



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

TESIS

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE
LA EMPRESA AGRICOLA DON RICARDO EN LA PROVINCIA DE
ICA, 2016**

Para optar el Título Profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Presentada por:

Bach. Grecia Daniela Jiménez Gutiérrez

Asesor:

Mag. Victor Manuel Hernández Cabrera

ICA - PERÚ

2018

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL RENDIMIENTO LABORAL
DE LA EMPRESA AGRÍCOLA DON RICARDO EN LA
PROVINCIA DE ICA, 2016**

DEDICATORIA:

El presente trabajo se lo dedico a Dios y a mi familia, quienes siempre han estado en mis malos y buenos momentos, apoyándome a ser una persona exitosa en la vida.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a la Universidad Alas Peruanas, por brindarme los conocimientos profesionales en mi carrera, y a sus docentes que han formado mi personalidad.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación **“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LA EMPRESA AGRÍCOLA DON RICARDO EN LA PROVINCIA DE ICA, 2016”**. Tuvo por objetivo determinar cómo la comunicación interna influye en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo. (Es muy importante saber escoger y aplicar los medios o canales comunicativos para lograr un rendimiento laboral óptimo de parte de los empleados dentro de la empresa; estos canales de comunicación deben ser claros, sencillo y transparentes que permita fácil entendimiento de lo que se quiere comunicar informes, objetivos, metas, logros, funciones, deberes, etc.). El rendimiento laboral de los empleados debe ser un estímulo propio para los empleados pues todo trabajador con buen desempeño siempre será más productivo y más importante para la empresa.

Del planteamiento del problema; se desglosa los aspectos fundamentales para el desarrollo del trabajo de investigación, estos aspectos o también indicadores motivaron el proceso investigativo referido al tema propuesto. Es recomendable que toda empresa u organización deba plantear buenos canales de comunicación que conlleven a una sola dirección para alcanzar los objetivos que la empresa establezca, tomando en cuenta que, siempre se presentaran obstáculos en el desarrollo y crecimiento empresarial, y justamente por medio de una buena administración se debe establecer buenos canales de comunicación para mantener un rendimiento laboral productivo de parte de los empleados.

Los conceptos teóricos se enfocaron en las variables de estudio (variable independiente: los comunicación interna y variable dependiente: el rendimiento laboral). En este mismo punto se incorporó información relevante de la Empresa AGRÍCOLA DON RICARDO, que forma parte importante del trabajo de investigación.

Se permitió establecer que el tipo de investigación es aplicada, por su interés en los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven, y es del nivel descriptivo porque está orientada al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio-temporal dada. Su ámbito comprende, la parte humana por estar enfocado a los trabajadores, la parte social porque el trabajo de investigación comprende a la empresa que está ubicada en la provincia de Ica y la parte temporal porque el desarrollo de la investigación se ha realizado en el periodo del año 2016.

Para la muestra de estudio, se utilizó como técnica la encuesta y su instrumento fue el cuestionario el cual se aplicó a 20 trabajadores, posteriormente se procesaron los datos obtenidos y luego se analizaron para su interpretación de forma clara por medio de tablas y gráficos para una mejor comprensión.

Se recabó información importante de la Comunicación Interna con teorías y datos muy relevantes, como las dimensiones (Las Relaciones Interpersonales, Los Canales de Comunicación y La Comunicación Asertiva) de la misma forma del Rendimiento Laboral con teorías y datos muy relevantes, como las dimensiones (El Liderazgo, Los Incentivos Laborales y La Mejora Continua). Para finalizar se formuló una serie de conclusiones y sugerencias sobre el estudio investigado y desarrollado.

Palabras claves: Comunicación Interna, Relaciones Interpersonales, Canales de Comunicación, Rendimiento Laboral, El Liderazgo, Mejora Continua.

ABSTRACT

The present research work "THE INTERNAL COMMUNICATION AND LABOR PERFORMANCE OF THE AGRICULTURAL ENTERPRISE DON RICARDO IN THE PROVINCE OF ICA, 2016". Its objective was to determine how internal communication influences the work performance of the agricultural company Don Ricardo. (It is very important to know how to choose and apply the media or communication channels to achieve optimal work performance by employees within the company, these communication channels must be clear, simple and transparent to allow easy understanding of what is to be communicated reports, objectives, goals, achievements, functions, duties, etc.). The work performance of the employees must be a stimulus for the employees, since every worker with good performance will always be more productive and more important for the company.

Of the approach of the problem; It breaks down the fundamental aspects for the development of the research work, these aspects or also indicators motivated the investigative process referred to the proposed topic. It is advisable that every company or organization should raise good communication channels that lead to a single direction to achieve the objectives that the company establishes, taking into account that there will always be obstacles in the development and business growth, and precisely through a Good administration should establish good communication channels to maintain productive work performance on the part of employees.

The theoretical concepts focused on the study variables (independent variable: communication channels and dependent variable: work performance). In this same point, relevant information of the AGRÍCOLA DON RICARDO Company was incorporated, which is an important part of the research work.

It was allowed to establish that the type of research is applied, because of its interest in the theoretical knowledge to a specific situation and the practical

consequences derived from it, and it is of the descriptive level because it is oriented to the knowledge of reality as it is presented in a given space-time situation. Its scope includes, the human part to be focused on workers, the social part because the research work includes the company that is located in the province of Ica and the temporary part because the development of the research has been carried out in the period of the year 2016.

For the study sample, the survey was used as a technique and its instrument was the questionnaire which was applied to 20 workers, afterwards the data obtained was processed and then analyzed for its interpretation in a clear way by means of tables and graphs for a better understanding.

Important information was collected from the Communication Channels with very relevant theories and data, such as the dimensions (Interpersonal Relationships, Communication Channels and Assertive Communication) of the same form of Labor Performance with very relevant theories and data, such as the dimensions (Leadership, Work Incentives and Continuous Improvement). Finally, a series of conclusions and suggestions on the study investigated and developed were formulated.

Keywords: Internal Communication, Interpersonal Relations, Communication Channels, Labor Performance, Leadership, Continuous Improvement.

ÍNDICE

CARÁTULA	i
TÍTULO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	xi
INTRODUCCIÓN	xiii
Capítulo I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del Problema	2
1.2.1. Problema General	2
1.2.2. Problemas Específicos	2
1.3. Objetivos de Investigación	2
1.3.1. Objetivo General	2
1.3.2. Objetivos Específicos	2
1.4. Justificación del Estudio	3
1.5. Limitaciones de la Investigación	3
Capítulo II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de Estudio	5
2.2. Bases Teóricas	18
2.3. Definición de Términos	29
2.4. Hipótesis	34
2.4.1. Hipótesis General	34
2.4.2. Hipótesis Específicas	34
2.5. Variables	35
2.5.1. Definición Conceptual de las Variables	35
2.5.2. Definición Operacional de las Variables	35
2.5.3. Operacionalización de las Variables	36
Capítulo III: METODOLOGÍA	38
3.1. Tipo y Nivel de Investigación	38
3.2. Descripción del Ámbito de la Investigación	38
3.3. Población y Muestra	39
3.4. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos	41
3.5. Validez y Confiabilidad del Instrumento	43
3.6. Plan de Recolección y Procesamiento de Datos	44

Capítulo IV: RESULTADOS	46
Capítulo V: DISCUSIÓN	67
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	72
- Bibliografía	
- Páginas Web	
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	Población de Estudio	42
TABLA 2	Ficha Técnica de la Comunicación Interna	44
TABLA 3	Ficha Técnica del Rendimiento Laboral	45
TABLA 4	Cuadro Comparativo Entre las Variables de Estudio	47
TABLA 5	Cuadro Comparativo entre los Indicadores de la Dimensión Las Relaciones Interpersonales de la Variable Independiente	49
TABLA 6	Cuadro Comparativo entre los Indicadores de la Dimensión Los Canales de Comunicación de la Variable Independiente	53
TABLA 7	Cuadro Comparativo entre los Indicadores de la Dimensión La Comunicación Asertiva de la Variable Independiente	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	Comparativo Entre las Variables de Estudio	47
GRÁFICO 2	Comparativo entre los Indicadores de la Socialización	49
GRÁFICO 3	Comparativo entre los Indicadores de la Adaptación	50
GRÁFICO 4	Comparativo entre los Indicadores de la Integración	50
GRÁFICO 5	Comparativo entre los Indicadores del Desarrollo Integral	51
GRÁFICO 6	Comparativo entre los Indicadores del Cumplimiento De los Objetivos	53
GRÁFICO 7	Cuadro Comparativo entre los Indicadores del Funcionamiento De la Organización	54
GRÁFICO 8	Cuadro Comparativo entre los Indicadores del Clima Laboral	54

GRÁFICO 9	Cuadro Comparativo entre los Indicadores del Flujo De la Información	55
GRÁFICO 10	Cuadro Comparativo entre los Indicadores y la Comunicación Transparente	57
GRÁFICO 11	Cuadro Comparativo entre los Indicadores que Favorece las Relaciones	58
GRÁFICO 12	Comparativo entre los Indicadores Desarrollo Personal Y Social	58
GRÁFICO 13	Cuadro Comparativo entre los Indicadores Relaciones Personales	59

INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral; la clave del éxito de una política de comunicación interna reside en tener una buena planificación estratégica comunicacional a través de diversas herramientas. En definitiva, la comunicación interna seguirá siendo una parte vital de las estrategias de las empresas a las que hay que dedicar especial atención para alcanzar los objetivos y conseguir que la organización sea rentable y altamente competitiva. En el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos, metas, tareas alcanzadas y el tiempo que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los colaboradores, que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo. Este trabajo de investigación presenta los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, se desarrolló el problema de la investigación; se plantea el problema, se formula el problema (el problema general y los problemas específicos) se establecen los objetivos (el objetivo general y los objetivos específicos), se justifica el estudio de investigación y se presentan las limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II, se desarrolló el marco teórico, se presentan los antecedentes que busca una relación mínima con la presente tesis, se aborda las bases teóricas donde se desarrollan las variables de estudios, se formulan las hipótesis y se establece una relación de términos básicos extraídos de los conceptos que sirven de argumento para la tesis.

En el Capítulo III, se desarrolló la metodología, se establece el tipo y nivel de la investigación, se describe el ámbito de la investigación, se determina la población y la muestra, así mismo se menciona la técnica e instrumento para la

recolección de datos, la validez y confiabilidad del instrumento y el plan de recolección y procesamiento de datos.

En el Capítulo IV, se desarrolla y se determinan la validez y confiabilidad de los resultados de la investigación relacionada con las variables de estudio y el cuestionario planteado. Del mismo modo se desarrolla la contrastación de las hipótesis.

En el Capítulo V, se desarrolla la discusión de resultados determinado por los resultados obtenidos en la investigación referida a la validez y confiabilidad de los resultados.

Finalmente se determinaron las conclusiones y las sugerencias, en base al análisis general de la tesis involucrando a todas las partes que lo componen.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

La comunicación interna es la comunicación que está dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las organizaciones, de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No olvidemos que las empresas son lo que son, por sus equipos humanos, por ello, motivar es el mejorar resultados. Cuando surgen problemas en el rendimiento laboral de una organización, afectan directamente a la productividad del personal como a los diversos procesos de gestión y producción de la organización, razón por la cual hay que buscar las causas fundamentales que han dado origen a una deficiente comunicación interna y a un bajo nivel en el rendimiento laboral.

La Empresa Agrícola Don Ricardo posee una deficiente gestión y método de comunicación interna, la cual no permite la integración de los directivos y colaboradores, siendo esto un obstáculo para activar el flujo de información y limita la participación en los resultados; además los colaboradores desconocen la información relevante de los procedimientos para cumplir con sus labores específicas, por lo tanto optan a tomar decisiones improvisadas y ello afecta el rendimiento laboral del colaborador.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

1.2.1 PROBLEMA GENERAL:

¿En qué medida la comunicación interna influye en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

P.E. 1 ¿En qué medida las relaciones interpersonales influyen en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016?

P.E. 2 ¿En qué medida los canales de comunicación influyen en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016?

P.E. 3 ¿En qué medida la comunicación asertiva influye en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.3.1 OBJETIVO GENERAL:

Determinar como la comunicación interna influye en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

O.E. 1 Analizar cómo las relaciones interpersonales influyen en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016.

O.E. 2 Determinar cómo los canales de comunicación influyen en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016.

O.E. 3 Determinar cómo la comunicación asertiva influye en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:

El trabajo de investigación **“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LA EMPRESA AGRÍCOLA DON RICARDO EN LA PROVINCIA DE ICA, 2016”**, se justifica:

- ❖ Porque puede contribuir con su valiosa información para mejorar aspectos fundamentales de la comunicación interna; su importancia como medio para informar de forma clara y sencilla las funciones a realizar en la empresa.
- ❖ Porque puede generar medios o mecanismos influenciadores para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores, estos medios pueden ser la motivación, la mejora continua, just in time y entre otras megatendencias de la administración.
- ❖ Porque puede aportar información teórica que sirva a la empresa para realizar charlas, talleres o capacitaciones; buscando elevar el rendimiento laboral de los propios trabajadores a través de una comunicación asertiva.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN:

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo del trabajo de investigación **“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL RENDIMIENTO**

LABORAL DE LA EMPRESA AGRÍCOLA DON RICARDO EN LA PROVINCIA DE ICA, 2016”, son las siguientes:

- ❖ Mi trabajo y el poco tiempo libre, fue una limitación para el desarrollo de mi trabajo de investigación, por ello el desarrollo del trabajo de investigación ha sido muy extenso en función al tiempo libre que he tenido dispuesto.
- ❖ La falta de docentes investigadores de la Universidad Alas Peruanas de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales que sirvan de asesor, fue una limitación para consultar aspectos del desarrollo de mi trabajo de investigación.
- ❖ La biblioteca de la Universidad Alas Peruanas, no contaban con tesis que sirvan de modelo o guía para el desarrollo de mi trabajo de investigación.
- ❖ La falta de recursos económicos, fue un aspecto que prolongó el desarrollo de mi trabajo de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

- ❖ Balarezo B. (2014). En la tesis titulada: **“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SAN MIGUEL DRIVE”**, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. El autor concluye:
 - Las empresas dedican una parte importante de su tiempo y de sus recursos económicos y humanos a la obtención, proceso, aplicación y proyección de información. Por esta razón, la información interna juega un papel decisivo en la empresa y se convierte en su principal patrimonio. La información es el eje “vertebrador” de toda organización que necesite tener un alto nivel de competitividad y desarrollo.
 - La fundamentación ontológica es un eje importante de esta investigación, al considerar que la realidad es dinámica, en constante cambio, y el hombre es constructor de ella. La comunicación interna y el

desarrollo organizacional varían dependiendo de situaciones internas y externas que a medida que se vayan determinando sus causas y efectos se pueden ir corrigiendo o mejorando sus resultados.

