



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

TESIS

**“COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL
EN LOS COLABORADORES DE LA PASTELERÍA
CHANTILLY S.A.C. – LURÍN 2018”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

JUDMIR FELICITAS JORGE FLORES

ASESOR

MG. ADEMAR VARGAS DÍAZ

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a las personas más importantes de mi vida que es mi familia, gracias a su apoyo incondicional hicieron posible que mis sueños se cumplan. Fueron la motivación más grande para finalizar con éxito este trabajo, gracias a mis padres Guido Jorge, Rusmery flores y a mis hermanas Brigitte y Geraldine.

AGRADECIMIENTOS

La culminación de este trabajo de investigación ha requerido de mucho esfuerzo y mucha dedicación se dio gracias al apoyo de algunas personas que de buena voluntad colaboraron, a todos ellos, va mi agradecimiento.

En primer lugar, agradezco a Dios por darme paciencia y constancia y no dejarme desmayar en momentos difíciles, es el que guía el destino de mi vida y por haber puesto en mi camino a personas que me ayudaron a crecer y valorar cada esfuerzo.

Agradezco a mis padres Guido Jorge y Rusmery Flores por confiar en mí y apoyar mi carrera universitaria, como también a mis hermanas por darme ánimos para continuar trabajando y luchar por lograr mis objetivos, a mi familia que siempre estuvo pendiente de lo necesario.

Agradezco al señor decano de la Universidad Autónoma del Perú por brindarnos las facilidades para la elaboración de este trabajo.

Muchas gracias.

RESUMEN

En el estudio se determinó la situación problemática, la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores, para ello se formuló el siguiente problema: ¿De qué manera la comunicación interna está relacionada con el desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín - 2018? En la justificación se determinó que es importante porque se busca mejorar la comunicación interna para obtener un mejor desempeño laboral en los trabajadores. Para poder evaluar las incomodidades que malogran el buen desempeño laboral en la Pastelería Chantilly. La hipótesis alterna es: Si existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín- 2018. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín- 2018. El tipo de investigación es no experimental- transversal, donde los datos son de un solo corte observando las actividades en su ambiente natural. El diseño de investigación fue descriptivo- correlacional. La población estuvo conformada por 50 colaboradores. La muestra fue de 50 colaboradores en los cuales se aplicaron los cuestionarios. En la prueba de hipótesis, el análisis de Pearson arrojó 0.930, concluyendo que; a mayor comunicación interna mayor será el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly S.A.C.

Palabras clave: comunicación interna, desempeño laboral

ABSTRACT

In the study the problematic situation was determined, the relationship between the internal communication and the work performance in the workers, for this the following problem was formulated: In what way the internal communication is related to the work performance in the collaborators of the bakery Chantilly S.A.C. Lurín - 2018? In the justification it was determined that it is important because it seeks to improve internal communication to obtain a better work performance in the workers. To be able to evaluate the discomforts that spoil the good work performance in the Chantilly bakery. The alternative hypothesis is: If there is a significant relationship between internal communication and work performance in Chantilly pastry shop S.A.C Lurín- 2018. The objective of the research was to determine the relationship between internal communication and work performance in the Chantilly pastry shop S.A.C Lurín- 2018. The type of research is non-experimental-transversal, where the data are of a single cut observing the activities in their natural environment. The research design was descriptive-correlational. The population consisted of 50 collaborators. The sample was of 50 collaborators in which the questionnaires were applied. In the hypothesis test, pearson analysis showed 0.930, concluding that; the greater the internal communication, the greater the job performance in the Chantilly S.A.C.

Keywords: Internal communication, work performance

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Realidad problemática	13
1.2	Justificación e importancia de la investigación.....	17
1.3	Objetivos de la investigación	18
1.4	Limitaciones de la investigación	19

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudio	21
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	29
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada.....	44

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación	47
3.2	Población y Muestra.....	48
3.3	Hipótesis	50
3.4	Variables – Operacionalización	50
3.5	Métodos y técnicas de investigación	54
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados	54
3.7	Análisis estadísticos e interpretación de datos	56

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Validación del instrumento	59
4.2	Resultados descriptivos univariados	62
4.3.	Resultados descriptivos de las dimensiones	64
4.4	Resultados inferenciales	71

CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	80
5.2	Conclusiones.....	84
5.3	Recomendaciones.....	86

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la población según sexo.....	52
Tabla 2	Distribución de la muestra según sexo.....	52
Tabla 3	Operacionalización de la variable comunicación interna.....	55
Tabla 4	Operacionalización de la variable desempeño laboral.....	56
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de comunicación interna.....	64
Tabla 6	Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach de la variable comunicación interna.....	64
Tabla 7	Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral.....	65
Tabla 8	Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral.....	65
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable comunicación interna.....	66
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable desempeño laboral.....	67
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión comunicación interpersonal.....	68
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión autonomía para la toma de decisiones.....	69
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión motivación laboral.....	70
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión productividad laboral.....	71

Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficacia laboral....	72
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficiencia laboral...	73
Tabla 17	Prueba de normalidad de las variables comunicación interna y desempeño laboral.....	74
Tabla 18	Análisis correlacional entre las variables comunicación interna y desempeño laboral.....	75
Tabla 18	Análisis correlacional entre la dimensión comunicación interpersonal y desempeño laboral.....	77
Tabla 20	Análisis correlacional entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral.....	78
Tabla 21	Análisis correlacional motivación laboral y desempeño laboral....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable comunicación interna.....	66
Figura 2	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable desempeño laboral.....	67
Figura 3	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión comunicación interpersonal.....	.68
Figura 4	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión autonomía para la toma de decisiones	69
Figura 5	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión motivación laboral.....	70
Figura 6	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión productividad laboral.....	71
Figura 7	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficacia laboral.....	72
Figura 8	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficiencia laboral.....	73
Figura 9	Dispersión de la correlación entre las variables comunicación interna y desempeño laboral.....	76

INTRODUCCIÓN

El tema de la siguiente tesis es: “Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín- 2018”. En cuanto a la situación problemática del estudio de la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería Chantilly S.A.C. Lurín-2018; la comunicación interna es un tema que por lo general no se le da la mayor importancia en las empresas, sin tener en cuenta que a lo mejor no se le está brindando el tiempo adecuado a un tema que podría estar relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores de la organización.

El problema general es: ¿De qué manera la comunicación interna está relacionada con el desempeño laboral de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín- 2018?

El objetivo de la investigación es: Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín- 2018.

Los resultados de la investigación confirman las hipótesis que han sido planteados en el trabajo; si existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería Chantilly S.A.C. Lurín- 2018.

El desarrollo integral de la investigación consta en cinco capítulos en la presente tesis y son los siguientes:

En el capítulo I, se presenta el problema de la investigación que comprende: realidad problemática, justificación e importancia de la investigación, objetivos y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, corresponde al marco teórico que comprende: antecedentes, desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado y definición conceptual de la terminología empleada.

En el capítulo III, corresponde al marco metodológico que corresponde al tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, variables-

operacionalización, métodos y técnicas de investigación, descripción de instrumentos utilizados y análisis estadísticos e interpretación de los datos.

En el capítulo IV se presenta el análisis e interpretación de los resultados como: procesamientos- análisis de los resultados y contrastes de las hipótesis.

En el capítulo V, corresponde a las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, las referencias bibliográficas utilizadas, facilitando el desarrollo y recolección de los datos de la presente investigación y anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día son muchos los problemas de las empresas y más en este mundo globalizado donde los avances se dan cada día más y más, caracterizándose por ser competitiva y esmerándose en brindar buenos servicios que ofrecen tanto las personas como las organizaciones. Como uno de los retos más importantes desde un primer momento es la comunicación interna que empezó a ser utilizada como una herramienta de gestión a las cuales están sometidas. En el mundo laboral la comunicación es un elemento clave, una deficiente comunicación entre los miembros de la empresa pueden causar diversos problemas que con frecuencia disminuyen su rendimiento y productividad y repercutiendo en el buen funcionamiento de la empresa.

Analizar la comunicación como una oportunidad de encuentro con otra persona, genera una gran y buena posibilidad de una integración al nivel mundial y adquirir distintas opiniones y conocimientos, porque es allí donde tiene su razón de ser a través de ella las personas puedan entender la organización, coordinación y la cooperación que dan lugar al logro y crecimiento de las organizaciones.

Tessi (2012) define a la comunicación interna como:

La propuesta es clara; líderes que sepan comunicar, no solo con su decir, sino también con su escuchar y, sobre todo, con su hacer; trabajadores que encuentren en el sentido su principal motivación, más allá de la retribución económica; y, por último, una gestión integrada que refleje el máximo anhelo del profesional especializado en esta disciplina. Publicada por Editorial Granica en diciembre de 2012, simultáneamente en México y Argentina. En 2013 tuvo distribución también en España, Colombia, Perú, Chile y Uruguay. (p. 26)

Es por ello que las empresas de hoy son más conscientes de ver la importancia que tienen los trabajadores dentro de la empresa, por las que muchas empresas buscan opciones para involucrar a los colaboradores en todas las actividades de la organización, al mismo tiempo buscan la

satisfacción del trabajador, ya que un trabajador satisfecho tendrá un mayor desempeño laboral.

La comunicación interna y el desempeño laboral son una herramienta estratégica clave en las empresas, puesto que mediante un buen empleo de la información corporativa podemos transmitir correctamente a los empleados los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización, dándoles con esto un mejor desempeño lo cual genera una cultura de apropiación, fidelidad y sentido de pertenencia hacia la empresa por parte de su talento humano que se siente motivado y valorado al tener claros y definidos los principios y retos a los que se enfrenta la compañía.

Una política comunicativa adecuada debe abarcar la difusión de información exacta acerca de lo que está ocurriendo al interior de la compañía, para evitar los malos rumores externos que divulgan medios de comunicación o la competencia, sobre asuntos como los recortes de personal, destitución de altos cargos, quiebras, ventas o alianzas de las empresas. Se debe incluir, además, la divulgación y socialización de los resultados e indicadores de gestión y el establecimiento de canales para la resolución de problemas que se presenten entre los colaboradores o con las direcciones de los diferentes departamentos.

La comunicación es un factor muy importante para el crecimiento del país ya que para esto los trabajadores de cada empresa deben de estar bien capacitados y tener una buena relación dentro de la organización logrando un crecimiento para ellos mismos como también para nuestro país. De esta manera lo más importante es conocer las opiniones de las personas que están día a día en contacto con la empresa tanto como estudiantes, facilitadores, instituciones y público en general que participan en el trabajo de dicha entidad. Cada actividad realizada en una empresa se ve reflejada en el desempeño de los trabajadores, el ambiente donde laboran y como son incentivados para mejorar día a día.

Según la entrevista Amiga disponible en Prensa Libre (2010) en el artículo aumentar el rendimiento laboral:

Las organizaciones que pretenden crecer y competir en el exigente mercado comercial actual, demanda de sus colaboradores cada vez una mayor eficiencia y productividad para aumentar el desempeño laboral. De ahí nace la importancia de proyectarse con esmero, y dejar por cada empresa buenas referencias y redes de apoyo. (párr. 8).

Por lo tanto, para poder tener trabajadores bien motivados y comprometidos con la empresa es necesaria la intervención de la comunicación, para poder lograr una buena relación empresa-trabajador asegurando la lealtad y compromiso dentro de ella. En la cual la comunicación interna busca relacionar a sus colaboradores con un buen ambiente y que se sientan parte de la empresa, tomando conciencia de lo importante que son sus aportes dentro la organización.

Como también el desempeño laboral cumple un rol importante dentro de las empresas para mejorar cada vez más la productividad de las mismas y dando lo mejor de uno en un ambiente cómodo y adecuado para cada área.

Según el autor Michael (2010) menciona que la “Comunicación Organizacional”:

Las empresas actualmente deben adaptarse rápidamente a cambios en los mercados y el entorno, en la mayoría de las ocasiones inesperados; la comunicación interna es clave para poder hacer este proceso lo más efectivo posible, sin traumas. El autor presenta cómo desarrollar un programa estratégico integral para que la cultura organizacional se transforme y responda de manera coherente a los nuevos tiempos. (p. 53).

En la actualidad la Pastelería Chantilly está pasando por situaciones complicadas respecto a las bajas ventas como también renuncias constantes de los trabajadores. Con respecto a la comunicación interna en la empresa chantilly se observa que el ambiente laboral no es el más adecuado ya que los factores que existen para generar un buen clima laboral son limitados y estas impiden un buen desarrollo de los trabajadores.

Una de las causas es la estructura de la empresa que presenta ambientes de trabajo que no son los más adecuados para generar un buen ambiente laboral con respecto a los trabajadores.

Como también otro de los factores que no se están desarrollando de manera adecuada es la comunicación interpersonal de los trabajadores de la pastelería, no es fluida debido a que la estructura del organigrama solo beneficia a los que están primeros es un organigrama vertical es decir, la comunicación es de arriba hacia abajo este proceso limita el intercambio con otros trabajadores de la empresa. En la cual la autonomía de los trabajadores para la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo es limitada, debido a que la decisión desciende desde arriba .de esta manera la autonomía del personal para tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo es influenciado por los superiores inmediatos. Por otra parte muchas veces los trabajadores no se sienten motivados debido a que no se les reconoce el esfuerzo que brindan a la empresa y casi nunca reciben incentivos para mejorar más aún.

La Pastelería Chantilly tiene las condiciones para poder crecer como empresa pero si no se trabaja en equipo muchas de las oportunidades no podrán ser efectuadas ya que para lograrlo, tanto los jefes como los colaboradores debería tener un buen desempeño laboral para esto necesitan trabajar en ello.

Por la cual la productividad laboral no viene siendo la mejor y las ventas han disminuido, a su vez la eficacia y la eficiencia laboral de los trabajadores de la pastelería no es el óptimo, debido a los factores ya antes mencionados esto se ve reflejado en sus actividades y desempeño de los colaboradores.

De acuerdo a lo expuesto se formula los siguientes problemas:

Problema general

¿De qué manera la comunicación interna está relacionada con el desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín-2018?

Problema específico

¿Qué relación existe entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín- 2018?

¿Qué relación existe entre la autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín- 2018?

¿Qué relación existe entre motivación laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín- 2018?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

La comunicación interna forma parte de mucha importancia en las organizaciones que están en constante cambio, porque es uno de los factores para el logro de objetivos y metas de la organización y colaboradores.

La finalidad de la investigación es determinar la comunicación interna y la relación con el desempeño laboral. Para poder evaluar las incomodidades que malogran el buen desempeño laboral en la Pastelería Chantilly, en la cual se tiene que rectificar los errores para mejorar el desarrollo del desempeño laboral, en este caso la comunicación interna tiene una relación en el desempeño laboral que tienen los trabajadores de la empresa.

El porqué de esta investigación es debido a que en la Pastelería Chantilly existe una deficiencia en el tema de desempeño laboral, todo esto son a causa de diferentes factores de la comunicación interna y otros.

Así mismo la investigación pretende realizar lo siguiente:

Aspecto teórico

El aspecto teórico se realizará mediante la aplicación de la teoría y los conceptos de los recursos humanos medir la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño de los colaboradores de la Pastelería Chantilly. A su vez para la variable comunicación interna se utilizó al autor Pizzolante (2010) y Trelles (2011) de igual manera para la segunda variable desempeño laboral se utilizó al autor Alles (2012) y Chiavenato (2012).

Aspecto metodológico

En el aporte metodológico, el investigador ofrecerá dos instrumentos de investigación que permitan recoger datos sobre la variable comunicación interna y sus dimensiones que consta de 27 ítems de la misma manera para la variable desempeño laboral y sus dimensiones que consta de 27 ítems; dichos instrumentos serán sometidos a criterios rígidos de validez y confiabilidad, poniendo al alcance de la comunidad académica.

Aspecto práctico

Esta investigación le será de utilidad a la Pastelería Chantilly para poder fortalecer un buen vínculo entre los trabajadores, como también podrá ser de utilidad a otras empresas que se identifiquen con una deficiente comunicación interna en la cual se ve afectado en el desempeño de los colaboradores.

1.3 Objetivos de la investigación

General

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín-2018.

Específicos

Determinar la relación entre comunicación interpersonal y desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín- 2018.

Determinar la relación entre autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín- 2018.

Determinar la relación entre motivación laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín- 2018.

1.4 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

Limitaciones bibliográficas

La bibliografía es escasa, no se han encontrado muchos trabajos de investigaciones que analicen simultáneamente las dos variables y algunas otras resultan siendo obsoletas.

Limitación teórica

Ausencia moderada de antecedentes de investigación relacionada con la temática presentada y diseño de estudio de las escuelas de pregrado y postgrado de las principales universidades del país.

Limitación institucional

Ingreso restringido a centros de estudios especializados, por lo que se da un acceso limitado a las tesis de sus egresados.

Limitación temporal

Escaso tiempo para realizar las investigaciones ya que las universidades cuentan con un horario de atención diferente al horario del investigador.

Limitación económica

El limitado financiamiento económico para adquisición de material bibliográfico y hemerográfico actualizado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

Internacionales

Papic (2016) en su tesis: “La Comunicación Organizacional en Entidades Educativas”, realizada en la Universidad de Málaga -España, para optar el grado académico de magister en administración de negocios, es de tipo descriptiva correlacional, cuya población estuvo constituida por dos tipos de clientes: clientes internos y clientes externos. Siendo un total de 60 trabajadores, el objetivo fue analizar la aplicación de la comunicación organizacional interna entre los directivos y el profesorado en el marco del incremento de la eficacia de la gestión escolar en el establecimiento educativo, la conclusión fue la siguiente:

Con el propósito de elaborar conclusiones pertinentes al objetivo general se especifica cada uno de los objetivos específicos, con relación a la mayor frecuencia expresada en porcentaje de cada indicador, con el objeto de posibilitar el planteamiento de tendencias a partir de las afirmaciones expresadas por los directivos y el profesorado frente a cada consulta, que integra el instrumento de la encuesta utilizado en la obtención de los datos, en la fase cuantitativa. Asimismo, se ha estimado apropiado efectuar el detalle de las expresiones vertidas por los participantes del Departamento de Educación de la Cisterna y de la Dirección de Educación de Pudahuel en la entrevista abierta en profundidad, en la etapa cualitativa. A continuación se presentan las conclusiones con respecto al objetivo general y la hipótesis, contemplando para esto tanto los objetivos específicos como las subhipótesis.

