores son los responsables de esta retroalimentación, y por ello se destaca que la efectividad de la comunicación de los supervisores está relacionada con el desempeño eficiente del empleado.

Otro aspecto importante, es el estudio de Peñates (2014) mediante su investigación “Impacto del uso de las tecnologías de la información y la comunicación que apoyan la cadena de suministro (TIC-CS) sobre el desempeño organizacional” , manifiesta que las TIC , tienen un papel fundamental en las nuevas formas de gestión en las organizaciones, pues el mundo actual vive en la era digital, por ello la tecnología está muy relacionada a como se comunican hoy en día las organizaciones con sus stakeholders sobre todo de manera interna, por ello el autor afirma que las TIC impactan positiva y significativamente en el desempeño organizacional de toda la firma, en particular, a través de incrementos en la eficiencia y eficacia, lo que genera un valor agregado a la compañía.

Esta revisión presenta aportes importantes de trabajos de investigación de autores que relacionan a la comunicación organizacional con el desempeño laboral y la importancia de ambas variables en la gestión corporativa para el logro de sus objetivos. Estos estudios se detallan según autor, propósito del estudio y conclusiones más relevantes.

Tabla 5.

Aportes sobre Comunicación organizacional y Desempeño laboral.

Autor	Año	Propósito de estudio	Conclusiones
-Paola Rojas lobo.	2011	Este artículo busca plantear una serie de recomendaciones que las organizaciones deben cumplir para mejorar los macro procesos y procesos de comunicación interna. Estas se basan en una investigación realizada en una empresa internacional con sede en Costa Rica, la cual se especificará en el apartado sobre metodología y antecedentes.	Es indispensable el desenvolvimiento y entendimiento de la comunicación interna en las empresas para incrementar la productividad y competitividad a través de variables como la motivación, capacitación, inducción, identidad, conocimiento de los roles laborales, reconocimientos, entre otros.
-Bach. Karen Misshell Ramirez -Dextre	2016	Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lucki Motors del Perú S.R.L. de la ciudad de Tarapoto, año 2016.	La comunicación organizacional y el desempeño laboral guardan una fuerte relación para generar productividad, sustentada en un proceso de planificación de gestión bien establecido, con recursos humanos eficientes, lo que la hace

<p>Bach -Miguel Ángel Simón Ríos.</p>		<p>muy necesaria y fundamental para brindar un servicio de calidad al cliente.</p>
<p>-Andrea Castro Martínez. -Aimiris Sosa Valcárcel. -Emelina Galarza Fernández.</p>	<p>2020 El objetivo general de esta investigación se centra en estudiar la estrategia de comunicación interna de Admiral Seguros en España</p>	<p>Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten afirmar que la gestión efectiva de la comunicación organizacional aporta cohesión al colectivo de una empresa, contribuye a mantener su estructura y asegura su supervivencia.</p>
<p>-María Marisela Vargas Salgado. -Aurora Irma Máñez Guaderrama. -Karla Gabriela Gómez Bull.</p>	<p>2017 La presente investigación contiene una revisión de literatura, en la que se plasman los beneficios que tiene la comunicación organizacional sobre el desempeño laboral, la importancia que tiene en el ámbito laboral para lograr los objetivos de las organizaciones, además se identifican los factores que influyen en el desempeño laboral del personal en una organización</p>	<p>Los procesos de comunicación, contribuyen a que las organizaciones tomen mejores decisiones, resuelvan problemas asertivamente, la comunicación organizacional es parte clave y fundamental en el ámbito laboral, para el logro y cumplimiento de sus metas, aumentando el desempeño de sus trabajadores.</p>

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Rojas (2011) señala que el papel de la comunicación organizacional dentro del desarrollo de las empresas es vital para que generen conocimiento; una organización no puede concebir conocimiento por sí misma, y es una comunicación asertiva quien contribuye a que las metas, políticas y procedimientos sean entendidos de manera eficiente. Sin embargo, Contreras (2012), sostiene que para que una estrategia de comunicación sea efectiva es imprescindible que esta sea bilateral, pues permitirá tomar mejores decisiones que facilitará a los líderes resolver problemas eficazmente.

Por esta razón, Carnero (2017), manifiesta que es a través de la comunicación organizacional que se transmite información importante tales como los logros obtenidos, el desarrollo profesional de los colaboradores y acciones que implican que el trabajador se motive y tenga buenos niveles de desempeño. Es así que según, Pedraza et ál. (2010) el desempeño laboral se constituye como un elemento fundamental para lograr que la productividad de la empresa sea óptima, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos.

Por último, es la empresa quien debe abrir canales de comunicación, creando vínculos entre los colaboradores y facilitando al líder poder realizar el control y retroalimentación a cada

uno de sus subalternos; así como permitir que exista un espacio donde todos se sientan partícipes de los cumplimientos de las metas y los logros de la organización (Bustamante y Godoy, 2017).