- Según (ANDRADE, 2010) la Comunicación Organizacional Interna es un eje fundamental de las empresas y tiene como principal objetivo contribuir al logro de los resultados organizacionales, fortalece la identificación de los colaboradores con la empresa, proporcionándoles información relevante, suficiente y oportuna, reforzando su integración, y generando en ellos una imagen favorable de la organización y de sus productos y servicios. Además hay que resaltar que la comunicación organizacional interna cuenta con algunos objetivos, funciones y flujos, así como también se clasifica en algunos tipos y cuenta con una serie de elementos que la conforman.

❖ Jaen M. (2010). En la tesis titulada **“PREDICCIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL A PARTIR DE INDICADORES DE MOTIVACIÓN, PERSONALIDAD Y PERCEPCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES”**, Universidad Complutense de Madrid. España – Madrid. El autor concluye:

- En primer lugar, sabemos que el limitado tamaño de la muestra (en comparación con el amplio número de variables consideradas) hace que haya que tomar los resultados obtenidos con mucha cautela, pero pensamos que como aproximación al estudio de las relaciones entre personalidad, motivación y factores psicosociales con el rendimiento laboral, resultan significativos. Lógicamente, nuestro objetivo prioritario para el futuro próximo será comprobar si con una

muestra considerablemente mayor, los resultados, a nivel predictivo, mejorarían (como cabría esperar).

- Esta información tendría una importante aplicación en la práctica organizacional de nuestros días, por dos motivos fundamentales: la fuerza laboral del siglo XXI se caracteriza por más mujeres y empleados de distintas etnias, estilos de vida diferentes y diferencias inter-generacionales que en el pasado (Langdon, McMenamin y Krolik, 2002), algo que salta a la vista en nuestro país si consideramos el creciente número de inmigrantes que recibe actualmente y que en efecto, está haciendo que la mano de obra se vaya transformando; y La importancia que puede suponer para las empresas multinacionales que operan en entornos internacionales. Por todo ello, el futuro de esta investigación seguirá por estos derroteros, comparando otras muestras de vigilantes de seguridad mexicana y española, analizando las diferencias que pudieran existir en lo que a personalidad, motivación, percepción de factores psicosociales y rendimiento se refiere.

- Todos los estudios e investigaciones analizados en este trabajo (junto con la presente investigación) deben animarnos a seguir escrutando el entorno laboral, las razones que están detrás del nivel de esfuerzo o eficiencia de los trabajadores y sus consecuencias para la organización, así como en qué medida las características de ese mismo entorno afectan al trabajador. Esperamos con éste y sucesivos trabajos, y por supuesto, con gran humildad, poder aportar alguna luz al ya extenso y complicado panorama del conocimiento sobre el comportamiento humano en el ámbito laboral, buscando ante todo, la aplicabilidad práctica de los hallazgos al mundo real.

❖ León A. & Mejía S. (2010). En la tesis titulada **“PROPUESTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA MUNICIPALIDAD DE CUENCA”**, Universidad Complutense de Madrid. España – Madrid. Los autores concluyen:

- El estudio de la Comunicación Organizacional (C.O) se produjo con la simbiosis entre la Ciencia de la Comunicación y la Teoría Organizacional, y es la encargada de estudiar las formas más eficientes de comunicación dentro de una organización para alcanzar: los objetivos esperados y proyectar una buena imagen empresarial al público externo; además es la actividad total de comunicación generada por la institución para alcanzar los objetivos deseados.
- Haciendo una recopilación de todo lo mencionado por diferentes autores sobre comunicación organizacional, hemos llegado a la conclusión de que la misma es el sistema nervioso central de la organización; puesto que es la encargada de planificar y coordinar los objetivos de la institución. Otro de los aspectos importantes: es la comunicación organizacional, ya que define situaciones en las que dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global o integral.
- Definitivamente, se puede decir que: “la comunicación organizacional es la esencia, y la fuerza dominante dentro de una organización”, ya que es la encargada de integrar a los miembros de la institución y determinar si los acontecimientos y el desempeño de cada uno de ellos se ajustan a los planes. Toda organización social tiene su propia comunicación interna que la identifica, la caracteriza, la diferencia y le da imagen. La

comunicación interna, es entendida como el mecanismo de mantener informado a los miembros de una organización sobre las actividades que cumple la misma. La comunicación interna ha existido desde siempre..., ya sea ésta de una forma organizada o no, la misma que ayuda a coordinar las actividades entre los miembros de una organización para verificar el cumplimiento de tareas de los funcionarios.

- Es importante tener en cuenta: que la comunicación interna, actúa como un puente para socializar entre las personas que trabajan en una empresa; ya que esto ayudará a crear un excelente clima organizacional, el mismo que permitirá que el empleado rinda de la mejor manera sus funciones. Para la comunicación interna se tiene herramientas, las mismas que sirven como canales de comunicación entre los miembros de una organización y los cuales ayudan para que se cumplan las funciones principales de la comunicación interna. La comunicación interna: engloba a todas las personas que forman parte de la institución desde el rango superior al inferior; porque es un mecanismo que permite que todos sepan por qué hacen su trabajo, y como consecuencia de ello, por qué lo hacen de esa manera y no de otra. En la comunicación interna, es importante tener en cuenta: sus funciones y herramientas, ya que son medios por los cuales todos los empleados estarán informados de lo que ocurre en la institución, lo que les permitirá mejorar en las labores encomendadas.

- ❖ Mercado J. (2014). En la tesis titulada **“DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA RED PROCESAL A LA LUZ DE TEORÍAS Y CONCEPTOS ADMINISTRATIVOS CONTEMPORÁNEOS: PROPUESTA**

PARA LA MEJORA ”, Universidad de Cartagena - Colombia. El autor concluyen:

- En la empresa notificadora judicial Red Procesal son evidentes una serie de fallas que han dificultado a lo largo de su existencia un correcto flujo de la información, pues como lo manifestaron los trabajadores; los mensajes emitidos por el gerente de la empresa no llegan de igual forma a todos los empleados ni hay espacios de interacción donde se puedan generar estos mensajes, ocasionando perjuicios en su desempeño.
- La comunicación interna de la empresa se encuentra fragmentada, puesto que el flujo de información varía de departamento a departamento, en el caso de las transcriptoras tienen la ventaja de acceder a los mensajes emitidos por gerencia de primera mano, al igual que el acceso a asesorías por parte del ingeniero de forma permanente y a la opción de hacer propuestas consensuadas entre ellas; aún así la calidad del servicio está ligada a un sistema d comunicación articulado el cual aún no ha sido diseñado de modo que sea aplicable a la situación actual, por tanto ellas aclaran que aun teniendo ciertas ventajas se ven afectadas por las fallas de comunicación interna puesto que todo el personal no goza de las mismas ventajas.
- El desarrollo de estrategias comunicativas formales y organizadas es fundamental para la buena organización al interior de la empresa notificadora judicial Red Procesal. La inexistencia de un plan de comunicación interno y estratégico ha sido causa de insatisfacción entre los trabajadores de la empresa

- ❖ Rivas M. (2009). En la tesis titulada **“SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ADVENTISTAS DE LA ASOCIACIÓN ORIENTAL Y MISIÓN PARACENTRAL DE EL SALVADOR”**, Universidad de Montemorelos, El Salvador. El autor concluye:
 - El estudio de la satisfacción laboral y sus factores ha sido un tema que en los últimos años ha tomado importancia en el campo de la educación. No sólo lo consideran las entidades administrativas sino también las educativas. Según Atalaya (1999) las teorías humanistas sostienen que el trabajador satisfecho es aquel que satisface sus necesidades psicológicas y sociales en el empleo y, por ende, suele poner mayor dedicación a lo que realiza. En décadas pasadas la administración de grandes industrias sólo se interesaba en la productividad y la utilidad, pero a través de los años su interés por el individuo y las relaciones humanas provocó que diversos investigadores (Herzberg, Mausner, Snyderman y Ronan, 1959, citados en Chruden y Sherman, 2002; Thompson, McNamara y Hoyle, 1969, citados en Salazar Rodríguez, 2001) obtuvieron los resultados que les ayudaron a identificar los problemas de los trabajadores en el ámbito laboral.
 - Como parte de los primeros trabajos de satisfacción laboral (Beer, Locke, Graffin y Bateman, 1976, citados en Hernández Sánchez, 2002) encontraron en sus diferentes investigaciones factores que influyen sobre la satisfacción laboral. Coincidieron en que las relaciones sociales con los compañeros de trabajo, la supervisión y el salario o beneficios son factores significativos para los trabajadores. En la actualidad la

satisfacción laboral está ocupando uno de los lugares más relevantes dentro de la psicología del trabajo y las organizaciones, existiendo un gran interés por comprender la satisfacción-insatisfacción en el trabajo.

- Hoy se presta mayor atención a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores, cuando se buscaba la relación con el rendimiento (Hernández Sánchez, 2002). Las ciencias de la educación también han tratado la satisfacción-insatisfacción de los docentes, utilizando varios términos tales como angustia de los enseñantes, malestar docente, agotamiento laboral de los docentes y conflicto de los profesores, entre otros (Vaillant, 2004).

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES:

- ❖ **Bendezu S. (2016).** En la tesis titulada **“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL FORTALECIMIENTO DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PERLA, CALLAO”** Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. El autor concluye:

- La comunicación interna y la identidad corporativa, en la actualidad, se han constituido en dos conceptos clave en el paradigma de la nueva gestión corporativa, de acuerdo con algunos teóricos y especialistas de la comunicación y el management. En ese sentido, señalan los académicos, que una eficiente administración de la comunicación interna tiene como objetivo fundamental reforzar la cultura corporativa (identidad corporativa).

- En el pasado, tanto la comunicación interna como la identidad corporativa eran analizadas como variables poco relacionadas. Por ejemplo, una adecuada comunicación interna se basaba en suministrar información suficiente y oportuna entre los miembros de la organización. El tenor de sus mensajes era eminentemente de carácter operativo. Sin embargo, en la reciente literatura, se ha puesto en evidencia que tanto la variable comunicación interna como la variable identidad corporativa se hallan relacionadas entre sí.
 - Para garantizar la efectividad de las comunicaciones, se recomienda el diseño de un plan anual de comunicación interna. Este se debe construir obedeciendo a ciertos criterios: establecimiento de objetivos (realistas y cuantificables), el diseño de una estrategia, la segmentación de los públicos internos (parques y jardines, limpieza pública, serenazgo, personal administrativo), la elaboración de mensajes claves para cada target, la construcción de indicadores de gestión, un presupuesto, y la retroalimentación de todo el proceso para corregir posibles desviaciones en el logro de los objetivos planteados. Finalmente, en la elaboración del plan de comunicación se sugiere establecer mayores niveles de coordinación entre las áreas de Personal y Relaciones Públicas en la medida en que son dos instancias claves que tienen como objetivo el fortalecimiento de la identidad institucional.
- ❖ Zelaya E. (2017). En la tesis titulada **“ACTITUDES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA YACZ CONTRATISTAS GENERALES SRL DE LA CIUDAD DE**

HUÁNUCO” Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco, Huánuco . El autor concluye:

- El presente estudio aborda las actitudes de satisfacción y rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa YACZ contratistas generales SRL, factores que se relacionan directamente con la organización, funciones y operaciones. Asimismo, atañe a las relaciones laborales, ambiente, condiciones, y todos aquellos factores determinantes del rendimiento laboral. En forma general en todo el mundo se sabe que las empresas se enfrentan a factores como la impopularidad, rechazo institucional y personal, percepción de consecuencias negativas, rechazo de los directivos y conflicto de roles. Aunque los directivos de la empresa procuran mantener relaciones adecuadas con el personal, eventualmente surgen “conflictos” cuyo manejo depende del control de factores como el espacio físico donde se desarrolla la actividad, los recursos materiales utilizados, la capacitación para el desempeño, circuitos administrativos, salarios y gratificaciones, comunicaciones internas, políticas de empresa, políticas de calidad.

- De allí que la necesidad de encontrar las causas y tomar decisiones sobre los orígenes de los conflictos, tiende al manejo de las condiciones señaladas, asimismo es fundamental entender que la intervención a nivel de solución de conflictos no es la búsqueda de una victoria, sino que en esencia las estrategias se enfocaran en encontrar el camino hacia la satisfacción de los actores.

- ❖ Trujillo L. (2017). En la tesis titulada **“INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DESCENTRALIZADAS DEL SECTOR ENERGÍA Y MINAS”**; Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima. El autor concluye:
 - En los últimos años, la comunicación interna se ha convertido en una herramienta estratégica clave para las organizaciones, debido a que mediante un buen empleo de la información corporativa se puede transmitir correctamente a los empleados, los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización, generando una cultura de fidelidad, sentido de pertenencia, y mejora del clima laboral. Un buen clima organizacional no es fácil de conseguir, porque no depende de una persona sino de un conjunto de personas, los beneficios de trabajar en un clima laboral agradable son múltiples es por ello que es importante medirlo cada cierto tiempo.
 - Para una organización al igual que para una persona es imposible no comunicarse. Uno puede comunicarse mediante el lenguaje verbal, corporal, e inclusive cuando no se tenga intención de comunicar, también se está comunicando. Esto nos indica que “todo comunica”. Es por ello que la comunicación interna puede construir o destruir el futuro de una organización.