Con relación a los tipos de comunicación organizacional interna que se aplican entre los directivos y el profesorado, en lo principal, se puede identificar la práctica de la clase ascendente dado que se percibe un 79,4% declara acuerdo y muy de acuerdo, con los profesores en el desarrollo de los procesos curriculares y pedagógicos ejecutan acciones de comunicación dirigidas a los directivos para entregar sus opiniones; un 77,7% de los informantes está de acuerdo y muy de acuerdo, con el profesorado realiza actividades de comunicación dirigidas a los directivos para expresarles sus problemas.

Por otra parte, se puede distinguir el manejo del modelo descendente porque un 81,7% de los informantes está de acuerdo y muy de acuerdo, con los directivos apliquen distintas acciones de comunicación para socializar la misión entre el profesorado; aún más, un 81,7% de los informantes está de acuerdo y muy de acuerdo con los directivos desempeñen la comunicación organizacional interna, para implicar a los profesores en el desenvolvimiento de la visión organizativa; y un 79,1 % de los informantes está de acuerdo y muy de acuerdo, con las acciones de comunicación realizadas por los directivos les garantiza el entendimiento de los objetivos educativos.

En cuanto, a los medios de comunicación organizacional interna que se emplean entre los directivos y el profesorado se puede mencionar un 88,6 %, manifiesta estar de acuerdo y muy de acuerdo, con utiliza los canales de comunicación disponibles en su establecimiento según el tipo de lenguaje verbal o no verbal empleado; un 83,2 % de los informantes está de acuerdo y muy de acuerdo, con usa medios de comunicación tales como contactos interpersonales, escritos, audiovisuales, telecomunicaciones e informática para transmitir informaciones de acuerdo con los

objetivos que debe cumplir al enviarla; y un 66,9% del profesorado declara acuerdo y muy de acuerdo, con en la gestión de su establecimiento educativo usan los canales personales en donde la información se da de una persona a otra para posibilitar el acceso a la información general de la organización. (p. 110).

Umaña (2015) en su tesis: “Comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores del restaurante gourmet - Guatemala” es de tipo descriptivo, realizada en la universidad Rafael Landívar –Guatemala, es de tipo cualitativa correlacional, cuya población fue constituida por 50 colaboradores el objetivo es determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal de restaurante de comida gourmet, llegando a la siguiente conclusión:

La comunicación interna del personal de Restaurante de Comida Gourmet influye en la satisfacción laboral de los mismos, pues al recibir los colaboradores instrucciones claras y relevantes para la ejecución de las tareas, se desempeñan con mayor eficiencia y entusiasmo.

Los colaboradores se sienten insatisfechos en su puesto de trabajo cuando la comunicación no fluye adecuadamente, lo cual repercute en su desempeño laboral al mostrarse descontentos con esta situación.

El restaurante de Comida Gourmet carece de comunicadores eficientes que contribuyan a una comunicación interna fluida y significativa para sus miembros en sentido descendente. Sin embargo, el personal posee una concepción positiva sobre la comunicación horizontal, es decir la manera en que cada quien se comunica con sus compañeros de trabajo.

El personal no posee dificultades para comunicarse con su jefe inmediato y cuando ocurre algún inconveniente en la organización, la información es trasladada a las jefaturas para que se resuelva.

La comunicación descendente es menos efectiva en relación a la ascendente, puesto que la organización presenta limitaciones para comunicar al personal decisiones que afecten tanto a la empresa como a sus miembros, mientras que para los colaboradores es aparentemente sencillo dialogar con sus jefes inmediatos.

Los colaboradores del Restaurante de Comida Gourmet se sienten identificados con el puesto de trabajo que ocupan, a pesar de poseer poca autoridad para tomar decisiones.

El personal posee una actitud positiva ante su puesto de trabajo y las actividades que realiza, a pesar de que la motivación que recibe de la empresa no siempre es satisfactoria. (p. 120).

Balarezo (2014) en su tesis: “La comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”, realizada en la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador, para optar el grado de relación que existe entre las dos variables del problema como son la comunicación organizacional interna y el desarrollo organizacional de San

Miguel Drive, en un contexto particular. Es de tipo correlacional, cuya muestra es de un total de 30 trabajadores, el objetivo fue estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive; la conclusión fue la siguiente:

Las falencias que presenta la comunicación organizacional interna están repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización.

La comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad de la empresa San Miguel Drive así como también en las actitudes de los trabajadores.

Muchos de los trabajadores de la empresa conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución, y califica como regulares los medios de comunicación internos con los que cuenta San Miguel Drive.

La distribución de funciones afecta directamente sobre el trabajo en equipo y además hay que resaltar que el clima organizacional de la empresa San Miguel Drive no es el más adecuado para el correcto desenvolvimiento de los trabajadores.

Se concluye que la comunicación organizacional interna de la empresa San Miguel Drive no está cumpliendo las funciones que debería, como son generar identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa y tampoco fortalece las relaciones interpersonales entre los colaboradores. (p. 89)

Gonzales (2012) en su tesis: “Comunicación interna ,integración a la organización y desempeño académico de los docentes de la universidad de occidente”, realizada en la Universidad Ibero Americana – México .Es de tipo cuantitativo , cuya población estuvo constituida por 89 docentes el objetivo es la comunicación interna que establecen los jefes de los departamentos académicos de la universidad del occidente con los maestros en su área de competencia así como su integración y su desempeño, y se llegó a la siguiente conclusión:

Considerando principalmente que, la misión y la visión forman el eje rector que guía y orienta las acciones de todos los que integran la universidad. Los esfuerzos que la institución realiza para lograr sus metas, las inicia al definir y al establecer un modelo que sirva de partida. En este modelo se establece la visión, misión y se explicitan los propósitos, valores y el modo como la institución debe hacer las cosas con los cuales los miembros de la universidad deben comprometer sus esfuerzos y actos.

Es primordial que los integrantes de los departamentos académicos tengan un conocimiento y una clara comprensión de la filosofía institucional para que trabajen como equipo y logren realizar las funciones sustantivas institucionales. El conocimiento y la comprensión de la filosofía institucional que cada individuo tiene

de estas, pone de manifiesto la necesidad de que se haga una revisión de los procesos de comunicación, ya sea para reforzar el anterior o para elaborar un nuevo plan de comunicación interna. Los objetivos principales de este plan deben ser la difusión de la filosofía a través de los distintos niveles y el análisis de las mismas. Mediante ello, se espera que la comunicación llegue a los diferentes grupos o niveles de la universidad y se logre una clara comprensión de la misma, el comportamiento consecuente con este conocimiento, y sus implicaciones de compromiso.

Esta asimilación de la filosofía institucional, permite entender las estrategias y participar en forma conjunta, jefes y maestros en la elaboración de nuevos planes. Los objetivos a lograr y su operacionalización en los departamentos académicos es un trabajo que se debe realizar en el interior de las academias. Este proceso de comunicación interna debe iniciarse en los altos niveles jerárquicos y desplazarse hacia el resto de la universidad. A través de los departamentos académicos se debe hacer llegar a los docentes la información pertinente, para su análisis y comprensión son los departamentos, los que operacionalizan todas las actividades planeadas en su ámbito de competencia. El actual proceso de comunicación, hace difícil el trabajo de los docentes en las academias, ya que estos no han asimilado los valores necesarios y por lo tanto, no contribuyen a la mejora de los contenidos programáticos de las asignaturas. (p. 138).

Osorio (2010) en su tesis: “La función de la comunicación interna como instrumento estratégico para mejorar el servicio al cliente, en madero y corredores de seguros S.A.”, realizada en la pontificia Universidad Javeriana, para obtener el título de comunicador social con énfasis en organizacional, es de tipo correlacional. Cuya población estuvo constituida por 29 personas de los diferentes cargos de la empresa, el objetivo de esta investigación fue asegurar que los registros de calidad de Madero y Maldonado sean identificados y guardados en un determinado lugar, con un tiempo de retención y la forma de disposición al finalizar cada periodo, la conclusión fue la siguiente:

Consolidar una estructura formal en los procesos de comunicación de la organización, fue un instrumento vital para el fortalecimiento de la cultura organizacional y para el establecimiento de estrategia que mejorara los aspectos débiles de la cultura.

En esta oportunidad, se logró demostrar la importancia que tienen los medios de comunicación internos y externos de la organización, ya que con la formulación del plan estratégico se demostró la ventaja competitiva que tiene la estructuración, de los medios, especialmente lo que se refiere a las comunicaciones de marketing de la empresa.

Gracias a la política del desarrollo de comunicaciones de marketing se permitió dar un posicionamiento a la marca y generar canales alternos de comunicación con los clientes.

Se pudo determinar la importancia que tiene el desarrollo de un modelo de política de servicio al cliente fundamentando en la comunicación.

Darse a conocer en el mercado de corredores de seguros, como una organización enfocada en estrategias de comunicación y servicio para el bienestar de sus clientes.

Con la elaboración del diagnóstico, se pudo determinar que a pesar de tener una estructura corporativa definida, muchos aspectos de comunicación son informales. Con el vencimiento de la norma ISO-900, el plan estratégico de comunicaciones es un soporte para continuar lo que se había logrado, y además de esto posicionar la comunicación en todas las actividades de la organización. (p. 124).

Nacionales

Oscoco (2015) en su tesis: “Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral de una organización Termoenergéticas”, realizada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Lima. Es de tipo descriptivo comparativo y correlacional, cuya muestra fue de 20 trabajadores de la empresa, llegando a la siguiente conclusión:

Sí existen una relación entre la responsabilidad social que favorece a la satisfacción laboral, por lo que la implementación y desarrollo de los programas de responsabilidad social aumentan los índices de satisfacción en los trabajadores de una organización.

Existen diferencias significativas en los resultados de las encuestas de satisfacción laboral general aplicado un grupo de trabajadores que participó en un programa de responsabilidad social y un grupo que no participó de este programa, de acuerdo al resultado estadístico de comparación de medias, prueba T para dos muestras independientes (Sig. Bilateral < .05).

Existen diferencias significativas en los resultados de las encuestas de satisfacción laboral intrínseca aplicado un grupo de trabajadores que participó en un programa de responsabilidad social y un grupo que no participó de este programa, de acuerdo al resultado estadístico de comparación de medias, prueba T para dos muestras independientes (Sig. Bilateral < .05).

Existen diferencias significativas en los resultados de las encuestas de satisfacción laboral extrínseca aplicado un grupo de trabajadores que participó en un programa de responsabilidad social y un grupo que no participó de este programa, de acuerdo al resultado estadístico de comparación de medias, prueba T para dos muestras independientes (Sig. Bilateral < .05). (p. 148).

Quispe (2015) en su tesis: “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas”, realizada en la universidad nacional José María Arguedas, de tipo de investigación correlacional. Cuya muestra fue de 64 miembros que laboran en la municipalidad, llegando a la siguiente conclusión.

Determinaron que la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, se especifica en la tabla 12 la evidencia específica de correlación es de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada, es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Así mismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05.

Con la relación al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pachuca. En la tabla 14 la evidencia estadística de correlación es de 0.663, donde se demuestra que existe una relación directa; positiva moderada, es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Así mismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05.

Con relación al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión motivación laboral y productividad laboral de la municipalidad distrital de Pachuca. En la tabla 15 la evidencia estadística de recolección es de 0.183, donde se demuestra que existe una relación directa; positiva muy débil, es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables.

Con relación al cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal eficacia de la Municipalidad Distrital de Pacucha en la tabla 16 la evidencia estadística de correlación es de 0.425, donde demuestra que existe una relación directa; positiva débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05. (p. 96).

Olivos (2014) en su tesis “La comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la cooperativa de ahorro y crédito parroquia san Lorenzo del distrito de Trujillo”, realizada en la Universidad privada Antenor Orrego San Ignacio de Loyola para optar el grado académico de maestro en educación ,es de tipo descriptivo correlacional, cuya muestra estuvo compuesta por 67 trabajadores de la cooperativa de ahorro, el objetivo fue determinar el nivel de relación que existe entre la comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo” del distrito de Trujillo, la conclusión fue la siguiente:

Las necesidades de comunicación identificadas están relacionadas con el uso efectivo de las tecnologías de comunicación institucionales, así mismo, con el empleo efectivo de canales de comunicación formales, a partir de los cuales se garantizará el logro de resultados institucionales.

La comunicación interna dentro de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito parroquia San Lorenzo” no satisface en los trabajadores las posibilidades de establecer comunicaciones efectivas y oportunas al interno de la cooperativa, lo que redundaría en una deficiente calidad de servicio al cliente. Con lo cual, se evidencia la relación significativa entre la comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San Lorenzo del Distrito de Trujillo.

La percepción de la calidad del servicio que poseen los socios de la cooperativa de ahorro y crédito parroquia san Lorenzo está referida a tres dimensiones: Calidad de interacción, calidad del entorno físico y calidad de resultados. Para el caso de la calidad de interacción, esta se manifiesta en la ausencia de la amabilidad, desempeño del servicio, capacidad de respuesta e información completa. Respecto a la calidad del entorno físico, esta se expresa en necesidad de contar con infraestructura moderna, modernidad de equipos y experiencia gratificante. Y la calidad de los resultados, que tiene que ver con expectativas sobre el tiempo de espera traducido en rapidez en la entrega del servicio, la confiabilidad y la satisfacción del cliente., lo cual no satisface a los socios de la cooperativa.

Dada las características institucionales de la cooperativa de ahorro y crédito parroquia san Lorenzo, el Endomarketing puede constituirse en una estrategia efectiva para dinamizar los procesos y acciones que promuevan y fortalezcan la comunicación interna, puesto que su utilización garantiza la fidelización de los trabajadores.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito parroquia San Lorenzo necesita un modelo de comunicación interna de 360°, bajo un enfoque estratégico integral que permita optimizar capacidades personales e institucionales.

Que la comunicación interna dentro de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito parroquia San Lorenzo” no satisface en los trabajadores las posibilidades de establecer comunicaciones efectivas y oportunas al interno de la cooperativa, lo que redundaría en una deficiente calidad de servicio al cliente. Con lo cual, se evidencia la relación significativa entre la comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San Lorenzo del Distrito de Trujillo. (p. 115).

Fernández (2010) en su tesis: “Comunicación interna y el clima laboral de los colaboradores de la empresa Fito Pan Trujillo”, realizada en la universidad nacional de Trujillo. De tipo cualitativa descriptivo correlacional, cuya muestra fue de 87 trabajadores, el objetivo fue determinar la relación entre la comunicación interna y el clima laboral, la conclusión fue la siguiente:

Se concluye en que la comunicación interna en la empresa Fito Pan se encuentra en un nivel medio con un 56%. Evidenciándose una comunicación interna descendente falta de retroalimentación, no existe buenas relaciones interpersonales entre compañeros, falta de reconocimiento al colaborador y la falta de uso de herramientas tecnológicas que permitan que la comunicación fluya dentro de la empresa. (p. 97)

Orue (2010) en su tesis: “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana Hidrostal S.A”, realizada en la Universidad de San Martín de Porres –Lima. De tipo de investigación descriptivo -correlacional, cuya muestra fue de 176 colaboradores de la empresa. El objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño. En la cual llegaron a la conclusión de:

Es importante resaltar que los resultados obtenidos de la encuesta de inteligencia emocional, han tenido relación con los resultados arrojados en la evaluación de desempeño de cada colaborador. Esto nos brinda un análisis más detallado de la influencia que tiene la inteligencia emocional con respecto al desempeño de las personas. También se ha analizado ésta relación por áreas de trabajo, empezando así de un estudio global, llegando a uno más detallado y específico.

Según los resultados obtenidos de la encuesta de medición de inteligencia emocional, se puede observar que las áreas son muy diversas, es decir que hay áreas con mayor manejo y conocimiento de la inteligencia emocional, y estas áreas son las que tienen una mayor productividad, son las más ordenadas, tienen un buen clima laboral, y el desempeño es mucho mayor que en las áreas que carecen de conocimiento y manejo de la inteligencia emocional, las cuales son más conflictivas, se encuentran menos motivadas, hay un mayor índice de rotación y se puede notar un resentimiento en los trabajadores, los cuales no se encuentran identificados con la empresa, y su rendimiento es más bajo.

Esto quiere decir que la teoría es válida, ya que una de las propuestas determina que la inteligencia emocional le brinda a las personas habilidades que, de ser desarrolladas, le darían competencias estratégicas que generarían eficacia en ellas y aumentarían su nivel de desempeño y productividad.

Como resultado, según la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Hidrostal S. A. se puede determinar que las variables que más necesitan reforzarse son las de “control de relaciones interpersonales” seguido por la “automotivación”, ya que se ha detectado que la mayoría de personas en las diferentes áreas carecen de esos factores y en consecuencia la productividad de cada persona influye en la productividad del área y la productividad de la empresa. Asimismo, se puede determinar que la variable “autocontrol” está influyendo mucho en la productividad de cada trabajador, (calidad de trabajo, tiempo que demanda en hacer el trabajo, valor agregado, etc.) ya que se puede deducir que los trabajadores están dedicando mucho tiempo a controlarse, tanto así, que no le dan prioridad a su trabajo y se distraen mucho por manejar bien esta variable, sin darse cuenta del daño que están causando a su productividad.

Un aspecto muy importante para la comparación de la teoría es que, según las tablas evaluadas en la encuesta de inteligencia emocional, se puede observar que, en general, las áreas que tienen mayor nota en la evaluación de desempeño, como el área de Construcciones Metálicas, son las que se encuentran más desarrolladas en los niveles de autoconocimiento, seguido por los niveles de automotivación, autocontrol y control de relaciones interpersonales, en ese orden. (p. 135).

