CONCORDIA
Revista de Administración y EDUCACIÓN

https://revistaconcordia.org

Nelgory Márquez | marquez.nelgo@gmail.com
https://orcid.org/0009-0009-4161-2154
Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Maracaibo, Venezuela

Derwis Sulbaran Sandrea | dersulba@gmail.com
https://orcid.org/0000-0001-6025-561X
Universidad Politécnica Territorial del Zulia, Cabimas, Venezuela

- **Recibido:** en enero 18, 2025
- **Arbitrado:** en febrero 25, 2025
- **Aceptado:** en abril 30, 2025
- **Publicado:** en julio 10, 2025

https://doi.org/10.62319/concordia.v.5i10.35

Influencia de las habilidades de comunicación organizacional en el rendimiento laboral en el Complejo Petroquímico Ana María Campos

Influence of organizational communication skills on job performance at the Ana María Campos Petrochemical Complex

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

RESUMEN

La comunicación organizacional no solo actúa como un medio para transmitir información, sino que también desempeña un papel crucial en la creación de un clima laboral positivo y el aumento del rendimiento laboral. El objetivo del estudio fue evaluar habilidades de la comunicación organizacional en el rendimiento laboral de los trabajadores del Complejo Petroquímico Ana María Campos del Municipio Miranda Estado Zulia. El enfoque es cuantitativo, de tipo evaluativa, diseño no experimental transaccional. La población fueron cinco trabajadores. Para recoger información se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Para la confiabilidad se aplicó el cálculo estadístico Alfa Cron Bach. Los resultados algunas veces prestan atención plena a lo que otros compañeros de trabajo está diciendo, comprendiendo no solo sus palabras sino también sus sentimientos y el significado subyacente. Se concluye que, la combinación de una escucha activa insuficiente y una comunicación no verbal inefectiva puede contribuir a un clima laboral negativo.

Palabras clave: Comunicación; Habilidades; Laboral; Organizacional; Rendimiento

ABSTRACT

Organizational communication not only acts as a means of transmitting information, but also plays a crucial role in creating a positive work environment and increasing job performance. The objective of the study was to evaluate organizational communication skills in the job performance of workers at the Ana María Campos Petrochemical Complex in the Miranda Municipality, Zulia State. The approach is quantitative, evaluative, non-experimental transactional design. The population consisted of five workers. To collect information, the survey technique and the questionnaire were used as an instrument. For reliability, the statistical calculation Alpha Cron Bach was applied. The results sometimes pay full attention to what other coworkers are saying, understanding not only their words but also their feelings and the underlying meaning. It is concluded that the combination of insufficient active listening and ineffective nonverbal communication can contribute to a negative work environment.

Keywords: Communication; Skills; Labor; Organizational; Performance

INTRODUCCIÓN

Uno de los elementos fundamentales para el buen funcionamiento de una empresa es la comunicación organizacional, ya que influye en el rendimiento laboral de sus empleados. Acerca de esto, Robins (2009), la comunicación está presente en el 70% aproximadamente del tiempo que una persona despierta y es esencial para satisfacer las necesidades sociales. Esto, no solo implica la transferencia de información, sino también la creación de entornos en los que los empleados se sientan motivados y comprometidos con los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2000).

En este sentido, investigaciones previas han demostrado que una comunicación eficiente puede mejorar de manera significativa el clima organizacional, lo que a su vez causa un impacto positivo en la satisfacción y productividad de los empleados (Ince y Gül, 2011).

Ejemplo de esto, en un estudio de Reyes y Ayarza (2018) se encontró que la comunicación organizacional influye significativamente en el clima laboral, demostrando un coeficiente de Pearson de 0.648, lo que evidencia esta relación. Además, en el contexto empresarial moderno, las teorías sobre la comunicación organizacional han evolucionado para reflejar su importancia. La teoría humanística, por ejemplo, destaca la necesidad de considerar a los empleados como un recurso valioso dentro de la organización, promoviendo la interacción y el desarrollo social entre ellos (Panta y Masias, 2017). Esta perspectiva se complementa con la teoría de sistemas, donde las organizaciones funcionan como sistemas abiertos. Esto significa que están en un proceso continuo e incesante de intercambios con el ambiente (Chiavenato, 2004)

