

# **LA INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA EN LAS EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIOS DE SEGURIDAD INTEGRAL EN BARRANQUILLA**

**Nombres y apellidos**

**KAREN CAMPO MORALES**

**Código estudiantil: 20171984047**

**CARLOS MARIO LECHUGA ROMERO**

**Código estudiantil: 20171984723**

**VICTOR JOSE MOLINA FLOREZ**

**Código estudiantil: 20181494922**

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:  
**ESPECIALISTA EN DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL**

**Tutor(es):**

**Enohemit Olivero Vega**

## **RESUMEN**

El presente estudio analizó la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño del área administrativa en las empresas que prestan servicios de seguridad integral en barranquilla. La comunicación en las organizaciones es un proceso que ha estado en constante cambio desde sus inicios, así mismo la importancia que se le ha dado a este proceso dentro de las mismas ha aumentado de forma considerable; teniendo presente la relevancia que tiene en los diferentes procedimientos de las compañías, influyendo de esta manera en la eficaz transmisión de información o datos entre los colaboradores, este proceso impacta de forma directa el desempeño de cada colaborador, teniendo en cuenta que para el logro de metas es necesario el intercambio de ideas o mensajes entre los mismos o de un área a otra.

Para llevar a cabo del análisis se seleccionó la metodología de investigación de tipo cuantitativo. Implementando el método deductivo y haciendo uso de una encuesta como instrumento de medición para evaluar las variables de comunicación

organizacional y desempeño. Los resultados que se obtuvieron demuestran que existe una relación significativa entre la comunicación organización y el desempeño en los colaboradores, identificando que los medios de transmisión de información deben ser eficaces y oportunos para obtener un buen desempeño. y por ultimo las estrategias propuestas, son incentivar la apertura a nuevas opiniones y razones, que puedan brindar los colaboradores, sin importar su nivel jerárquico, promover la importancia tanto del buen trato como de la comunicación respetuosa y asertiva, por medio de charlas o capacitaciones por expertos en el tema. En conclusión se demuestra que existe una influencia directa y positiva de la comunicación en el desempeño de los colaboradores del área administrativa, resaltando que se genera una comunicación o un proceso comunicativo idóneo de manera general, en el cual se visualizan adecuados canales comunicación que permiten que se den respuestas a tiempo ante una solicitud generada, que se les haga partícipes y se les informe en la toma de decisiones y la cooperación entre las áreas, lo que favorece a una producción esperada como parte del desempeño.

**Palabras clave:** comunicación organizacional, desempeño, influencia, tipos de comunicación, factores de desempeño.

### ABSTRACT

The present study analyzed the influence of organizational communication on the performance of the administrative area in companies providing comprehensive security services in Barranquilla. Communication in organizations is a process that has been constantly evolving since its inception, and the importance attributed to this process within organizations has increased considerably. Considering its relevance in different company procedures, it directly impacts the effective transmission of information or data among employees, thereby directly affecting the performance of each collaborator. Recognizing that the exchange of ideas or messages between employees or from one area to another is necessary for goal achievement. To conduct the analysis, a quantitative research methodology was chosen. Implementing the deductive method and using a survey as a measurement instrument to evaluate the variables of organizational communication and performance. The results obtained demonstrate a significant relationship between organizational communication and employee performance, identifying that information transmission methods must be effective and timely to achieve good performance. Finally, the proposed strategies aim to encourage openness to new opinions and reasons from employees, regardless of their hierarchical level. They also aim to promote the importance of both good treatment and respectful, assertive communication through talks or training sessions conducted by experts in the field. In conclusion, it is demonstrated that there is a direct and positive influence of communication on the performance of administrative area employees, highlighting the creation of suitable communication processes in general. These processes display adequate communication channels that enable timely responses to requests,

involve employees in decision-making, encourage cooperation between departments, thus favoring expected production as part of performance.

**KeyWords:** Organizational communication, performance, influence, types of communication, performance factors.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Almansa, G & Calvo, C. (2022). Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los empleados de una empresa del sector textil en la ciudad de Barranquilla. *Repositorio Universidad Simón Bolívar*. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/10115>
2. Apolo, D., Moncayo, M, & Zuñiga, F. (2017). Diseño y comunicación visual: perspectivas para su abordaje desde la imagen corporativa. *Revista KEPES*. 15(17). DOI: 10.17151/kepes.2018.15.17.11
3. Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna. Proceso, disciplina y técnica. Gesbiblo, S.L. <https://lc.cx/VDI9ss>
4. Arroyo, C. (2019). Relación entre el contrato psicológico y el desempeño laboral en una empresa de servicios de mensajería nacional en Barranquilla – Colombia. *Utadeo* <http://hdl.handle.net/20.500.12010/7489>
5. Balarezo, B. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. Ambato, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
6. Banco Central de Cuba.(2022).Importancia de la comunicación en las organizaciones. <https://www.bc.gob.cu/noticia/importancia-de-laa-comunicacion-en-las-organizaciones/1447>
7. Barraza, J & Nieto Paula. (2020). comunicación organizacional de carbones del cerrejón limited. *Universidad de la Costa*. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/7156/COMUNICACION%20ORGANIZACIONAL%20DE%20CARBONES%20DEL%20CERREJON%20LIMITED.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
9. Bernal, I., Pedraza, N., & Castillo, L. (2020). El capital humano y su relación con el desempeño Organizacional. *Espacios*. 41(22). <https://revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf>

10. Brandolin, A. & Gonzalez, M. (2008). Comunicación interna. La cruziá Ediciones.  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
11. Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Scielo*. 31(1).  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
12. Cardenas, M. (2022). IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS NIVELES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA FIDEOS PARAÍASO, PERIODO OCTUBRE 2021 – MARZO 2022. [Universidad politécnica salesiana].  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23839/1/UPS-CT010204.pdf>
13. Cardozo, L. (2023, Febrero 15). ¿Cómo elegir los tipos de canales de comunicación para la empresa?. Zenvia Blog.  
<https://www.zenvia.com/es/blog/canales-de-comunicacion/#:~:text=Un%20canal%20de%20comunicaci%C3%B3n%20es,por%20una%20o%20varias%20personas>
14. Castro, K & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 4 (2).  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
15. Centeno, M. (2012). LIDERAZGO EMPRESARIAL: VISTO DESDE UNA PERSPECTIVA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. *Ean universidad*.  
<http://hdl.handle.net/10882/2041>
16. Cortés, L. (2014). CONOCIMIENTO, PODER, COMUNICACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL ORDENAMIENTO TERRITORIAL. *Orbis*. 10(28) 142  
<https://www.redalyc.org/pdf/709/70930408008.pdf>
17. Cravino, L. (2015). Evolución histórica del concepto de gestión del desempeño. *Revista de ciencias empresariales*. (1), 5-14.  
<https://revistas.ubp.edu.ar/index.php/revista-ciencias-empresariales/article/view/146/122>
18. De Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional técnicas y estrategias*. Universidad del Norte. <https://goo.su/rHX8>
19. Diaz, M. (2020). IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS DE INDUCCION PARA FORTALECER LAS COMPETENCIAS LABORALES DEL TALENTO HUMANO. [UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA].  
[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36627/DiazBarraMarthaLiliana2020\\_formato.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=E%20objetivo%20de%20los%20procesos,tareas%20eficazmente%2C%20ayudando%20as%20a%20a](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36627/DiazBarraMarthaLiliana2020_formato.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=E%20objetivo%20de%20los%20procesos,tareas%20eficazmente%2C%20ayudando%20as%20a%20a)
20. Del Toro, J., Salazar, M., & Gomez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores

- de una PYME de servicios de ingeniería. *Revista científica*.  
<https://www.proquest.com/openview/aa4d3cc99ac61b073ffaf143ee3bfa65/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2043250>
21. Feria, H., Matilla, M & Mantecón, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? *Didasc@lia*. 40(3). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>
  22. Garcia, M., Arias, F, & Gomez, P. (2013). Relación entre comunicación y cambio organizacional en trabajadores de una empresa del sector terciario. *Redalyc*. 9(1). <https://www.redalyc.org/pdf/679/67926246010.pdf>
  24. Gorriti, M. (2011). La evaluación del desempeño: análisis, retos y propuestas. *Revista Aragonesa de Administración Pública*. Núm. 13 Pág. 297-320. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5547442>
  25. Guzman, V. (2012). *Comunicación organizacional*. Red tercer Milenio. <https://pdf4pro.com/view/comunicaci-243-n-organizacional-651085.html>
  26. Hernandez, R. (2014). Metodología de la investigación. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20SAMPLI.pdf>
  27. Jimenez, S., Martinez, X., & M. Laura. (2012). Diagnóstico de la comunicación organizacional interna de Fenalco sede Cartagena. [Universidad tecnológica de Bolívar]. <https://hdl.handle.net/20.500.12585/621>
  28. Jorner, J. (2021). *Cómo la comunicación efectiva de los empleados aumenta la productividad*. Entrepreneur. <https://www.entrepreneur.com/es/tecnologia/como-la-comunicacion-efectiva-de-los-empleados-aumenta-la/405885>
  29. Ladino, P. (2017). *Comunicación organizacional*. Areandino. <http://surl.li/kaihlm>
  30. León, C & Aizpurua. (2017). ¿Formulación abierta o cerrada de las preguntas en los cuestionarios? Resultados de un experimento sobre opinión acerca de la finalidad de las penas. [Instituto andaluz interuniversitario de criminología]. (174). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6276908>
  31. Mamani, Y & Caceres, J. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica*. Universidad Peruana Unión. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  32. Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47. Recuperado en 16 de noviembre de 2023, de

- [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tlng=es).
33. Matarredona, N. et.al. (2018). Diseño e implementación de una metodología autoformativa para la mejora de la “Comunicación Oral Efectiva” en el ámbito universitario. [Universitat Politècnica de València]. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/112986/8712-23129-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
34. Montoya, M., & De la Rosa, L. (2014). FLUJOS DE COMUNICACIÓN EN ORGANIZACIONES PRIVADAS DE TIJUANA.. *Razón y Palabra*, (87). <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199531505010.pdf>
35. Muñoz, D., Pabón, M., & Valencia, B. (2017). comunicación organizacional en torno al teletrabajo. *Luciérnaga*. 9(18) <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6563532>
36. Neyra, E., & Saballos, M. (2014). Análisis del flujo de la comunicación interna formal (Vertical-Horizontal) en la estructura organizativa de la Facultad de Desarrollo Rural (UNA-FDR) I semestre 2014. [Universidad Nacional Agraria]. <https://repositorio.una.edu.ni/3128/1/tne20n574.pdf>
37. Olaso, Leticia René (2008). Comunicación corporal en el escenario de la organización escolar. Jornadas de Cuerpo y Cultura de la UNLP. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Educación Física, La Plata. <https://www.aacademica.org/000-021/73.pdf>
38. Ortega, V. (2013). Relación entre innovación y desempeño organizacional. un estudio empírico en empresas industriales del eje cafetero. [Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/21537/7708528.2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
39. Palomino, M & Peña, R. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería veneplast LTDA. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3991/clima%20or?sequence=1>
40. Pazmay, S. (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador. *Scielo*. 36. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2588-09692019000100023](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692019000100023)
41. Pineda, A. (2016). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON*. 7(1). <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
42. Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W., & Silva, G. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *COMMERCIUM PLUS*, 5(1). <https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commerciumpius/article/view/638/893>

43. Plasencia, Y. (2020). COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MENÚ EXPRESS E.I.R.L DE CAJAMARCA, 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/29494>
44. Remicio, P. (2020). Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café del Perú, Miraflores – 2020. [Universidad Autónoma del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1367>
45. Rivero Remírez, Yuraidy. (2019). Performance evaluation: current trends. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164. Recuperado en 13 de noviembre de 2023, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552019000200159&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159&lng=es&tlng=en).
46. Rodríguez, C., Breña, Jorge., & Esenarro, D. (2021). LAS VARIABLES EN LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. Área de Innovación y Desarrollo, S.L. <https://doi.org/10.17993/IngyTec.2021.78>
47. Rodríguez, I. (2017). Evaluación del Desempeño. ICADE Business School. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/24119/TFM000754.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
48. Rodríguez, P & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN* , (87), 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
49. Salas- Arbeláez, L., García Solarte, M., & Murillo-Vargas, G. (2021). Gestión humana y desempeño organizacional en Pymes colombianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Especial 6), 457-474. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.28>
50. Sanchez, M., & Nava, M. (2007). Sistemas y barreras de la comunicación en institutos universitarios tecnológicos del municipio Cabimas, Estado Zulia, Venezuela. *Scielo*. 4(3). [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-75152007000300006](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000300006)
51. Segredo, A. et al. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Scielo*. 16(1). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74592017000100028](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100028)
52. Soto Rivera, C. M. C. y Inga Soto, A. K. (2019). Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao. 3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico, 8(4), 95-117. doi: <http://doi.org/10.17993/3cemp.2019.080440.95-117>
53. Shrivastava, S. (2023). La Regla de Oro: Importancia del respeto en el lugar de trabajo. *Empul*. <https://blog.empuls.io/es/importance-of-respect-in-the-workplace/>

54. Tipantuña, N. (2015). La Comunicación Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa PARIS QUITO S.A. [Quito:Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7843>
55. Universidad Latina. (2022). Y tú, ¿conoces la importancia de la comunicación organizacional? <https://www.unila.edu.mx/importancia-comunicacion-organizacional/>
56. Valencia, E & Castaño, E. (2021). COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y FELICIDAD EN EL TRABAJO. *Scielo*. 30(2). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-32612022000200191&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-32612022000200191&script=sci_arttext)
57. Vera, Y & Cadena, J. (2020). La comunicación como acción de motivación - productividad en las organizaciones. *Mundo Fesc*. 10 (20). <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/779>