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1 Bases teóricas de la comunicación interna

2.2.1.1 Definición de la comunicación interna

Según Pizzolante (2010) menciona:

La comunicación interna es la relación que existe entre dos o más personas donde ellos intercambian ideas, debaten y comparten principios, cultura y valores de la empresa con visión global. Es un hecho real que la reunión de las persona en base a un mismo objetivo donde genera la necesidad de relacionarse tanto interna como externa.

Estas tienen como base principal el mejoramiento y motor de cualquier empresa para un buen funcionamiento. Por ello, es importante crear un sistema de comunicación que permita obtener la información interna y llevarla de tal forma que esta sea una forma muy beneficiosa de ser aprovechada. (p. 46).

Según Trelles (2011) dice que:

La comunicación interna es el patrón de mensajes compartidos de los miembros de la organización, es la interacción de personas que conviven dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas. Está determinada por la intervención de los procesos comunicativos de los individuos que integran en la empresa por medio de las cuales las personas adjuntan la información necesaria, tanto para su propio desempeño como para el organizacional. Se refiere entonces a todo el proceso de comunicación que se da dentro de la empresa entre los colaboradores, directivos de todos los niveles y los diferentes dispositivos existentes o creados por la institución para su funcionamiento. (p. 32).

Según Chiavenato (2012) dice que:

Las personas pasan la mayor parte de su tiempo trabajando en diferentes organizaciones las cuales determina la interacción y una comunicación fluida entre los individuos. Siendo así que dada vez más dependan de las actividades en grupo; los seres humanos tienen que cooperar unos con otros cuya cooperación recíproca es esencial para ellos mismos como para la organización con personas capaces de comunicarse adecuadamente para obtener un objetivo común. (p. 58).

2.2.1.2 Tipos de comunicación interna

Según Robbins (2010) la comunicación interna se divide en tres tipos:

Comunicación ascendente

Es aquella que se da cuando las personas de los niveles bajos transmiten los mensajes a los niveles superiores de la estructura organizacional, a través de canales directos e indirectos. El principal beneficio de este tipo de comunicación es por el cual las personas o la administración conoce las ideas y opiniones de los colaboradores, para poder desarrollar mejor un ambiente en los distintos ámbitos.

Aquí los jefes de cada área pueden identificar como se sienten sus colaboradores en su puesto de trabajo como también cual es la relación con sus compañeros de trabajo y con la empresa en general. Se pueden usar algunos medios de comunicación para transmitir mensajes como son: los correos electrónicos, entrevistas al personal, buzón de sugerencias y retroalimentaciones grupales. (p. 95).

Comunicación descendente

La comunicación descendente es la transmisión de mensajes que se recibe desde la dirección o máxima jerarquía que influyen hacia el público interno, es decir la comunicación descendente puede ser vista de diferentes formas:

Es utilizado por los líderes de grupo de la organización y los jefes para asignar metas y tareas, proporcionando instrucciones, informar a los colaboradores acerca de las políticas o procedimientos, resoluciones laborales, cartas y circulares internas.

- Comunicación e información sobre planes, misión y visión de la organización.
- Formas, destrezas laborales y retroalimentación. (p. 98)

Comunicación horizontal

La comunicación horizontal es el intercambio de mensajes entre los públicos internos de la organización que se encuentran en el mismo nivel de jerarquía en la organización. Usualmente, estos mensajes están relacionados con las tareas o factores humanos.

Este tipo de medio utiliza más herramientas como comunicaciones directivas verbales, reuniones de grupos informales entre otros. En los tiempos que vivimos se hace mucho uso de la tecnología, pensando que esto es lo más importante a la hora de comunicarnos, pero siempre es irremplazable la comunicación directa, personales, cara a cara, donde no solo se da a conocer las expresiones verbales de la comunicación, sino también comunicaciones no verbales. Así se podrá llegar a una efectividad en la comunicación que las personas transmitan, ya sea a niveles descendentes, ascendentes o laterales. (p. 103).

2.2.1.3 Funciones de la comunicación interna

Según Robbins (2014) la comunicación interna tiene cuatro funciones:

Control del comportamiento

El control del comportamiento se divide en dos formas principalmente: en primer lugar la formal, para esto se utiliza la jerarquía de autoridad y de guías formales a las cuales deben atenderse los colaboradores; en segundo lugar el informal, quien también controla el comportamiento de los grupos de trabajo, ya que sin son agredidos, maltratados o acosados algunos de los colaboradores, se lo comunican entre ellos y se produce un autocontrol en el propio grupo.

La motivación

La motivación es una parte muy importante de la empresa ya que los trabajadores deben ser reconocidos por sus esfuerzos y desempeño dentro de la empresa, verificando si se están desempeñando bien; como también ver cómo se puede mejorar el rendimiento de los mismos, si es que está por debajo del promedio.

La Expresión Emocional

Le permite al empleado expresar opiniones, ideas compartir sentimientos con otros. Muchas veces para los trabajadores su grupo de trabajo es lo más importante para la integración social y una buena comunicación que tiene lugar dentro del grupo es la estrategia

fundamental por la cual muestran sus emociones como también frustraciones en la cual se concluye que la comunicación proporciona un alivio a la expresión emocional de los sentimientos y el cumplimiento de las necesidades sociales y de los mismos.

La Información

La información es la función informativa, cumple un rol importante ya que es una forma también de comunicarse en la cual ayuda a la toma de decisiones, dando la información para verificar y evaluar las diversas alternativas que se dé dentro de la organización.

Ninguna de estas cuatro funciones es más importante que las otras, porque cada una de estas tiene su razón de ser para poder desempeñarse eficazmente y poder mantener un buen control sobre sus miembros , estimular el rendimiento, proporcionar un medio de expresión emocional y tomar las decisiones de acorde a las situaciones . (p. 125).

2.2.1.4 Herramientas de la Comunicación Interna

La comunicación interna es un factor que le permite a las personas del interior de la empresa participe en el proceso de toma de decisiones mediante la información proporcionada. A su vez desempeña un papel esencial en la estrategia de comunicación dirigida a los empleados, y proporciona una herramienta fundamental de relación entre la empresa y el público. Para desempeñar con éxito su función se utiliza los siguientes canales de comunicación interna.

El Manual del Empleado: Aquí se establecen informaciones frecuentes a la empresa que todos los miembros deben conocerla. El primero, es importante explicar la información sobre el funcionamiento de la empresa como normas de seguridad, salario y vacaciones. En el segundo contendrá información referente a lo externo de la organización, como

las actividades que se puedan dar tanto religiosas como culturales.

Las Reuniones Informativa: Las reuniones son un espacio de comunicación para capacitar, informar, reflexionar, dar ideas, etc. Lo más importante es tener un lugar adecuado con espacios de acorde a las reuniones y cantidad de personas permitiendo a los jefes y gerentes comunicarse fluidamente con sus equipos respectivos con la finalidad de expresar sus opiniones y mejorar la interacción interpersonal tratando temas de la jornada laboral que pasan todos los días y solucionando sus inconvenientes.

La Revista o Periódico Interno: Que tiene el objetivo de informar a los empleados. Para ello utiliza informaciones de contenido social de la organización y contenidos relacionados con los empleados. A su vez las revistas deben brindar una información lo más realista posible, incluyendo aun las malas noticias.

El Buzón de Sugerencias: El objetivo del buzón de sugerencias es que los empleados puedan decir y expresar sus opiniones y sugerencias sobre diversos temas a tratar dentro de la organización donde el éxito se basa en que el usuario perciba su utilidad.

La Entrevista: Es un contacto que se establece entre dos personas de la organización, se busca el enlace o la relación entre ambas personas donde el encuentro se da de forma casual y que se puede dar en un intercambio de ideas o datos.

2.2.1.5 La comunicación interpersonal

La comunicación sirve para controlar el comportamiento de los miembros de varias maneras, las organizaciones tienen jerarquías de autoridad formal que los empleados deben seguir. La comunicación informal también controla el comportamiento por ejemplo cuando los grupos de trabajo molestan o acosan a un miembro que está trabajando con empeño o produciendo demasiado, están controlando de manera informal el comportamiento de ese miembro.

La comunicación fomenta la motivación mejorando el rendimiento en los puestos de trabajo de los colaboradores. Para que los grupos trabajen con eficacia necesitan mantener alguna forma de control sobre los miembros, motivarlos para que trabajen, proporcionar un medio para la expresión emocional y tomar decisiones.

Según Jay (2011) menciona: “La comunicación entre gerentes y empleados es muy importante porque proporciona la información necesaria para hacer el trabajo en las organizaciones. Por tanto, no hay duda de que la comunicación está conectada básicamente con el desempeño gerencial” (p. 75).

Así mismo Robbins (2014) dice:

Comunicación es la transferencia y la comprensión de significados; esto quiere decir que, si no se han transmitido la información o las ideas, la comunicación no se ha llevado a cabo. Un orador que nadie escucha o un escritor que nadie lee, no se ha comunicado. Lo que es más importante, la comunicación involucra la comprensión del significado. Para que la comunicación sea exitosa, se debe impartir y entender el significado. Una carta escrita en español dirigida a una persona que no lea español no se puede considerar comunicación hasta que es traducida a un idioma que la persona lea y entienda. La comunicación perfecta, si existiera, ocurriría si la persona recibiera y entendiera un pensamiento o idea exactamente cómo lo previó el emisor. Otro punto que hay que tener en mente es que la buena comunicación ha mentido se define de manera

errónea por parte del comunicador como el consentimiento del mensaje y no la comprensión clara del mismo. (p. 482).

La comunicación interna es una vía muy importante para llegar a los colaboradores en la cual esta tiene que expresarse de forma clara y transmitir un mensaje óptimo para los trabajadores. La buena comunicación hará que la relación entre las distintas áreas de una empresa sea más consolidada donde todos cumplan los mismos objetivos.

2.2.1.6 Métodos de comunicación interpersonal

Antes de que la comunicación se lleve a cabo, debe haber un propósito, expresado como un mensaje que debe transmitirse. Pasa entre una fuente (el emisor) y un receptor. El mensaje se convierte en una forma simbólica (llamada codificación) y pasa a través de un medio (canal) al receptor, que a su vez traduce el mensaje del emisor (lo que se denomina decodificación). El resultado es la transferencia de significado de una persona a otra.

Observe que el proceso como tal está sujeto al ruido, que consiste en alteraciones que interfieren con la transmisión, recepción o retroalimentación del mensaje. Algunos ejemplos comunes de ruido son una escritura ininteligible, estática telefónica, falta de atención por parte del receptor y sonidos de fondo de alguna maquinaria o personas. No obstante, cualquier cosa que interfiera con la comprensión puede ser ruido, y el ruido puede crear distorsión en cualquier punto del proceso de comunicación.

2.2.1.7 Dimensiones de la comunicación interna

Comunicación interpersonal

Según Robbins (2014) dice que:

La comunicación interpersonal es una forma de comunicación que se da entre seres vivos que mantienen cuando se encuentran en grupo en la cual transmiten mensajes manteniendo los canales de comunicación mejorando la buena comunicación teniendo en cuenta los conocimientos del personal para desarrollar mejor las relaciones interpersonales. (p. 120).

Autonomía para la toma de decisiones

En esta dimensión se puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.

Según Robbins (2014) dice que:

Los individuos en las organizaciones toman decisiones. Es decir, eligen entre dos o más alternativas tomando en cuenta la responsabilidad del trabajador. Por ejemplo, los altos directivos determinan las metas de sus empresas, cuales productos o servicios ofrecer. Los gerentes de niveles medio y bajo determinan los programas de producción, seleccionan a los empleados nuevos dando a conocer las exigencias del puesto de trabajo y deciden como han de darse los aumentos salariales. (p. 146).

Motivación laboral

Según Robbins (2014) la motivación:

Es la disposición para hacer algo, donde la habilidad de la persona se muestra para satisfacer alguna necesidad condicionada de ese algo; donde se le reconoce las metas del colaborador incentivándolo a ser mejor cada día y también contar con una remuneración salarial. Las personas desarrollan sus habilidades mejor cuando se encuentran en un buen ambiente donde realizan sus trabajos y puedan interactuar mejor. (p. 158).

2.2.2 Bases teóricas de la variable desempeño laboral

2.2.2.1 Definición del desempeño laboral

Según Alles (2012) dice que:

Las características de personalidad, comportamientos generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Las competencias son las características que tiene una persona, que están relacionadas en los rasgos de carácter, en el concepto de sí mismo, en una variedad de conocimientos o capacidades cognitivas o de conducta. (p. 20).

Según Chiavenato (2012) dice que:

Puede definirse el desempeño como el comportamiento del empleado evaluado en la búsqueda de los objetivos propuestos. El desempeño del cargo es situacional en extremo, varía de persona a persona y depende de innumerables factores condicionantes que influyen poderosamente. El valor de las recompensas y la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo determinan el valor del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar a su vez depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeña. (p. 87).

Según Robbins (2013) definen: “Que es un proceso para poder determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales” (p. 184).

En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas, donde el desempeño laboral es el reflejo del esfuerzo de una persona que se ve realizado por sus habilidades y la responsabilidad que tiene dentro de la empresa.

2.2.2.2 Factores del desempeño laboral

Bain (2011) señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad:

Algunos factores modernos son difíciles de modificarse más fácilmente que otros, por los que se les divide en dos grupos, duros y blandos. En los factores duros está incluido la tecnología, el equipo, las materias primas y los productos; los factores blandos incluyen los sistemas, los estilos de dirección, métodos de trabajo y la fuerza de trabajo. (p. 87).

Internos

Factores duros

La productividad de este factor significa el grado en que el producto satisface las exigencias del cliente, donde se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones. La productividad de este factor se puede mejorar al prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

Factores blandos

Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad de un adecuado programa de sueldos y salarios; de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.

Para mejorar la productividad debe ser más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estando pendiente de las nuevas capacidades de la mano de obra, de los avances tecnológicos, así como también tener una buena comunicación en todos los niveles. Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales donde se evalué la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio de trabajo y de la formación profesional. (p. 45).

Externos

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad dentro de estos factores se tienen los siguientes.

Ajustes estructurales: Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo, a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura.

Cambios demográficos y sociales: Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que los perciben, la edad de jubilación y los valores y actitudes culturales.

Recursos naturales: Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, motivaciones, perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, las materias primas y sus precios, así como su abundancia.

Administración pública e infraestructura: Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad. (p. 54).

2.2.2.3 Objetivos de la evaluación de desempeño

Robbins, (2013) explica que en las organizaciones: “Solo evalúan la forma en lo que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquico y más orientado al servicio, requieren de más información” (p. 210).

La evaluación del desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos el cual consiste en ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre ascensos, transferencias y despidos. Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores.

Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo.

Permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración.

Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización

teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y por otra los objetivos individuales.

Según Chiavenato (2011) dice que la evaluación de desempeño se divide en tres:

Acceder a condiciones de medición de la capacidad del ser humano para determinar factores de empleo.

Ver que recursos humanos sea una parte importante para las ventajas competitivas de una organización donde la productividad pueda desarrollarse satisfactoriamente al igual que al sistema de administración.

Permitir y darles oportunidades a los colaboradores de la empresa para el crecimiento de ellas mismas. (p. 357).

2.2.2.4 Desempeño y evaluación por competencias

Alles (2012) dice: “competencia es la capacidad de lograr eficazmente un trabajo utilizando diferentes habilidades y destrezas, así como también tengan la capacidad de resolver problemas tanto interno como externo” (p. 23).

Según Alles (2012) dice:

La evaluación por competencias es el proceso en el cual se verifica la capacidad y el rendimiento del cualquier colaborador a nivel mundial, teniendo de conocimiento que no todas las personas se desempeñan en todas las áreas, por la cual la motivación cumple una parte importante para el colaborador ya que influirá para el desarrollo de sus competencias.

Las personas generalmente procuran obtener una retroalimentación sobre las actividades que realizan, y las personas que tienen a su cargo a otros colaboradores deben evaluar el desempeño individual de ellos para medir su progreso y tomar decisiones. (p. 34).

Evaluación 90°

En la evaluación de 90° la opinión de nuestro responsable es importante y fundamental para los trabajos que se les ha designado, él es encargado de articular los mecanismos que quiera el desarrollo

profesional, además es el encargado de darnos a conocer nuestras fortalezas y debilidades.

Evaluación 180°

En la evaluación de 180° muchas veces nuestro jefe nos conoce de la manera como nos comportamos con él o en función del resultado final de nuestro trabajo, pero con el día a día compartimos opiniones, responsabilidades, y modos de hacer las cosas con nuestros compañeros de trabajo.

Evaluación 270°

La evaluación de 270° es dar la opinión sobre nuestro jefe usualmente es algo de manera informal, hacemos continuamente, compartimos con diferentes miembros de nuestra empresa, pero si mediante un mecanismo formal ofrecemos una visión respetuosa y constructiva, no es algo que solo ayudara a nuestros jefes o supervisores sino que también nos ayudara a nosotros mismos en nuestra relación profesional. También para los superiores conocer que opinión tienen los empleados de nuestros mandos intermedios ayudara a tener y potenciar los estilos de liderazgo y lograr detectar problemas dentro de la organización.

Evaluación 360°

En la evaluación de 360° se calcula el grado de desempeño de un comportamiento es más subjetivo que calcular el grado de consecución de un objetivo de ventas; en el que llegar a un nivel requerido viene dictaminado por un número. (p. 55).

2.2.2.5 Nuevas tendencias de la evaluación del desempeño

Según Chiavenato, (2011) dice que:

La era de información trajo dinamismo, cambio y competitividad. En ese entorno la única alternativa de supervivencia que tienen las empresas es buscar la excelencia sustentada. Esta es la base de la rentabilidad, uno de sus efectos fue la reducción de los niveles jerárquicos debido a las prácticas del adelgazamiento, lo cual disminuyó notablemente la distancia entre jefe y subordinados (p. 57).