Desde una perspectiva más general, a través de la comunicación organizacional en opinión de Pacheco y Álvarez (2022) se establecen estrategias de desarrollo, productividad y relaciones, internas y externas, esto con la finalidad de obtener un mejor desempeño por parte del recurso humano, este fin, se relaciona con los logros, éxitos o fracasos de la organización. A su vez, la comunicación organizacional permite que los procesos internos de trabajo se desarrollen correctamente, exista un óptimo clima de trabajo y se alcancen los objetivos propuestos. La comunicación es una herramienta de vital importancia para establecer la gestión eficaz y eficiente de la organización.

En habidas cuentas, la comunicación organizacional es imperativa para el funcionamiento de cualquier tipo de organización. Cuando un grupo organizado de individuos trabaja de forma interdependiente dentro de un sistema relativamente estructurado, organizado y abierto para lograr objetivos comunes, se involucra en la comunicación y se conoce como comunicación organizacional. En relación a esto, Porta y Martínez (2024), investigaron desde Perú sobre la comunicación organizacional interna y desarrollo organizacional. Los resultados evidenciaron que existe relación positiva y significativa (r= .583) entre las variables de estudio, asimismo entre la mayoría de las dimensiones de la comunicación organizacional interna y el desarrollo organizacional también se demostraron relación positivas y significativas con valores mínimos de .594 y máximo de .598. Se concluyó que, a mayor comunicación organizacional interna, mejor desarrollo organizacional.

Dentro de este marco, García (2018), ha manifestado que, la comunicación en las

organizaciones facilita el libre flujo de información y es más adaptable a los cambios y transformaciones que puedan tener lugar dentro de las condiciones ambientales internas y externas. El proceso de comunicación ayuda a la generación de recursos del entorno externo para lograr los objetivos de la organización.

Ahora bien, para comprender la comunicación organizacional, es vital adquirir una comprensión del proceso, fuente, mensaje, canal y receptor. Es principalmente cuando un individuo o grupos de individuos intentan inspirar el significado en las mentalidades de otros individuos o grupos de individuos mediante la utilización de diversas formas de comunicación.

En este sentido se comprende que, la comunicación organizacional se refiere a los colectivos sociales en los que las personas desarrollan patrones ritualizados de interacción en un intento de coordinar sus actividades y esfuerzos en el logro de metas personales y grupales. En consecuencia, el entorno externo está formado por proveedores, competidores, clientes y otras partes interesadas, que pueden tener influencia en la organización, pero existen fuera de ella. El ambiente interno está formado por los departamentos y los recursos humanos que son parte integral de las organizaciones.

Por lo anterior se entiende que, la falta de comunicación en las organizaciones puede tener consecuencias significativas que afectan tanto a los empleados como a la productividad y el ambiente laboral, una de ellas es la falta de información clara y oportuna que puede llevar a los empleados a sentirse desmotivados. Cuando no se les comunica adecuadamente la estrategia y los objetivos de la empresa, su interés y compromiso disminuyen, lo que resulta en un rendimiento bajo o medio. En este sentido, el Complejo Petroquímico Ana María Campos podría estar experimentando problemas relacionados con la comunicación interna que impactan negativamente en la productividad y el compromiso de sus trabajadores.

Igualmente, la falta de comunicación puede generar malentendidos y conflictos entre los empleados, especialmente entre diferentes departamentos. Según Ordoñez, (2021) cuando los trabajadores no comprenden las responsabilidades y urgencias de otros, pueden surgir tensiones que afectan el trabajo en equipo y la colaboración. Entonces, la falta de comunicación en las organizaciones es un problema que puede ser abordado mediante la implementación de estrategias efectivas de comunicación interna, que fomenten un ambiente de transparencia, confianza y colaboración.

Además, las variables que afectan la comunicación organizacional son múltiples e interrelacionadas. En el caso del Complejo Petroquímico Ana María Campos, es esencial evaluar cómo las variables de estudio están presentes en su cultura organizativa y cómo afectan el rendimiento laboral.