- ❖ Manzano Hilda. (2017). En la tesis titulada **“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA Y CRÉDITO SAN SALVADOR AGENCIAS PUNO Y**

JULIACA”; Universidad Nacional Del Altiplano, Puno. El autor concluye:

- Una de las tendencias en la comunicación interna y el desempeño laboral, es la búsqueda de la mejora en la gestión del talento humano, a partir de la interacción de los directivos y colaboradores, para algunas organizaciones la gestión de la comunicación interna es un aliado estratégico para mejorar el desempeño laboral en la organización, que permiten el cumplimiento de objetivos, por ello es necesario dinamizar los flujos de información y promover la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.
 - Según Chiavenato (2011) las barreras personales son interferencias que provienen de las limitaciones, emociones y valores humanos de cada persona, las barreras más comunes en el trabajo son los malos hábitos al escuchar, las emociones, las motivaciones, los sentimientos personales, estas barreras personales pueden limitar o distorsionar la comunicación con otras personas.
 - Finalmente se realizó una propuesta que consta de cinco factores para poder implementarlos y contribuir en la reducción del índice de rotación de personal, cambiar la forma de pago, reducir en forma periódica las reuniones de trabajo, respetar los horarios de trabajo y en consecuencia el pago de las horas extras, eliminar la cuota cero y realizar la implementación de uniformes para mejorar la imagen de la empresa.
- ❖ Charry H. (2017). En la tesis titulada **“GESTION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACION CON EL**

CLIMA LABORAL”; Universidad Mayor De San Marcos, Lima. El autor concluye:

- La gestión de la comunicación interna debe responder al mundo actual cambiante y competitivo con un nivel de comunicación sistémica, interactiva, capaz de escuchar a sus colaboradores buscando transmitir igualdad, y sensaciones que motiven a comunicar e interrelacionarse.
- La gestión de la comunicación interna en las organizaciones ha sido objeto de estudio desde hace varias décadas, tal como lo manifiesta García (1998, p. 85) “invertir en comunicación interna es invertir en capital humano, lograr beneficios intangibles a largo plazo, y esta inversión supone beneficio organizacional generando pertenencia, unidad, participación e identidad”
- Hoy en día contar con un plan estratégico de comunicación interna es vital para la consecución eficaz de los objetivos corporativos a corto, mediano y largo plazo, por ello es importante gestionar con éxito los sistemas comunicacionales en las interacciones permanentes con las audiencias internas. Los colaboradores son agentes fundamentales para mejorar indicadores intangibles relacionados a la identidad, imagen y reputación organizacional.

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES:

No se encontraron antecedentes locales.

2.2 BASES TEÓRICAS:

2.2.1 LA COMUNICACIÓN INTERNA:

2.2.1.1 CONCEPTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA:

La gestión de la comunicación interna nace de la necesidad de hacer fluir de forma ágil la información y el conocimiento dentro de la empresa. Es una herramienta de gestión de los recursos humanos y un mal uso de la misma puede suponer un grave obstáculo para el desarrollo normal de la compañía.

2.2.1.2 OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA:

- **Mensaje Unificado:**
Alinear el mensaje global de la empresa, su misión, visión y valores. Transmitirlo a los trabajadores de manera efectiva.
- **Compartir Logros:**
La comunicación interna permite hacer partícipes a los empleados de la buena marcha de la empresa.
- **Democratizar la Comunicación:**
Permite el flujo de información de abajo hacia arriba en la cadena de mando en forma de propuestas.
- **Agilizar:**
En grandes corporaciones es imprescindible facilitar la circulación de la información. Si no fuera a través de herramientas de comunicación interior el proceso sería inviable.

2.2.1.3 TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA:

▪ **Comunicación Descendente:**

Se trata de la comunicación formal básica e históricamente más utilizada. Surge desde los directivos de la empresa y desciende a los distintos niveles de la pirámide jerárquica. Su finalidad es informar instrucciones, objetivos o políticas de la empresa. Para este tipo de comunicación, se selecciona las herramientas de acuerdo con qué se quiere transmitir y a quiénes va dirigido. Las más típicamente utilizadas en las empresas son:

- Manual del empleado
- Publicación institucional
- Carta al personal
- Reuniones informativas
- Entrevista
- Cartelera
- Circulares y correos electrónicos grupales

Sin embargo, se tiene en cuenta que esta comunicación vertical y rígida tiende a quedar obsoleto ante los nuevos medios de comunicación y la cultura interactiva de las nuevas generaciones de trabajadores.

▪ **Comunicación Ascendente:**

Son los mensajes que circulan de abajo hacia arriba en la empresa; nacen en la base de la organización y llegan a la alta dirección.

Permite a los propios empleados plantear ideas y sugerencias, así como dar retroalimentación a la comunicación descendente.

Como señala **(Peter Drucker)**, "en la empresa basada en la información, los conocimientos están en la parte baja de la pirámide jerárquica", por lo que este tipo de comunicación resulta fundamental para el desarrollo del negocio. Entre las herramientas más utilizadas para alentar este tipo de comunicación figuran:

- Buzón de sugerencias
- Entrevista
- Intranet
- Correo electrónico
- Círculos de calidad
- Reuniones periódicas

▪ **Comunicación Horizontal:**

Es la que existe entre personas o áreas de la empresa que se encuentran en el mismo nivel jerárquico; básicamente se da entre pares. En esta categoría gran parte de la comunicación suele ser informal, a través relaciones de amistad y compañerismo. Cuando se fomenta desde la empresa, se promueve como pauta de trabajo la colaboración y el trabajo en equipo. Los instrumentos más adecuados son:

- Reuniones por departamentos o grupos de trabajo
- Sesiones informativas
- Correo electrónico
- Redes sociales
- Reuniones con otras divisiones

En la actualidad, se tiene en cuenta que muchas de las herramientas mencionadas pueden ser electrónicas, ahorrando costos y generando

barreras más difusas entre los tres tipos de comunicación. Por ejemplo, un blog puede servir para que los directivos informen novedades sobre el negocio, pero también recibir comentarios o reclamos de los empleados. O una red social puede servir para crear conocimientos en forma colectiva entre jefes y subordinados, o bien para compartir información entre pares.

2.2.1.4 LOS BENEFICIOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA:

1. Influye de forma directa y clara en la gestión del día a día y en los resultados finales de la organización.
2. Optimiza procesos internos ya que satisface las necesidades propias de la empresa.
3. Ayuda a difundir la política y los valores de la organización.
4. Reduce la conflictividad y mejora el clima laboral.
5. Permite que las personas se sientan más involucradas en su trabajo y aumenta su motivación.
6. Aumenta la confianza de los trabajadores, a los que se les permite preguntar, discutir, opinar y exponer sus argumentos de forma abierta y cómoda.
7. Incrementa la satisfacción de los trabajadores y su grado de compromiso e implicación con la empresa.
8. Facilita a la empresa que se alcancen los objetivos y las metas marcadas.

9. Estimula la escucha activa entre los diferentes equipos y la dirección.
10. Impulsa la cultura de la organización: todos los trabajadores se reconocen con sus valores, normas, creencias y objetivos.
11. Promueve la retención de talento: valorar y reconocer el trabajo bien hecho, escuchar, planificar conjuntamente y buscar soluciones de forma colaborativa dota de valor a los miembros del equipo, que se sienten satisfechos y necesarios.
12. Permite la resolución de problemas de forma sencilla: si toda la organización se implica ante cualquier situación conflictiva, será más fácil de resolver porque se aportarán más ideas y recursos para su resolución.
13. Promueve las buenas relaciones entre los trabajadores: se evitan problemas de territorialidad. Si los trabajadores se sienten inseguros, pueden volverse recelosos de sus compañeros y no compartir información.
14. Se genera un sentimiento de unidad, de que las opiniones y las ideas de los trabajadores son escuchadas y valoradas, de que todos trabajan para llegar a una misma meta.
15. Mejora, en definitiva, la efectividad de la empresa.

Como vemos, desarrollar un plan de comunicación interna es una herramienta indispensable para toda organización a la hora de generar un buen clima de trabajo, aumentar la eficiencia del equipo humano y

conseguir con éxito las metas de la empresa. La comunicación interna es salud para toda empresa.

2.2.2 RENDIMIENTO LABORAL:

2.2.2.1 CONCEPTO DE RENDIMIENTO LABORAL:

Es frecuente comparar datos entre España, Europa y Estados Unidos al oír hablar de productividad, de horas trabajadas, de duración de la jornada, pero ¿qué tienen todas estas variables que ver con el rendimiento laboral? ¿Podría hablarse de equivalencias en algunos casos? ¿Pueden darse unas sin las otras? Según la Real Academia Española, el rendimiento laboral o productividad es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. Sin embargo, esta no es la única definición de estos términos, existen otras un poco más específicas:

- Como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: así, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.
- O el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.
- En el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos/metas/tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más

importante son las personas; es decir, los recursos humanos, que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo.

Entonces, ¿por qué las empresas no tienen un rendimiento laboral óptimo? Puede ser porque sus recursos no están optimizados, ya sea a nivel de personas o a nivel de ingresos. Sin embargo, aunque el primer factor puede resultar difícil de medir o cuantificar, es el recurso más importante para las empresas y, por extensión, el que más se tiene que cuidar. Aumentar el rendimiento laboral implica aumentar la rentabilidad; El único camino para que una empresa pueda crecer y aumentar su rentabilidad es:

- Aumentando su rendimiento o productividad.
- Para lo que es necesario medir y analizar.
- Obteniendo datos que permitan conocer la situación de la empresa y su proyección futura.

Es importante señalar que es imprescindible que este análisis del rendimiento se practique desde la óptica de la calidad en las horas trabajadas, en vez de basarse en criterios de cantidad porque, como es lógico, ni todas las horas son productivas, ni todas son igual de productivas. Es decir, que hay que tener en cuenta la eficiencia de la productividad y no sólo la cantidad que se produce.

El problema es que la mayoría de empresas se obsesionan con el volumen y cantidad. A la hora de medir la productividad y funcionamiento de la organización, dejan de lado los indicadores de productividad cualitativos. Esto es un error que termina por aumentar las

desviaciones y alejar a la organización de la consecución de sus objetivos, impidiendo que pueda progresar y crecer adecuadamente. Para evitar este tipo de situaciones nada deseables, se debe buscar un equilibrio entre cantidad y calidad, porque habrá valores más cuantitativos y también los habrá más cualitativos y todos han de ser tenidos en cuenta.

2.2.2.2 TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL:

La evaluación del rendimiento de los trabajadores tiene como objetivo conocer de la manera más precisa posible cómo está desempeñando el empleado su trabajo y si lo está haciendo correctamente. Estas evaluaciones se utilizan para tomar decisiones acerca de los aumentos de sueldo, promociones, ascensos, despidos, etc. También pueden utilizarse con fines de investigación, para saber hasta qué punto es efectivo un instrumento de evaluación del rendimiento o de selección de personal.

Una evaluación cuidadosa del rendimiento de una persona puede aportar información sobre sus deficiencias en conocimientos o habilidades. Al identificar dichas deficiencias, pueden corregirse mediante programas de entrenamiento apropiados. Así mismo, la evaluación del rendimiento puede utilizarse también para conocer la efectividad de los programas de entrenamiento.

La evaluación de rendimiento aporta también a los trabajadores información acerca de su competencia y progreso en el trabajo. Este tipo de información es muy importante para mantener la motivación de los trabajadores. Estas evaluaciones pueden usarse también

para sugerir a los empleados los cambios en comportamientos o actitudes que deberían hacer para mejorar su eficiencia laboral.

Por último, la mayoría de las personas piensan que si tienen un rendimiento superior al del resto de las personas, deberían ser recompensadas por ello. Las evaluaciones del rendimiento pueden usarse para establecer de un modo más cuidadoso y sistemático qué persona merece un ascenso, aumento de sueldo u otro tipo de privilegio por su trabajo.

Los psicólogos industriales han desarrollado diversas técnicas para medir el rendimiento laboral. Estas técnicas son diferentes según el tipo de trabajo a evaluar. Pueden ser de dos tipos: objetivas y subjetivas. Aquellos trabajos en los que puede cuantificarse el rendimiento (por ejemplo, contado el número de ventas al mes), permiten el uso de técnicas objetivas, mientras que cuando se requiere una evaluación de la competencia, en profesionales o ejecutivos, por ejemplo, es necesario usar técnicas más subjetivas, pues no es posible cuantificar o medir ciertos resultados de un modo totalmente objetivo.

2.2.2.3 FACTORES NEGATIVOS EN EL RENDIMIENTO LABORAL:

Hasta hace poco las empresas consideraban que los factores claves para alcanzar el éxito eran el capital y la tecnología, relegando todo lo relacionado con el factor humano, como la motivación y comodidad de los empleados, a una posición secundaria y de escasa relevancia. Poco a poco, las organizaciones han empezado a darse cuenta de su error, entendiendo que el

valor máspreciado con el que cuentan no es otro que el capital humano. Un déficit en la motivación de los trabajadores, problemas organizativos o un clima laboral enrarecido no sólo van a impedir el bienestar y la felicidad de los empleados, sino que además seguramente afectarán de forma directa en los resultados de la empresa, haciendo descender la rentabilidad y la productividad.

Debemos distinguir entre factores externos o directamente relacionados con la organización de la empresa, sus prioridades o su mayor o menor concienciación e identificación con sus empleados, y circunstancias externas a la empresa que también afectan al rendimiento en el trabajo. Dentro de los factores internos, los grandes enemigos de la buena marcha e imagen de la empresa son los siguientes:

1. Una mala organización:

Muchas empresas fallan en la planificación y organización de sus empleados, normalmente no de forma global pero sí en detalles que acaban incidiendo negativamente en el conjunto. Organizar las reuniones o equipos de trabajo a horas inapropiadas y con formatos o asistentes inadecuados, asignación de tareas mal planteadas que llevan a la sobrecarga de trabajo o la ausencia de una buena política de mejora continua constituyen los ejemplos más claros o frecuentes.

2. Falta de motivación:

Motivar no es solo subir el sueldo. Muchos empleados no se sienten suficientemente motivados en sus trabajos por falta de tacto o

capacidad de la dirección a la hora de reconocer abiertamente sus logros, definir y comunicar objetivos, asignar indebidamente puestos o funciones o carecer de programas adecuados de promoción y formación.

3. No dar la debida importancia al bienestar o salud de los trabajadores:

Este tercer factor es la principal causa de la falta de competitividad y productividad de muchas empresas. Una buena promoción de la salud, con completas revisiones médicas, asesoramiento especializado y una gestión adecuada de los riesgos y enfermedades laborales disminuye drásticamente las bajas médicas y aumenta la capacidad de los empleados.

4. Cuidar los factores ambientales e higiénicos:

Muchos puestos de trabajo se caracterizan por el ruido excesivo, una iluminación deficiente, una mala calidad del aire o la ausencia de un espacio donde relajarse y tomar un buen café o hidratarse con agua de calidad. Todos estos factores son desmotivadores y potencian el estrés.

5. Los factores externos:

En este punto se engloban todas aquellas circunstancias que, sin estar relacionados directamente con el puesto de trabajo, influyen en la concentración y el rendimiento laboral. Conflictos familiares y personales del empleado, enfermedades físicas o mentales, insomnio o depresión son problemas ajenos a la empresa, lo cual no quiere decir que ésta no pueda realizar algún tipo de intervención.

2.2 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:

- **ACCESIBILIDAD:**

El goce de los servicios de salud (públicos o privados) por parte de un usuario. Condición básica para que la población pueda utilizar con mayor facilidad los servicios médicos; puede ser obstaculizada por barreras geográficas, climáticas, territoriales, legales o financieras. Facilidad para obtener un bien o servicio.