2.2.2.6. Dimensiones del desempeño laboral

Productividad

Según Velazco (2013) dice:

La productividad es la relación entre lo producido y lo consumido, por lo cual la productividad en el resultado de la eficacia y eficiencia de los trabajadores dándoles el uso óptimo de los recursos con el menor desperdicio, teniendo el nivel de producción del personal adecuando y sin riesgos de pérdida esto quiere decir con la menor pérdida posible. (p. 51).

Eficacia

Según Silva (2011) dice: “La eficacia es una dimensión importante para el desempeño laboral ya que es definida como “hacer las cosas correctamente” cumpliendo las tareas asignadas correctamente y que las actividades del trabajo lleguen a cumplir las metas deseadas” (p. 85).

Según Silva (2011) dice:

La eficacia está relacionada con el logro de los objetivos y resultados propuestos, es decir con la realización de actividades teniendo el conocimiento dentro del trabajo que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos los objetivos y resultados. (p. 87).

Eficiencia

Efectividad es el grado en que se logran los objetivos, la forma en que se obtiene un resultado refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos y la responsabilidad del personal se refiere a la eficiencia esto genera crecimiento para las organizaciones.

Según Chiavenato (2010): “Eficiencia significa la utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la educación, el nivel de conocimiento y liderazgo en el centro laboral para utilizar adecuadamente los recursos” (p. 86).

2.3 Definición conceptual de la terminología empleada

Comunicación interna

La comunicación es parte de la naturaleza de los seres humanos, todas las personas necesitan relacionarse e interactuar con otras personas y dentro de las empresas no es la excepción. Se ha vuelto indispensable mantener informados a los colaboradores, y promover el desarrollo de las relaciones humanas para así optimizar las relaciones interpersonales en los distintos niveles en la estructura de la organización.

Comunicación interpersonal

La comunicación interpersonal se da entre dos personas que están físicamente próximas. En la cual cada una de las personas da un mensaje, es una relación de intercambios donde las personas comparten su percepción de la realidad.

Autonomía para la toma de decisiones

Para una situación concreta, tomar decisiones de modo autónomo y responsable es ver por los pros y los contras de las distintas alternativas posibles en una situación y aceptar las consecuencias de la elección.

Motivación laboral

Es un aspecto que nunca debe entre los empleados, abarca un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo como también es la forma de mantener un ambiente agradable y proactivo, uno de los beneficios más importante es el compromiso porque con trabajadores motivados tendrán a los mismos comprometidos.

Desempeño laboral

El desempeño laboral es el medio donde se desarrolla el ambiente humano y físico, donde también se desenvuelve el trabajo diario. Por otro lado la calidad del clima influye claramente en la satisfacción de los colaboradores y por eso afecta la productividad.

Productividad

Es la relación entre la cantidad de productos obtenidos por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción, también es definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizados para obtenerlos.

Eficacia

Son los logros de los objetivos planteados a realizar para la mejora de una organización y el desarrollo del desempeño de un trabajo.

Eficiencia

Es la relación entre producción de un producto (cantidad de bienes y servicios) y los insumos o recursos que se utilizan para alcanzar ese nivel de producción.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo no experimental transaccional ya que el proyecto se realizará en un tiempo determinado en el transcurso del ciclo buscando el conocimiento puro por medio de la recolección de datos.

Al respecto Hernández (2013) dice “Investigación no experimental consiste en observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos podría decirse como la investigación que se realizara sin manipular deliberadamente variables” (p. 152).

Entonces la investigación pura se da mediante la obtención de datos de la empresa observando cómo funciona la variable dentro la institución.

Según Bernal (2013) dice: “El corte trasversal estudia un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado por ejemplo el nivel de productividad de los trabajadores de servicio” (p. 123).

Diseño de investigación

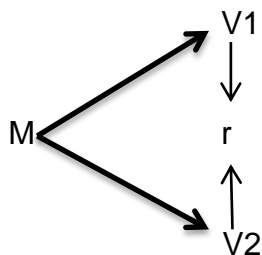
El diseño adecuado para la presente investigación es de diseño descriptivo correlacional por las características de las variables y por la naturaleza del estudio puro, y las características de la muestra.

Hernández (2013) define que: “El estudio descriptivo - correlacional como la descripción, características y especificación de dos o más variables, de tallar como se manifiestan individualmente, para luego asociarlas y encontrarla relación existente en un mismo contexto” (p. 48).

Sánchez (2014) dice: “No existe una clasificación única de los diseños de investigación, podemos encontrar diseños descriptivos, diseños

correlacionales y diseños experimentales o también la denominación diseños no experimentales versus diseños experimentales” (p. 86).

Hernández (2014): “El tipo de diseño no experimental, el propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 53).



Dónde:

M: Colaboradores de la Pastelería Chantilly

V1: Variable 1: Comunicación interna

V2: Variable 2: Desempeño laboral

r: Relación entre variables 1 y 2

En este caso se pretende relacionar las variables tales como la comunicación interna y el desempeño laboral.

3.2 Población y muestra

Población

La población del presente trabajo de investigación está conformada por el total de los trabajadores consta de 50 personas que laboran en la Pastelería Chantilly por la que no fue necesario obtener una muestra ya que es una población pequeña tal como se presenta en la siguiente tabla.

Según Canales (2010) dice que: “La población es un conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. También se define como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 108).

Tabla 1

Distribución de la población según sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	16	32%
Mujeres	34	68%
Total	50	100%

Tal como se puede apreciar en la tabla 1, podemos verificar que la mayor parte de los trabajadores son mujeres que representa un 68% frente a los trabajadores hombres que representa el 32%.

Muestra

La muestra está conformada por la misma cantidad de la población puesto que la población es pequeña para poder obtener una muestra representativa. Dicha muestra es no probabilística de tipo censal porque el investigador considera pertinente considerar a toda la población como muestra.

Según Castro (2013) dice que:

El diseño de la muestra es no probabilístico, la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio en específico del investigador, lo que significa que no todas las personas de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla. (p. 34).

Tabla 2

Distribución de la muestra según sexo

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hombres	16	32%
Mujeres	34	68%
Total	50	100%

Tal como se puede apreciar en la tabla 2, podemos verificar que la mayor parte de los trabajadores son mujeres que representa un 68% frente a los trabajadores hombres que representa el 32%.

3.3 Hipótesis

Hipótesis general

H₁: Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín - 2018.

H₀: No existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín - 2018.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín - 2018.

Existe relación entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín - 2018.

Existe relación entre motivación laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín - 2018.

3.4 Variables – Operacionalización

Definición conceptual de comunicación interna

Según Pizzolante (2010) menciona que:

La comunicación interna es la relación que existe entre dos o más personas donde ellos intercambian ideas, debaten y comparten principios, sentimientos de la empresa con visión global. Es un hecho real que la reunión de las personas en torno a un mismo objetivo donde genera unas necesidades de relaciones tanto internas como externas. (p. 46).

Definición operacional

Para medir la presente variable y sus dimensiones se utilizó un instrumento que consta de 27 ítems, que se van a través de la escala de

Likert, este instrumento fue sometido a un criterio de validación de expertos, de la misma manera a un criterio de validación estadística, utilizando el estadístico de Alfa de Cronbach para conocer el grado de confiabilidad.

Definición conceptual del desempeño laboral

Según Robbins (2013) define que: “es un proceso para poder determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales” (p. 184).

Definición operacional

Para medir la presente variable y sus dimensiones se utilizó un instrumento que consta de 27 ítems, que se van a través de la escala de Likert, este instrumento fue sometido a un criterio de validación de expertos, de la misma manera a un criterio de validación estadística, utilizando el estadístico de Alfa de Cronbach para conocer el grado de confiabilidad.

Tabla 3

Operacionalización de comunicación interna

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Comunicación interpersonal	Relación interpersonal	Del 1 al 9	1 = Nunca	Bajo
	Canales de comunicación			13 - 23
	Conocimientos del personal			Medio
Autonomía para la toma de decisiones	Toma de decisiones en el puesto de trabajo	Del 10 al 18	2 = Casi nunca	24 - 46
	Responsabilidad del trabajador			Alto
	Conocer las exigencias del puesto			47 - 64
Motivación laboral	Remuneración salarial del trabajador	Del 19 al 27	3 = A veces	
	Metas del colaborador			
	Ambiente donde realiza el trabajo			5 = Siempre

Tabla 4

Operacionalización de desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Productividad laboral	Eficiencia del trabajador	Del 1 al 9		
	Eficacia del trabajador			
Eficacia laboral	Nivel de producción del personal	Del 10 al 18	1 = Nunca	Bajo
	Cumplimiento de las tareas asignadas		2 = Casi nunca	13 – 23
	Metas logradas		3 = A veces	Medio
	Conocimiento dentro del puesto de trabajo		4 = Casi siempre	24 – 46
			5 = Siempre	Alto
Eficiencia laboral	Responsabilidad del personal	Del 19 al 27		
	Nivel del conocimiento laboral			
	Liderazgo en el centro de trabajo			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

El método que se aplicará para el desarrollo de la investigación, será el método cuantitativo, ya que por medio de este método se logra comprobar, analizar la información de la investigación y determinar la correlación de ambas variables.

Según Hernández (2013) dice que:

El método cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de los datos para contestar preguntas de investigación y probar las hipótesis establecidas anteriormente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para poder establecer con exactitud patrones de comportamiento en una determinada población. (p. 134).

Técnica

La técnica de investigación consistirá en la aplicación escrita de una prueba que se realizará a las personas con el fin de obtener la información necesaria para la investigación.

Según Arias (2012) dice que:

La encuesta por muestreo o simplemente encuesta es una estrategia oral o escrita cuyo propósito es obtener información directa por una muestra representativa de una población concreta. Se eligió la encuesta por ser una técnica de investigación basada en respuestas en la cual nos permite hacer de conocimiento sus opiniones, actitudes entre otros. (p. 68).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Instrumentos de recolección de datos

La investigación contará con una encuesta realizada a los empleados de la pastelería chantilly de Lurín. Es el instrumento cuantitativo que se usa para medir o registrar diversas situaciones y contextos.

Instrumento de comunicación interna

Ficha técnica

Nombre	Cuestionario
Autora	Judmir Jorge Flores
País	Perú
Año	2018
Administración	Individual
Duración	30 minutos

La variable comunicación interna está conformada por tres dimensiones: comunicación interpersonal (9 ítems), toma de decisiones (9 ítems) y motivación laboral (9 ítems). Esta variable tuvo un total de 27 ítems. Las alternativas de los ítems de la variable comunicación interna tuvieron la siguiente valoración:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Instrumento de desempeño laboral

Ficha técnica

Nombre	Cuestionario
Autora	Judmir Jorge Flores
País	Perú
Año	2018
Administración	Individual
Duración	30 minutos

Del mismo modo la variable desempeño laboral está conformada por tres dimensiones: productividad laboral (9 ítems), eficacia laboral (9 ítems) y eficiencia laboral (9 ítems). Esta variable tuvo un total de 27 ítems. Las

alternativas de los ítems de la variable desempeño laboral tuvieron la siguiente valoración:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Validación y confiabilidad del instrumento

En la medida que los instrumentos de la investigación se van utilizando con el único objetivo de evaluar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral deben estar sometidos a una prueba de validez y confiabilidad del instrumento para realizar las evaluaciones y aplicarse a la investigación.

Según Rusque (2010) dice: “La validez representa la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de poder responder a las interrogantes establecida. La fiabilidad designa la capacidad de obtener los mismos resultados de diferentes situaciones” (p. 134).

Según Rusque (2010) dice: “La fiabilidad, confiabilidad, consistencia y credibilidad de la investigación se basa a través del análisis de la información, lo cual permitió realizar las bases teóricas, el cuerpo de ideas y la realidad sujetos de estudios-escenarios y contextos” (p. 134).

3.7 Análisis estadísticos e interpretación de datos

Una vez reunido todos los datos de las encuestas diseñados para este fin serán procesados a través de datos estadísticos que permitirán aclarar el panorama de las hipótesis planteadas, se desarrollará los siguientes pasos:

La realización de los instrumentos para lograr obtener datos que es la recopilación de información y poder interpretar y contrastar los resultados con la hipótesis de la investigación.

Los datos que se obtengan de la técnica y el instrumento ya mencionados serán ingresados al programa SPSS versión 23 para poder elaborar los informes en cuadros porcentuales.

Media aritmética

En matemáticas y estadística, la media aritmética es el valor característico de una serie de datos cuantitativos, objeto de estudio que parte del principio de las matemáticas o valor esperado, se obtiene a partir de la suma de todos sus valores dividida entre el número de sumados.

Kazmier (2012) dice: “La división se la suma de todos los valores entre el número de valores” (p. 32).

$$\mu = \frac{\sum X}{N}$$

u: media aritmética

S: suma de todos los valores

n: número de valores

Coefficiente de correlación r de Spearman

El coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica cuando se desea quiere medir la relación entre dos variables y no se cumple el supuesto de normalidad en la distribución de tales valores. El coeficiente de correlación de Spearman se designa por r.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Coeficiente de correlación de Pearson

El coeficiente de correlación de Pearson es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. En consecuencia, el coeficiente de correlación de Pearson opera con puntuaciones tipificadas (que miden posiciones relativas) y se define:

$$r_{xy} = \frac{\sum z_x z_y}{N}$$

El fundamento del coeficiente de Pearson es el siguiente. Cuanto más intensa sea la concordancia (en sentido directo o inverso) de las posiciones relativas de los datos en las dos variables, el producto del numerador toma mayor valor en sentido absoluto. Si la concordancia es exacta, el numerador es igual a N (o a -N), y el índice toma un valor igual a 1(0-1).

Alfa de Cronbach

En psicometría, el Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa fue realizada por Cronbach, que casualmente tenía su mismo nombre, en 1951.

El método de consistencia interna basado en el Alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable comunicación interna

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de comunicación interna

Validador	Experto	Aplicabilidad
Vargas Díaz Ademar	Temático	aplicable
Ramos Chang Jorge Alonso	Metodológico	aplicable
Vásquez Ruiz Segundo Zoilo	Estadístico	aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

4.1.1 Análisis de la fiabilidad de comunicación interna

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6

Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach de la variable de comunicación interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	27

Interpretación

Se observa en la tabla 6 que el instrumento usado para la recolección de datos sobre la comunicación interna es confiable ya que el valor del Alfa de Cronbach es de 0.932 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70.

Validez del instrumento de la variable desempeño laboral

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 7

Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral

Validador	Experto	Aplicabilidad
Vargas Díaz Ademar	Temático	aplicable
Ramos Chang Jorge Alonso	Metodológico	aplicable
Vásquez Ruiz Segundo Zoilo	Estadístico	aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

4.1.2 Análisis de la fiabilidad de desempeño laboral

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 8

Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach de la variable de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	27

Interpretación

Se observa en la tabla 8 que el instrumento usado para la recolección de datos sobre el desempeño laboral es confiable ya que el valor del Alfa de Cronbach es de 0.930 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70.

4.2. Resultados descriptivos univariados

4.2.1 Resultados descriptivos de la variable comunicación interna

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable comunicación interna

Niveles	fi	%
Bajo	8	16,0
Medio	35	70,0
Alto	7	14,0
Total	50	100,0

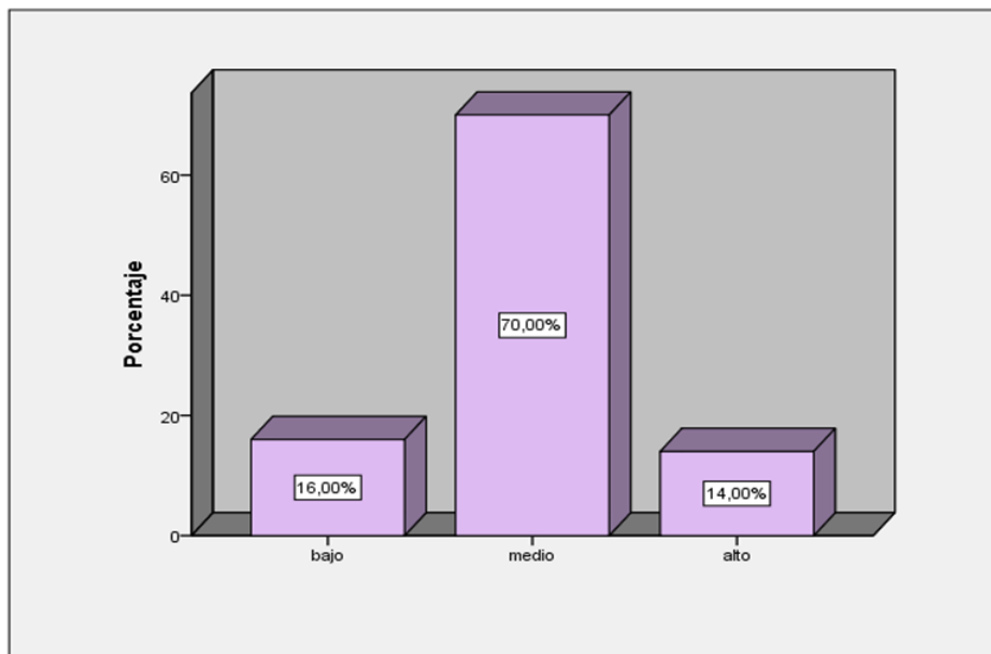


Figura 1. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable comunicación interna.

Interpretación

En la presente tabla 9 y figura 1 observamos que 8 colaboradores que corresponden al 16% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la comunicación interna, por otro lado, 35 colaboradores que representan el 70 % de la población manifestaron que la comunicación interna se encuentra en un nivel medio y finalmente 7 colaboradores que representan el 14% de la población consideran que la comunicación se evidencia en un nivel alto.