En este contexto, el rendimiento laboral descrito por Koopmans et al. (2013), citado en Dåderman et al. (2020), se considera el método más apropiado para evaluar el desempeño de un empleado. La escala desarrollada por Koopmans. Se elabora mediante una metodología compleja que abarca múltiples etapas de pruebas sistemáticas, tanto en términos de robustez teórica como psicométrica. Además, la base teórica que sustenta esta escala integra todos los aspectos del rendimiento en tres componentes clave para su medición.

Cabe resaltar que, Gabini (2018), manifestó que, el rendimiento laboral se extiende más allá de las tareas específicas del puesto e involucra diversas conductas. Estas se dividen en dos categorías principales: aquellas orientadas a actividades fuera de las funciones laborales y aquellas centradas en la interacción interpersonal, ambas cruciales para alcanzar los objetivos organizativos. Por otro lado, desde la perspectiva de Chiavenato (2020), el rendimiento laboral se describe como la acción o comportamiento directamente vinculado al beneficio de los propósitos de la organización. Engloba las acciones relevantes que un empleado lleva a cabo en su rol, enfatizando que un rendimiento adecuado constituye una fortaleza considerable para la empresa. La motivación y la satisfacción en el entorno laboral contribuyen al éxito global de la organización y proporcionan al trabajador un sentido de autorrealización

Atendiendo todo lo anterior, esta investigación se desarrolló con el propósito de contribuir con el conocimiento acerca de las habilidades de la comunicación organizacional con criterios en el rendimiento laboral de los trabajadores del Complejo Petroquímico Ana María Campos del Municipio Miranda Estado Zulia.

Ante lo expuesto surge la interrogante ¿Cuáles son habilidades de la comunicación organizacional y el rendimiento laboral en el Complejo Petroquímico Ana María Campos del Municipio Miranda Estado Zulia? Para dar respuesta a esta, el estudio tuvo como objetivo evaluar habilidades de la comunicación organizacional con criterios en el rendimiento laboral de los trabajadores del Complejo Petroquímico Ana María Campos del Municipio Miranda Estado Zulia.

MÉTODO

La investigación se orienta en el enfoque cuantitativo, en este trabajo investigativo se ha escogido el paradigma positivista, este estudio es de tipo evaluativo porque su objetivo es evaluar habilidades de la comunicación organizacional con criterios en el rendimiento laboral de los trabajadores del Complejo Petroquímico Ana María Campos del Municipio Miranda Estado Zulia.

En el caso particular de este estudio, el diseño tomado es el no experimental, porque no se está manipulando deliberadamente la variable de estudio. En cuanto a su temporalidad, el diseño es de naturaleza transaccional, porque son estudios observacionales, descriptivos y simultáneos (no direccionales). Estudian la población total o una muestra significativa en un punto del tiempo o en un periodo corto, buscando la presencia o ausencia de factores de riesgo (exposición) y enfermedad (efecto).

La población en esta investigación, está representada por la muestra censal de cinco (5) trabajadores del Complejo Petroquímico Ana María Campos del Municipio Miranda Estado Zulia.

Para recoger información se utilizó la técnica de la encuesta, las preguntas son estructuradas, pre-codificados y están establecidas de antemano. En ese mismo sentido, en la investigación se utilizó como instrumento el cuestionario validado por cinco (5 expertos), se utilizó la escala tipo Likert con alternativas de respuesta (ver tabla 2): Siempre (5), Casi Siempre (4), Algunas Veces (3), Casi Nunca (2) y Nunca (1). Para el cálculo de la confiabilidad de los instrumentos se aplicó el cálculo estadístico Alfa Cron Bach.

En cuanto al análisis de datos, se realizó un baremo para la variable comunicación organizacional y rendimiento laboral, utilizando las categorías: Muy Efectivo, Efectivo,

Medianamente Efectivo, Poco Efectivo e Inefectivo; con la finalidad de calificar el instrumento.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado, se presentan los resultados de la investigación, estos desde los datos aportados por los trabajadores encuestados, además, se hace una descripción de manera clara de algunos elementos estadísticos útiles para la organización y presentación de los fundamentos para el análisis de los resultados de la investigación. A continuación, los resultados en las tablas 1 y 2 correspondientes a la dimensión habilidades de la comunicación organizacional:

Tabla 1.