- **ACTIVIDAD/TAREA:**

Términos sinónimos, aunque se acostumbra tratar a la tarea como una acción componente de la actividad. En general son acciones humanas que consumen tiempo y recursos, y conducen a lograr un resultado concreto en un plazo determinado. Son finitas aunque pueden ser repetitivas.

- **ARCHIVO:**

Conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte, que son producidos o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones por las dependencias y entidades.

- **ÁREA DE RESPONSABILIDAD:**

Departamento, centro o nivel jerárquico de administración, dirección y ejecución del trabajo, organizado para intervenir directamente en la formulación de objetivos y en la comparación de los mismos con los resultados obtenidos, para establecer su responsabilidad en las desviaciones habidas por distintos conceptos y causas.

- **ASESOR:**

Externo para Emisión de Recomendaciones Es un experto en el tema de la Recomendación en proceso de elaboración, elegido por el Comité Técnico. Sólo aplica en los casos en que por la naturaleza del tema así se requiera y su función será guiar al Equipo de Trabajo en la elaboración de la Recomendación.

- **ASESORÍA ESPECIALIZADA:**
Explicación detallada al usuario por un médico y un abogado, sobre los derechos y obligaciones de las partes, respecto del acto médico reclamado, a efecto de que éstas determinen sus pretensiones.

- **ATRIBUCIÓN:**
Cada una de las funciones, actividades o tareas que se asignan a una Unidad Administrativa, mediante un instrumento jurídico o administrativo.

- **AUDITORÍA:**
Es el examen objetivo y sistemático de las operaciones financieras y administrativas de una entidad, practicado con posterioridad a su ejecución. Revisión, análisis y examen periódico que se efectúa a los libros de contabilidad, sistemas y mecanismos administrativos, así como a los métodos de control interno de una organización.

- **AUDITORÍA ADMINISTRATIVA:**
Es una revisión sistemática y devaluatoria de una entidad o parte de ella, que se lleva a cabo con la finalidad de determinar si la organización está operando eficientemente. Constituye una búsqueda para localizar los problemas relativos a la eficiencia dentro de la organización.

- **CADENA DE MANDO:**
Es la sucesión de mando, que va del mando superior al inmediatamente subordinado, y así sucesivamente.

- **CADENA DE VALOR:**
Herramienta de gestión diseñada para el análisis organizacional mediante la identificación y desagregación de sus principales actividades generadoras de valor, involucrando los procesos de diseño, producción, promoción y venta del producto o servicio.

- **CADUCIDAD:**
Extinción de un derecho, una facultad, una instancia o un recurso, por haber transcurrido el tiempo dado para ejercitarlo.

- **CADUCIDAD DEL PROCESO ARBITRAL:**
Conclusión anticipada del proceso arbitral, por el transcurso de 120 días naturales sin promoción de parte que lo impulse.

- **CALIDAD:**
Grado en el que un conjunto de características inherentes, cumple con la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria.

- **CAPITAL HUMANO:**
Indica acumulación previa de inversiones en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que elevan la productividad laboral. Valor que tiene el talento de las personas.

- **CONFIANZA ORGANIZACIONAL:**
Se define como generar un ambiente de trabajo basado en la apertura y la comunicación.

- **COHESIÓN:**
Se relaciona con la unión e integración que se percibe con los compañeros, jefes y subordinados con los cuales de manera frecuente la persona interactúa en equipo.

- **COMUNICACIÓN:**
Mide el nivel de confianza, compañerismo, y trabajo en equipo que la persona asocia con la comunicación escrita, verbal y no verbal observada entre las personas en su área de trabajo.

- **COORDINAR:**
Acto de intercambiar información entre las partes de un todo. Opera vertical y horizontalmente para asegurar el rumbo armónico y sincronizado de todos los elementos que participan en el trabajo.
- **CONTROLAR:**
Acto de medir y registrar los resultados alcanzados por un agente del sistema organizacional en un tiempo y espacio determinados.
- **CONTROL DE CALIDAD:**
El control de calidad se ocupa de garantizar el logro de los objetivos de calidad del trabajo respecto a la realización del nivel de calidad previsto para la producción y sobre la reducción de los costos de la calidad.
- **DEPARTAMENTALIZACIÓN:**
Fase del análisis administrativo que se ocupa de analizar y dividir el trabajo como un todo, estableciendo los niveles de especialización y complejidad de todas las partes o componentes del trabajo y dando figura al organigrama.
- **DESARROLLO ORGANIZACIONAL:**
Acción de mantenimiento y actualización permanente de los cambios aplicados a una organización y respecto a su medio ambiente.
- **DESEMPEÑO:**
Consiste en la realización de las funciones y roles propios de un cargo.
- **DIAGNÓSTICO:**
Identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, más sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente.
- **DIRIGIR:**

Acto de conducir y motivar grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos.

- **DIVISIÓN DEL TRABAJO:**

Acto de segmentar el trabajo total de una organización, por especializaciones y niveles de dificultad.

- **EFICIENCIA:**

Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados.

- **EMPRESA:**

Es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.

- **INFORMACIÓN:**

La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

- **LIDERAZGO:**

Capacidad de influir en un grupo para que consiga sus metas.

- **MANDO:**

Poder que sobre los inferiores ejerce el superior. Autoridad que se tiene sobre el súbditos-Poder ejecutivo.

- **PRODUCTIVIDAD:**

Es la medida del desempeño que abarca la consecución de las metas (eficacia) y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos (eficiencia).

- **SATISFACCIÓN:**
Se asocia con la evaluación del logro de metas, reconocimiento, y resultados que se derivan del trabajo e interacción con compañeros de trabajo.

- **TÉCNICA:**
Esta noción sirve para describir a un tipo de acciones regidas por normas o un cierto protocolo que tiene el propósito de arribar a un resultado específico, tanto a nivel científico como tecnológico, artístico o de cualquier otro campo.

- **VALORES CORPORATIVOS:**
Conceptos, costumbres, actuaciones, actitudes, comportamientos, o pensamientos que la organización asume como normas o principios de conducta o que se propone tener o lograr como una característica distintiva de su posicionamiento y/o de sus variables competitivas.

2.3 HIPÓTESIS:

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL:

La comunicación interna influye significativamente en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016.

2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

H.E.1 Las relaciones interpersonales influye significativamente en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016.

H.E.2 Los canales de comunicación influye significativamente en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016.

H.E.3 La comunicación asertiva influye significativamente en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016.

2.5 VARIABLES:

2.5.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES:

Variable X: LA COMUNICACIÓN INTERNA

Los trabajadores bien informados y motivados le harán saber al mundo exterior lo complacidos que se sienten al formar parte de una organización que se esfuerza por demoler barreras de comunicación. Muchos expertos en empresas, gerencia y liderazgo coinciden en que la comunicación es la base para la efectividad en cualquier tipo de organización y que una buena práctica es contar con un manual de comunicación interna como instrumento para definir el tipo de comunicación que se maneja.

Variable Y: RENDIMIENTO LABORAL:

La idea de rendimiento laboral está asociada al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente. De este modo, puede relacionarse el rendimiento con el beneficio o con el provecho laboral, por su parte, es lo que está vinculado con el trabajo (la actividad que implica un esfuerzo físico y/o mental y que se desarrolla a cambio de una contraprestación económica). Los directivos y propietarios de cualquier empresa, por tanto, lo que desearán es mejorar el rendimiento laboral.

2.5.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES:

Variable X: LA COMUNICACIÓN INTERNA

En esta investigación la variable “X”, se ha de evaluar mediante la aplicación de un cuestionario sobre la comunicación interna que está constituido por preguntas según las dimensiones: las Relaciones Interpersonales, los Canales de Comunicación y la Comunicación Asertiva; y sus indicadores.

Variable Y: RENDIMIENTO LABORAL

En esta investigación la variable “Y”, se ha de evaluar mediante la aplicación de un cuestionario sobre el rendimiento laboral que está constituido por preguntas según las dimensiones: el Liderazgo, el Incentivo Laboral y la Mejora Continua; y sus indicadores.

2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: LA COMUNICACIÓN INTERNA	<p>Los trabajadores bien informados y motivados le harán saber al mundo exterior lo complacidos que se sienten al formar parte de una organización que se esfuerza por demoler barreras de comunicación. Muchos expertos en empresas, gerencias y liderazgo coinciden en que la comunicación es la base para la efectividad en cualquier tipo de organización (...)</p>	<p>En esta investigación la variable “X”, se ha de evaluar mediante la aplicación de un cuestionario sobre la comunicación interna que está constituido por preguntas según sus dimensiones y sus indicadores.</p>	<p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Canales de Comunicación</p> <p>Comunicación Asertiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Socialización ▪ La Adaptación ▪ La Integración ▪ El Desarrollo Integral ▪ Cumplimiento de Objetivos ▪ Funcionamiento de Organización ▪ Clima Laboral ▪ Flujo de Información ▪ Comunicación Transparente ▪ Favorece las Relaciones ▪ Desarrollo Personal y Social ▪ Relaciones profesionales

<p>VARIABLE DEPENDIENTE: RENDIMIENTO LABORAL</p>	<p>La idea de rendimiento está asociada al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente. De este modo, puede relacionarse el rendimiento con el beneficio o con el provecho laboral, por su parte, es lo que está vinculado con el trabajo (la actividad que implica un esfuerzo físico y/o mental y que se desarrolla a cambio de una contraprestación económica). (...)</p>	<p>En esta investigación la variable Y, se ha de evaluar mediante la aplicación de un cuestionario sobre la comunicación interna que está constituido por preguntas según sus dimensiones y sus indicadores.</p>	<p>Liderazgo</p> <p>Incentivo Laboral</p> <p>Mejora Continua</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Logro de los Objetivos ▪ Toma en Cuenta las Opiniones ▪ Cambios Organizacionales ▪ Genera Confianza ▪ Incrementa la Productividad ▪ Fortalece el Animo ▪ Estado Emocional ▪ Reconoce y comparte Logros ▪ Actividades de la Organización ▪ Cambios Necesarios ▪ Periodo de Prueba ▪ Optimiza el Desempeño
---	--	--	--	---

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Sánchez H. & Reyes C. (2015). La presente investigación es de **TIPO APLICADA**, es llamada también constructiva o utilitaria, se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven. La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad inmediata sobre una realidad circunstancial antes de un conocimiento de valor universal.

3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

Sánchez H. Reyes C. (2015). La presente investigación es del **NIVEL DESCRIPTIVA - CORRELACIONAL**; está orientada al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio-temporal dada.

3.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN:

La presente investigación **“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LA EMPRESA AGRÍCOLA**

DON RICARDO EN LA PROVINCIA DE ICA, 2016”. Se enmarca dentro de los siguientes ámbitos:

- **Ámbito Espacial:**
El desarrollo del trabajo de investigación en el ámbito espacial comprende la Provincia de Ica.
- **Ámbito Temporal:**
El desarrollo del trabajo de investigación en el ámbito temporal comprende como Periodo de Tiempo el 2016.
- **Ámbito Social:**
El desarrollo del trabajo de investigación en el ámbito social comprende a los Trabajadores de la Empresa Agrícola Don Ricardo.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA:

3.3.1 POBLACIÓN:

Santiago V. (2015). Es un conjunto finito o infinito de elementos, seres o cosas, que tienen atributos o características comunes, susceptibles de ser observados. Por lo tanto, se puede hablar de un universo de familias, empresas, instituciones, votantes, automóviles, beneficiarios de un programa de distribución de alimentos de un distrito de extrema pobreza, etc.

También existe lo que llamamos población estadística, que es el conjunto de la totalidad de las medidas de las variables en estudio, en cada una de las unidades del universo. Es decir, es el conjunto de valores que cada variable toma en las unidades que conforman el universo. Por ello, se puede decir, cuando el universo tiene N elementos, que la población estadística es de tamaño N.

Cuando las unidades de análisis de la población a muestrear son personas, la distribución en el proyecto de investigación de

estas unidades de análisis, se pueden presentar mediante una tabla. Al respecto, la población del presente estudio está conformada por todos los trabajadores, entre hombres y mujeres, que pertenecen a la Empresa Agrícola Don Ricardo.

**TABLA 1
POBLACIÓN DE ESTUDIO**

EMPRESA AGRÍCOLA DON RICARDO		
DATOS	Mujeres	Hombres
TRABAJADORES	08	12
TOTAL		20

FUENTE: Departamento de Recursos Humanos de la Empresa Agrícola Don Ricardo.

3.3.2 MUESTRA:

Valderrama S. (2015). Es un subconjunto representativo de un universo o población. Es representativo, porque refleja fielmente las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada de muestreo de cual procede; difiere de ella solo el número de unidades incluidas y es adecuada, ya que se debe incluir un número óptimo y mínimo de unidades; este número se determina mediante el empleo de procedimientos diversos, para cometer un error de muestreo dado al estimar las características poblacionales más relevantes.

El Muestreo No Probabilístico Por Conveniencia; en este tipo de muestreo puede haber clara influencia del investigador, pues este selecciona la muestra atendiendo a razones de comodidad y según su criterio. Por ello, suele presentar grandes sesgos y es poco fiable. No se puede extrapolar los resultados a la población.

Al respecto, en el presente estudio la muestra ha quedado conformada por 20 trabajadores de la Empresa **AGRÍCOLA DON RICARDO** de la Provincia de Ica, al ser un número muy pequeño, es que nuestra muestra será un Muestreo No Probabilístico que involucrará a toda la población, es decir 20 trabajadores.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS:

Teniendo en cuenta la naturaleza de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos empleadas serán:

- A. La técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario que se ha elaborado con la finalidad de evaluar la COMUNICACIÓN INTERNA (variable independiente). En tal sentido, las características del instrumento se detallan en la siguiente ficha técnica:

TABLA 2
FICHA TÉCNICA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

VARIABLE INDEPENDIENTE: LA COMUNICACIÓN INTERNA
--

CARACTERÍSTICAS	DATOS
Instrumento	Cuestionario sobre la COMUNICACIÓN INTERNA
Autor	Bachiller: JIMÉNEZ GUTIÉRREZ GRECIA DANIELA
Dirigido	A los trabajadores de la AGRÍCOLA DON RICARDO
Procedencia	Universidad ALAS PERUANAS
Propósito	Evaluar a los trabajadores respecto a la variable: COMUNICACIÓN INTERNA
Desarrollo	Individual
Ítems	3 ítems
Dimensiones a Evaluar	D1: RELACIONES INTERPERSONALES D2: CANALES DE COMUNICACIÓN D3: COMUNICACIÓN ASERTIVA
Escala de Valoración	Nunca Regular Siempre
Categorías	Malo 01 – 05 Regular 06 – 10 Bueno 11 – 15

FUENTE: Características de la Variable Independiente.