Conclusiones

Con respecto a la pregunta ¿Cuál es la información que presentan los trabajos publicados en la literatura científica con respecto a la comunicación organizacional y el desempeño laboral, durante el periodo 2010 a 2020? Se puede concluir mencionando que los trabajos revisados sobre aspectos de la comunicación organizacional y el desempeño laboral, en la literatura publicada en la última década, muestran como ambas variables se relacionan en cualquier tipo de empresa. Los autores mencionados en esta revisión, mediante sus trabajos de investigación a estas variables organizacionales informan que en los últimos años las empresas han dado importancia a la gestión del recurso humano como estrategia para crear una imagen corporativa positiva (Gomez, 2012) y que mediante el empleo de estrategias comunicativas, buscan mejorar el bienestar general de los empleados para generar el compromiso e identificación de estos con la organización con la finalidad de incrementar sus niveles de desempeño, con el principal objetivo de obtener como resultados el logro de los objetivos organizacionales (Contreras, 2012)

Las limitaciones para la realización de este trabajo de revisión sistemática de la literatura científica, sobre el tema Comunicación organizacional y Desempeño laboral, se centran en que hay pocas investigaciones que relacionen a la comunicación organizacional de manera directa con el desempeño laboral, tal como menciona Palacios (2015) los estudios acerca de la comunicación organizacional como disciplina en el ámbito empresarial son Plasencia Fernández, Y

relativamente recientes y aún están en ascenso. Por esta razón la búsqueda y localización para obtener la literatura para el periodo mencionado en las diferentes bases de datos y revistas científicas resulto dificultosa, por lo que se realizó estrategias de búsqueda como la utilización de palabras clave relacionadas al tema de estudio y objetivo de la investigación para permitir una localización eficiente de la información requerida para la presente revisión sistemática.

Por lo expuesto en el párrafo anterior, las recomendaciones que brinda este trabajo es incentivar a futuros investigadores a realizar estudios de manera integral de la comunicación organizacional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones, ya que según la literatura encontrada en esta revisión, ambas variables tienen una gran influencia en el comportamiento de los colaboradores generando confianza, identificación con la organización, lo cual se ve reflejado en su desempeño, por lo que gestionarla de manera asertiva posibilita la proyección de una imagen coherente con sus públicos y el incremento de la participación de todos en el logro de las metas institucionales (Sanchez y Ospina Nieto, 2014).

Finalmente el estudio presenta aportes importantes de estudios realizados por los autores mencionados en este trabajo, con la finalidad de brindar un alcance del tema para investigaciones futuras.

REFERENCIAS

- Candela, P., Dutto, M. A y Gastañaga, M. N. (2018). Comunicación para Empresas de Triple Impacto (B) – Una propuesta de comunicación para las empresas del futuro. *RAEIC, Revista de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación*, 88-98. <http://www.revistaaic.eu/index.php/raaic/article/view/183/161>
- Hernández, A. (2013). Motivación, satisfacción y desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Anfeca*. <http://132.248.164.227/congreso/docs/xviii/docs/3.23.pdf>
- Hoyos A., & Lasso, M. d. (2017). Pymes como modelo económico en la creación de estrategias de comunicación. *Retos: Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 7(13). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5967013>
- Parra, M., Visbal, O., Ethel, S., y Badde, G. (2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. *Interdisciplinaria: Revista de psicología y ciencias afines*, 6(11), 155-170. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7269820>
- Quero, Y. M., Mendoza, F. M., y Torres, Y. d. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica. *Negotium Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 22-35. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf>
- Yzquierdo, H., y Vasquez, Y. (2018). Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante longhorn, Cajamarca, 2018. *Tesis*. Cajamarca, Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14549/Yzquierdo%20Fuentes%20Hernando%20-%20Vasquez%20Diaz%20Yoni.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Beltran, Ó. A. (2005). Revisiones sistemáticas de la literatura. *RINCÓN EPIDEMIOLÓGICO*. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcg/v20n1/v20n1a09.pdf>
- Bustamante, A. K., y Godoy, M. E. (Junio de 2017). La comunicación en los equipos de trabajo empresariales y su relación con la productividad laboral, una revisión teórica. *UEES Postgrado*. http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1228/1/BUSTAMANTE_VELEZ_ADRIANA_KATHERINE_MDTH-OL-2015-B-2017-000.pdf
- Carnero, D. I. (2017). *Scribd*. La Comunicación Organizacional y El Desempeño Laboral: <https://es.scribd.com/document/352928815/La-Comunicacion-Organizacional-y-El-Desempeno-Laboral>