Resultados de la Dimensión Habilidades de la Comunicación Organizacional

Variable: Comunicación Organizacional **Dimensión: Habilidades de la Comunicación Organizacional**						
	Alternativas					
Indicadores	**N**	**CN**	**AV**	**CS**	**S**	**TOTAL**
Escucha Activa	0	**2**	**3**	0	0	5
FRECUENCIA	0%	**40%**	**60%**	0%	0%	100%
	N	CN	AV	CS	S	TOTAL
Comunicación no Verbal	**4**	**1**	0	0	0	5
FRECUENCIA	**80%**	**20%**	0%	0%	0%	100%
	N	CN	AV	CS	S	TOTAL
Asertividad	**0**	**4**	**1**	**0**	**0**	5
FRECUENCIA	**0%**	**80%**	**20%**	**0%**	**0%**	100%
	N	CN	AV	CS	S	TOTAL
Empatía	**0**	**0**	**3**	**1**	**1**	5
FRECUENCIA			**60%**	**20%**	**20%**	100%
	N	CN	AV	CS	S	TOTAL
Adaptabilidad en la Comunicación	**0**	**0**	**3**	**2**	**0**	5
FRECUENCIA	**0%**	**0%**	**60%**	**40%**	**0%**	100%
	N	CN	AV	CS	S	TOTAL
Manejo de Conflictos	**0**	**1**	**1**	**2**	**1**	5
FRECUENCIA	**0%**	**20%**	**20%**	**40%**	**20%**	100%

Tabla 2

Escala Valorativa de la Dimensión Habilidades de la Comunicación Organizacional

Indicadores	Alternativas	Escala Valorativa	%
Escucha Activa	Algunas Veces (3)	Medianamente Efectivo	60%
	Casi Nunca (2)	Poco Efectivo	40%
Comunicación no Verbal	Nunca (1)	Inefectivo	80%
	Casi Nunca (2)	Poco Efectivo	20%
Asertividad	Casi Nunca (2)	Poco Efectivo	80%
	Algunas Veces (3)	Medianamente Efectivo	20%
Empatía	Algunas Veces (3)	Medianamente Efectivo	60%
	Casi Siempre (4)	Efectivo	20%
	Siempre (5)	Muy Efectivo	20%
Adaptabilidad en la Comunicación	Algunas Veces (3)	Medianamente Efectivo	60%
	Casi Siempre (4)	Efectivo	40%
Manejo de Conflictos	Casi Nunca (2)	Poco Efectivo	20%
	Algunas Veces (3)	Medianamente Efectivo	20%
	Casi Siempre (4)	Efectivo	40%
	Siempre (5)	Muy Efectivo	20%

De acuerdo con los resultados en la tabla, la Dimensión Habilidades de la Comunicación Organizacional logró una escala valorativa de Medianamente Efectivo, donde las respuestas alusivas a esta escala se mostraron en 5 indicadores de 6.

En la tabla 1 se muestran los resultados de la dimensión habilidades de la comunicación organizacional, comenzando por el indicador escucha activa, donde el 60% de los trabajadores encuestados dijeron que algunas veces prestan atención plena a lo que otros compañeros de trabajo está diciendo, comprendiendo no solo sus palabras sino también sus sentimientos y el significado subyacente; así mismo, dejaron dicho que ellos no todo el tiempo utilizan un lenguaje corporal abierto y receptivo, como asentir con la cabeza y adoptar una postura relajada, y el otro 40% restante optó por la alternativa Casi Nunca. En este caso, el indicador se ubicó en la escala valorativa de Medianamente Efectivo.

Así mismo, en esta tabla se visualizan los resultados del indicador comunicación no verbal, obteniendo este indicador un 80% de respuestas en la alternativa Nunca, es decir, que los trabajadores del Complejo Petroquímico Ana María Campos del Municipio Miranda Estado Zulia, manifestaron que no construyen relaciones sólidas para proyectar una imagen profesional en el lugar de trabajo ni tampoco mantiene una postura erguida y abierta que irradie confianza y seguridad; pero un 20% de las respuestas se orientaron en la alternativa Casi Nunca, situando al indicador en la escala valorativa Inefectivo, esto por ubicarse en la alternativa Nunca.