- B. La técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario que se ha elaborado con la finalidad de evaluar el RENDIMIENTO LABORAL (variable dependiente). En tal sentido, las características del instrumento se detallan en la siguiente ficha técnica:

TABLA 3
FICHA TÉCNICA DEL RENDIMIENTO LABORAL

VARIABLE DEPENDIENTE: EL RENDIMIENTO LABORAL	
CARACTERÍSTICAS	DATOS
Instrumento	Cuestionario sobre el RENDIMIENTO LABORAL
Autor	Bachiller: JIMÉNEZ GUTIÉRREZ GRECIA DANIELA
Dirigido	A los trabajadores de la AGRÍCOLA DON RICARDO
Procedencia	Universidad ALAS PERUANAS
Propósito	Evaluar a los trabajadores respecto a la variable: RENDIMIENTO LABORAL
Desarrollo	Individual
Ítems	3 ítems
Dimensiones a Evaluar	D1: LIDERAZGO D2: INCENTIVO LABORAL D3: MEJORA CONTINUA
Escala de Valoración	Nunca Regular Siempre
Categorías	Malo 01 – 05 Regular 06 – 10 Bueno 11 – 15

FUENTE: Características de la Variable Dependiente.

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO:

Tafur R. (1995). La elaboración de instrumentos es un momento significativo en la implementación de una tesis, como en todo trabajo de investigación. En esta etapa, el investigador fija con qué instrumentos

recogerá datos, pues tiene en mente probar sus hipótesis planteadas para cumplir con sus objetivos.

3.5.1 VALIDEZ DEL INSTRUMENTO:

La validez de los instrumentos se hará con la validación de personas expertas. Para este procedimiento, los expertos estarán constituidos por profesionales con una amplia experiencia y conocedores de los conceptos teóricos y metodologías en investigaciones. Ellos tomarán conocimiento del tipo y nivel de investigación y el contenido de los instrumentos para su evaluación y validación respectiva.

3.5.2 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO:

Para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, permitiendo cuantificar el nivel de fiabilidad, arrojando como resultado 0.925.

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS:

Hernández R. & Fernández C. & Baptista P. (2010). La recolección de datos para el presente estudio ha de requerir el cumplimiento de los siguientes procedimientos: se ha de elaborar los instrumentos respectivos para mediar las variables de estudio, luego se ha de proceder a la aplicación del mismo y preparar las observaciones, registros y mediciones obtenidas para que se analicen mediante el respectivo estudio estadístico. Para el procesamiento y análisis de datos se siguió la siguiente secuencia:

- a) Clasificación de datos**, en donde los datos que han de ser recogidos de los respectivos instrumentos serán clasificados.
- b) Codificación de los datos**, que ha de consistir en codificar la información recogida con los respectivos instrumentos en la muestra de estudio.

- c) **Calificación**, que ha de consistir en darle la puntuación que corresponde según el instrumento aplicado, este criterio de evaluación se hará de acuerdo a la matriz del instrumento.
- d) **Tabulación estadística**, en donde se elaborará una data donde se encuentren todos los códigos de los sujetos muestrales y en su calificación se aplicará estadígrafos que nos permitirán conocer cuáles son las características de la distribución de los datos, y por la naturaleza de la investigación se utilizará la media aritmética y desviación estándar.

Media Aritmética:
$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Desviación Estándar:
$$s = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n}}$$

- e) **La Interpretación**, en donde los datos se presentarán en tablas y gráficos, y serán interpretados en función de las variables:
- **Variable Independientes (X):** “COMUNICACIÓN INTERNA” y sus dimensiones: Comunicación Interpersonal, Canales de Comunicación y Comunicación Asertiva.
 - **Variable Dependiente (Y):** “RENDIMIENTO LABORAL” y sus dimensiones: Liderazgo, Incentivos Laborales y Mejora Continua.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS RESULTADOS:

En este capítulo, se describe de manera detallada la interpretación de los datos o resultados, teniendo en cuenta el instrumento empleado para recoger la información necesaria de ambos grupos o variables de estudio. Entonces, se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos que es un cuestionario. Los resultados son presentados teniendo en cuenta cada una de las dimensiones y sus indicadores, de las variables de estudio que son: La Comunicación Interna y el Rendimiento Laboral.

4.2. RESPECTO A LAS VARIABLES DE ESTUDIO:

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL RENDIMIENTO LABORAL. La escala de calificación para esta parte se indica a continuación:

MALO	01 – 05
REGULAR	06 - 10
BUENOS	11 – 15

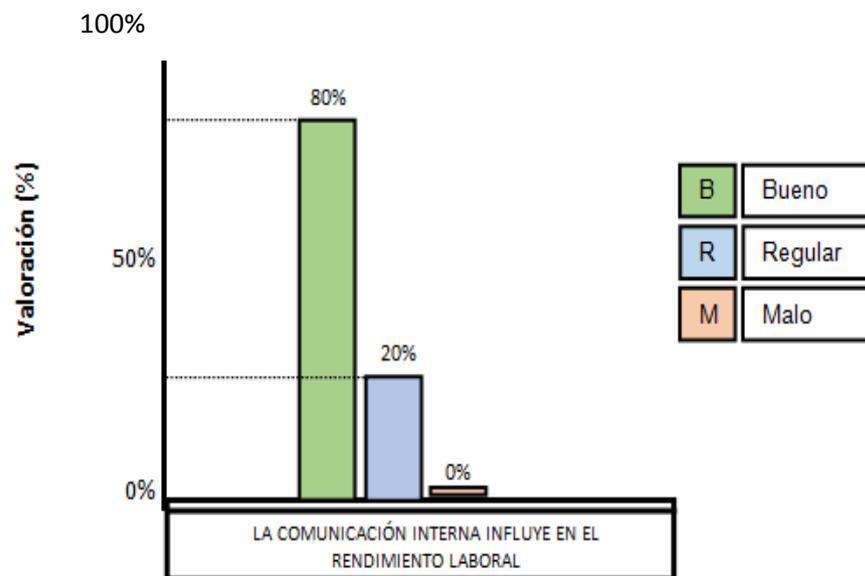
En esta primera partes los resultados se presentan en el cuadro siguiente:

TABLA 4
COMPARATIVO ENTRE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

VARIABLES		LA COMUNICACIÓN INTERNA QUE INFLUYE EN EL RENDIMIENTO LABORAL ES:	
ESCALA DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN	TRABAJADORES	%
MALO (M)	01 – 05	00	0%
REGULAR (R)	06 – 10	04	20%
BUENO (B)	11 – 15	16	80%
TOTAL		20	100%

FUENTE: Aplicación del cuestionario

GRÁFICO 1
CUADRO COMPARATIVO ENTRE LAS VARIABLES DE ESTUDIO



FUENTE: Tabla 4

INTERPRETACIÓN:

El cuestionario en su primera parte, mide el nivel de las VARIABLES DE ESTUDIO:

Tomando en cuenta SI LA COMUNICACIÓN INTERNA INFLUYE EN EL RENDIMIENTO LABORAL; donde 0% que equivale a 0 trabajadores no opinaron, 20% que equivale a 04 trabajadores opinaron que la comunicación interna que influye en el rendimiento laboral regular y el 980% que equivale a 16 trabajadores, opinaron que la comunicación interna que influye en el rendimiento laboral es buena.

4.3. VARIABLE INDEPENDIENTE:

LA COMUNICACIÓN INTERNA

4.3.1. RESPECTO A LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y SUS DIMENSIONES:

Las Relaciones Interpersonales, Los Canales de Comunicación y La Comunicación Asertiva.

- **DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES:** La escala de calificación para esta parte se indica a continuación:

MALO	01 – 05
REGULAR	06 - 10
BUENO	11 – 15

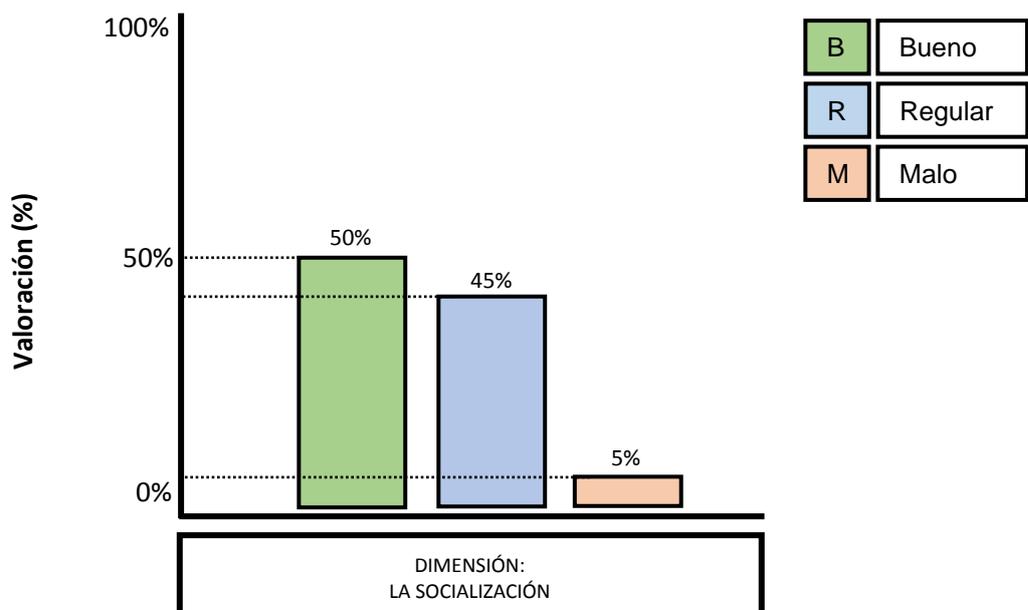
En esta primera partes los resultados se presentan en el cuadro siguiente:

TABLA 5
CUADRO COMPARATIVO ENTRE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN
RELACIONES INTERPERSONALES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

LA COMUNICACIÓN INTERNA									
LAS RELACIONES INTERPERSONALES		LA SOCIALIZACIÓN		LA ADAPTACIÓN		LA INTEGRACIÓN		EL DESARROLLO INTEGRAL	
ESCALA DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%
MALO (M)	01 – 05	01	5%	00	0%	00	0%	05	25%
REGULAR (R)	06 – 10	09	45%	10	50%	04	20%	05	25%
BUENO (B)	11 – 15	10	50%	10	50%	16	80%	10	50%
TOTAL		20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

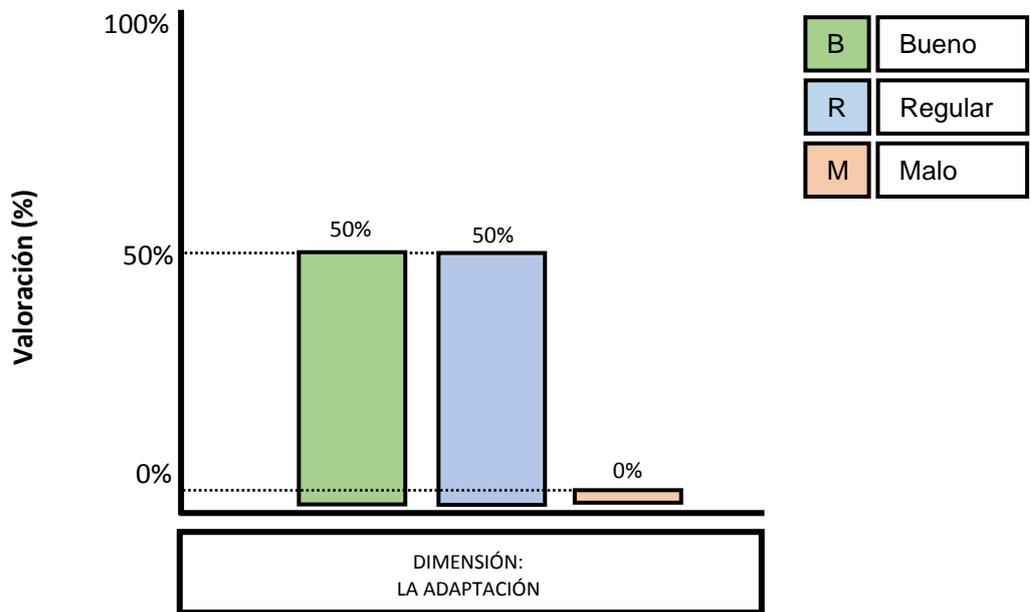
FUENTE: Aplicación del cuestionario.