4.2.2 Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable desempeño laboral

Niveles	fi	%
Bajo	4	8,0
Medio	41	82,0
Alto	5	10,0
Total	50	100,0

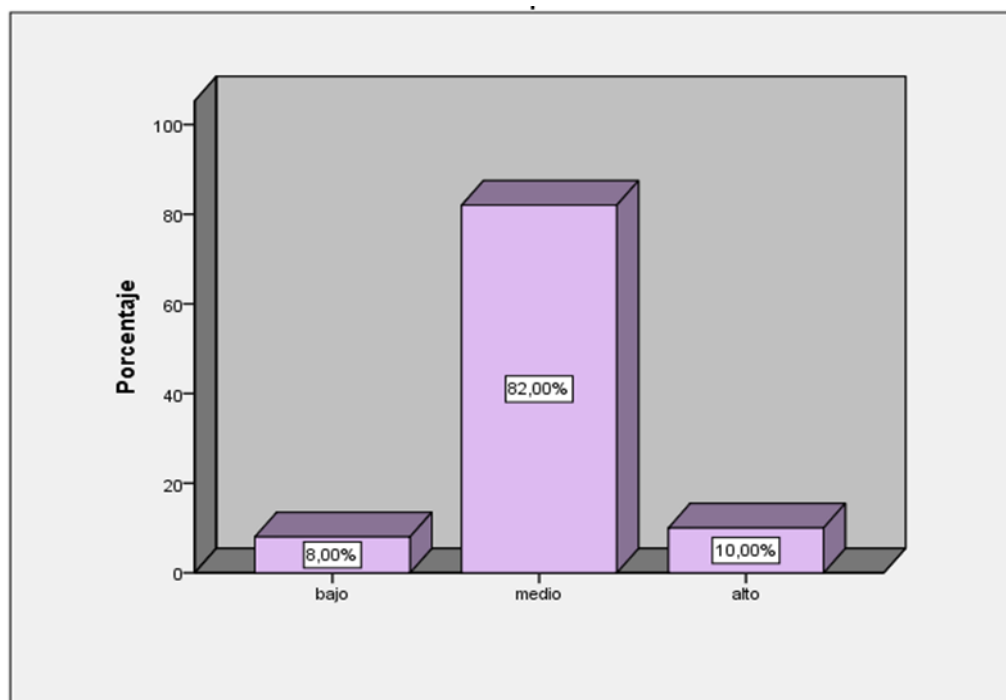


Figura 2. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable desempeño laboral.

Interpretación

En la presente tabla 10 y figura 2 observamos que 4 colaboradores que corresponden al 8% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en el desempeño laboral, por otro lado, 41 colaboradores que representan el 82 % de la población manifestaron que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio y finalmente 5 colaboradores que representan el 10% de la población consideran que el desempeño laboral se evidencia en un nivel alto.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión comunicación interpersonal

Niveles	fi	%
Bajo	7	14,0
Medio	34	68,0
Alto	9	18,0
Total	50	100,0

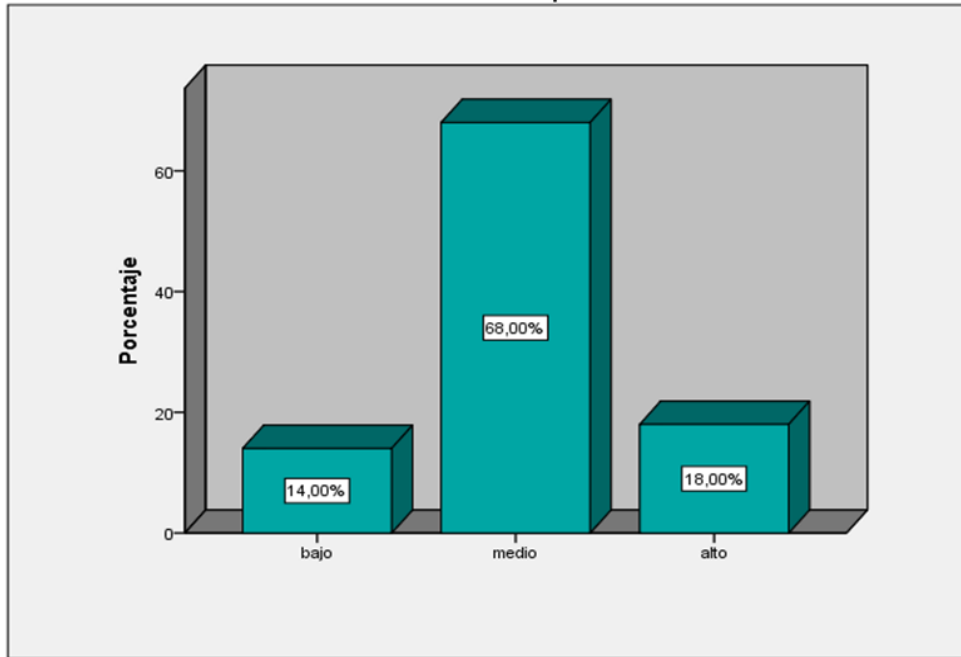


Figura 3. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión comunicación interpersonal.

Interpretación

En la presente tabla 11 y figura 3 observamos que 7 colaboradores que corresponden al 14% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la dimensión comunicación interpersonal, por otro lado, 34 colaboradores que representan el 68% de la población manifestaron que la dimensión comunicación interpersonal se encuentra en un nivel medio y finalmente 9 colaboradores que representan el 18% de la población consideran que la dimensión comunicación interpersonal se evidencia en un nivel alto.

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión autonomía para la toma de decisiones.

Niveles	fi	%
Bajo	12	24,0
Medio	30	60,0
Alto	8	16,0
Total	50	100,0

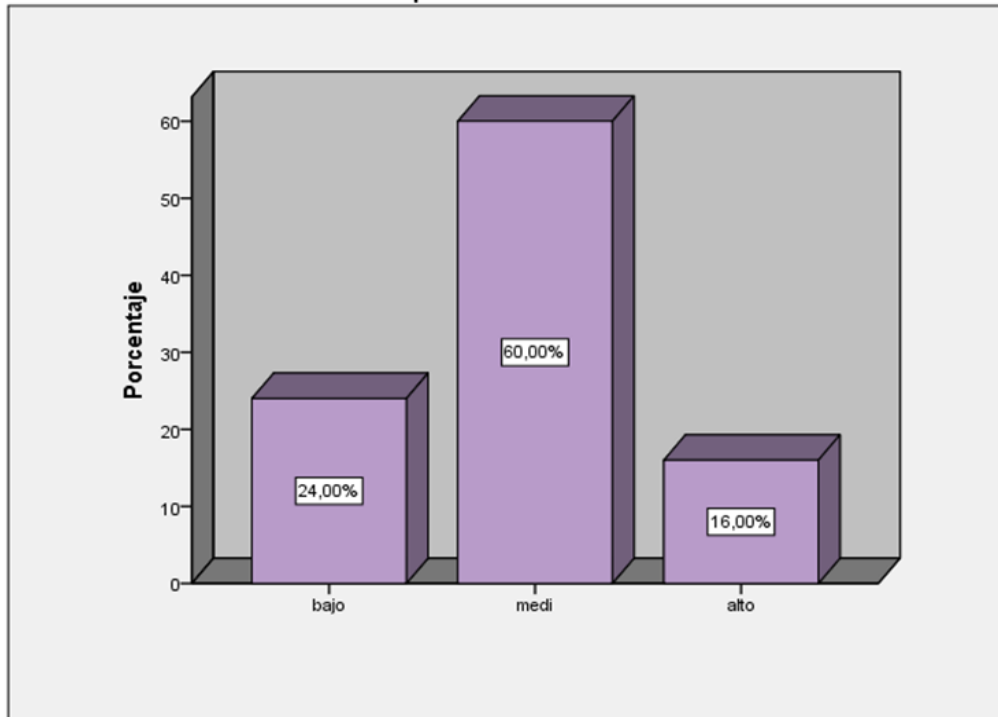


Figura 4. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de dimensión autonomía para la toma de decisiones.

Interpretación

En la presente tabla 12 y figura 4 observamos que 12 colaboradores que corresponden al 24% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la dimensión autonomía para la toma de decisiones, 30 colaboradores que representan el 60 % de la población manifestaron que la autonomía para la toma de decisiones se encuentra en un nivel medio y finalmente 8 colaboradores que representan el 16% de la población consideran que la autonomía para la toma de decisiones se evidencia en un nivel alto.

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión motivación laboral.

Niveles	fi	%
Bajo	5	10,0
Medio	40	80,0
Alto	5	10,0
Total	50	100,0

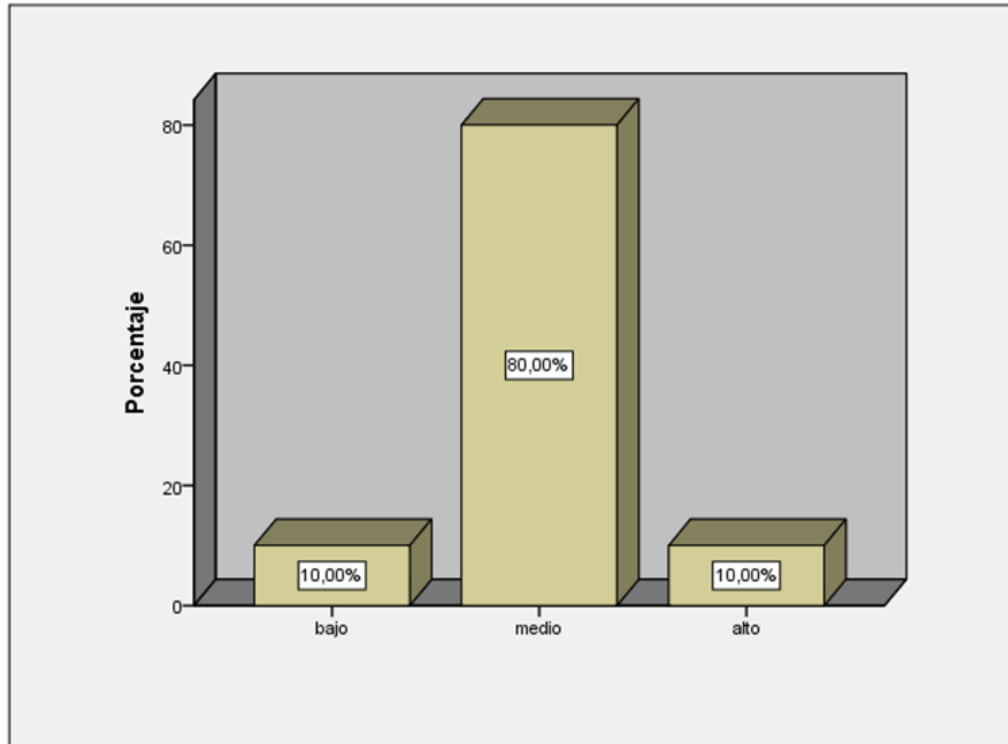


Figura 5. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión motivación laboral.

Interpretación

En la presente tabla 13 y figura 5 observamos que 5 colaboradores que corresponden al 10% del universo en estudio perciben que en la empresa se

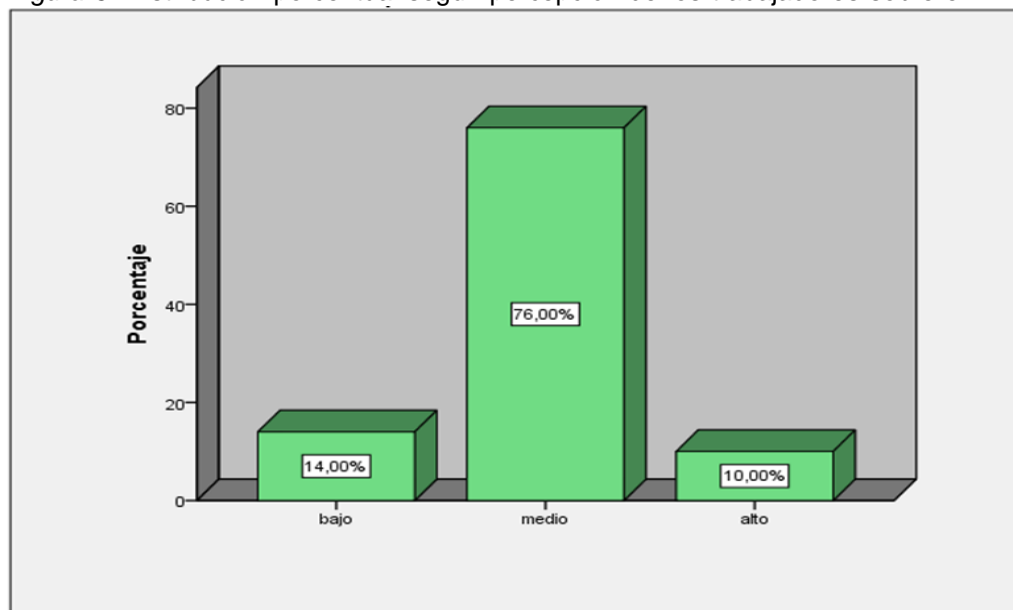
evidencia un nivel bajo en la dimensión motivación laboral, de la misma manera 40 colaboradores que representan el 80 % de la población manifestaron que la motivación laboral se encuentra en un nivel medio y finalmente 5 colaboradores que representan el 10% de la población consideran que la motivación laboral se evidencia en un nivel alto.

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión productividad laboral

Niveles	fi	%
Bajo	7	14,0
Medio	38	76,0
Alto	5	10,0
Total	50	100,0

Figura 6. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel



de la dimensión productividad laboral.

Interpretación

En la presente tabla 14 y figura 6 observamos que 7 colaboradores que corresponden al 14% del universo en estudio perciben que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la dimensión productividad laboral, de la misma manera 38 colaboradores que representan el 76 % de la población manifestaron que la productividad laboral se encuentra en un nivel medio y

finalmente 5 colaboradores que representan el 10% de la población consideran que la productividad laboral se evidencia en un nivel alto.

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficacia laboral

Niveles	fi	%
Bajo	8	16,0
Medio	37	74,0
Alto	5	10,0
Total	50	100,0

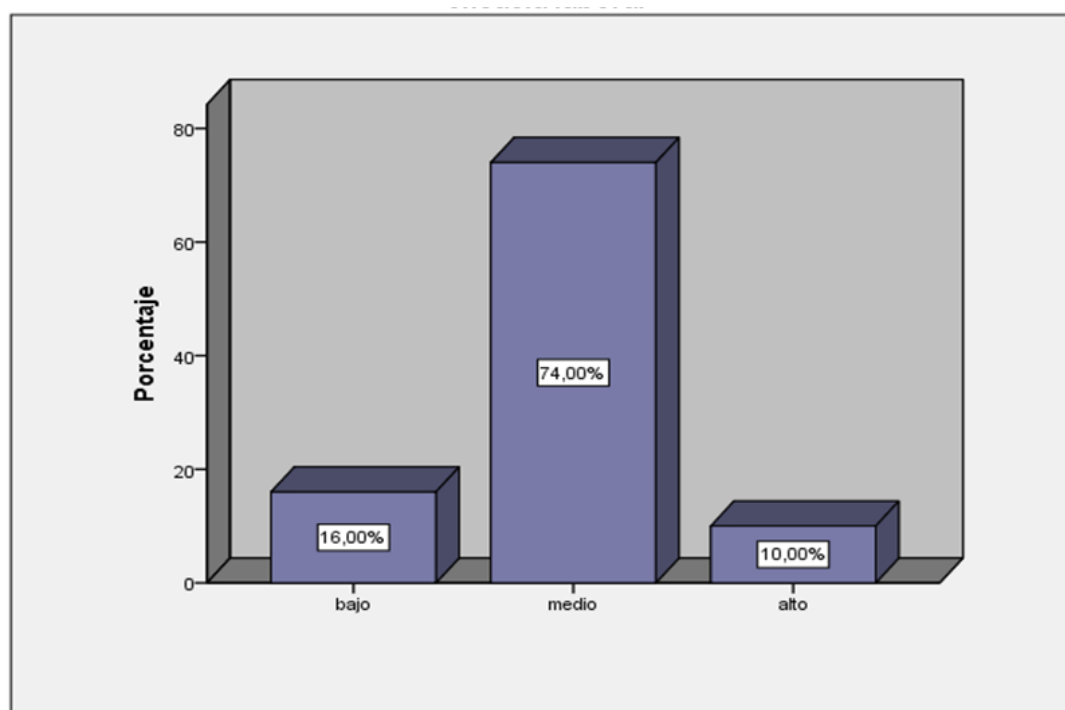


Figura 7. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficacia laboral.

Interpretación

En la presente tabla 15 y figura 7 observamos que 8 colaboradores que corresponden al 16% del universo en estudio perciben que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la dimensión eficacia laboral, de la misma manera 37 colaboradores que representan el 74 % de la población manifestaron que la eficacia laboral se encuentra en un nivel medio y finalmente 5 colaboradores que representan el 10% de la población consideran que la eficacia laboral se evidencia en un nivel alto.

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficiencia laboral.

