

Sara Quispe-Eslaba; Pável Jesus Oria-Peña; Ana Cecilia Napán-Yactayo

<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1218>

Comunicación interna en el desarrollo de tareas de los colaboradores de la empresa HACOM – 2021

Internal communication in the development of tasks of the collaborators of the company HACOM – 2021

Sara Quispe-Eslaba
100006711@cientifica.edu.pe
Universidad Científica del Sur, Lima
Perú
<https://orcid.org/0000-0002-4930-0413>

Pável Jesús Oria-Peña
100006596@cientifica.edu.pe
Universidad Científica del Sur, Lima
Perú
<https://orcid.org/0000-0002-4147-8620>

Ana Cecilia Napán-Yactayo
anapan@cientifica.edu.pe
Universidad Científica del Sur, Lima
Perú
<https://orcid.org/0000-0002-5754-8355>

Recepción: 20 de enero 2021
Revisado: 15 de febrero 2021
Aprobación: 20 de abril 2021
Publicación: 01 de mayo 2021

Sara Quispe-Eslaba; Pável Jesus Oria-Peña; Ana Cecilia Napán-Yactayo

RESUMEN

El objetivo del estudio fue analizar la relación de la comunicación interna con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM -2021. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 75 colaboradores de la empresa. Los instrumentos obtuvieron un alfa de Cronbach de (0.850) para la variable C.I y (0.890), para la variable D.T. Los resultados mostraron una relación, con un Rho de Spearman (0.501), siendo la prueba significativa con un pvalor =0.000 <0.05. Se concluyó que la comunicación interna tiene una relación significativa con el desarrollo de tareas, por lo que, a mayor CI, mejor será el resultado en el DT.

Descriptor: Comunicación; desarrollo de la capacidad; organizaciones. (Palabras tomadas del TESAURO UNESCO).

ABSTRACT

The objective of the study was to analyze the relationship of internal communication with the development of tasks in the company HACOM -2021. This research had a quantitative approach, descriptive correlational type, of non-experimental design. The population and sample consisted of 75 employees of the company. The instruments obtained a Cronbach's alpha of (0.850) for the variable C.I and (0.890), for the variable D.T. The results showed an impact, with a Spearman Rho (0.501), the test being significant with a p-value = 0.000 <0.05. It was concluded that internal communication has a significant relationship with the development of tasks, therefore, the higher IQ, the better the result in DT.

Descriptors: Communication; capacity building; organizations. (Words taken from TESAUROUS UNESCO).

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, muchas empresas en el mundo consideran que la comunicación interna (C.I) es fundamental para lograr mayor eficiencia, dado que inciden directamente en el desarrollo de tareas (D.T) por parte de los empleados, por esta razón, (Chiavenato, 2019), indica que la comunicación adecuada es indispensable para el desempeño de las empresas.

También, (Amaru, 2009) señala que la comunicación es importante en las empresas debido a que los integrantes de un equipo necesitan coordinar tareas individuales o grupales para llevar a cabo un fin común. sin embargo, (Koontz, 2012) acentúa que no basta transmitir un mensaje, sino que el emisor debe considerar que el receptor procese y entienda el mensaje para que ejecute determinada tarea o acción.

En ese sentido, (Drucker, 1972) enfatiza que el mayor porcentaje de problemas en las empresas se debe a una mala comunicación, lo cual quiere decir que, si las empresas tuvieran una mejor comunicación, los problemas se reducirían considerablemente, por consiguiente, se puede decir que la eficiencia alcanzada por las empresas en el desarrollo de tareas o desempeño laboral, es en gran parte, consecuencia del nivel de comunicación que se maneja al interior de la empresa.

Ahora bien, (Amaru, 2009) refiere que, la comunicación es un requisito indispensable que todo líder debe tener para poder persuadir, motivar o inspirar a sus colaboradores, por ende, es necesario que los líderes, gerentes, o cabezas de empresa, puedan gozar de estas habilidades profesionales, interpretadas por (Bunk, 1994), como un conjunto de destrezas y conocimientos requeridos para ejercer una profesión, logrando así mayor efectividad, dado que las personas mejor retroalimentadas tienen mayor disposición al cambio y crecimiento.