GRÁFICO 2
CUADRO COMPARATIVO ENTRE LOS INDICADORES DE LA
SOCIALIZACIÓN



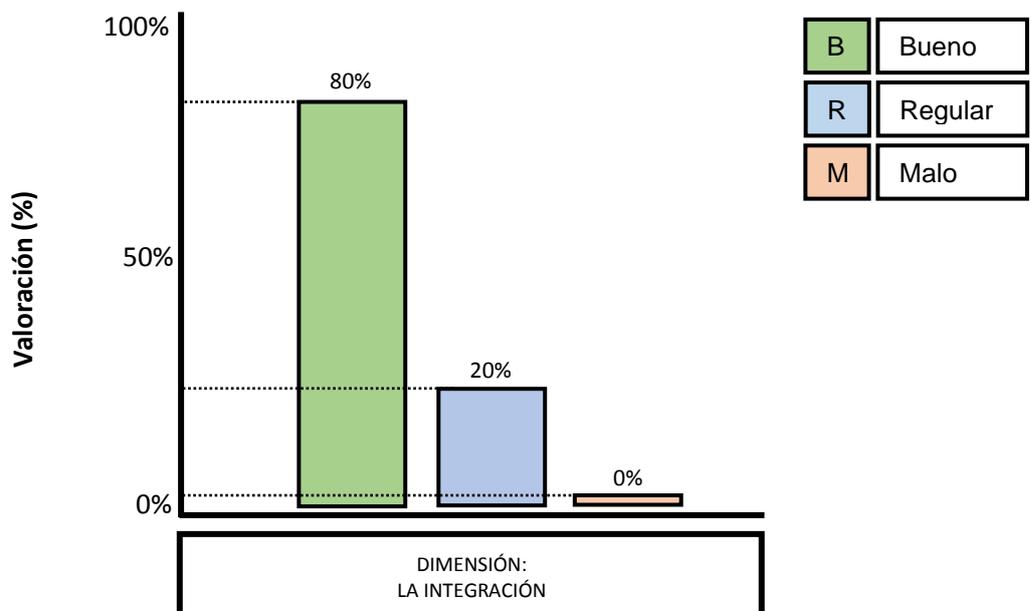
FUENTE: Tabla 5

GRÁFICO 3
CUADRO COMPARATIVO ENTRE LOS INDICADORES DE LA ADAPTACIÓN



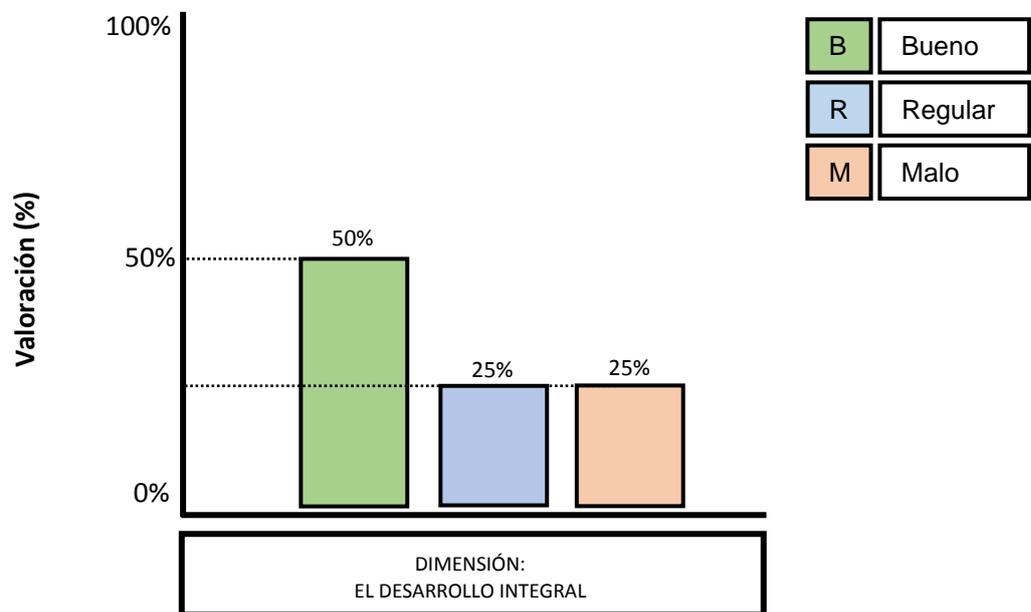
FUENTE: Tabla 5

GRÁFICO 4
CUADRO COMPARATIVO ENTRE LOS INDICADORES DE LA INTEGRACIÓN



FUENTE: Tabla 5

GRÁFICO 5 CUADRO COMPARATIVO ENTRE LOS INDICADORES DEL DESARROLLO INTEGRAL



FUENTE: Tabla 5

INTERPRETACIÓN:

El cuestionario en su segunda parte, mide el nivel de los INDICADORES de la DIMENSIÓN LAS RELACIONES INTERPERSONALES de la VARIABLE INDEPENDIENTE:

- Tomando en cuenta el primer indicador: LA SOCIALIZACIÓN; el 5% que equivale a 01 trabajador encuestado opino que es malo; el 45% que equivale a 09 trabajadores encuestados, opinaron que es regular; y el 50% que equivale a 10 trabajadores encuestados, opinaron que es bueno.
- Tomando en cuenta el segundo indicador: LA ADAPTACIÓN; el 0% que equivale a 00 trabajadores encuestados, no opinaron que es malo; el 50% que equivale a 10 trabajadores encuestados opinaron que es regular, y el 50% que equivale a 10 trabajadores encuestados, opinaron que es bueno.

- Tomando en cuenta el tercer indicador: LA INTEGRACIÓN; el 0% que equivale a 00 trabajadores encuestados, no opinaron que es malo; el 20% que equivale a 04 trabajadores encuestados; opinaron que es regular, y el 80% que equivale a 16 trabajadores encuestados, opinaron que es bueno.

- Tomando en cuenta el cuarto indicador: EL DESARROLLO INTEGRAL; el 25% que equivale a 05 trabajadores encuestados, opinaron que es malo; el 25% que equivale a 05 trabajadores encuestados, opinaron que es regular, y el 50% que equivale a 10 trabajadores encuestados, opinaron que es bueno.

- **DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN LOS CANALES DE COMUNICACIÓN:** La escala de calificación para esta parte se indica a continuación:

MALO	01 – 05
REGULAR	06 - 10
BUENO	11 - 15

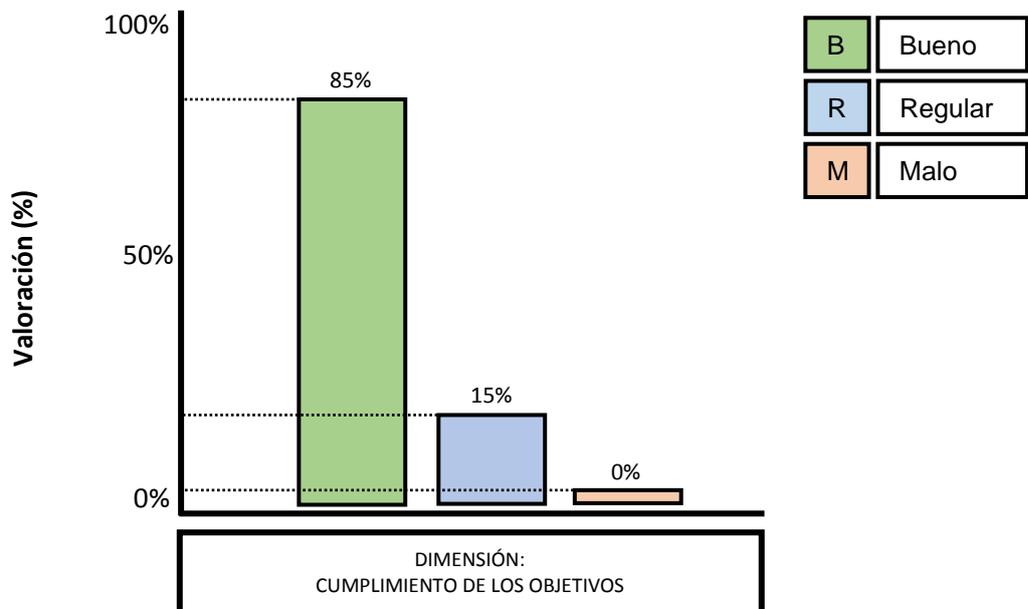
En esta primera partes los resultados se presentan en el cuadro siguiente:

TABLA 6
CUADRO COMPARATIVO ENTRE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN
LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

LA COMUNICACIÓN INTERNA									
LOS CANALES DE COMUNICACIÓN		CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS		FUNCIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN		CLIMA LABORAL		FLUJO DE INFORMACIÓN	
ESCALA DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%
MALO (M)	01 – 05	00	0%	03	15%	00	0%	00	0%
REGULAR (R)	06 – 10	03	15%	07	35%	04	20%	04	20%
BUENO (B)	11 – 15	17	85%	10	50%	16	80%	16	80%
TOTAL		20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

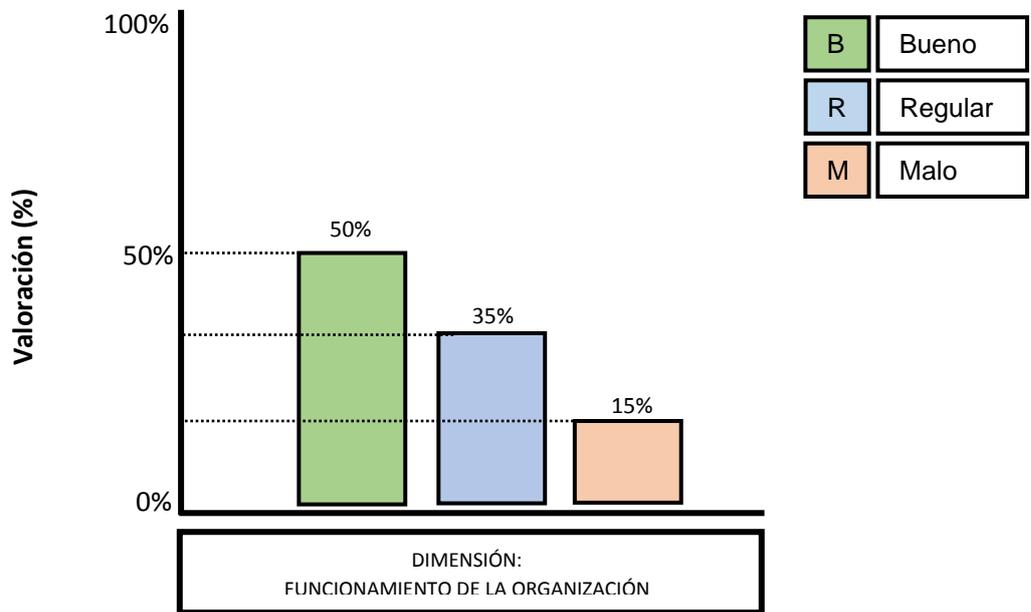
FUENTE: Aplicación del cuestionario.

GRÁFICO 6
CUADRO COMPARATIVO ENTRE LOS INDICADORES DEL
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS



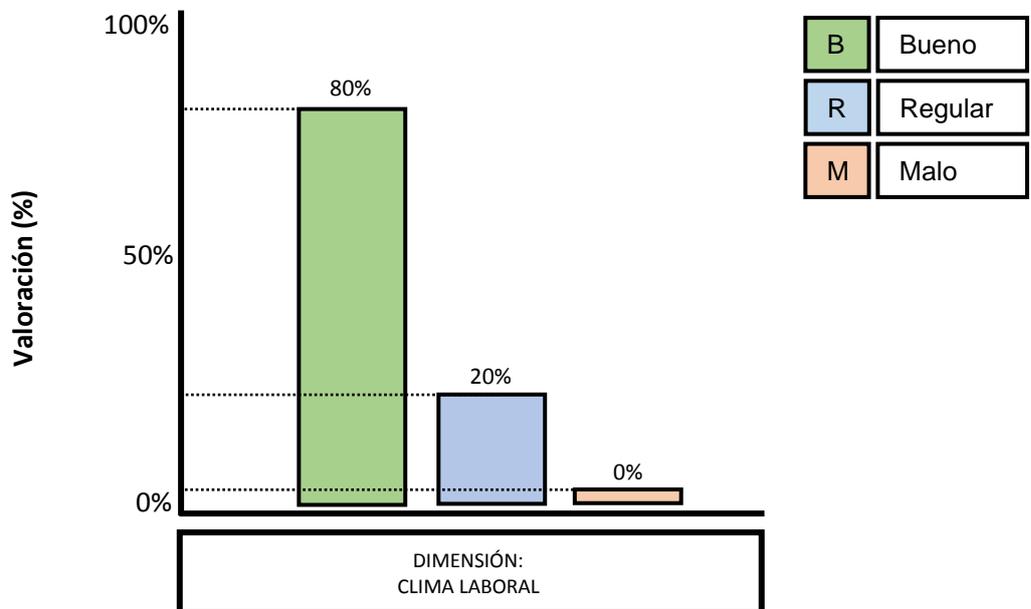
FUENTE: Tabla 6

GRÁFICO 7
CUADRO COMPARATIVO ENTRE LOS INDICADORES DEL
FUNCIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN



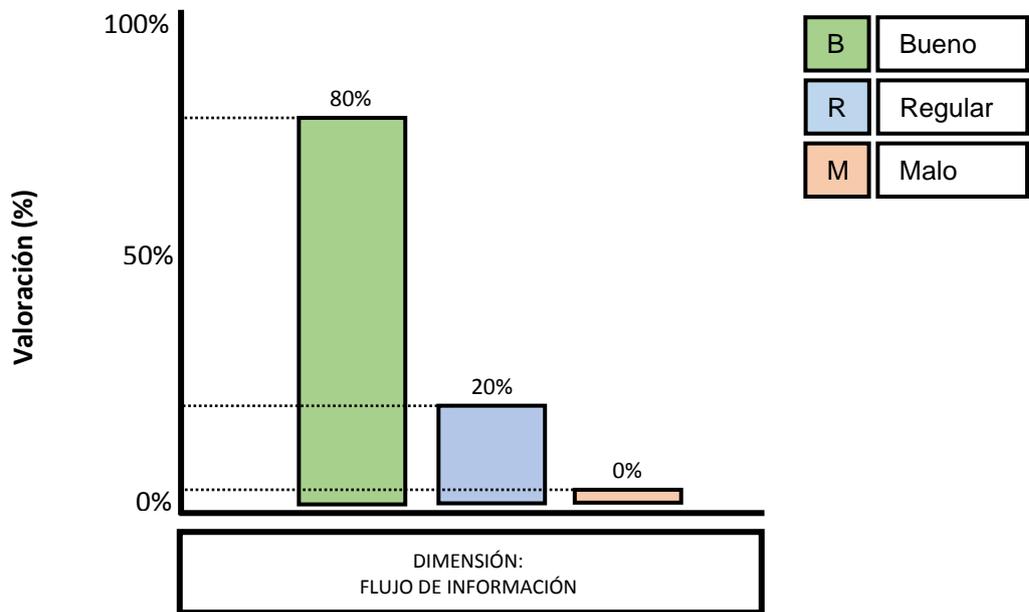
FUENTE: Tabla 6

GRÁFICO 8
CUADRO COMPARATIVO ENTRE LOS INDICADORES DEL CLIMA
LABORAL



FUENTE: Tabla 6

GRÁFICO 9
CUADRO COMPARATIVO ENTRE LOS INDICADORES DEL FLUJO DE LA INFORMACIÓN



FUENTE: Tabla 6

INTERPRETACIÓN:

El cuestionario en su segunda parte, mide el nivel de los INDICADORES de la DIMENSIÓN LOS CANALES DE COMUNICACIÓN de la VARIABLE INDEPENDIENTE:

- Tomando en cuenta el primer indicador: CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS, el 0% que equivale a 00 trabajadores encuestados, no opinaron que es malo; el 15% que equivale a 03 trabajadores encuestados, opinaron que es regular, y el 85% que equivale a 17 trabajadores encuestados, opinaron que es bueno.
- Tomando en cuenta el segundo indicador: FUNCIONAMIENTO DE LOS OBJETIVOS, el 15% que equivale a 03 trabajadores encuestados, opinaron que es malo; el 35% que equivale a 07 trabajadores encuestados,

opinaron que es regular; y el 50% que equivale a 10 trabajadores encuestados; opinaron que es bueno.