En cuanto al indicador Asertividad, los resultados se observan así mismo en la tabla 2; denotando que, el 80% de los encuestados manifestaron que Casi Nunca Expresa sus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara y respetuosa, sin caer en la agresividad ni en la pasividad y tampoco Establece límites claros y a respetar los derechos de los demás, y el otro 20% ubicaron la respuesta en la alternativa Algunas Veces. Estos hallazgos concentran al indicador en la escala valorativa de Poco Efectivo, esto debido a que la alternativa con mayor respuesta fue la de Casi Nunca. Entonces los resultados concuerdan muy poco con lo dicho por Riverón et al., (2022), es una habilidad comunicativa esencial que permite a las personas expresar sus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara y respetuosa, sin caer en la agresividad ni en la pasividad.

Mientras que para el indicador Empatía, los resultados con mayor frecuencia de respuestas se ubicaron en la alternativa Algunas Veces con el 60%, es decir, no siempre estos trabajadores tienen la capacidad de comprender y relacionarse con las emociones, pensamientos y experiencias de los demás. Seguidamente un 20% de las respuestas se concentraron en la alternativa Casi Siempre y el otro 20% en la alternativa Siempre. Entonces, viendo que la mayor alternativa de respuesta se concentró en la escala valorativa Medianamente Efectivo.

En el caso del indicador Adaptabilidad en la Comunicación, visto en la tabla 2, el 60% de los trabajadores encuestados manifestaron que Algunas Veces ellos se ajustan y responder efectivamente a diversas situaciones y cambios al igual que poco cuentan con la capacidad de adaptarse a situaciones cambiantes se basa en una inteligencia emocional desarrollada y una apertura mental; el otro 40% de las respuestas se adjuntaron a la alternativa Casi Siempre. Esta cualidad multifacética incluye la adaptabilidad física, que permite a nuestro cuerpo acomodarse a los cambios físicos; la adaptabilidad psicológica, que abarca flexibilidad mental y emocional.

Finalmente, en el indicador Manejo de Conflictos, el cual se observa en la tabla 1, los resultados muestran que el 40% de las respuestas dadas por los encuestados manifiestan

que Casi Siempre los trabajadores del Complejo Petroquímico Ana María Campos del Municipio Miranda Estado Zulia, genera búsqueda de nuevas soluciones o procesos para resolver las contradicciones que se presentan, en el plano institucional o empresarial; un 20% respondió hacia la alternativa Casi Nunca, otro 20% en Algunas Veces y 20% Siempre. Estos resultados ubican al indicador en la escala valorativa Efectivo debido a las respuestas con mayores frecuencias fueron hacia la alternativa Casi Siempre.

Es importante acotar que, la escala valorativa de la dimensión habilidades de la comunicación organizacional con mayor frecuencia Medianamente Efectivo, estos porque de seis (6) indicadores estudiados en dicha dimensión. A continuación, tabla 3, resultados para la variable rendimiento laboral:

Tabla 3

Resultados de la Variable Rendimiento Laboral y Dimensión Criterios del Rendimiento Laboral

Indicadores	Alternativas	Escala Valorativa	%
Calidad de Vida Laboral	Algunas Veces (3)	Medianamente Efectivo	60%
	Casi siempre (4)	Efectivo	40%
Cumplimiento de Objetivos Organizacional	Nunca (1)	Inefectivo	80%
	Casi Nunca (2)	Poco Efectivo	20%
Desarrollo Profesional	Nunca (1)	Inefectivo	40%
	Casi Nunca (2)	Poco Efectivo	20%
	Algunas Veces (3)	Medianamente Efectivo	20%
	Casi Siempre (4)	Efectivo	20%

De acuerdo con los resultados en la tabla, la Dimensión Criterios del Rendimiento Laboral logró una escala valorativa de Inefectivo, donde las respuestas alusivas a esta escala se mostraron en el indicador Cumplimiento de Objetivos Organizacional con una frecuencia del 80%. Esto se toma porque es el porcentaje mayor entre todos los indicadores.