Asimismo, (Chiavenato, 2009) precisa que la comunicación valorativa, es imprescindible para fortalecer el comportamiento empresarial ya que esta tiene como finalidad transmitir un mensaje con carga afectiva, de reconocimiento y empoderamiento, acompañado de

Sara Quispe-Eslaba; Pável Jesus Oria-Peña; Ana Cecilia Napán-Yactayo

un grado de emotividad, lo cual ayuda a que el mensaje quede interiorizado. En líneas generales mantener una buena comunicación para las empresas se ha convertido en un gran reto y la aplicación de estrategias comunicativas ayudaría a las empresas a lograr sus objetivos.

Por ello, entendiendo el panorama, (Santesmases-Mestre, 1996) recomienda a las empresas implementar estrategias que permitan ir a la vanguardia de las exigencias y necesidades de los trabajadores y clientes a fin de prevenir posibles escenarios desfavorables. De similar manera (Hernández-Gil, et al. 2019), indican que para mejorar la comunicación en la empresa es necesario implementar programas que ayuden a mejorar las habilidades del equipo de trabajo.

Por su parte, (Robbins, 2009) comenta que las empresas necesitan contratar trabajadores, calificados como buenos ciudadanos o Ciudadanos Organizacionales, que sepan trabajar en equipo, que respeten las reglas y que puedan hacer cosas diferentes a las descritas en el puesto sin protestar, dado que la evidencia de contar con este tipo de trabajadores ayudará a que el desempeño de la empresa sea más competitivo respecto a otra que no cuente con ello. Por tanto, cabe recalcar que el crecimiento de una empresa debe en gran parte a una buena comunicación interna y contar con las estrategias para encontrar a las personas que van a formar parte del equipo, lo que daría como consecuencia un buen desempeño laboral o desarrollo de tareas.

Por su parte, (Pazmay-Ramos, et al. 2017) sugieren que los esfuerzos de la empresa en procesos comunicativos son de primordial importancia para su propio crecimiento, es por ello que hoy en día las empresas necesitan y deben invertir tiempo y recursos en salvaguardar un nivel adecuado de comunicación con sus colaboradores. De similar manera (Robbins, 2009) señala que las empresas deben trabajar en mejorar el nivel de comunicación con el objetivo de lograr que los colaboradores se motiven y generen excelentes resultados en su trabajo.

Como antecedentes de la investigación, existen estudios realizados sobre la comunicación interna asociada al desarrollo de tareas o desempeño laboral, uno de ellos

Sara Quispe-Eslaba; Pável Jesus Oria-Peña; Ana Cecilia Napán-Yactayo

es, la investigación de (Carrillo-Durán, 2014), donde indica que la comunicación interna es la base de transmisión de información y retroalimentación para distribuir eficientemente las tareas asignadas en la empresa.

Por su parte, (Pazmay-Ramos, et al. 2017) analizaron el proceso de comunicación de las empresas afiliadas a la Cámara Nacional del Calzado (CALTU), donde realizó una entrevista a profundidad a los gerentes/propietarios de las empresas de calzado, para conocer el nivel de comunicación que estas mantenían. como resultado observaron que existen factores que pueden impactar positiva o negativamente en la comunicación con el trabajador, como la educación, la economía y el nivel de liderazgo de los propietarios o gerentes. de similar manera, (Reinoso-Lara & Pérez-Briceño, 2019) consideran que la comunicación puede interferir en el desempeño laboral en los colaboradores de la pequeñas y medianas empresas (PYMES), conociendo que los trabajadores pueden ejercer actitudes que pueden influir de manera positiva o negativa en el desempeño, por lo cual, recomiendan que es importante el estudio de las actitudes del personal que integra el equipo de trabajo, a fin de identificar a tiempo los indicadores del desempeño laboral o desarrollo de tareas, en este sentido, (Prieto, 2014) y (Moreno-Luzon, 2020), señalan que la comunicación de aprendizaje debe considerarse como una estrategia de ayuda para que la empresa pueda potenciar las habilidades y competencias profesionales de los colaboradores.

En tanto, (Perugini & Solano, 2018) realizaron un estudio donde concluyeron que las capacidades empresariales influenciaban positivamente en los aspectos de satisfacción, responsabilidad y desempeño laboral, toda vez que, la solidez de la cultura que la empresa refleje hacia sus trabajadores, regresará a la empresa transformada en rendimiento y resultados. de similar forma, (Sacramento-Lázaro, 2019), indica en su investigación que el buen clima laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores.

En ese sentido, (Alva-Sánchez, 2019) señala que la comunicación se ha convertido en un elemento esencial dentro de la empresa, que ayuda a los empresarios a tener una

Sara Quispe-Eslaba; Pável Jesus Oria-Peña; Ana Cecilia Napán-Yactayo

tarea coordinada entre las diferentes áreas, proveedores y clientes. Él autor también explicó que la comunicación en la empresa se entiende como la unión de todas las formas de comunicación, con la intención de fortalecer y promover su identidad, Lo cual, se contrasta con lo señalado por (Ninosca, 2018) quien determina en su investigación que la comunicación mejora la satisfacción laboral en los trabajadores y en consecuencia la identidad con la empresa.

En tanto, (Parra-Fernández, et al. 2019), explican que entre sus principales resultados, que mientras la comunicación era de mayor calidad, la gente mostraba menos resistencia al cambio, pero los trabajadores que estuvieron expuestos a un bajo nivel de comunicación, se mostraban reacios al cambio.

Adicionalmente, (Guillen-Cabrera, 2016) tuvo como objetivo, determinar si existe vínculo entre el desempeño laboral con la comunicación interna, esta investigación fue de tipo descriptiva correlacional, con diseño no experimental, donde se tomó como muestra a los colaboradores de la empresa SIC Lideres en Servicios. Los resultados mostraron que la CI tiene una relación directa y positiva con el DT de los colaboradores de la empresa SIC Lideres en Servicios. También, (Neyra-Taboada, 2020) indica que, al implementarse estrategias de comunicación interna de modo efectivo, mejora el desempeño laboral de la empresa KOREA MOTOS SRL.

Por ello, es importante que las empresas adopten estrategias de comunicación para integrar a los colaboradores con las metas trazadas, con el objetivo que cada colaborador pueda hacer propios los resultados obtenidos, el no hacerlo, podría conllevar a la empresa a un futuro de baja productividad y rentabilidad; en ese sentido, se planteó el siguiente problema de investigación, conocer ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021, Para responder a la interrogante planteamos la hipótesis: La comunicación interna se relaciona significativamente con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021. Para contrastar la hipótesis científica se ha planteado alcanzar el siguiente objetivo: Determinar la relación que existe entre comunicación interna y el desarrollo de tareas en

Sara Quispe-Eslaba; Pável Jesus Oria-Peña; Ana Cecilia Napán-Yactayo

la empresa HACOM 2021.

El presente estudio se justifica de manera práctica, para conocer la relación entre la CI con el DT, así como también, identificar los niveles de comunicación dentro de la empresa, y poder recomendar la aplicación de estrategias que ayuden a optimizar los procesos comunicativos de la empresa HACOM. Esta investigación contribuirá a que la empresa pueda ejecutar las oportunidades de mejora, y supere así los indicadores de incumplimiento de tareas, ya que contará con un capital humano, capacitado, retroalimentado y sensibilizado con la visión de la empresa; coadyuvando a una gestión eficiente de tareas y recursos.

En razón de lo planteado, la investigación tiene por objetivo analizar la relación de la comunicación interna con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM -2021.

MÉTODO

Esta investigación se basa en un diseño no experimental, de corte transversal, ya que las variables de estudio no serán sujetos de manipulación, así como también se realizará en un tiempo definido. Esta información es de carácter empírico y no manipulable dado que el análisis de las variables se realiza sin influencia interna directa o indirecta y solo se toman en cuenta datos de un periodo de tiempo a fin de analizar la influencia o relación, (Hernández 2014).

La investigación corresponde al tipo correlacional-descriptivo ya que permite describir las variables tal y como se presentan sin modificación alguna.

Por ende, la investigación describirá las variables en el entorno de la empresa y presentará la relación de las mismas para explicar la hipótesis de estudio planteada.

La investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, donde se estudiará la realidad del problema que aconteciera sobre el objeto de estudio.

Para el desarrollo de la investigación se ha considerado a la empresa Hacom como la población de Estudio con un total de 75 colaboradores conformado por las áreas de proyectos, operaciones, administración, finanzas, comercial, post-venta, desarrollo TI.

Sara Quispe-Eslaba; Pável Jesus Oria-Peña; Ana Cecilia Napán-Yactayo

La población y muestra serán las mismas, dado que la investigación, ha sido determinada de manera probabilística utilizando el 100% de las unidades de estudio.