- Tomando en cuenta el tercer indicador: CLIMA LABORAL, el 0% que equivale a 00 trabajadores encuestados, no opinaron que es malo; el 20% que equivale a 04 trabajadores encuestados, opinaron que es regular, y el 80% que equivale a 16 trabajadores encuestados, opinaron que es bueno.
- Tomando en cuenta el cuarto indicador: FLUJO DE INFORMACIÓN, el 0% que equivale a 00 trabajadores encuestados, no opinaron que es malo; el 20% que equivale a 04 trabajadores encuestados, opinaron que es regular; y el 80% que equivale a 16 trabajadores encuestados, opinaron que es bueno.
- **DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA:** La escala de calificación para esta parte se indica a continuación:

MALO	00 – 05
REGULAR	06 - 10
BUENO	11 - 15

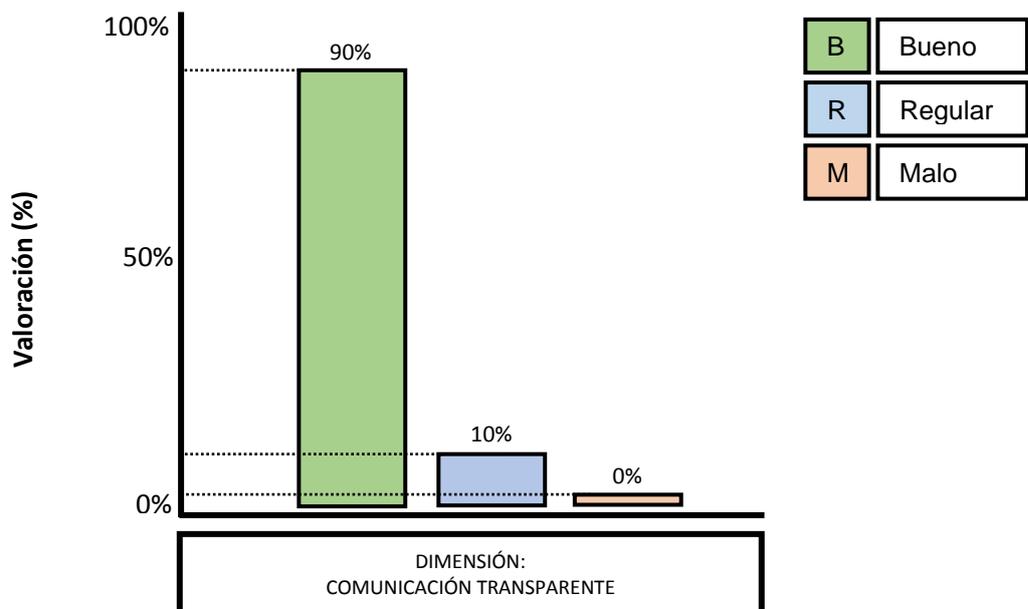
En esta primera partes los resultados se presentan en el cuadro siguiente:

TABLA 7
CUADRO COMPARATIVO ENTRE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN
LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

LA COMUNICACIÓN INTERNA									
LA COMUNICACIÓN ASERTIVA		COMUNICACIÓN TRANSPARENTE		FAVORECE LAS RELACIONES		DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL		RELACIONES PROFESIONALES	
ESCALA DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%
MALO (M)	01 – 05	00	0%	00	0%	02	10%	00	0%
REGULAR (R)	06 – 10	02	10%	04	20%	08	40%	04	20%
BUENO (B)	11 – 15	18	90%	16	80%	10	50%	16	80%
TOTAL		20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

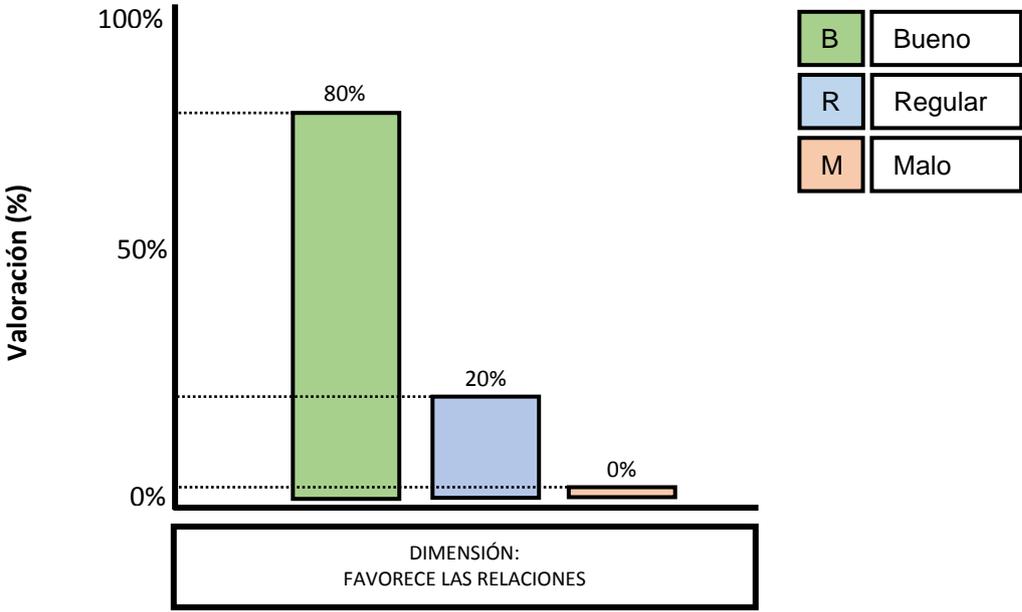
FUENTE: Aplicación del cuestionario

GRÁFICO 10
CUADRO COMPARATIVO ENTRE LOS INDICADORES Y LA
COMUNICACIÓN TRANSPARENTE



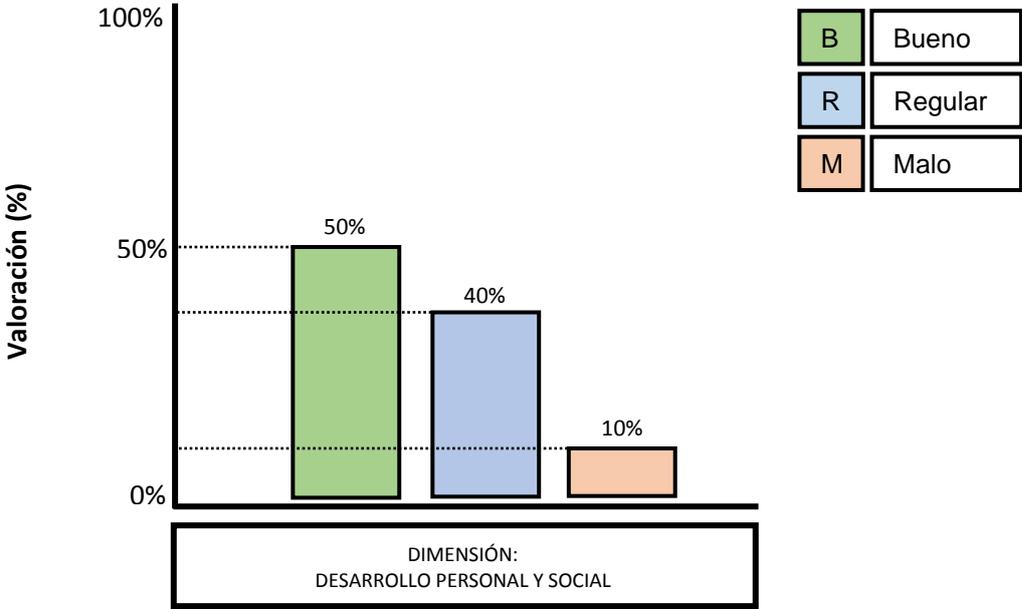
FUENTE: Tabla 7

GRÁFICO 11
CUADRO COMPARATIVO ENTRE LOS INDICADORES QUE FAVORECE LAS RELACIONES



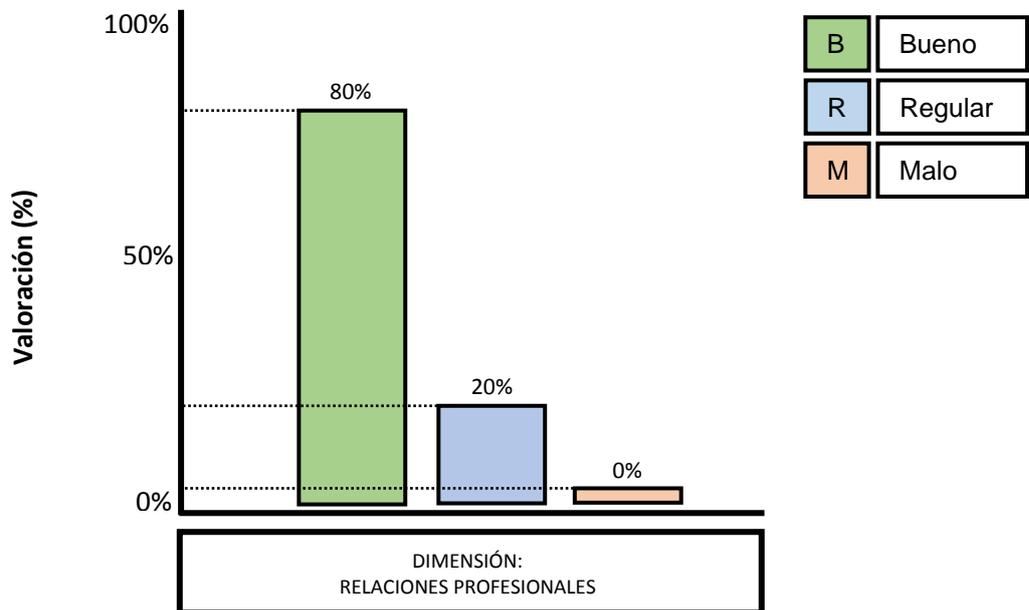
FUENTE: Tabla 7

GRÁFICO 12
CUADRO COMPARATIVO ENTRE LOS INDICADORES DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL



FUENTE: Tabla 7

GRÁFICO 13
CUADRO COMPARATIVO ENTRE LOS INDICADORES RELACIONES PROFESIONALES



FUENTE: Tabla 7

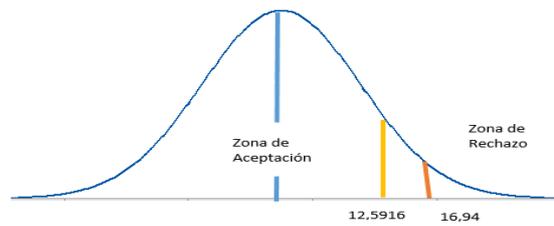
INTERPRETACIÓN:

El cuestionario en su segunda parte, mide el nivel de los INDICADORES de la DIMENSIÓN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA de la VARIABLE INDEPENDIENTE:

- Tomando en cuenta el primer indicador: COMUNICACIÓN TRANSPARENTE, el 0% que equivale a 00 trabajadores encuestados, no opinaron que es malo; el 10% que equivale a 02 trabajadores encuestados, opinaron que es regular; y el 90% que equivale a 18 trabajadores encuestados, opinaron que es bueno.
- Tomando en cuenta el segundo indicador: FAVORECE LAS RELACIONES, el 0% que equivale a 00 trabajadores encuestados, no opinaron que es malo; el 20% que equivale a 04 trabajadores encuestados, opinaron que es regular; y el 80% que equivale a 16 trabajadores encuestados, opinaron que es bueno.

- Tomando en cuenta el tercer indicador: DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL, el 10% que equivale a 02 trabajadores encuestados, opinaron que es malo, el 40% que equivale a 08 trabajadores encuestados opinaron que es regular, y el 50% que equivale a 10 trabajadores encuestados, opinaron que es bueno.
- Tomando en cuenta el cuarto indicador: RELACIONES PROFESIONALES, el 0% que equivale a 00 trabajadores encuestados, no opinaron que es malo, el 20% que equivale a 04 trabajadores encuestados, opinaron que es regular; y el 80% que equivale a 16 trabajadores encuestados, opinaron que es bueno.

▪ **Gráfica:**



▪ **Decisión:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: la comunicación interna sí influye en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la provincia de Ica, 2016.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 01

Formulación de la Hipótesis Específica N°1:

Ha: Las relaciones interpersonales influyen significativamente en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016.

Ho: Las relaciones interpersonales no influyen significativamente en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016.

▪ **Nivel de Confianza:** 95%: 0.05 de confianza.

▪ **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 4 columnas $(F-1)*(C-1) = 6 = G.L.$

b) **Calculando el CHI CUADRADO:**

$$\sum \frac{(O - E)^2}{E} = 17,40$$

c) **Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:**

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO χ^2							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (6 y 0.05) = **12,5916**

17,40 > 12,5916
Chi calculado > **Chi critico**

▪ **Gráfica:**



▪ **Decisión:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: las relaciones interpersonales si influyen en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 02

Formulación de la Hipótesis Específica N°2:

Ha: Los canales de comunicación influyen significativamente en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016.

Ho: Los canales de comunicación no influyen significativamente en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016.

▪ **Nivel de Confianza:** 95%: 0.05 de confianza

▪ **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 4 columnas $(F-1)*(C-1) = 6 = G.L.$

b) **Calculando el CHI CUADRADO:**

$$\sum \frac{(O-E)^2}{E} = 13.08$$

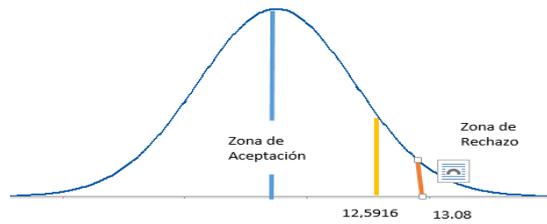
c) **Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:**

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO χ^2							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (6 y 0.05) = **12,5916**

13,08 > 12,5916
Chi calculado > **Chi critico**

▪ **Gráfica:**



▪ **Decisión:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: los canales de comunicación si influyen en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la provincia de Ica, 2016.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA Nº 03

Formulación de la Hipótesis Específica Nº3:

Ha: La comunicación asertiva influye significativamente en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016.

Ho: La comunicación asertiva no influye significativamente en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la Pprovincia de Ica, 2016.

▪ **Nivel de Confianza:** 95%: 0.05 de confianza

▪ **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 4 columnas $(F-1)*(C-1) = 6=$ G.L.

b) **Calculando el CHI CUADRADO:**

$$\sum \frac{(O - E)^2}{E} = 12,62$$

c) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO χ^2							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (6 y 0.05) = **12,5916**

12,62 > 12,5916
Chi calculado > **Chi critico**

▪ **Gráfica:**



▪ **Decisión:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: la comunicación asertiva sí influye en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo en la provincia de Ica, 2016.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

Sobre la base del estudio efectuado y considerando los hallazgos encontrados, es posible realizar la siguiente discusión:

En los últimos años, en todos los campos de actividad dentro de las empresas modernas se habla mucho de las nuevas tendencias de la administración. Dichas tendencias buscan fomentar o incentivar las buenas prácticas administrativas encadenando a todas las áreas de la empresa y al personal humano, no hay área o personal humano alguno que este al margen de la comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral del personal humano, buscando objetivos en común enfocado al desarrollo empresarial.