Niveles	fi	%
Bajo	10	20,0
Medio	32	64,0
Alto	8	16,0
Total	50	100,0

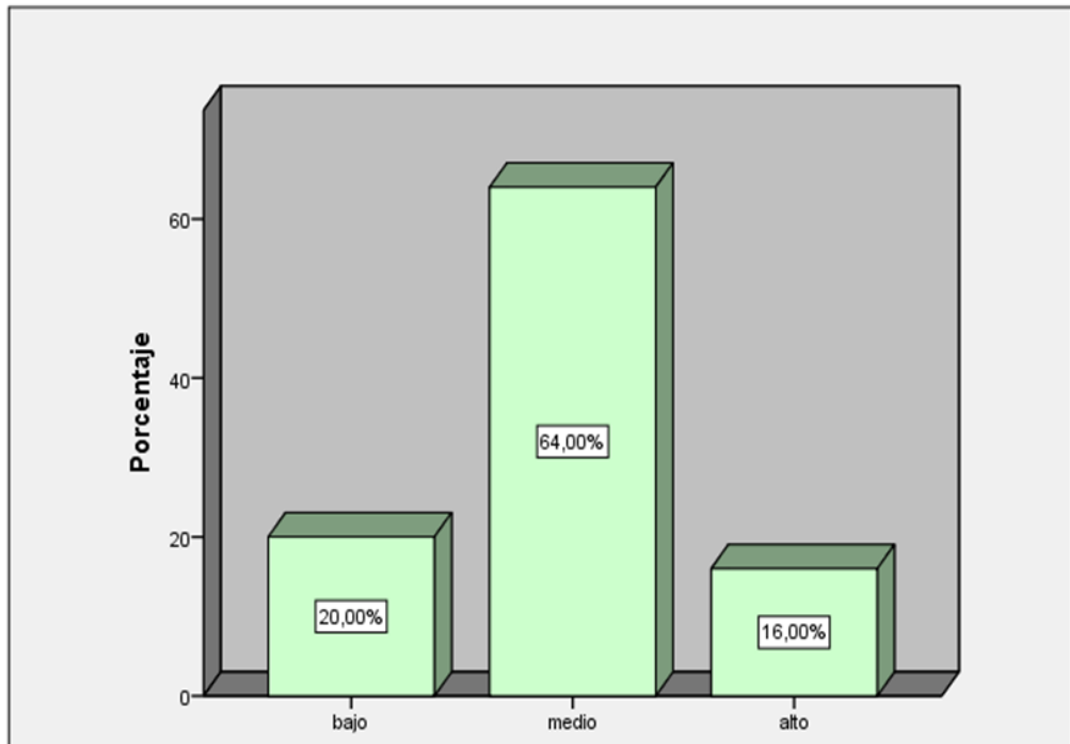


Figura 8. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficiencia laboral.

Interpretación

En la presente tabla 16 y figura 8 observamos que 10 colaboradores que corresponden al 20% del universo en estudio perciben que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la dimensión eficiencia laboral, de la misma manera 32 colaboradores que representan el 64 % de la población manifestaron que la eficiencia laboral se encuentra en un nivel medio y finalmente 8 colaboradores que representan el 16% de la población consideran que la eficiencia laboral se evidencia en un nivel alto.

4.4. Resultados inferenciales

4.4.1 Prueba de normalidad para la variable de estudio

H₀: La distribución de la comunicación interna y el desempeño laboral es normal

H₁: La distribución de la comunicación interna y el desempeño laboral no es normal

Tabla 17

Prueba de normalidad de las variables comunicación interna y desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,203	50	,100	,959	50	,000

Interpretación

A través de la presente tabla 17 se observa que al aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, el cual corresponde debido a que el instrumento fue aplicado a 50 elementos; se muestra un resultado con un p-valor al 0.100, lo cual nos permite aceptar la hipótesis nula, la cual indica que la distribución de la variable desempeño laboral es una distribución normal, por lo tanto, se aplicara el R de Pearson.

4.4.2 procedimientos correlacionales

Correlación entre comunicación interna y desempeño laboral

H_a: Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín-2018.

H₀: No existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín-2018.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula

Si: $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla 18

Análisis correlacional entre las variables comunicación interna y desempeño laboral

		Comunicación interna	Desempeño laboral
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,758**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50

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

Análisis del grado de relación entre las variables

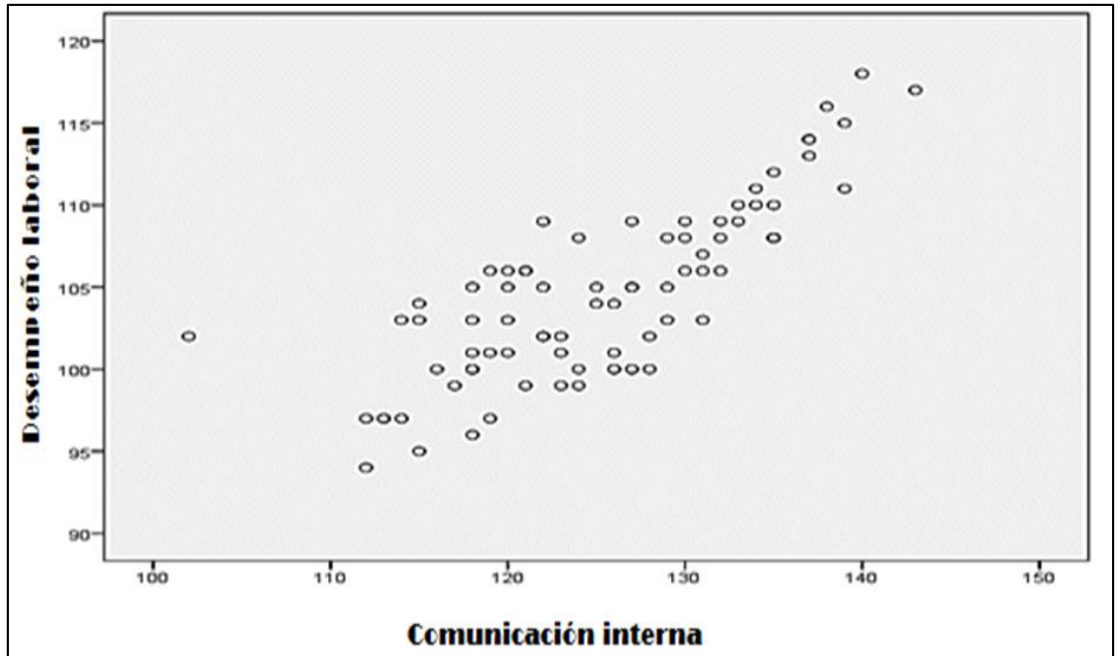
Según la tabla 18, los resultados del análisis estadístico demuestran la existencia de una relación $r=0.758^{**}$ entre la variable comunicación interna y el desempeño laboral, donde este grado de correlación es directo y cuenta con una correlación alta.

Decisión de estadística

Contraste de hipótesis

La significancia de $p=0.000$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que hay una relación significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe

relación entre las variables comunicación interna y desempeño laboral en la pastelera chantilly S.A.C. Lurín- 2018.



F

Figura 9. Dispersión de la correlación entre las variables comunicación interna y desempeño laboral

Correlación entre la dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral

H_a: Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín - 2018.

H₀: No existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín - 2018.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula

Si: $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla 19

Análisis correlacional entre la dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral

		Comunicación interna	Desempeño laboral
Comunicación interpersonal	Correlación de Pearson	1	,609**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50

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

Análisis del grado de relación entre las variables

Según la tabla 19, los resultados del análisis estadístico demuestran la existencia de una relación $r=0.609^{**}$ entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral, donde este grado de correlación es directo y cuenta con una correlación alta.

Decisión de estadística

Contraste de hipótesis

La significancia de $p=0.000$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que hay una relación significativa, por lo tanto, se

rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación entre la dimensión comunicación interpersonal y desempeño laboral en la Pastelera Chantilly S.A.C. Lurín - 2018.

Correlación entre autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral

H_a: Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín-2018.

H₀: No existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín-2018.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula

Si: $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla 20

Análisis correlacional entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral

		Comunicación interna	Desempeño laboral
Autonomía para la toma de decisiones	Correlación de Pearson	1	,620**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50

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

Análisis del grado de relación entre las variables

Según la tabla 20, los resultados del análisis estadístico demuestran la existencia de una relación $r=0.620^{**}$ entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral, donde este grado de correlación es directo y cuenta con una correlación alta.

Decisión de estadística

Contraste de hipótesis

La significancia de $p=0.000$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que hay una relación significativa, por lo tanto se

rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral en la Pastelera Chantilly S.A.C. Lurín - 2018.

Correlación entre la motivación laboral y el desempeño laboral

H_a: Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín-2018.

H₀: No existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín-2018.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula

Si: $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla 21

Análisis correlacional entre la dimensión motivación laboral y el desempeño laboral

		Comunicación interna	Desempeño laboral
Motivación laboral	Correlación de Pearson	1	,644**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50

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

Análisis del grado de relación entre las variables

Según la tabla 21, los resultados del análisis estadístico demuestran la existencia de una relación $r=0.644^{**}$ entre la motivación laboral y el desempeño laboral, donde este grado de correlación es directo y cuenta con una correlación alta.

Decisión de estadística

Contraste de hipótesis

La significancia de $p=0.000$ muestra que p es menor a 0.05 , lo que permite señalar que hay una relación significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación entre la dimensión motivación laboral y desempeño laboral en la Pastelera Chantilly S.A.C. Lurín- 2018.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los resultados que se han obtenido en la investigación con respecto al objetivo general : “Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly Lurín- 2018”, han sido favorables, se aprecia un nivel de correlación positiva y un p-valor de 0.000 siendo menor al nivel de significancia del 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir que la comunicación interna si se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la pastelería Chantilly Lurín-2018. De acuerdo a los resultados cuando la comunicación interna es baja, el desempeño laboral obtiene su mayor porcentaje en el nivel medio con el 8 % e inadecuada con el 0%; en cambio cuando la comunicación interna es alta, el desempeño laboral su mayor porcentaje en los niveles medio con el 4% y alto con el 6%. Es un resultado que se asemeja a la investigación de Quispe (2015), en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas”, donde se demuestra que existe una relación directa, positiva, es decir, que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Así mismo, la significatividad es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01 entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación entre las variables.

En cuanto a la investigación de Quispe (2015), se evidencia una relación directa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral; en nuestro caso la relación también es directa, lo cual llamo comunicación interna en mi investigación, en la cual va relacionado con el desempeño laboral.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación, se encontró que existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la comunicación interpersonal en la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín- 2018. Respecto a esta relación entre el desempeño laboral e inteligencia emocional, Orue (2010) manifiesta que se puede observar que las áreas son muy diversas, es decir que hay áreas con mayor manejo y el

conocimiento de la inteligencia emocional, y estas áreas son las que tienen una mayor productividad, son las más ordenadas tienen un buen clima laboral, y el desempeño es mucho mayor que en las áreas que carecen de conocimiento y manejo, las cuales son más conflictivas, se encuentran menos motivadas, hay un mayor índice de rotación y se puede notar un sentimiento en los trabajadores, los cuales no se encuentran identificados con la empresa y su rendimiento es más bajo.

Por ello uno de los propósitos del desempeño laboral es de reducir aquellos factores negativos de la comunicación interpersonal dentro del lugar del trabajo, debido a que se trata de promover un ambiente agradable y seguro para los trabajadores logrando una mejor comunicación en su trabajo y mejorando el desempeño laboral. Según Orue (2010) se puede determinar que los factores que más necesitan reforzarse son las de control de relaciones interpersonales seguido por la automotivación, ya que se ha detectado que la mayoría de las personas en las diferentes áreas carecen de estos factores y en consecuencia la productividad de cada persona influye en el desempeño del área y la productividad de la empresa: así mismo se puede determinar que el autocontrol está influyendo mucho en la productividad de cada trabajador.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, se encontró que existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la autonomía para la toma de decisiones de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín- 2018; dato que se comprueba con Quispe (1015) en su investigación : “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pachuca” , se encontró por medio de un análisis situacional de la empresa, en la cual se determinó que existe una relación directa entre toma de decisiones y desempeño laboral, donde se demuestra una correlación de 0.663; esto quiere decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Así mismo la significatividad es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación entre la variable y la

dimensión. De igual manera Fernández (2010) en su tesis: “Comunicación interna y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Fito Pan Trujillo” refiere que el desempeño que se da en la empresa está relacionado a la toma de decisiones, evidenciándose una comunicación descendente con falta de retroalimentación como también falta de reconocimiento al colaborador y la falta de uso de herramientas tecnológicas que permitan que la comunicación interna fluya dentro de la empresa. Es necesario el empleo de técnicas de desarrollo que deben ser implementadas a través de un adecuado desempeño laboral. La autonomía para la toma de decisiones se evidencia con mayor frecuencia en las empresas, por ello es importante darles un voto de confianza a la capacidad de los colaboradores ya que con esto se previenen de alguna manera riesgos de inferioridad que podrían llegar a ocasionar renuncias constantes en la empresa.

En cuanto al tercer objetivo de la investigación, se encontró que existe una relación significativa entre desempeño laboral y motivación laboral de la pastelería chantilly S.A.C. Lurín- 2018. Esto se corrobora con Umaña (2015), quien describe aspectos referentes a la satisfacción laboral del trabajador, menciona que los colaboradores se sienten insatisfechos en su puesto de trabajo cuando la satisfacción y la motivación laboral no se da adecuadamente, y que no existe relación entre su variable y dimensión lo cual repercute en su desempeño laboral al mostrarse descontentos con esta situación. También menciona que tanto las oportunidades de ascenso y reconocimientos contribuye un factor motivacional para los trabajadores, lo cual ayuda a incrementar la comunicación interna y satisfacción laboral, debido a que permite un desarrollo tanto personal como para la empresa. El personal posee una actitud positiva ante su puesto de trabajo y las actividades que realiza a pesar que la motivación laboral que recibe de la empresa no siempre es satisfactoria; esas oportunidades de ascenso y reconocimientos se encuentran directamente vinculadas con la motivación y satisfacción laboral y ayudan a retener a los talentos de la empresa ,actualmente el restaurant de comida Gourmet carece de comunicadores eficientes que contribuyan a una comunicación interna fluida y significativa para sus miembros en sentido descendente. Sin embargo, el personal posee

una concepción positiva sobre la comunicación horizontal, es decir la manera en que cada quien se comunica con sus compañeros de trabajo.

5.2 Conclusiones

Se concluye como resultado que 8 colaboradores que corresponden al 16% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la comunicación interna, por otro lado, 35 colaboradores que representan el 70 % de la población manifestaron que la comunicación interna se encuentra en un nivel medio y finalmente 7 colaboradores que representan el 14% de la población consideran que la comunicación se evidencia en un nivel alto.

Se concluye como resultado que 4 colaboradores que corresponden al 8% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en el desempeño laboral, por otro lado, 41 colaboradores que representan el 82 % de la población manifestaron que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio y finalmente 5 colaboradores que representan el 10% de la población consideran que el desempeño laboral se evidencia en un nivel alto.

Se concluye como resultado que 7 colaboradores que corresponden al 14% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la dimensión comunicación interpersonal, por otro lado, 34 colaboradores que representan el 68% de la población manifestaron que la dimensión comunicación interpersonal se encuentra en un nivel medio y finalmente 9 colaboradores que representan el 18% de lo población consideran que la dimensión comunicación interpersonal se evidencia en un nivel alto.

Se concluye como resultado que 12 colaboradores que corresponden al 24% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la dimensión autonomía para la toma de decisiones, 30 colaboradores que representan el 60 % de la población manifestaron que la

autonomía para la toma de decisiones se encuentra en un nivel medio y finalmente 8 colaboradores que representan el 16% de la población consideran que la autonomía para la toma de decisiones se evidencia en un nivel alto.

Se concluye como resultado que 5 colaboradores que corresponden al 10% del universo en estudio perciben que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la dimensión motivación laboral, de la misma manera 40 colaboradores que representan el 80 % de la población manifestaron que la motivación laboral se encuentra en un nivel medio y finalmente 5 colaboradores que representan el 10% de la población consideran que la motivación laboral se evidencia en un nivel alto.

Se concluye como resultado que existe una correlación positiva alta según el estadístico de correlación de Pearson al 0.758, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre las variables comunicación interna y desempeño laboral en la Pastelera Chantilly S.A.C. Lurín- 2018. Lo cual se interpreta que a mayor comunicación interna mayor será el desempeño laboral de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín- 2018.

Se concluye como resultado que existe una correlación positiva media según el estadístico de correlación de Pearson al 0.609, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión comunicación interpersonal y desempeño laboral en la Pastelera Chantilly S.A.C. Lurín- 2018. Lo cual se interpreta que a mayor comunicación interpersonal mayor será el desempeño laboral de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín- 2018.

Se concluye como resultado que existe una correlación positiva media según el estadístico de correlación de Pearson al 0.620, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral en la Pastelera Chantilly S.A.C. Lurín-

2018.Lo cual se interpreta que a mayor autonomía para la toma de decisiones mayor será el desempeño laboral de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín- 2018.

Se concluye como resultado que existe una correlación positiva media según el estadístico de correlación de Pearson al 0.644, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión motivación laboral y desempeño laboral en la Pastelera Chantilly S.A.C. Lurín- 2018.Lo cual se interpreta que a mayor motivación laboral mayor será el desempeño laboral de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín- 2018.

5.3 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos frente al nivel de las variables comunicación interna y desempeño laboral , se recomienda a los responsables del área de administración seguir con la mejora continua del compromiso organizacional de los colaboradores, aplicando y estableciendo estrategias institucionales, como fluidez de la comunicación , armonía, liderazgo dentro de la empresa además se debe contar con programas de integración, que permitan a los colaboradores desarrollarse profesionalmente y lograr las metas, objetivos comunes de manera eficiente y eficaz; para que así ellos se sientan cada vez más comprometidos con la empresa.

La comunicación va de la mano con el desempeño laboral ya que a mayor comunicación mayor será el desempeño esto beneficiara tanto a colaboradores como a la pastelería , el responsable de tienda debería establecer métodos para mejorar la relación entre los colaboradores y poder mejorar las actividades de venta para esto se propone que se debe realizar concursos internos premiando al mejor colaborador del mes y también incentivar a los demás que pueden tener su oportunidad ,dándoles la oportunidad de liderazgo y siendo escuchadas sus ideas para la mejora de la organización .

En relación con el primer objetivo específico la comunicación interpersonal y el desempeño laboral se propone desarrollar charlas de interacción de ideas, feedback o retroalimentación, en la cual consiste en ofrecer tu valoración de manera asertiva, acerca del comportamiento y rendimiento de la persona con la que hablas ya que con esto se podrá reducir y modificar conductas negativas, puede motivar a trabajar más y mejor aumentando la productividad para la empresa.

En cuanto al segundo objetivo específico autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral se recomienda que la empresa brinde la oportunidad de que sus colaboradores realicen el liderazgo en su puesto de trabajo ya que sabemos que tomar decisiones es una de las funciones más importantes en el liderazgo, llegando con esto a enriquecer y motivar a los colaboradores donde ellos buscaran distintas perspectivas y alternativas abriéndose a otras líneas de pensamiento y soluciones de problemas.

También se recomienda desarrollar un plan el cual se programe alternativas para mejorar o solucionar problemas como claridad acerca de que es lo que se pretende alcanzar, aprovechar oportunidades, y sobre todo toma de decisiones para metas y el futuro de la empresa donde el líder no debe esperar a que los acontecimientos sucedan sino debe tomar la iniciativa para tener éxito y crecimiento mejorando el clima laboral.

En cuanto al tercer objetivo específico la motivación laboral y el desempeño laboral se propone al jefe de tienda conservar un ambiente de trabajo positivo fomentando la creatividad, las nuevas ideas, la iniciativa hacia una meta establecida, otra de la motivación que se debe implementar en la pastelería chantilly es la oportunidad de poder ascender con esto ayudándolos a crecer y puedan aportar nuevas estrategias para la empresa para esto programar fechas de capacitación también dándoles opciones de poder desarrollar cursos en relación a su trabajo.

La motivación laboral es importante porque de ello depende el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores, otro de los factores

a implementar en la pastelería es premiar a la excelencia, es decir reconocer y premiar a los trabajadores que presenten un desempeño extraordinario, más allá de algún bono económico, muchos de los empleados se sentirán mejor con algún reconocimiento público. Por otro lado, se recomienda que la empresa pueda ayudar al trabajador conocerse mejor y a explorar nuevas facetas creativas mediante la organización de talleres de repostería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

Alles, M. (2012) *Desempeño por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Granica

Arias, G. (2012) *Introducción a la metodología científica*. Recuperado de <http://investigacion/poblacion-y-muestra.html>.

Bain, D. (2011) *La gestión de la productividad*. Recuperado de <https://Libro-Productividad-Prokopenko>.

Bernal, C. (2013) *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion>.

Chiavenato, I. (2010) *Comportamiento organizacional*. Interamericana España: Mc Graw-Hill

Chiavenato, I. (2011) *Comportamiento organizacional*. Interamericana, España: Mc Graw-Hill

Hernández, R. (2013) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill

Jay, E. (2011) *Comunicación entre gerentes y empleados*. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-comunicacion>.

Manuel, T. (2012) *Comunicación interna*. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-comunicacion>.

Michael, R (2011) *Cultura organizacional*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/243327774/Michael-Ritter-eBook-cultura-organizacional>.

Pink, D. (2010) *Comunicar en la empresa*. Recuperado de <https://www.diba.cat/documents/467843/comunicacion>.

Pizzolante, I. (2010) *Responsabilidad social empresarial*. Florencia, Italia: Ciencias sociales

Ramírez, C. (2011) *Proyecto de investigación*. Recuperado de <https://bit.ly/2BXTHJL>.

Robbins, S. (2010). *Management*. México: Pearson

Robbins, S. (2013) *Comportamiento organizacional*. Mérida, México: Pearson.

Robbins, S. (2014) *Management*. Monterrey, México: Pearson.

Rusque, M. (2010) *De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa*. Recuperado de <http://metodología.blogspot.com>

Silva, R. (2011) *Recursos y eficiencia*. Recuperado de <https://www.negocios/administracion.html>

Stephen, C. (2013) *Administración*. (9ª ed.). Recuperado de <http://www.cars59.com/wp-content/Administración>.

Trelles, I. (2011) *Comunicación organizacional*. Recuperado de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/477>

Velazco. (2013) *Gestión de calidad - mejora continua y sistemas de gestión*. Recuperado de <http://www.bit.ly/3wi2f3e>.

Tesis

Balarezo, J. (2014). *La comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive* (Tesis pregrado). Universidad técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Fernández, H. (2010) *Comunicación interna y el clima laboral de los colaboradores de la empresa Fito Pan Trujillo* (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Gonzales, D. (2012) *Comunicación interna, integración a la organización y desempeño académico de los adolescentes académicos de los docentes*

de la universidad de occidente (Tesis de maestría). Realizada en la Universidad Ibero Americana-, México.

Olivos, F. (2014) *La comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito parroquia San Lorenzo del distrito de Trujillo* (Tesis pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Trujillo, Perú.

Orue, R. (2010) *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hidrostal S.A.* (Tesis pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Oscoco, S. (2015) *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral de una organización Termoenergéticas* (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.

Osorio, C. (2010) *La función de la comunicación interna como instrumento estratégico para mejorar el servicio al cliente en Maderos y Corredores de Seguros S.A.* (Tesis pregrado). Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.

Papic, F. (2016) *La comunicación organizacional en entidades educativas.* (Tesis pregrado). Universidad de Málaga, Málaga, España.

Quispe, G. (2015) *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha* (Tesis de maestría) Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

Umaña, A. (2015) *Comunicación interna y satisfacción laboral* (Tesis posgrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

ANEXOS

ANEXO N°1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA PASTERERÍA CHANTILLY LURÍN -2018”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES/ Dimensiones	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>¿De qué manera la comunicación interna está relacionada con el desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurin-2018?</p> <p style="text-align: center;">ESPECÍFICO</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre productividad laboral y comunicación interna en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurin-2018?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre eficacia laboral y comunicación interna en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurin-2018?</p>	<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurin-2018</p> <p style="text-align: center;">ESPECÍFICO</p> <p>1. Determinar la relación existe entre productividad laboral y comunicación interna en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurin-2018.</p> <p>2. Establecer la relación existe entre eficacia laboral y comunicación interna en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurin-2018.</p>	<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>Existen relaciones significativas entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurin-2018.</p> <p style="text-align: center;">ESPECÍFICO</p> <p>-Existe relación entre la comunicación interna y la productividad laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurin-2018.</p> <p>-Existe relación entre la comunicación interna y la eficacia laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurin-2018.</p> <p>-Existe relación entre la comunicación interna y la</p>	<u>Comunicación interna</u>		<p style="text-align: center;">Tipo de investigación</p> <p style="text-align: center;">Aplicada</p> <p style="text-align: center;">Diseño de investigación (Nivel de Investigación)</p> <p style="text-align: center;">Descriptivo – correlacional</p> <p style="text-align: center;">No experimental – Transversal</p> <p style="text-align: center;">Población</p>
			Comunicación interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relación interpersonal ▪ Canales de comunicación ▪ Conocimientos del personal 	
			Autonomía para la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toma de decisiones en el puesto de trabajo ▪ Responsabilidad del trabajador ▪ Conocer las exigencias del puesto 	
			Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remuneración salarial del trabajador ▪ Metas del colaborador ▪ Ambiente donde realiza el trabajo 	
			<u>Desempeño laboral</u>		
			Productividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficiencia del trabajador ▪ Eficacia del trabajador ▪ Nivel de producción del personal 	
			Eficacia laboral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de las tareas asignadas ▪ Metas logradas 	

<p>3. ¿Cuál es la relación entre eficiencia laboral y comunicación interna en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurin-2018?</p>	<p>3. Determinar la relación entre eficiencia laboral y comunicación interna en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín-2018.</p>	<p>eficiencia en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín-2018.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento dentro del puesto de trabajo 	<p>Pastelería Chantilly S.A.C Lurín</p>
			<p>Eficiencia laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad del personal ▪ Nivel de conocimiento laboral ▪ Liderazgo en el centro de trabajo. 	<p>Muestra</p> <p>50 trabajadores de la pastelería Chantilly S.A.C Lurín</p>

ANEXO N°2
INFORME SOFTWARE ANTIPLAGIO

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&i=961060736&lang=es&u=1074239314&student_user=1

Judmir Jorge Flores | segunda entrega

Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS

TESIS

"COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA PASTELERÍA CHANTILLY S.A.C - LURÍN
2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
JUDMIR FELICITAS JORGE FLORES

Resumen de coincidencias

15 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

Nº	Fuente	Porcentaje
1	es.scribd.com Fuente de Internet	3 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	2 %
4	sisbib.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.usfq.edu.ec Fuente de Internet	1 %
6	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %

ANEXO N°3

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA

INTRODUCCIÓN: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

ÍTEMS	PUNTAJES				
	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN INTERNA					
Comunicación interpersonal					
1. Existe una buena relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo					
2. La comunicación es fluida dentro la empresa					
3. Los conflictos de la organización son resueltos de la mejor manera					
4. Los canales de comunicación son suficiente para comunicarse entre los trabajadores					
5. Usted entiende los mensajes que se da dentro de la empresa					
6. Utilizan diferentes medios de comunicación dentro de su trabajo					
7. Su conocimiento personal le ayuda en su comunicación dentro de la organización					
8. Para usted el organigrama de la organización le permite tener una mejor interrelación con otras áreas de la organización					
9. Cuenta con diferentes oportunidades para crecer y desarrollarse dentro de su empresa					
Autonomía para la toma de decisiones					
10. Usted toma decisiones en su puesto de trabajo					
11. Es influenciada por su jefe al tomar decisiones					

12. Es responsable del trabajo que realiza dentro de la empresa					
13. Para mejorar su comunicación con los demás se toma en cuenta sus ideas y opiniones					
14. Cumple con sus actividades programadas					
15. El horario de trabajo le permite desarrollarse adecuadamente en su puesto					
16. Usted conoce las exigencias del trabajo que realiza					
17. La estructura organizacional le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo					
18. Tiene alguna influencia a la hora de tomar una decisión					
Motivación laboral					
19. Para usted los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas					
20. La empresa los incentiva al cumplir las metas propuestas					
21. Usted está de acuerdo con asignación salarial					
22. Sus aspiraciones se ven prosperas por la política de la organización					
23. La empresa les da oportunidades de ascender a cargos diferentes					
24. Se les comunica los éxitos de la empresa					
25. Se siente cómodo en el ambiente en el cual trabaja.					
26. Se siente motivado a al cumplir con sus labores día a día.					
27. La empresa desarrolla programas motivacionales para los trabajadores					

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

INTRODUCCIÓN: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

ÍTEMS	PUNTAJES				
	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL					
Productividad laboral					
1. Logra eficientemente las tareas asignadas					
2. Llega a cumplir con las metas establecidas de la empresa					
3. La empresa cuenta con una buena estructura organizacional que le satisface en su actividad laboral					
4. Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización					
5. Logra desarrollar su trabajo con calidad					
6. La empresa modifica sus reglas de manera que satisface en su actividad laboral					
7. Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad					
8. Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización					
9. Las exigencias laborales que tiene dentro de la organización son las adecuadas					
Eficacia laboral					
10. Usted cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos					
11. Las exigencias laborales que tiene en la empresa son las adecuadas					
12. Cumple con las reglas establecidas					
13. Desarrolla sus metas trazadas satisfactoriamente					

14. Logra realizar con eficacia las actividades que se le ha asignado					
15. Se siente identificado con su empresa					
16. Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo					
17. Usted aporta desinteresadamente para el crecimiento de la empresa					
18. La empresa capacita con frecuencia a sus colaboradores					
Eficiencia laboral					
19. Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional					
20. La empresa les otorga reconocimientos por la puntualidad de sus colaboradores					
21. Cuando hay fallas en el trabajo usualmente las resuelve su jefe					
22. El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.					
23. Se les proporciona facilidades para el buen manejo de la empresa					
24. Establece estrategias su jefe para mantener una buena productividad					
25. Se considera un líder en su puesto de trabajo					
26. Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno.					
27. Los colaboradores de la empresa desarrollan actividades de liderazgo en sus puestos de trabajo.					

ANEXO N°5
Matriz de validación

Validación del instrumento comunicación interna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

VARGAS DÍAZ ADEMAR

DNI: 45476051

Especialidad del validador: Temático Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

VARGAS DÍAZ ADEMAR

DNI: 45476051

Especialidad del validador: Temático Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

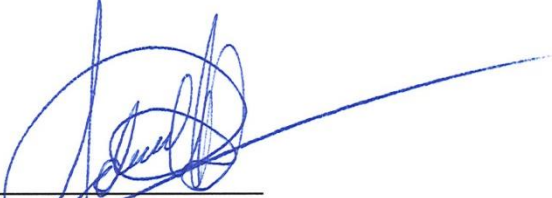
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

		<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos del personal 	<p>7. Su conocimiento personal le ayuda en su comunicación dentro de la organización</p> <p>8. Para usted el organigrama de la organización le permite tener una mejor interrelación con otras áreas de la organización</p> <p>9. Cuenta con diferentes oportunidades para crecer y desarrollarse dentro de su empresa</p>																								
<p>Toma de decisiones</p> <p>Para una situación concreta, tomar decisiones de modo autónomo y responsable es ver los pros y las contras de las distintas alternativas posibles en una situación y aceptar las consecuencias de la elección.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones en el puesto de trabajo 	<p>10. Usted toma decisiones en su puesto de trabajo</p> <p>11. Es influenciada por su jefe al tomar decisiones</p> <p>12. Para mejorar su comunicación con los demás se toma en cuenta sus ideas y opiniones</p>																								
		<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad del trabajador 	<p>13. Es responsable del trabajo que realiza dentro de la empresa</p> <p>14. Cumple con sus actividades programadas</p> <p>15. El horario de trabajo le permite desarrollarse adecuadamente en su puesto</p>																								
		<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las exigencias del puesto. 	<p>16. Usted conoce las exigencias del trabajo que realiza</p> <p>17. La estructura organizacional le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo</p> <p>18. Tiene alguna influencia a la hora de tomar una decisión</p>																								

<p>Motivación laboral</p> <p>Es un aspecto que nunca debe faltar entre los empleados, abarca un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo y mantener un ambiente agradable y proactivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración salarial del trabajador 	<p>19. Para usted los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas</p> <p>20. La empresa los incentiva al cumplir las metas propuestas</p> <p>21. Usted está de acuerdo con la asignación salarial</p>																		
	<ul style="list-style-type: none"> • Metas del colaborador 	<p>22.Sus aspiraciones se ven prosperas por la política de la organización</p> <p>23.La empresa les da oportunidades de ascender a cargos diferentes</p> <p>24. Se les comunica los éxitos de la empresa</p>																		
	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente donde realiza el trabajo 	<p>25. Se siente cómodo en el ambiente en el cual trabaja</p> <p>26. Se siente motivado al cumplir con sus labores día a día</p> <p>27.La empresa desarrolla programas motivacionales para los trabajadores</p>																		


 FIRMA DEL EVALUADOR

		<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de producción del personal 	<p>7. Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad</p> <p>8. Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización</p> <p>9. Las exigencias laborales que tiene dentro de la organización son las adecuadas</p>																							
<p>Son los logros de los objetivos planteados a realizar haciendo las cosas correctamente y las actividades del trabajo sean bien logradas.</p>	<p>Eficacia laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las tareas asignadas 	<p>10. Usted cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos</p> <p>11. Las exigencias laborales que tiene en la empresa son las adecuadas</p> <p>12. Cumple con las reglas establecidas</p>																							
	<ul style="list-style-type: none"> • Metas logradas 	<p>13. Desarrolla sus metas trazadas satisfactoriamente</p> <p>14. Logra realizar con eficacia las actividades que se le ha asignado</p> <p>15. Se siente identificado con su empresa</p>																								
	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento dentro del puesto de trabajo 	<p>16. Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo</p> <p>17. Usted aporta desinteresadamente para el crecimiento de la empresa</p> <p>18. La empresa capacita con frecuencia a sus colaboradores</p>																								

<p style="text-align: center;">Eficiencia laboral</p> <p>Es la relación entre producción de un producto (cantidad de bienes y servicios) los insumos o recursos que se utilizan para alcanzar un buen nivel de producción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad del personal 	<p>19. Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional</p> <p>20. La empresa les otorga reconocimiento por la puntualidad de sus colaboradores</p> <p>21. Cuando hay fallas en el trabajo usualmente las resuelve su jefe</p>																	
	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de conocimiento laboral 	<p>22. El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo</p> <p>23. Se les proporciona facilidades para el buen manejo de la empresa</p> <p>24. Establece estrategias su jefe para mantener una buena productividad</p>																	
	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo en el centro de trabajo 	<p>25. Se considera un líder en su puesto de trabajo</p> <p>26. Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno</p> <p>27. Los colaboradores de la empresa desarrollan actividades de liderazgo en sus puestos de trabajo</p>																	



FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento comunicación interna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

..... RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI:..... 40968849

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

..... RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI:..... 40968849

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

		<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos del personal 	<p>7. Su conocimiento personal le ayuda en su comunicación dentro de la organización</p> <p>8. Para usted el organigrama de la organización le permite tener una mejor interrelación con otras áreas de la organización</p> <p>9. Cuenta con diferentes oportunidades para crecer y desarrollarse dentro de su empresa</p>																									
<p>Toma de decisiones</p> <p>Para una situación concreta, tomar decisiones de modo autónomo y responsable es ver los pros y las contras de las distintas alternativas posibles en una situación y aceptar las consecuencias de la elección.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones en el puesto de trabajo 	<p>10. Usted toma decisiones en su puesto de trabajo</p> <p>11. Es influenciada por su jefe al tomar decisiones</p> <p>12. Para mejorar su comunicación con los demás se toma en cuenta sus ideas y opiniones</p>																									
		<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad del trabajador 	<p>13. Es responsable del trabajo que realiza dentro de la empresa</p> <p>14. Cumple con sus actividades programadas</p> <p>15. El horario de trabajo le permite desarrollarse adecuadamente en su puesto</p>																									
		<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las exigencias del puesto. 	<p>16. Usted conoce las exigencias del trabajo que realiza</p> <p>17. La estructura organizacional le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo</p> <p>18. Tiene alguna influencia a la hora de tomar una decisión</p>																									

<p>Motivación laboral</p> <p>Es un aspecto que nunca debe faltar entre los empleados, abarca un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo y mantener un ambiente agradable y proactivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración salarial del trabajador <p><i>Horas extras</i></p>	<p>19. Para usted los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas</p> <p>20. La empresa los incentiva al cumplir las metas propuestas</p> <p>21. Usted está de acuerdo con la asignación salarial</p>																	
	<ul style="list-style-type: none"> • Metas del colaborador 	<p>22.Sus aspiraciones se ven prosperas por la política de la organización</p> <p>23.La empresa les da oportunidades de ascender a cargos diferentes</p> <p>24. Se les comunica los éxitos de la empresa</p>																	
	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente donde realiza el trabajo 	<p>25. Se siente cómodo en el ambiente en el cual trabaja</p> <p>26. Se siente motivado al cumplir con sus labores día a día</p> <p>27.La empresa desarrolla programas motivacionales para los trabajadores</p>																	


 FIRMA DEL EVALUADOR

		<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de producción del personal 	<p>7. Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad</p> <p>8. Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización</p> <p>9. Las exigencias laborales que tiene dentro de la organización son las adecuadas</p>																																
<p>Son los logros de los objetivos planteados a realizar haciendo las cosas correctamente y las actividades del trabajo sean bien logradas.</p>	<p>Eficacia laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las tareas asignadas 	<p>10. Usted cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos</p> <p>11. Las exigencias laborales que tiene en la empresa son las adecuadas</p> <p>12. Cumple con las reglas establecidas</p>																																
	<ul style="list-style-type: none"> • Metas logradas 	<p>13. Desarrolla sus metas trazadas satisfactoriamente</p> <p>14. Logra realizar con eficacia las actividades que se le ha asignado</p> <p>15. Se siente identificado con su empresa</p>																																	
	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento dentro del puesto de trabajo 	<p>16. Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo</p> <p>17. Usted aporta desinteresadamente para el crecimiento de la empresa</p> <p>18. La empresa capacita con frecuencia a sus colaboradores</p>																																	

<p>Eficiencia laboral</p> <p>Es la relación entre producción de un producto (cantidad de bienes y servicios) los insumos o recursos que se utilizan para alcanzar un buen nivel de producción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad del personal 	<p>19. Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional</p> <p>20. La empresa les otorga reconocimiento por la puntualidad de sus colaboradores</p> <p>21. Cuando hay fallas en el trabajo usualmente las resuelve su jefe</p>																	
	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de conocimiento laboral 	<p>22. El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo</p> <p>23. Se les proporciona facilidades para el buen manejo de la empresa</p> <p>24. Establece estrategias su jefe para mantener una buena productividad</p>																	
	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo en el centro de trabajo 	<p>25. Se considera un líder en su puesto de trabajo</p> <p>26. Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno</p> <p>27. Los colaboradores de la empresa desarrollan actividades de liderazgo en sus puestos de trabajo</p>																	


 FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento comunicación interna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

VÁSQUEZ RUIZ SEGUNDO 2016

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

VÁSQUEZ RUIZ SEGUNDO

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

		<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos del personal 	<p>7. Su conocimiento personal le ayuda en su comunicación dentro de la organización</p> <p>8. Para usted el organigrama de la organización le permite tener una mejor interrelación con otras áreas de la organización</p> <p>9. Cuenta con diferentes oportunidades para crecer y desarrollarse dentro de su empresa</p>																									
<p>Toma de decisiones</p> <p>Para una situación concreta, tomar decisiones de modo autónomo y responsable es ver los pros y las contras de las distintas alternativas posibles en una situación y aceptar las consecuencias de la elección.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones en el puesto de trabajo 	<p>10. Usted toma decisiones en su puesto de trabajo</p> <p>11. Es influenciada por su jefe al tomar decisiones</p> <p>12. Para mejorar su comunicación con los demás se toma en cuenta sus ideas y opiniones</p>																									
		<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad del trabajador 	<p>13. Es responsable del trabajo que realiza dentro de la empresa</p> <p>14. Cumple con sus actividades programadas</p> <p>15. El horario de trabajo le permite desarrollarse adecuadamente en su puesto</p>																									
		<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las exigencias del puesto. 	<p>16. Usted conoce las exigencias del trabajo que realiza</p> <p>17. La estructura organizacional le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo</p> <p>18. Tiene alguna influencia a la hora de tomar una decisión</p>																									

<p>Motivación laboral</p> <p>Es un aspecto que nunca debe faltar entre los empleados, abarca un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo y mantener un ambiente agradable y proactivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración salarial del trabajador 	<p>19. Para usted los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas</p> <p>20. La empresa los incentiva al cumplir las metas propuestas</p> <p>21. Usted está de acuerdo con la asignación salarial</p>																
	<ul style="list-style-type: none"> • Metas del colaborador 	<p>22.Sus aspiraciones se ven prosperas por la política de la organización</p> <p>23.La empresa les da oportunidades de ascender a cargos diferentes</p> <p>24. Se les comunica los éxitos de la empresa</p>																
	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente donde realiza el trabajo 	<p>25. Se siente cómodo en el ambiente en el cual trabaja</p> <p>26. Se siente motivado al cumplir con sus labores día a día</p> <p>27.La empresa desarrolla programas motivacionales para los trabajadores</p>																


 FIRMA DEL EVALUADOR

		<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de producción del personal 	<p>7. Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad</p> <p>8. Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización</p> <p>9. Las exigencias laborales que tiene dentro de la organización son las adecuadas</p>																												
<p>Son los logros de los objetivos planteados a realizar haciendo las cosas correctamente y las actividades del trabajo sean bien logradas.</p>	<p>Eficacia laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las tareas asignadas 	<p>10. Usted cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos</p> <p>11. Las exigencias laborales que tiene en la empresa son las adecuadas</p> <p>12. Cumple con las reglas establecidas</p>																												
		<ul style="list-style-type: none"> • Metas logradas 	<p>13. Desarrolla sus metas trazadas satisfactoriamente</p> <p>14. Logra realizar con eficacia las actividades que se le ha asignado</p> <p>15. Se siente identificado con su empresa</p>																												
		<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento dentro del puesto de trabajo 	<p>16. Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo</p> <p>17. Usted aporta desinteresadamente para el crecimiento de la empresa</p> <p>18. La empresa capacita con frecuencia a sus colaboradores</p>																												

<p style="text-align: center;">Eficiencia laboral</p> <p>Es la relación entre producción de un producto (cantidad de bienes y servicios) los insumos o recursos que se utilizan para alcanzar un buen nivel de producción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad del personal 	<p>19. Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional</p> <p>20. La empresa les otorga reconocimiento por la puntualidad de sus colaboradores</p> <p>21. Cuando hay fallas en el trabajo usualmente las resuelve su jefe</p>																	
	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de conocimiento laboral 	<p>22. El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo</p> <p>23. Se les proporciona facilidades para el buen manejo de la empresa</p> <p>24. Establece estrategias su jefe para mantener una buena productividad</p>																	
	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo en el centro de trabajo 	<p>25. Se considera un líder en su puesto de trabajo</p> <p>26. Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno</p> <p>27. Los colaboradores de la empresa desarrollan actividades de liderazgo en sus puestos de trabajo</p>																	


 FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N°6

Constancia



Lima, 19 de octubre del 2018

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

La señora **Quispe Gómez Vanessa Victoria** identificada con **DNI N° 09531452**; gerente general de la pastelería **CHANYILLY S.A.C LURIN** con **RUC: 20509642215**

CERTIFICA:

Que la señorita **JORGE FLORES JUDMIR FELICITAS**, identificada con **DNI N° 77075156**, realizó estudios de investigación en nuestra empresa, en ese estudio se aplicó un cuestionario a los colaboradores, dicha investigación gira en torno a su tesis denominada **"COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA PASTELERÍA CHANTILLY S.A.C LURIN-2018"**, en la presente fecha.

Se expide el presente certificado para los fines que estime conveniente.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Vanessa Gómez Quispe", is written over a blue rectangular stamp. The stamp contains the text "Pastelería Chantilly" and "Vanessa Gómez Quispe".

Quispe Gómez vanessa

Gerente General

ANEXO N°7
ARTICULO CIENTÍFICO

**COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA PASTELERÍA CHANTILLY S.A.C LURIN – 2018**

**INTERNAL COMMUNICATION AND WORK PERFORMANCE IN THE EMPLOYEES OF
THE CHANTILLY BAKERY S.A.C LURIN – 2018**

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la pastelería Chantilly S.A.C Lurín- 2018. El tipo de investigación es no experimental- transversal, donde los datos son de un solo corte observando las actividades en su ambiente natural. El diseño de investigación fue descriptivo- correlacional. La población estuvo conformada por 50 colaboradores. La muestra fue de 50 colaboradores en los cuales se aplicaron los cuestionarios. En la prueba de hipótesis, el análisis de Pearson arrojó 0.930, concluyendo que; a mayor comunicación interna mayor será el desempeño laboral en la pastelería Chantilly S.A.C.

Palabras clave: *comunicación interna, desempeño laboral*

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between internal communication and work performance in the Chantilly pastry shop S.A.C Lurín- 2018. The type of research is non-experimental-transversal, where the data are of a single cut observing the activities in their natural environment. The research design was descriptive-correlational. The population consisted of 50 collaborators. The sample was of 50 collaborators in which the questionnaires were applied. In the hypothesis test, Pearson's analysis showed 0.930, concluding that; the greater the internal communication, the greater the job performance in the Chantilly S.A.C.

Keywords: *Internal communication, work performance*

1. Introducción

La comunicación interna es un tema que por lo general no se le da la mayor importancia en las empresas, sin tener en cuenta que a lo mejor no se le está brindando el tiempo adecuado a un tema que podría estar relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores de la organización.

La investigación se ve justificada en la importancia que tendrá, según los resultados expuestos, se busca mejorar la comunicación interna para obtener un mejor desempeño laboral en los trabajadores. Para poder evaluar las incomodidades que malogran el buen desempeño laboral en la pastelería chantilly S.A.C Lurín.

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la pastelería Chantilly S.A.C Lurín- 2018.

2. Material y métodos

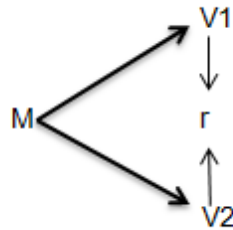
Para la presente investigación se hizo uso de un diseño descriptivo correlacional.

Hernández (2013) define al estudio descriptivo- correlacional como la descripción, características y especificación de dos o más variables, de tallar como se manifiestan

individualmente, para luego asociarlas y encontrarla relación existente en un mismo contexto.

La investigación tuvo por objeto describir las variables en estudio y luego encontrar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería chantilly, para ello se recogió información de ambas variables comunicación interna y desempeño laboral.

Esta investigación se representó con el siguiente diagrama:



Dónde:

M: Colaboradores de la pastelería chantilly

V1: Comunicación interna

V2: Desempeño laboral

R: Relación entre la v1 y v2

La población en estudio estuvo conformada por los 50 colaboradores de la pastelería chantilly, ubicada en la ciudad de lima, capital del Perú.

El tipo de muestra utilizado fue censal, y para el tamaño de la muestra se utilizó la misma cantidad de la población conocida, no se utilizó reposición ya que los trabajadores estuvieron presentes en la aplicación del instrumento.

3. Resultados

Nivel de comunicación interna en los colaboradores de la pastelería Chantilly S.A.C Lurín- 2018.

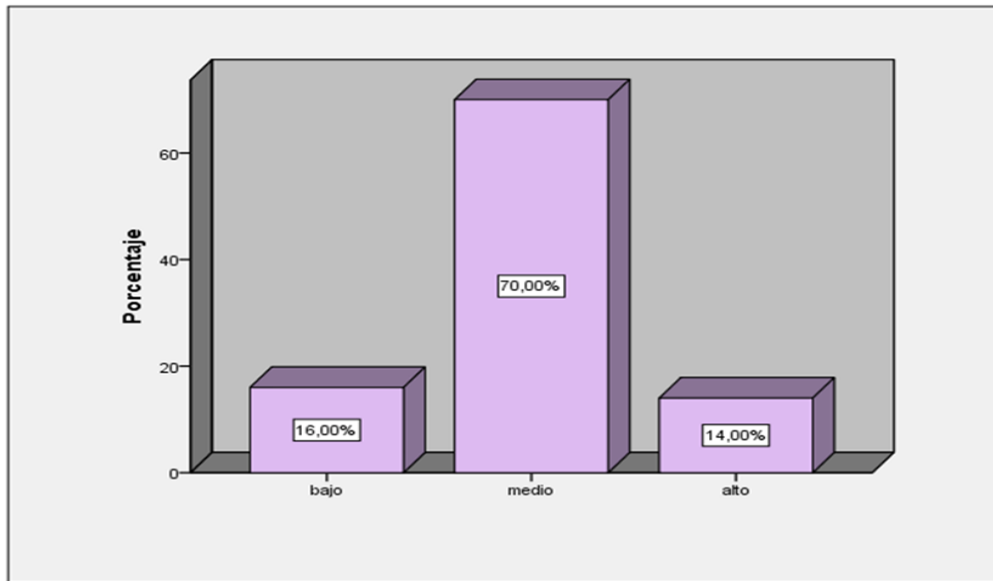


Figura 1. Se observa e infiere que 14% de colaboradores corresponden a la muestra y universo estudiado presentan un nivel alto en la variable comunicación interna mientras que 70% presenta un nivel medio y un 16% presenta un nivel bajo.

Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería chantilly S.A.C Lurín – 2018.

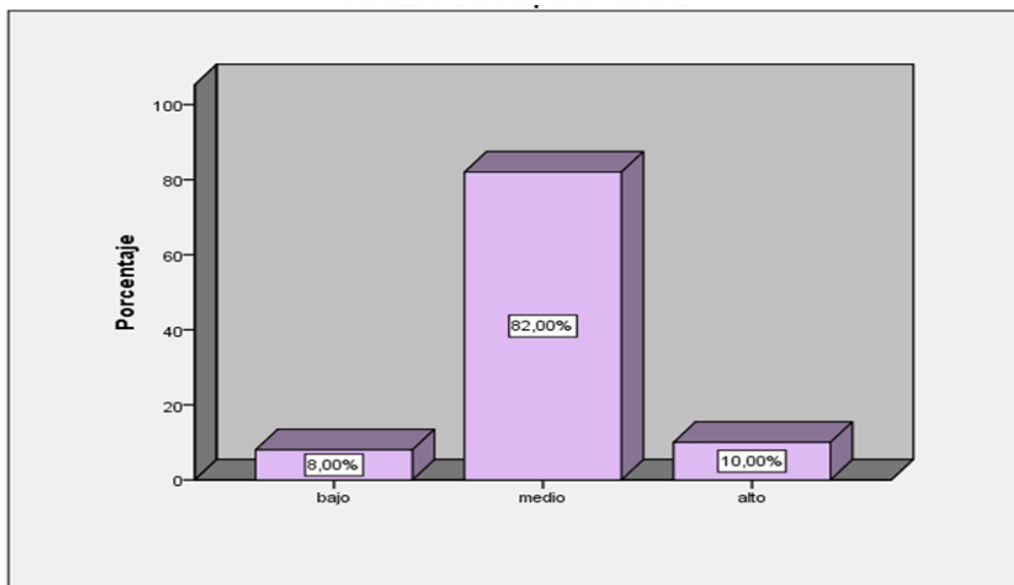


Figura 2. Se observa e infiere que el 10% de trabajadores corresponden a la muestra y universo estudiado presentan un alto nivel en la variable desempeño laboral mientras que el 82% presenta un nivel medio y un 10% un nivel bajo.

Correlaciones de las variable y dimensiones en la población en estudio

		Comunicación interna	Comunicación interpersonal	Autonomía para la toma de decisiones	Motivación laboral
	Correlación de Pearson	.758**			
	Sig. (bilateral)	,000			
	N	50			
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,758**	,609**	,620**	,644**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00.

En la tabla se puede observar que existe una correlación alta y significativa entre las variables comunicación interna y desempeño laboral ($r=0.758$) a un nivel de significancia de 0.000. De la misma manera se puede observar que si existe relación entre variable y dimensiones.

4. Discusión

Los resultados que se han obtenido en la investigación con respecto al objetivo general : “determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la pastelería chantilly Lurín- 2018”, han sido favorables, se aprecia un nivel de correlación positiva y un p-valor de 0.000 siendo menor al nivel de significancia del 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir que la comunicación interna si se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la pastelería Chantilly Lurín- 2018. De acuerdo a los resultados cuando la comunicación interna es baja, el desempeño laboral obtiene su mayor porcentaje en el nivel medio con el 8 % e inadecuada con el 0%; en cambio cuando la comunicación interna es alta, el desempeño laboral su mayor porcentaje en los niveles medio con el 4% y alto con el 6%. Es un resultado que se asemeja a la investigación de Quispe (2015), en su tesis titulada “clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas”, donde se demuestra que existe una relación directa, positiva es decir, que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Así mismo, la significatividad es alta porque la evidencia estadística demuestra que los

resultados presentan un menor a 0.01 entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación entre las variables.

5. Conclusiones

Se concluye como resultado que 8 colaboradores que corresponden al 16% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la comunicación interna, por otro lado, 35 colaboradores que representan el 70 % de la población manifestaron que la comunicación interna se encuentra en un nivel medio y finalmente 7 colaboradores que representan el 14% de la población consideran que la comunicación se evidencia en un nivel alto.

Se concluye como resultado que 4 colaboradores que corresponden al 8% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en el desempeño laboral, por otro lado, 41 colaboradores que representan el 82 % de la población manifestaron que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio y finalmente 5 colaboradores que representan el 10% de la población consideran que el desempeño laboral se evidencia en un nivel alto.

6. Referencias

Trelles, I. (2011) comunicación organizacional. Editorial Félix Varela ciudad de la Habana

<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/477>

Velazco. (2013) Gestión de calidad- mejora continua y sistemas de gestión. Madrid-España <http://www.bit.ly/3wi2f3e>.

Manuel, T. (2012) Comunicación interna. Editorial: Granica- Ecuador <https://www.casadellibro.com/libro-comunicacion>.

Michael, R (2011) Cultura organizacional: estados unidos <https://es.scribd.com/doc/243327774/Michael-Ritter-eBook-cultura-organizacional>.

Hernández, R. (2013) Metodología de la explicación. Editorial: Mc Graw-Hill /interamericana. México