Tabla 4

Escala Valorativa de la Dimensión Criterios del Rendimiento Laboral

Variable: Rendimiento Laboral **Dimensión: Criterios del Rendimiento Laboral**						
	Alternativas					
Indicadores	**N**	**CN**	**AV**	**CS**	**S**	TOTAL
Calidad de Vida Laboral	0	0	**3**	**2**	0	5
FRECUENCIA	0%	0%	**60%**	**40%**	0%	100%
	N	**CN**	**AV**	**CS**	**S**	TOTAL
Cumplimiento de Objetivos Organizacional	**4**	**1**	0	0	0	5
FRECUENCIA	**80%**	**20%**	**0%**	**0%**	**0%**	100%
	N	**CN**	**AV**	**CS**	**S**	TOTAL
Desarrollo Profesional	**2**	**1**	**1**	**1**	**0**	5
FRECUENCIA	**40%**	**20%**	**20%**	**20%**	0%	100%

En la tabla 3 se muestran los resultados de la dimensión criterios del rendimiento laboral, comenzando por el indicador calidad de vida laboral donde el 60% de las repuestas dados por los trabajadores encuestados del Complejo Petroquímico Ana María Campos del Municipio Miranda Estado Zulia, los cuales manifestaron que Algunas Veces la empresa genera un bienestar a sus empleados para que puedan realizar un trabajo efectivo y productivo, esto con una frecuencia del 60%; mientras que el otro 40% de los encuestados manifestaron desde la alternativa Casi Siempre la empresa genera la satisfacción del empleado con una variedad de necesidades a través de recursos, actividades y resultados derivados de la participación en el lugar de trabajo. Estos hallazgos ubican al indicador en una escala valorativa Medianamente Efectivo.

En el caso del indicador cumplimiento de objetivos organizacional, el 80% de los encuestados dijeron que, Nunca se establecen prioridades y ayudan a los empleados a entender cómo sus roles contribuyen al éxito general de la empresa, ni tampoco existen metas a corto, mediano y largo plazo que están intrínsecamente vinculadas con la misión y visión de la empresa; mientras que el otro 20% respondieron hacia la alternativa Casi Nunca; los hallazgos ubican al indicador en la escala valorativa de Inefectivo.

Finalmente, los resultados del indicador desarrollo profesional se muestran igual en la tabla 6, donde el 40% de los encuestados dijo que Nunca existe el proceso continuo por el cual los empleados adquieren nuevas habilidades, conocimientos y experiencia para avanzar en su carrera laboral; mientras que un 20% manifestaron lo mismo, pero con la alternativa Casi Nunca; otro 20% con la alternativa Algunas Veces y el otro 20% con alternativa Casi Siempre. Estos resultados lograron una escala valorativa de Inefectivo.

Es importante acotar que, en la dimensión criterios del rendimiento laboral la escala valorativa fue de Inefectivo, donde las respuestas alusivas a esta escala se mostraron en el indicador cumplimiento de objetivos organizacional con una frecuencia del 80%. Esto se toma porque es el porcentaje mayor entre todos los indicadores. Esto se

observa en la tabla 4.

DISCUSIÓN

A continuación, los resultados en este estudio se centran en la evaluación de las habilidades de la comunicación organizacional y su impacto en el rendimiento laboral de los trabajadores del Complejo Petroquímico Ana María Campos, ubicado en el Municipio Miranda, Estado Zulia. A medida que se analizan los hallazgos, es crucial considerar cómo las dinámicas comunicativas dentro de la organización influyen en la motivación y el desempeño de sus empleados.

Partiendo de los resultados de la dimensión Habilidades de la Comunicación Organizacional, se puede decir que, estas son esenciales para el éxito organizacional. La escucha activa, en particular, es un componente crítico; donde las empresas se deben a una comunicación deficiente, destacando la falta de escucha activa como un factor clave. Los empleados que se sienten escuchados tienden a estar más comprometidos y motivados, lo que puede aumentar la productividad y satisfacción laboral.

Entonces, la evaluación de las habilidades de comunicación organizacional en el Complejo Petroquímico Ana María Campos destaca áreas críticas que requieren atención. Mejorar estas habilidades no solo beneficiará a los individuos, sino que también contribuirá al éxito colectivo de la organización al fomentar un ambiente más colaborativo y productivo.