No basta con ejecutar los principios básicos de la administración como son la planeación, la organización, la dirección y el control; si no se cuenta con una buena comunicación interna y un desempeño laboral óptimo, hoy los profesionales en administración elaboran estrategias o planes de comunicación para buscar en el personal humano un desempeño que este direccionado a las metas u objetivos de la empresa, con una visión global y competitiva dentro del mundo empresarial.

En este contexto, pasemos a los resultados estadísticos encontrándose que **LA COMUNICACIÓN INTERNA INFLUYE EN EL**

RENDIMIENTO LABORAL DE LA EMPRESA AGRÍCOLA DON RICARDO EN LA PROVINCIA DE ICA, 2016.

Respecto a los resultados estadísticos de la **COMUNICACIÓN INTERNA**, su dimensión las **RELACIONES INTERPERSONALES** y sus indicadores, se hace evidente en la opinión de los trabajadores encuestados sobre **LA SOCIALIZACIÓN** que este indicador es bueno con un 50%, sobre **LA ADAPTACIÓN** donde opinaron que este indicador es bueno con un 50%; sobre **LA INTEGRACIÓN** opinaron que este indicador es bueno con un 80% y sobre **EL DESARROLLO INTEGRAL** opinaron que este indicador es bueno con un 50%.

Respecto a los resultados estadísticos de la **COMUNICACIÓN INTERNA**, su dimensión los **CANALES DE COMUNICACIÓN** y sus indicadores, se hace evidente en la opinión de los trabajadores encuestados sobre **EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS** que este indicador es bueno con 85%; sobre **EL FUNCIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN** opinaron que este indicador es bueno con 50%; sobre **EL CLIMA LABORAL** donde opinaron que este indicador es bueno con 80%, y sobre **EL FLUJO DE INFORMACIÓN** opinaron que este indicador es bueno con 80%.

Respecto a los resultados estadísticos de la **COMUNICACIÓN INTERNA**, su dimensión la **COMUNICACIÓN ASERTIVA** y sus indicadores, se hace evidente en la opinión de los trabajadores encuestados sobre **LA COMUNICACIÓN TRANSPARENTE** que este indicador es bueno con 90%; sobre **FAVORECE LAS RELACIONES** donde opinaron que este indicador es bueno con 80%; sobre **EL DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL** opinaron que este indicador es bueno con 50% y sobre **LAS RELACIONES PERSONALES** opinaron que este indicador es bueno con 80%.

CONCLUSIONES

De acuerdo al desarrollo del trabajo de investigación, de los resultados obtenidos y del estudio estadístico realizado, se concluye lo siguiente:

1. La comunicación interna es un instrumento muy importante para transmitir información, funciones, normas, reglas, informes, opiniones, requerimientos, entre otros aspectos; además la comunicación interna busca en los trabajadores desarrollar un desempeño óptimo siempre y cuando esta comunicación interna sea fluida con la información necesaria para el trabajador.
2. Esto es evidenciado por la dimensión las relaciones interpersonales y sus indicadores donde se determina que el 50% de los encuestados, que equivale a 10 trabajadores, opinaron que el indicador la socialización es buena; el 50% de los encuestados, que equivale a 10 trabajadores, opinaron que el indicador la adaptación es buena; el 80% de los encuestados, que equivale a 16 trabajadores, opinaron que el indicador la integración es buena, y el 50% de los encuestados, que equivale a 10 trabajadores, opinaron que el indicador el desarrollo integral es bueno.
3. Esto es evidenciado por la dimensión los canales de comunicación y sus indicadores donde se determina que el 85% de los encuestados, que equivale a 17 trabajadores, opinaron que el indicador el cumplimiento de los objetivos es bueno; el 50% de los encuestados, que equivale a 10 trabajadores, opinaron que el indicador el funcionamiento de la organización es buena; el 80% de los encuestados, que equivale a 16 trabajadores, opinaron que el indicador el clima laboral es bueno; y el 80% de los encuestados, que equivale a 16 trabajadores, opinaron que el indicador el flujo de información es bueno.
4. Esto es evidenciado por la dimensión la comunicación asertiva y sus indicadores donde se determina que el 90% de los encuestados, que equivale a 18 trabajadores, opinaron que el indicador la comunicación

transparente es buena; el 80% de los encuestados, que equivale a 16 trabajadores, opinaron que el indicador favorece las relaciones es buena; el 50% de los encuestados, que equivale a 10 trabajadores, opinaron que el indicador el desarrollo personal y social es bueno; y el 80% de los encuestados, que equivale a 16 trabajadores, opinaron que el indicador las relaciones profesionales es bueno.

5. El desempeño laboral de los trabajadores debe ser siempre el mejor, pero este debe ser orientado, guiado, dirigido y motivado por gestores que conocen y manejan los recursos necesarios que la empresa le brinda para que genere acciones positivas en el personal y estas acciones deben estar direccionadas a las metas u objetivos propuesto por la empresa y que deben ser alcanzables.

RECOMENDACIONES

Del desarrollo del trabajo de investigación y de las conclusiones establecidas se recomienda lo siguiente:

1. La empresa Agrícola Don Ricardo respecto a la comunicación interna se recomienda utilizar medios o planes comunicativos como por ejemplo, presentar un video institucional con noticias o eventos más destacados de la empresa ya sea en el ámbito local, nacional o internacional, de la misma forma comunicar de manera mensual, haciendo mención al trabajador más destacado en su labor; otra recomendación es crear una red social interna valorando las ideas de los trabajadores para mejorar aspectos de la propia empresa y los trabajadores en sus funciones.
2. Acrecentar las relaciones personales entre los jefes y los trabajadores como entre los propios trabajadores; es decir se mejorará la socialización, la adaptación, la integración y el desarrollo integral de los trabajadores dentro de la empresa.
3. Utilizar bien los canales de comunicación entre los jefes y los trabajadores como entre los propios trabajadores; es decir se mejorara el cumplimiento de los objetivos, el funcionamiento de la organización, el clima organizacional y el flujo de comunicación de los trabajadores dentro de la empresa.
4. Mejorar la comunicación asertiva entre los jefes y los trabajadores como entre los propios trabajadores; es decir la comunicación será más transparente, favorecerá las relaciones, mejorará el desarrollo personal y social como también se mejorará las relaciones profesionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍAS:

- Blanco Carmen y Lobato Francisco (2010). Comunicación Empresarial y Atención al Cliente. 2da. Edición. España: Editora Macmillan Education.
- Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos y Batista Lucio Pilar (2010). Metodología de la Investigación. 5ta. Edición. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores SA.
- Louffat Olivares Enrique (2011). Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo. 4ta. Edición. Argentina – Buenos Aires: CENGAGE Learning.
- Sánchez Carlessi Hugo y Reyes Meza Carlos (2015). Metodología y diseños en la Investigación Científica. 5ta. Edición. Perú – Lima: Business Support Aneth SRL.
- Uribe Prado Jesús Felipe (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. Mexico DF: Editorial el manual moderno.
- Tafur Portilla Raúl (1995). La Tesis Universitaria. 1ra. Reimpresión. Perú – Lima: Editorial Mantaro.
- Urdanivia Ticona Carmen Rosario (2010). Lenguaje y Comunicación. Perú: Fondo Editorial de la UIGV.
- Valderrama Mendoza Santiago (2002). PASOS PARA ELABORAR PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. 2da. Edición. Perú – Lima: Editorial San Marcos.

PÁGINAS WEB:

- Balarezo B. (2014). En la tesis titulada: “LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SAN MIGUEL DRIVE”, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Disponible en:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Jaen M. (2010). En la tesis titulada “PREDICCIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL A PARTIR DE INDICADORES DE MOTIVACIÓN, PERSONALIDAD Y PERCEPCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES”, Universidad Complutense de Madrid. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=91377>
- León A. & Mejía S. (2010). En la tesis titulada “PROPUESTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA MUNICIPALIDAD DE CUENCA”, Universidad Complutense de Madrid. Disponible en:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/browse?type=author&value=Le%C3%B3n+Alvarado%2C+Ana+Gricelda>
- Mercado J. (2014). en la tesis titulada “Diagnóstico de la comunicación interna en la empresa red procesal a la luz de teorías y conceptos administrativos contemporáneos: propuesta para la mejora”, Universidad de Cartagena - Colombia. disponible en:
<http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/6235/1/Tesis%20de%20Grado%20DIAGN%C3%93STICO%20DE%20LA%20COMUNICACION%20INTERNA%20EN%20LA%20EMPRESA%20RED%20PROCESAL%20A%20LA%20LUZ%20DE%20TEOR.pdf>
- Rivas M. (2009). En la tesis titulada “SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ADVENTISTAS DE LA ASOCIACIÓN ORIENTAL Y MISIÓN PARACENTRAL DE EL SALVADOR”, Universidad de Montemorelos, El Salvador. Disponible en:
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/316>

- Bendezu S. (2016). En la tesis titulada “LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL FORTALECIMIENTO DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PERLA, CALLAO” Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Disponible en:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/barba_g_f/capitulo1.pdf

- Trujillo L. (2017). En la tesis titulada “INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DESCENTRALIZADAS DEL SECTOR ENERGÍA Y MINAS”; Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima. Disponible en:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20DE%20TRUJILLO%20MARI%C3%91O%20LUPE%20KARIN.pdf?sequence=2>

- Manzano Hilda. (2017). En la tesis titulada “LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA Y CRÉDITO SAN SALVADOR AGENCIAS PUNO Y JULIACA”; Universidad Nacional Del Altiplano, Puno. Disponible en:
http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chura_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Charry H. (2017). En la tesis titulada “GESTION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACION CON EL CLIMA LABORAL”; Universidad Mayor De San Marcos, Lima. Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6743/Charry_ch.pdf?sequence=1

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA AGRÍCOLA DON RICARDO EN LA PROVINCIA DE ICA, 2016

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿En qué medida la comunicación interna influye en el rendimiento laboral en la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿De qué forma las relaciones interpersonales influyen en el rendimiento laboral en la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016?</p> <p>¿De qué forma los canales de comunicación influye en el rendimiento laboral en la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016?</p> <p>¿De qué forma la comunicación asertiva influye en el rendimiento laboral en la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar cómo la comunicación interna influye en el rendimiento laboral en la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Establecer cómo las relaciones interpersonales influyen en el rendimiento laboral en la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016</p> <p>Establecer cómo los canales de comunicación influye en el rendimiento laboral en la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica,</p> <p>Establecer cómo la comunicación asertiva influye en el rendimiento laboral en la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La comunicación interna influye significativamente en el rendimiento laboral en la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las relaciones interpersonales influyen significativamente en el rendimiento laboral en la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016 ▪ Los canales de comunicación influyen significativamente en el rendimiento laboral en la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016 ▪ La comunicación asertiva influye significativamente en el rendimiento laboral en la empresa Agrícola Don Ricardo en la Provincia de Ica, 2016 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>LA COMUNICACIÓN INTERNA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relaciones Interpersonales ▪ Canales de Comunicación ▪ Comunicación Asertiva <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>EL RENDIMIENTO LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderazgo ▪ Incentivos Laborales ▪ Mejora Continua 	<p>Tipo de Investigación: Aplicado Nivel de Investigación: Descriptivo - Correlacional Ámbito de Estudio: Espacial, Temporal y Social Diseño: No Experimental</p> <div data-bbox="1809 687 1968 818" style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> Ox[O_x] M --> Oy[O_y] Ox <--> r Oy </pre> </div> <p>Población: Está conformada por todos trabajadores de la empresa (20) Muestra: Está conformada (20) Muestreo: Se ha empleado el muestreo No Probabilístico Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Clasificación, codificación, calificación, tabulación estadística e interpretación de los datos Prueba de hipótesis: Se utilizará Chi Cuadrado</p>

ANEXO N°2 CUESTIONARIO



CUESTIONARIO SOBRE: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA AGRÍCOLA DON RICARDO EN LA PROVINCIA DE ICA, 2016

Estimado Sr. (a) se le solicita su colaboración, contestando las siguientes preguntas. La información sólo tiene validez para sustentar un trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad, marcando con una (X) su respuesta. Agradeciéndole por anticipado su colaboración:

PREGUNTAS

LAS RELACIONES INTERPERSONALES			
	BUENO(A)	REGULAR	MALO(A)
LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA, ES:			
LAS RELACIONES INTERPERSONALES GENERA EN LOS TRABAJADORES UNA SOCIALIZACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA, QUE ES:			
LAS RELACIONES INTERPERSONALES FAVORECE EN LA ADAPTACIÓN A LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA, DE UNA MANERA:			
LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS TRABAJADORES GENERA UNA INTERACCIÓN EN LA EMPRESA, DE UNA MANERA:			
LAS RELACIONES INTERPERSONALES SON FUNDAMENTALES EN EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS TRABAJADORES, DE UNA MANERA:			

LOS CANALES DE COMUNICACIÓN			
	BUENO(A)	REGULAR	MALO(A)
LOS CANALES DE COMUNICACIÓN QUE GESTIONA LA EMPRESA CON LOS TRABAJADORES, ES:			
LOS CANALES DE COMUNICACIÓN QUE GESTIONA LA EMPRESA CUMPLEN CON SU OBJETIVO, DE UNA MANERA:			
LOS CANALES DE COMUNICACIÓN SON IMPORTANTES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN, DE UNA MANERA:			
LOS CANALES DE COMUNICACIÓN QUE GESTIONA LA EMPRESA GENERAN UN CLIMA LABORAL, DE UNA MANERA:			
LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PERMITEN UN CONTROL EFICAZ DEL FLUJO DE LA INFORMACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA, DE UNA MANERA:			

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA			
	BUENO(A)	REGULAR	MALO(A)
LA COMUNICACIÓN ASERTIVA QUE GESTIONA LA EMPRESA PERMITE TOMAR DECISIONES, DE UNA MANERA:			
LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DENTRO DE LA EMPRESA PERMITE UNA COMUNICACIÓN DE FORMA CLARA Y CONCISA, QUE ES:			
LA COMUNICACIÓN ASERTIVA FAVORECE LAS RELACIONES ENTRE LOS JEFES Y LOS TRABAJADORES, DE UNA MANERA:			
LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ES UNA HERRAMIENTA QUE BUSCA EL DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL DE LOS TRABAJADORES, DE UNA MANERA:			
LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DENTRO DE LA EMPRESA BUSCA DESARROLLAR LAS RELACIONES PROFESIONALES, DE UNA MANERA:			