La técnica de estudio que se empleará, será la encuesta, la misma que se concibe como un método efectivo de recopilación de información y se realizará por medio de cuestionarios normalizados, con una estructura de 16 preguntas para la variable independiente y 16 para la variable dependiente, según los criterios estándares.

Tabla 1. Validez del Instrumento

Juez Experto	Veredicto
01. Mg. Valverde Izarra, Carla María	Aprobado
02. Mg. Díaz Noel, Angela Verónica	Aprobado
03. Mg. Salas Rojas, Jean Merry	Aprobado

Tabla 2. Confiabilidad del Instrumento

Instrumento	Alfa de Cronbach
Comunicación Interna	(0.85)
Desarrollo de Tareas	(0.89)

La información cuantitativa fue procesada y analizada mediante estadísticos descriptivos, como frecuencias, porcentajes y tablas cruzadas. También se utilizaron pruebas no paramétricas, como el estadístico de Kolgomorov-Smirnov por ser una muestra mayor a 50 elementos, para realizar la prueba de normalidad o bondad de la muestra y determinar

Sara Quispe-Eslaba; Pável Jesus Oria-Peña; Ana Cecilia Napán-Yactayo

el coeficiente a usar. Finalmente se analizó la información a través del Coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

RESULTADOS

Se presentan los resultados de la investigación:

Análisis estadístico de la muestra

Los colaboradores analizados fueron del área de sistemas, administrativos y comerciales, post venta, operaciones y proyectos, cuya población masculina equivale al 84% y un 16% femenino, con un promedio mayoritario de edad, entre 30-40 años. Se está considerando un total de 75 trabajadores debido a que se tomó una muestra no probabilística por conveniencia.

Análisis estadístico descriptivo de las variables

En la tabla 3, se muestran los resultados desde la percepción de los trabajadores, los cuales consideran que el 78.67% tiene un nivel alto de Comunicación interna y desarrollo de tareas 86.67% tienen un nivel alto, comunicación interna tiene un nivel regular de 18.67%, y desarrollo de tareas 8%, comunicación interna tiene un nivel bajo de 2.66%, y desarrollo de tareas 5.33%.

Tabla 3: Análisis Estadístico Descriptivo de las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral

Escala	Comunicación interna		Desarrollo de tareas	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2.66%	4	5.33%
Regular	14	18.67%	6	8.0%
Alto	59	78.67%	65	86.67%
Total	75	100%	75	100%

Sara Quispe-Eslaba; Pável Jesus Oria-Peña; Ana Cecilia Napán-Yactayo

Fuente: Elaboración propia

Prueba de normalidad

En la tabla 04, se aprecia la prueba de normalidad para poder establecer el estadístico a usar en las pruebas de hipótesis de investigación, teniendo en consideración el tamaño de la muestra que es superior a 50, nos enfocaremos en el estadístico de kolmogorov-Smirnov, se han considerado los puntajes totales para las variables y dimensiones, obteniéndose todos los $p\text{-valor} = \text{sig} < 0.05$. Por lo tanto, todas las distribuciones de las variables y dimensiones son no normales, por ende, se aplicó las pruebas no paramétricas. En vista que el objetivo de la investigación es conocer la correlación entre las variables, por ende, se aplicará la prueba de correlación de Spearman.

Tabla 4. Prueba de normalidad

Variable / dimensión	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Estratégica	.177	75	.000
Comunicación Valorativa	.149	75	.000
Comunicación de Aprendizaje	.141	75	.001
Desarrollo de tareas	.077	75	,200*
Comunicación Interna	.113	75	.020

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Sara Quispe-Eslaba; Pável Jesus Oria-Peña; Ana Cecilia Napán-Yactayo

Prueba de correlación de hipótesis general

A continuación, se presentan los resultados para el objetivo general que es determinar la relación que existe entre la CI y DT de los trabajadores, lo cual nos va a permitir dar respuesta a la hipótesis general planteada:

Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre comunicación interna y el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021

Hipótesis general:

La comunicación interna se relaciona significativamente con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021