En contraste, el indicador de comunicación no verbal presenta resultados alarmantes. Un 80% de los trabajadores respondió "Nunca" en relación a la construcción de relaciones sólidas y la proyección de una imagen profesional adecuada. Esto indica que no mantienen posturas abiertas y erguidas, lo que es fundamental para transmitir confianza y seguridad. Solo un 20% optó por "Casi Nunca", ubicando este indicador en la escala valorativa "Inefectivo". Esta falta de comunicación no verbal puede tener repercusiones negativas en la cohesión del equipo y el clima laboral. Contrario a lo expuesto por González et al., (2023), quien asegura que la comunicación no verbal juega un papel crucial en el éxito de las interacciones entre los trabajadores de una empresa. Aunque las palabras son importantes, gran parte del significado se transmite a través de gestos, expresiones faciales, contacto visual y lenguaje corporal. Comprender y dominar la comunicación no verbal es esencial para construir relaciones sólidas, transmitir confianza y proyectar una imagen profesional en el lugar de trabajo.

Hay que decir que, la deficiencia en estas habilidades comunicativas puede impactar directamente en el rendimiento laboral. Estudios indican que una comunicación efectiva en el ámbito laboral es crucial para mejorar la productividad y la satisfacción del empleado. La falta de escucha activa y de comunicación no verbal adecuada puede llevar a malentendidos, conflictos y desmotivación, afectando así los resultados organizacionales.

En el caso particular del indicador de cumplimiento de objetivos organizacionales se sitúa en la categoría "Inefectivo". Un 80% de los encuestados manifestó que nunca se establecen prioridades claras ni se ayuda a los empleados a entender cómo sus roles contribuyen al éxito general de la empresa. Además, no existen metas a corto, mediano y largo plazo alineadas con la misión y visión de la organización. Solo un 20% respondió

"Casi Nunca" a esta afirmación. Estos hallazgos contradicen lo que establece Hernández (2024), quien indica que el cumplimiento de objetivos y el rendimiento laboral están estrechamente relacionados; cuando los empleados comprenden claramente los objetivos, tienden a estar más motivados y comprometidos.

La evaluación revela deficiencias significativas en las habilidades de comunicación organizacional en el Complejo Petroquímico Ana María Campos. Abordar estas deficiencias es esencial para mejorar no solo el rendimiento laboral individual, sino también el éxito organizacional en su conjunto. Implementar estrategias efectivas puede transformar la cultura comunicativa del complejo, promoviendo un ambiente más colaborativo y productivo.

Así mismo, la evaluación de las habilidades de comunicación organizacional en el Complejo Petroquímico Ana María Campos destaca áreas críticas que requieren atención inmediata. Mejorar estas habilidades es esencial no solo para el desarrollo individual de los empleados, sino también para el éxito colectivo de la organización, promoviendo un ambiente más colaborativo y productivo.

CONCLUSIONES

En este apartado, se sintetizan los hallazgos más relevantes sobre la influencia de las habilidades de comunicación organizacional en el rendimiento laboral de los trabajadores del Complejo Petroquímico Ana María Campos, ubicado en el Municipio Miranda, Estado Zulia.

En cuanto al indicador escucha activa, se concluye que, La efectividad en la comunicación está estrechamente relacionada con el rendimiento laboral. Fomentar una cultura organizacional que valore y promueva la escucha activa puede resultar en un aumento significativo en la productividad y satisfacción laboral.

Para el indicador comunicación no verbal, se concluye que, la combinación de una escucha activa insuficiente y una comunicación no verbal inefectiva puede contribuir a un clima laboral negativo. La falta de conexión emocional y profesional entre los empleados puede resultar en malentendidos, conflictos y una disminución general en la moral del equipo.

Así mismo, referido al indicador Asertividad, se concluye que, la incapacidad para establecer límites claros y respetar los derechos de los demás es un indicativo de una comunicación inefectiva. La falta de asertividad puede llevar a conflictos interpersonales y a un ambiente laboral tóxico, donde los empleados se sientan incómodos al expresar sus opiniones o necesidades.