- Castro, A., Sosa, A., y Galarza, E. (2020). Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: el caso de Admiral Seguros. *ÁMBITOS REVISTA INTERNACIONAL DE COMUNICACIÓN*.
https://institucional.us.es/revistas/Ambitos/48/Comunicacion_interna%2C_compromiso_y_bienestar_de_la_plantilla-_el_caso_de_Admiral_Seguros_.pdf
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones* (8 ed.). (Jesús Mares Chacón, Ed., P. Mascaró Sacristán, & M. D. Hano Roa, Trads.) Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Contreras, H. (2012). Comunicación Organizacional Modelo de gestión de comunicación para el cambio organizacional y gestión comunicacional: caso Banco de Ve / grupo Sa. *RRPP Net Portal d relaciones públicas*. <http://rrppnet.com.ar/comorganizacional.htm>
- Del Toro, J., Salazar, M. C., y Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clio America-Revistas unimagdalena*, 204-227.
<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/419/383>
- Dias, B. R. (2014). La comunicación organizacional y las demandas de la tecnología y de la internacionalización de las empresas. *Razón y palabra*. https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/55125801/199532731017.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLa_comunicacion_organizacional_y_las_dem.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=ASIATUSB6BAO5V2X2AJ%2F20200503%2F
- Gomez, A. L. (2012). Relacion de aspectos psicosociales con la eficiencia del trabajo en equipo dentro de la organización. *Intellectun-UNIVERSIDAD DE LA SABANA*.
<https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/4630>
- Moreno, O. (2012). Gestión Integral del sistema de comunicación en las organizaciones en perfeccionamiento empresarial. (3), 31- 43.
<https://www.redalyc.org/pdf/1813/181324071003.pdf>
- Muñoz, M. H. (2012). Comunicación y productividad en pequeñas y medianas empresas de un cluster textil en Colombia. *Contaduría y Administración*, 223-244.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v57n2/v57n2a11.pdf>

- Muñoz, M., Moreno, B., Cuellar, J., y Domancic, S. (2018). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *PRev. Clin. Periodoncia Implantol. Rehabil.* <https://scielo.conicyt.cl/pdf/piro/v11n3/0719-0107-piro-11-03-184.pdf>
- Otálvo, I. J. (2016). Un Modelo De Indicadores De Gestión De Comunicación Organizacional Para La Universidad De Antioquia: Un Aporte A La Gestión Estratégica De La Comunicación En Instituciones Universitarias. *Repositoryeafit*. [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/9564/IngridJohana_Ot alvaroArroyave_2016.pdf?sequence=2](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/9564/IngridJohana_Ot%20alvaroArroyave_2016.pdf?sequence=2)
- Oviedo, C. (2017). *¿Qué indicadores usar en Comunicación?*. GERENS escuela de post grado: <https://gerens.pe/blog/indicadores-de-comunicacion/>
- Palacios, J. A. (2015). Historia y avances en la investigación en comunicación organizacional. *REVISTA INTERNACIONAL DE RELACIONES PÚBLICAS* 5(10). <file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/Dialnet-HistoriaYAvancesEnLaInvestigacionEnComunicacionOrg-5301979.pdf>
- Pedraza , E., Amaya , G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, XVI(3), 493-505. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Peñates, V. A. (2014). Impacto del uso de las tecnologías de la información y la comunicación que apoyan la cadena de suministro (TIC-CS) sobre el desempeño organizacional. *Universidad & Empresa*, 111-144. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187241606005>
- Preciado, Á., Hincapié, C. A., y Pabón, M. V. (2010). Los indicadores de medida en la Comunicación Organizacional. *Revista Comunicación*(26), 121-131. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3412501>
- Queris, M., Almirall, A., Capote, L., y Alfonso, D. (2012). Diagnóstico del proceso de comunicación organizacional. *Caso. II Ingeniería Industrial*, 161-174. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v33n2/rii08212.pdf>
- Rojas, P. (2011). La Comunicación Interna Una Herramienta Para Generar Pertenencia Y Aumentar La Productividad En Las Organizaciones. *RNA Revista Nacional de Administración*, 101-128. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/375/278>
- Salazar, A. M. (2017). La comunicación interna como desafío en las PyMES comerciales de Guayaquil. *INNOVA Research Journal*, 165-174. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6259171>

- Sanchez, K., y Ospina, Y. (2014). La Comunicación Asertiva Como Función Integradora De La Práctica Gerencial. *a6 Colección Académica de Ciencias Sociales*, 1(1).
<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/2882>
- Vargas, M. M., Máynez, A. I., y Gómez, K. G. (2017). Comunicación Organizacional como estrategia para un buen desempeño laboral. *Researchgate*.
https://www.researchgate.net/publication/318470874_Comunicacion_Organizacional_como_estrategia_para_un_buen_desempeno_laboral
- Vásquez , M. L., y Llamo , E. E. (2018). Plan De Comunicación Para Mejorar El Desempeño Laboral Del Personal En La Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca 2016. *Repositorio Universidad de Sipan*.
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6291/Llamo%20Medina%20%26%20Vasquez%20Vasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villalobos, A. (2018). Instrumento Para Evaluar La Comunicación Interna En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Caso Zona Bajo-México . *upgto Management Review*. doi:10.18583/umr.v3i2.114
- Zenteno, A. C., y Durán, C. A. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *Revista Innovar Journal*, 26(59).
www.scielo.org.co/pdf/inno/v26n59/v26n59a10.pdf