En la tabla 5, se observa los resultados para el objetivo general, de acuerdo con la prueba de hipótesis en la tabla de correlación, la comunicación interna y su relación con el desarrollo de tareas, se obtuvo que el coeficiente de Spearman es de 0.501 que corresponde a una correlación positiva moderada y el p-valor es 0.000 inferior al 0.05. en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna (H1), afirmando que la comunicación interna se relaciona significativamente con el desarrollo de tareas de los colaboradores de la empresa

Sara Quispe-Eslaba; Pável Jesus Oria-Peña; Ana Cecilia Napán-Yactayo

Tabla 5: Prueba de correlación de hipótesis general (Comunicación interna y Desarrollo de tareas)

		COMUNICACIÓN INTERNA	DESARROLLO DE TAREAS
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN INTERNA	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,501**
		N	75
	DESARROLLO DE TAREAS	Coeficiente de correlación	,501**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre comunicación interna estratégica y el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021

Hipótesis específica 1

La comunicación interna estratégica se relaciona significativamente con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021

En la tabla 6, se observa los resultados para el objetivo específico 1, de acuerdo con la prueba de hipótesis en la tabla de correlación, la dimensión comunicación estratégica y su relación con el desarrollo de tareas. El coeficiente de Spearman es de 0.242 que corresponde a una correlación positiva baja y el p-valor es 0.036 menor al 0.05. en

Sara Quispe-Eslaba; Pável Jesus Oria-Peña; Ana Cecilia Napán-Yactayo

consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna (H1), afirmando que la comunicación estratégica se relaciona significativamente con el desarrollo de tareas de los trabajadores.

Tabla 6. Prueba de correlación de hipótesis general (Comunicación estratégica y Desarrollo de tareas)

		COMUNICACIÓN ESTRATEGICA	DESARROLLO DE TAREAS
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN ESTRATEGICA	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,242*
		N	75
	DESARROLLO DE TAREAS	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,242*
		N	75

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre comunicación interna valorativa y el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021.

Hipótesis específica 2

La comunicación interna valorativa se relaciona significativamente con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021.

En la tabla 7, se observa los resultados para el objetivo específico 2, de acuerdo con la prueba de hipótesis en la tabla de correlación, la dimensión comunicación valorativa y su relación con el desarrollo de tareas. El coeficiente de Spearman es de 0.466 que corresponde a una correlación positiva baja y el p-valor es 0.000 menor al 0.05. en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna (H1),

Sara Quispe-Eslaba; Pável Jesus Oria-Peña; Ana Cecilia Napán-Yactayo

afirmando que la comunicación valorativa se relaciona significativamente con él con el desarrollo de tareas de los trabajadores

Tabla 71. Prueba de correlación de hipótesis general (Comunicación valorativa y Desarrollo de tareas)

			COMUNICACIÓN VALORATIVA	DESARROLLO DE TAREAS
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN VALORATIVA	Coeficiente de correlación	1.000	,466**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	75	75
	DESARROLLO DE TAREAS	Coeficiente de correlación	,466**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
	N	75	75	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre comunicación interna de aprendizaje y el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021.

Hipótesis específica 3

La comunicación interna de aprendizaje se relaciona significativamente con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021.

En la tabla 8, se observa los resultados para el objetivo específico 3, de acuerdo con la prueba de hipótesis en la tabla de correlación, la dimensión comunicación de aprendizaje y su relación con el desarrollo de tareas. El coeficiente de Spearman es de 0.450 que corresponde a una correlación positiva moderada y el p-valor es 0.000 menor al 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna (H1), afirmando que la comunicación de aprendizaje se relaciona significativamente en desarrollo de tareas.

Sara Quispe-Eslaba; Pável Jesus Oria-Peña; Ana Cecilia Napán-Yactayo

Tabla 8. Prueba de correlación de hipótesis general (Comunicación de aprendizaje y Desarrollo de tareas)

			COMUNICACIÓN DE APRENDIZAJE	DESARROLLO DE TAREAS
Rho de Spearman			1.000	,450**
	COMUNICACIÓN DE APRENDIZAJE	Coefficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	75	75
	DESARROLLO DE TAREAS	Coefficiente de correlación	,450**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
	N	75	75	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que la comunicación interna se relaciona de manera significativa con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021.

DISCUSIÓN

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Chiavenato, 2019) quien precisa que, la comunicación es indispensable para el desempeño de las empresas, cuyo resultado se relaciona directamente con él en buen desempeño. Siendo, además, esencial para obtener la alineación en la conducta de los individuos. Este autor hace hincapié en la importancia de la comunicación con el desempeño de las organizaciones, la misma que se encuentra acorde con que se haya en el presente estudio.

En el mismo sentido, (Robbins. 2009) enfatiza que una deficiente comunicación es el punto de inicio con mayor incidencia de disputas en la organización, en coherencia con ello el autor señala que una comunicación carente de eficacia influye directamente en el

Sara Quispe-Eslaba; Pável Jesus Oria-Peña; Ana Cecilia Napán-Yactayo

éxito del desempeño de un grupo.

Lo que concierne a la Hipótesis Especifica 01, La comunicación interna estratégica tiene una relación significativa con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021, cuyo producto del procesamiento de datos, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman, de $r_s=0,242$, clasificada como correlación baja, en ese sentido, (Neyra-Taboada, 2020) refiere que, la comunicación interna estratégica mejora el desarrollo de tareas de parte de los trabajadores de la empresa.

Ahora bien, la Hipótesis Especifica 02, La comunicación interna valorativa tiene una relación significativa con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021, obtuvo un coeficiente Rho de Spearman, de $r_s=0,466$, la misma que se encuentra en una correlación moderada. Esto es validado con lo señalado por (Alva-Sánchez, 2019), quien concluye que, una acertada comunicación es esencial para obtener altos indicadores de desempeño y rentabilidad en la empresa; de similar manera, (Ninozca, 2018) indicó que, a mayor comunicación, mayor es la satisfacción de los empleados, en consecuencia, mejor es el desarrollo de tareas.

Asimismo, respecto a la Hipótesis Especifica 03, La comunicación interna de aprendizaje tiene una relación significativa con el desarrollo de tareas en la empresa HACOM 2021, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman, de $r_s=0,450$, la misma que se encuentra en una correlación moderada. En ese sentido, (Parra-Fernández, et al. 2019), precisó que mientras los trabajadores estaban expuestos a un mayor nivel comunicación, estos mostraban menos resistencia al cambio, a diferencia de los trabajadores que estuvieron expuestos a un bajo nivel de comunicación.

CONCLUSIONES

Se puede apreciar cuán importante es fomentar la comunicación interna en las empresas para poder lograr junto con los colaboradores un resultado favorable a los objetivos trazados por la empresa; En base a los resultados del presente estudio, se ha logrado determinar que, la comunicación interna se relaciona significativamente con el desarrollo

Sara Quispe-Eslaba; Pável Jesus Oria-Peña; Ana Cecilia Napán-Yactayo

de tareas de los colaboradores de la empresa HACOM 2021.

Por otro lado, se ha logrado determinar que, la comunicación estratégica se relaciona significativamente con el desarrollo de tareas de los colaboradores de la empresa HACOM 2021. En este sentido, se concluye una adecuada implementación de programas de sensibilización de habilidades comunicativas, mejorará el desarrollo de tareas.

En esa misma línea, se concluye que la comunicación valorativa se relaciona significativamente con el desarrollo de tareas, en ese sentido, al lograr una óptima comunicación valorativa en la empresa, se obtendrá mejores resultados en el desarrollo de tareas.

Asimismo, la comunicación de aprendizaje se relaciona significativamente con el desarrollo de tareas de los colaboradores de la empresa HACOM 2021, por tanto, es necesario continuar con el fortalecimiento de la comunicación de aprendizaje a efectos de obtener mejores resultados en el desarrollo de las tareas.

Por lo expuesto, en atención a las conclusiones obtenidas materia del presente trabajo, resultaría necesario que la empresa HACOM, revise sus políticas de comunicación interna y pueda generar un plan de acción que fortalezca la comunicación hacia sus colaboradores, así como la difusión de sus canales de comunicativos, que permitan una retroalimentación constante respecto a las tareas y/o funciones asignadas y a su vez un mapeo de puestos para revalorizar las competencias individuales y grupales de los colaboradores.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Científica del Sur, Lima; por motivar el desarrollo de la Investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Alva-Sánchez, A. (2019). La comunicación en las Organizaciones Empresariales [Communication in Business Organizations]. Trabajo de investigación. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/887>
- Amaru, A. (2009). Fundamentos de la Administración. [management fundamentals]. Pearson Education.
- Bunk, G.P. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la R.F.A [The transmission of competences in the professional training and improvement of the R.F.A.]. *Revista Europea de Formación Profesional*, 1, 8-14.
- Carrillo-Durán, M. V. (2014). La comunicación estratégica y sus profesionales [Strategic communication and its professionals]. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 5(2), 22-46.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. [Organizational Behavior]. McGraw-Hill/Ínter American a Editores, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la Teoría de la Administración [Introduction to Management Theory]. McGraw-Hill/Ínter American a Editores, S.A. DE C.V.
- Drucker, P. F. (1972). El Ejecutivo Eficaz [The Effective Executive]. Editorial Sudamericana, Buenos Aires.
- Guillen-Cabrera, D. (2016). Comunicación organizacional interna y desempeño laboral en la empresa SIC Lideres en Servicios – Independencia – 2015 [Internal organizational communication and job performance in the company SIC Lideres en Servicios - Independencia - 2015]. Trabajo de titulación de maestría. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7637>
- Hernández-Gil, C, Vargas-Vargas, B, Gutiérrez-Mora, B, Figueroa-Ramírez, E, & Correa-Corrales, L. (2019). Análisis de la aplicación de la gestión integral en seis empresas comerciales de tipo familiar en Florencia, Colombia [Analysis of the application of the integral management in six commercial companies of family type in Florencia, Colombia]. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 9(2), 273-288. <https://doi.org/10.19053/20278306.v9.n2.2019.9162>
- Koontz, E. A. (2012). Administración una perspectiva global empresarial. [Management a global business perspective] Karen Estrada Arriaga

- Moreno-Luzón, M.D., Balbastre, F., Escribá, M. A., Lloria, M. B., Martínez, J.F., Méndez, M., Oltra, V. y Peris, F.J. (2000). Los niveles de aprendizaje individual, grupal, organizativo y sus interacciones. [The levels of individual, group, organizational learning and their interactions]. Trabajo presentado en X Congreso de ACEDE. Setiembre, Oviedo. <https://www.uv.es/balbastr/Moreno%20et%20al.pdf>
- Neyra-Taboada, I. (2020). Estrategias de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral en la empresa Korea Motos SRL [Internal communication strategies to improve job performance in the company Korea Motos SRL]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46924>
- Ninozca, L. C. (2018). Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa Sour comunicaciones S.A.C. Lima – 2016 [Organizational communication and job satisfaction in the company Sourcomunicaciones S.A.C. Lima - 2016]. Trabajo de investigación. <https://n9.cl/yym3u>
- Parra-Fernández, M., Visbal-Franco, O., Ethel-Duran, S., & Badde, G. (2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional [Quality of the communication and attitude of the employees in organizational change processes]. *Interdisciplinaria*, 36(1); 155-170.
- Pazmay-Ramos, S, Pardo-Paredes, E, & Ortiz-del-Pino, Á. (2017). Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación [Features of communication in Ecuadorian companies: A first approximation]. *Acta de investigación psicológica*, 7(2), 2704-2716. <https://doi.org/10.1016/j.aippr.2017.03.006>
- Perugini, M. L. L., & Solano, A. C. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas [Influence of organizational virtues on satisfaction, commitment and job performance in Argentinean organizations]. *Interdisciplinaria Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 35(1), 171–188.
- Prieto, M. I. (2004). La naturaleza dual de gestión del conocimiento: Implicaciones para la capacidad de aprendizaje y los resultados organizativos [The dual nature of knowledge management: Implications for learning capacity and organizational performance]. *Revista Latinoamericana de Administración*, 32, 47-75.

Sara Quispe-Eslaba; Pável Jesus Oria-Peña; Ana Cecilia Napán-Yactayo

Reinoso-Lara, M., & Pérez-Briceño, J. (2019) Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las PYMES [Organizational culture and work performance of PYMES employees]. *Observatorio de la Economía Latinoamericana* [Internet]. Recuperado de <https://n9.cl/pfjtc>

Robbins, S. (2009). Comportamiento Organizacional. [Organizational Behavior] Pearson Educación.

Sacramento-Lázaro, R. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho [Organizational climate and its influence on the work performance of Banco Azteca - Huacho workers]. [Internet]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2163>

Santesmases-Mestre, M. (1996). Términos de marketing. [Marketing terms]. Diccionario-Base de datos. Pirámide.

©2021 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).