Pero para el indicador Empatía, se concluye que, la empatía es crucial para fomentar relaciones laborales positivas y un ambiente colaborativo. La falta de una comprensión emocional constante puede limitar la cohesión del equipo y afectar la resolución de conflictos, lo que podría impactar negativamente en el rendimiento general.

En lo que refiere al indicador Adaptabilidad se concluye que, la capacidad de adaptarse a situaciones cambiantes está intrínsecamente relacionada con el desarrollo de la inteligencia emocional. Fomentar un entorno donde se valore esta habilidad puede

mejorar no solo la adaptabilidad individual, sino también la dinámica del equipo.

Y para el indicador Manejo de Conflictos se concluye que, un manejo efectivo de conflictos es fundamental para mantener un clima organizacional positivo. La habilidad para resolver disputas de manera constructiva puede prevenir el deterioro de las relaciones laborales y mejorar la satisfacción general entre los empleados.

Refiriéndonos a la variable Rendimiento Laboral y Dimensión Criterios del Rendimiento Laboral, se concluye que, la calidad de vida laboral está estrechamente vinculada al rendimiento laboral. Un entorno que promueva el bienestar puede traducirse en mayor motivación y compromiso por parte de los empleados, lo que a su vez puede impactar positivamente en la productividad y en el clima organizacional.

La percepción de calidad de vida laboral está intrínsecamente relacionada con el rendimiento laboral. La falta de un bienestar constante puede llevar a una disminución en la productividad y el compromiso, como lo indica la literatura existente sobre el tema.

REFERENCIAS

Chiavenato, I. (2004) Las organizaciones como sistemas abiertos. http://pc1.politicas.unam.mx/complejidadycultura/?page_id=458

Chiavenato, I. (2000). Gestión del talento humano. McGraw-Hill. https://www.academia.edu/42224522/Gesti%C3%B3n_del_Talento_Humano_Chiavenato_3_Edici%C3%B3n

Dåderman, A., Ingelgård, A. Koopmans, L. (2020). Cross-cultural adaptation, from Dutch to Swedish language, of the Individual Work Performance Questionnaire. Work, 65(1). 97-109. https://content.iospress.com/articles/work/wor193062

Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral. UAI Editorial. https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf

García, G. (2018). Comunicación organizacional 2.0, la comunicación siglo XX y la llegada del siglo XXI, el desafío de las empresas en la era digital. Universidad Santo Tomas, 1-27. http://hdl.handle.net/11634/10139

González, M. Campos, P. Cerrud, F. (2023). Comunicación corporativa y su impacto en las operaciones empresariales como parte de la gestión del conocimiento en las pymes promotoras de la seguridad vial. Revista Colegiada de Ciencia, 5(1). 119-132. http://portal.amelica.org/ameli/journal/334/3344527003/

Hernández, M. (2024). Empresas y componentes, el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Revista Temario Científico, 4(1). e24401. https://doi.org/10.47212/rtcAlinin.2.124.1

Ince, M., y Gül, H. (2011). The role of organizational communication in improving employee motivation and performance. Journal of Business Research, 64(4), 339-345 https://www.researchgate.net/publication/287245428_The_role_of_the_organizational_communication_on_employees'_perception_of_justice_A_sample_of_public_institution_from_turkey

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van der Beek, A. De Vet, H. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. International journal of productivity and performance management. 62(1). 6-28.

https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/17410401311285273

Ordoñez, A. (2021). Diseño de estrategias efectivas de comunicación interna para la Universidad de Guayaquil [Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil]. http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/55665

Pacheco, M. Álvarez, E. (2022). La evolución de la comunicación organizacional y su impacto en las nuevas estructuras empresariales. INNOVA Research Journal, 7(3.2), 51-71. https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2.2022.2149

Panta, J., y Masias, C. (2017). Teoría humanística y su impacto en la comunicación organizacional. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8736845.pdf

Porta, K. y Martínez, E. (2024) Comunicación organizacional interna y desarrollo organizacional según el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilca. https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/14246

Reyes Escalante, C. B., & Ayarza Rojas, A. J. (2018, September 3). La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de industrias San Miguel en el 2017. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. doi: https://doi.org/10.19083/tesis/624207

Robbins, J. (2009) Comportamiento organizacional. Décimo tercera edición. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf