



EN LA UAP  
TÚ ERES PARTE  
DEL CAMBIO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

## **TESIS**

**“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA  
OECHSLE, FILIAL CAJAMARCA, 2019”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. VILLANUEVA ACOSTA VICTORIA ELIZABETH**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE**

**CAJAMARCA – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser mi guía a cada instante de mi vida.

A mis padres por su incondicional apoyo para llegar a ser profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela de Administración y Negocios Internacionales de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca, por haberme permitido formarme profesionalmente y así cumplir mi sueño de ser una gran profesional.

## **RECONOCIMIENTO**

A los docentes de la Universidad Alas Peruanas por sus sabias enseñanzas y por ser una guía constante para formarme en forma integral para ser buena persona y buen profesional en el ejercicio de la profesión.

## ÍNDICE

HOJA DE RESPETO	1
CARÁTULA	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
RECONOCIMIENTO	5
ÍNDICE	6
ÍNDICE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	13
1.2. DELIMITACION DE LA INVESTIGACION	14
1.2.1 Delimitación Espacial	14
1.2.2 Delimitación Social	14
1.2.3 Delimitación Temporal	14
1.2.4 Delimitación Conceptual	14
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACION	15
1.3.1. Problema Principal	15
1.3.2. Problemas Secundarios	15
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.4.1. Objetivo General	15
1.4.2. Objetivos Específicos	15
1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.5.1. Hipótesis General	16
1.5.2. Hipótesis Secundarias	16
1.5.3. Variables	16
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.6.1 Tipo y Nivel de la Investigación	17
a) Tipo de Investigación	17

b) Nivel de Investigación	18
1.6.2 Método y Diseño de la Investigación	18
a) Método de Investigación	18
b) Diseño de Investigación	18
1.6.3 Población y Muestra de la Investigación	18
a) Población	18
b) Muestra	19
1.6.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de datos	19
a) Técnica	19
b) Instrumentos	19
1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación	19
a) Justificación	19
b) Importancia	20
c) Limitaciones	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.2. BASES TEÓRICAS	24
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	30
2.4 BASES HISTÓRICAS	31
2.3. BASE LEGAL	31
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	33
4.1 Análisis de Tablas y Figuras	33
4.2 Discusión de Resultados	51
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	55
FUENTES DE INFORMACIÓN	56
ANEXOS	57
Anexo 1: Matriz de Consistencia	58
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos (validado por expertos)	59
Anexo 3. Procesamiento de la comunicación interna por dimensiones	61
Anexo 4. Procesamiento del desempeño laboral por dimensiones	62
Anexo 5. Procesamiento resumen de la comunicación interna	63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	17
Tabla 2. Comunicación horizontal adecuada en Oechsle	33
Tabla 3. Comunicación vertical adecuada en Oechsle	34
Tabla 4. Comunicación verbal adecuada en Oechsle	34
Tabla 5. Comunicación escrita adecuada en Oechsle	35
Tabla 6 Comunicación descendente adecuada en Oechsle	36
Tabla 7. Comunicación ascendente adecuada en Oechsle	37
Tabla 8 Transmisión de información adecuada en Oechsle	38
Tabla 9. Recepción adecuada de información Oechsle	39
Tabla 10. El mensaje adecuado de comunicación es en Oechsle	40
Tabla 11. Canal de comunicación adecuado en Oechsle	41
Tabla 12. Códigos de comunicación adecuados en Oechsle	42
Tabla 13. Los colaboradores cuentan con saberes adecuados	43
Tabla 14. Los colaboradores cuentan con saberes actualizados	44
Tabla 15. Los colaboradores emplean habilidades técnicas adecuadas en Oechsle	45
Tabla 16. Los colaboradores emplean habilidades humanas adecuadas en Oechsle	46
Tabla 17 Los colaboradores cuentan habilidades conceptuales en Oechsle	47
Tabla 18. Los colaboradores se comunican adecuadamente en Oechsle	48
Tabla 19. Los colaboradores trabajan en equipo en Oechsle	49
Tabla 20 Los colaboradores manifiestan liderazgo en Oechsle	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Comunicación horizontal adecuada en Oechsle	33
Figura 2. Comunicación vertical adecuada en Oechsle	34
Figura 3. Comunicación verbal adecuada en Oechsle	35
Figura 4. Comunicación escrita adecuada en Oechsle	36
Figura 5 Comunicación descendente adecuada en Oechsle	37
Figura 6. Comunicación ascendente adecuada en Oechsle	38
Figura 7. El emisor transmite información adecuada en Oechsle	39
Figura 8. El receptor recibe información adecuada en Oechsle	40
Figura 9. El mensaje de la comunicación es adecuado en Oechsle	41
Figura 10 El canal de comunicación es adecuado en Oechsle	42
Figura 11. Los códigos de comunicación son adecuados en Oechsle	43
Figura 12. Los colaboradores cuentan con saberes adecuados	44
Figura 13. Los colaboradores cuentan con saberes actualizados	45
Figura 14. Los colaboradores emplean habilidades técnicas adecuadas en Oechsle	46
Figura 15. Los colaboradores emplean habilidades humanas adecuadas en Oechsle	47
Figura 16 Los colaboradores emplean habilidades conceptuales en Oechsle	48
Figura 17. Los colaboradores comunican en forma adecuada en Oechsle	49
Figura 18 Los colaboradores trabajan en equipo en Oechsle	50
Figura 19 Los colaboradores manifiestan liderazgo en Oechsle	51



## RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral del talento humano de la empresa Oechsle, Filial Cajamarca, 2019; lo cual se corrobora de acuerdo a los resultados que indican que existe una influencia directa y significativa entre ambas variables, ya que al existir una comunicación calificada como “buena”, el desempeño laboral también se encuentra en un nivel “bueno” en la empresa.

Esta situación se refleja en un determinado desempeño de los trabajadores en un nivel aceptable porque la comunicación en cierta manera es la correcta pero no se refleja de la misma forma en la atención a los clientes de Oechsle Filial Cajamarca.

La investigación tiene tipología aplicada, un nivel descriptivo con correlación, de diseño no experimental y transversal. La muestra es de 55 colaboradores de Oechsle a quienes se le aplicó una encuesta que fue auto aplicada.

La investigación corroboró su hipótesis que indicaba que existe una relación significativa y directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de Oechsle Filial Cajamarca.

**Palabras clave: Comunicación organizacional, desempeño laboral, habilidades, trabajo en equipo, liderazgo, Oechsle, saberes.**

## ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the influence of internal communication on the performance of the human talent of the company Oechsle, Subsidiary Cajamarca, 2019; which is corroborated according to the results that indicate that there is a direct and significant influence between both variables, since there is a communication qualified as "good", work performance is also at a "good" level in the company.

This situation is reflected in a certain performance of the workers at an acceptable level because the communication in a certain way is correct but it is not reflected in the same way in the customer service of Oechsle Filial Cajamarca.

The research is applied type, descriptive level with correlation and non-experimental and transversal design. The sample was from 55 Oechsle workers to whom a survey was applied that was self-applied.

The research corroborated his hypothesis that indicated that there is a significant and direct relationship between internal communication and the job performance of Oechsle Filial Cajamarca workers.

**Keywords: Organizational communication, work performance, skills, teamwork, leadership, Oechsle, knowledge.**

## INTRODUCCIÓN

La comunicación juega un rol clave para que las actividades de un organismo social se desarrollen de una manera efectiva. es decir, que haya un desempeño laboral idóneo del talento humano, lo cual, sin embargo, aún no se concretiza en la empresa Oechsle Filial Cajamarca, por lo que es necesario elegir estrategias adecuadas para mejorar la eficacia organizacional que traerá como consecuencia una mejor atención al cliente y por lo tanto generar mayores ingresos para la empresa

La investigación se ha desarrollado mediante los capítulos siguientes:

Capítulo I: Se describe el planteamiento y formulación del problema, los objetivos y la justificación de la investigación.

Capítulo II: Se describe el marco teórico, los antecedentes, las bases teóricas, hipótesis y las variables de la investigación.

Capítulo III: Se describe la metodología de la investigación, en base al ámbito tipo, nivel, diseño y método de la investigación, así como la población, muestra y instrumentos y técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV: Se presentan los resultados de la investigación, y la discusión de resultados.

Capítulo V: Se realiza la discusión de los resultados encontrados, comparándolo con el marco teórico.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas, así como los apéndices correspondientes.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Un tema importante y clave para las organizaciones es el desarrollo de estrategias comunicacionales para la mejora del desempeño laboral, y la búsqueda del mejoramiento de la gerencia del talento humano, con especial énfasis en las relaciones interpersonales entre ejecutivos y colaboradores. Para algunas organizaciones, la gerencia de la comunicación en su interna, es un factor determinante para la mejorar del rendimiento laboral tanto individual, grupal como organizacional para encaminarse hacia el crecimiento y desarrollo organizacional. que les permita lograr la eficacia. Por ello, es determinante dinamizar de manera efectiva los flujos de información, promoviendo la participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones.

El recurso humano en cualquier organización, desempeña un papel fundamental, ya que constituyen el socio estratégico de la organización que ayuda a la organización en el logro de la efectividad. Existe una dependencia recíproca entre la gente y las organizaciones, ambas se necesitan para permanecer en la sociedad.

Todas las empresas tienen como propósito ser más eficientes, productivas y consecuentemente más competitivas y en este contexto, los gerentes deben desarrollar las actividades de la mejor manera, lo que implica énfasis en su personal, un sueldo justo y equitativo, un ambiente laboral agradable, etc.

En Oechsle se observa desinterés de los colaboradores para realizar su trabajo encomendado.

Es necesario que la gerencia brinde atención al nivel de los índices de productividad y desempeño laboral de sus colaboradores.

Asimismo, es clave buscar el mejoramiento del nivel de satisfacción en el trabajo del personal y el compromiso empresarial, que si se obvia ocasiona, una creciente rotación de personal, baja calidad servicio y ausentismo presencial y emocional, etc.

Con una adecuada comunicación el personal estará propenso al incremento voluntario de los niveles de productividad en la empresa, se comprometerá por convicción en la búsqueda de la mejora continua, lo que ayudará a contar con personal satisfecho y productivo que contribuirán voluntariamente a la efectividad de la organización.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

El estudio se realizó en la empresa Oechsle filial Cajamarca, ubicada en el Centro Comercial Real Plaza de Cajamarca.

### **1.2.2. Delimitación Social**

El estudio benefició a los colaboradores de la empresa Oechsle filial Cajamarca.

### **1.2.3. Delimitación Temporal**

La investigación se estudió el año 2019

### **1.2.4. Delimitación Conceptual**

La investigación estudió la comunicación interna y el desempeño laboral del Talento Humano.

### **1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Problema Principal**

¿Cómo influye la comunicación interna en el desempeño laboral del talento humano de la empresa Oechsle, filial Cajamarca, 2019?

#### **1.3.2. Problemas Secundarios**

- ¿Cuál es el estado situacional de la comunicación del talento humano de la Empresa Oechsle, filial Cajamarca, 2019?
- ¿Cuál es el estado situacional del desempeño laboral del talento humano de la Empresa Oechsle, filial Cajamarca, 2019?

### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la influencia entre la comunicación interna en el desempeño del Talento humano de la Empresa Oechsle, filial Cajamarca, 2019.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Describir el estado situacional existente de la comunicación interna de la empresa Oechsle, filial Cajamarca, 2019
- Identificar el estado situacional del desempeño laboral del talento humano de la empresa Oechsle, filial Cajamarca, 2019.

## 1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.5.1. Hipótesis General

La Comunicación Interna tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del talento humano de la empresa Oechsle, filial Cajamarca, 2019.

### 1.5.2. Hipótesis Secundarias

- El estado situacional de la comunicación de la Empresa Oechsle, filial Cajamarca, 2019, es deficiente.
- El estado situacional del desempeño laboral del talento humano de la Empresa Oechsle, filial Cajamarca, 2019, es deficiente.

### 1.5.3. Variables

#### Definición Conceptual

**Variable X:** Comunicación interna

Proceso que comprende la emisión y recepción de mensajes que fluyen en una organización. Gonzales (2006).

**Variable Y:** Desempeño laboral

Es la performance de un colaborador en su centro laboral. Chiavenato (2000),

#### Definición operacional

**Variable X:** Comunicación interna

Es el flujo de información que se genera al interno entre los miembros de una organización.

### Variable Y: Desempeño laboral

Se refiere al rendimiento o actuación de los colaboradores de una organización.

**Tabla 1**  
*Operacionalidad de las variables*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
La comunicación Interna	- Tipos de comunicación	- Horizontal - Vertical - Verbal - Escrita - Ascendente - Descendente	Instrumento: Cuestionario
	- Procesos	- Emisor - Receptor - Mensaje - Canal - Código	
Desempeño del Talento humano	- Conocimientos	- Saberes	Técnica: Encuesta
	- Habilidades	- Habilidades técnicas - Habilidades humanas - Habilidades conceptuales	
	- Competencias	- Comunicación - Trabajo en equipo - Liderazgo	

## 1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación

#### a) Tipo de investigación

El estudio es de tipo aplicada, debido a que utiliza saberes existentes para aplicarlo en una empresa. Hernández (2014).



**b) Nivel de Investigación**

El estudio es de nivel descriptivo-correlacional causal, porque se describe cada variable y luego se busca identificar la correlación existente. Hernández (2014).

**1.6.2. Método y Diseño de Investigación****a) Método de Investigación**

La investigación empleó el método deductivo e inductivo y se llevó a cabo mediante la revisión literatura de la teoría administrativa relacionada con la comunicación y el desempeño, así como la revisión de trabajos previos relacionados con esta temática de la investigación para esquematizar las dimensiones e indicadores.

**b) Diseño de Investigación**

La investigación tiene un diseño no experimental y de corte transversal, porque no se realizó ninguna manipulación de las variables y solo se observó en su contexto natural, asimismo se llevó a cabo en un momento determinado del tiempo.

**1.6.3. Población y Muestra de la Investigación****a) Población**

La población universal está compuesta por los 55 trabajadores de empresa Oechsle Cajamarca, lo que amerita no calcular una muestra.

**b) Muestra**

La muestra es tipo censal. Se aplicó el cuestionario a los 55 colaboradores de Oechsle. Hernández (2014).

**1.6.4. Técnica e instrumento de Recolección de datos****a) Técnica**

La investigación empleó la técnica de la encuesta con preguntas cerradas y fue aplicada por la investigadora en forma manual a los 55 colaboradores de la empresa Oechsle.

**b) Instrumento**

La investigación empleó el instrumento del cuestionario con preguntas estructuradas en función de los indicadores de las dimensiones de cada variable.

**1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación****a) Justificación**

La investigación se justifica en forma teórica porque generará discusión en el campo académico en la comunidad científica, porque contrasta los resultados obtenidos con el marco teórico existente y generará fundamentos para la mejora de la discusión de la comunidad científica a nivel mundial.

En las organizaciones en general y en las empresas en particular, existe ausencia de actividades que conduzcan a la integración de personal, lo que ocasiona desmotivación y un deficiente desempeño en el centro laboral.

No existe aún concientización por parte de los gerentes de lo que significa contar con colaboradores motivados, informados y comprometidos que conducen a que existan actitudes positivas que repercuten en la atención al cliente interno y externo, y en las buenas relaciones interpersonales.

**b) Importancia**

La investigación ayudará a conocer la situación actual de la comunicación interna y el desempeño del talento humano de Oechsle en el área de Talento Humano, así como para contar una radiografía que ayude a elegir estrategias óptimas para mejorar el desempeño individual, grupal y por ende empresarial, lo que favorecerá a la calidad de servicio, a la equidad y a la efectividad empresarial.

**c) Limitaciones**

La investigación tuvo las limitaciones siguientes:

- Dificulta de acceso a la infraestructura interna de la empresa para realizar la investigación en cuanto a la recopilación de datos.
- Poca disponibilidad de tiempo y de elementos necesarios para la recopilación de la data.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1. Antecedentes a Nivel Internacional**

Delgado (2016) en el estudio concluye:

- La motivación intrínseca influye en el esfuerzo del colaborador.
- La definición adecuada de los objetivos orienta correctamente la actuación de los colaboradores y consecuentemente en su desempeño.
- El éxito empresarial se relaciona directamente con motivación de los trabajadores.
- La mejora económica del colaborador disminuye la importancia que se le da a la remuneración que es la contraprestación por el trabajo prestado.
- Las herramientas de gerenciamiento que emplean los gerentes relacionados con el proceso administrativo conducen a la efectividad organizacional.

Guerra (2016), el investigador llega a las siguientes conclusiones:

- Mediante el énfasis en el capital humano una organización lucrativa agrega valor a sus procesos productivos.
- El gerente de talento humano en una organización lucrativa, asume el rol de orientador estratégico para la adecuada toma de decisiones organizacionales.

- El contexto competitivo actual, demandas prioritariamente profesionales, con gran experticia, capaces no solo de diagnosticar sino también de crear herramientas de impacto y trascendencia.

Camacho (2010). El investigador concluye que:

- La empresa no cuenta con un modelo de gerenciamiento de talento humano que tienda a mejorar el desempeño laboral, por lo que no existe un entrenamiento y capacitación hacia su personal.
- No se realiza una evaluación del desempeño
- Que la mejora de la habilidades y destrezas de los colaboradores permite que exista en ellos motivación y que consecuentemente la empresa sea más productiva y finalmente más competitiva.

Marquillo (2016). El investigador llega a las siguientes conclusiones:

- Los procesos de personal para mejorar la performance de los servidores públicos brillan por su ausencia, lo que impide desarrollar competencias en la gente a pesar que existe un excelente clima laboral.
- No existen procesos y técnicas para la evaluación de la performance del personal que permitan potenciar al talento humano.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Menéndez (2018). El investigador llega a las siguientes conclusiones:

- La comunicación interna es de vital importancia en todo tipo de organización, ya que se relaciona con los diferentes tipos de procesos de comunicación que se realizan internamente a través de los mensajes

fluidos y que permiten interrelaciones interpersonales satisfactorias entre la gente que trabaja en una organización, así como la consecución de un ambiente laboral agradable, lo cual es sumamente importante ya que ahora los expertos en personal indican que un buen trabajo no es en el que más remuneran sino en el que mejor tratan.

- El mejoramiento de la comunicación que se realiza al interior de una empresa y la satisfacción de los colaboradores cuando realizan sus labores, permitirá brindar un mejor servicio a su público interno y externo.

Pómez (2010) en su estudio; concluyó que la comunicación asertiva y operacional son las que influyen más, y que la comunicación descendente es la que tiene mayor problema y también se identificó un 22% de liderazgo, 45% de satisfacción laboral y un 42% de comunicación ascendente, es decir de abajo hacia arriba.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Pajares (2017). En su tesis doctoral en Cajamarca, concluye que:

- Las deficiencias se relacionan con la omisión de las aptitudes del personal administrativo, de los conocimientos del personal, de la iniciativa del personal, del tiempo de servicios del personal y de los conocimientos del personal en la evaluación del desempeño.
- Las limitaciones en la evaluación del desempeño, se relacionan con la omisión de la promoción interno, categorización y recategorización del personal administrativo.

- No existe una política institucional en cuanto a la evaluación del desempeño del personal administrativo.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Teorías científicas que sustentan la investigación**

#### **A. Teoría de los recursos humanos de Idalberto Chiavenato**

Chiavenato (2013), indica que la teoría de Recursos Humanos comprende una serie sistemática de procesos con el propósito de promover el desempeño efectivo del personal, para que las personas colaboren en el logro de los objetivos individuales en el trabajo.

La función de Recursos Humanos consiste en identificar y desarrollar las competencias requeridas, el desarrollo de iniciativas de formación y desarrollo de personas para respaldar la cultura, los valores y los principios operativos, el desarrollo de sistemas de evaluación y retribución de los trabajadores, el desarrollo e implementación de políticas de gestión de la actuación y la retribución.

Esta teoría permite comprender los factores que participan en todo gerenciamiento de recursos humanos, donde la selección es un proceso fundamental para incorporar a la gente idónea.

## **2.2.2. Comunicación interna**

### **A. Introducción**

Es la transmisión de una información entre un emisor y un receptor, para compartir una idea o socializarlo entre ambos actores. Guillén (2012)

Es un proceso que refleja la relación existente entre los seres vivientes. Mediante la comunicación, los seres vivientes receptionan una información de su ambiente y lo comparten.

Guillén (2012), hace una diferenciación conceptual entre comunicación e información que es necesario conocer.

González (2008), señala que la comunicación es el proceso que da sentido a la realidad, que empieza con los mensajes emitidos y concluye con los mensajes recibidos cuando son comprendidos y reinterpretados por los receptores

José (2011) señala que la comunicación Interna se refiere a todo tipo que fluye dentro de las oficinas de una organización, cuando se solicita, cuando se pide, cuando se presenta, cuando se dar a conocer situaciones y procesos y productos originados de ella y para ella, etc.

### **B. Definición**

Es el proceso que compare la comunicación hacia el interior de la organización, y es un factor clave y estratégico para la gestión administrativa.

La administración moderna sustenta su accionar comunicacional entre sus colaboradores basada apoyándose en las TICs, con un flujo y reflujo de información interna de la empresa en sus diversas formas y



sentidos (vertical, horizontal, diagonal, ascendente, descendente, etc.).  
Salinas (2016).

### **C. Objetivos**

Ruiz (2014), cita que los objetivos son:

- Que todos los miembros de la organización estén identificados, y
- Que los colaboradores tengan direccionamiento.

### **D. Tipos**

King (2012), describe los siguientes tipos comunicacionales:

- En forma Horizontal: Cuando se interrelacionan los pares
- En forma Vertical: Lo realizan los colaboradores a gerentes.
- En forma Descendente: Lo realiza la Alta Dirección y gerentes.
- En forma Ascendente: Se da cuando los colaboradores informan a los gerentes.

### **E. Problemas**

Zyncro (2014), indica que los problemas de una comunicación interna inadecuada son diversos.

- Problemas del personal para alinearse con la estrategia organizacional.
- La comunicación deficiente impide el compartimiento de objetivos claros y precisos para ser eficaces.
- Bajo engagement. El colaborador no tiene una adecuada identificación e identidad.
- Obstáculos en la transmisión informativa. La información no fluye adecuada adecuadamente mediante los canales y códigos correspondientes

- Pérdida de confianza. Cuando los flujos de comunicación no son los idóneos, se presentan vacíos de información que van a ser reemplazados por los rumores pasillo, que desconcentran y desorientan a los colaboradores.
- Relego a segundo plano del talento. La información incompleta y de gerencia del potencial obstaculiza su crecimiento y, como consecuentemente, el desarrollo de la gente y de las organizaciones.
- Clima organizacional afectado. El personal debe sentirse tomado en cuenta, es decir, escuchados, como mínimo, para construir un ambiente laboral positivo.
- Pocas acciones para medir y capitalizar las opiniones del personal. No se escuchan las opiniones de los colaboradores y no se promueve el dialogo.
- Pobre conocimiento del organigrama y problemas para encontrar expertos. Las dificultades es responsabilidad de la comunicación interna incorrecta

### **2.2.3. Desempeño laboral**

#### **A. Introducción**

El desempeño de los colaboradores es de especial relevancia para todas las organizaciones sean estas lucrativas o no, porque es un elemento fundamental en todo proceso de dirección estratégica. Lavanda (2005),

Las organizaciones deben considerar al desempeño laboral como factor clave que determina el éxito o fracaso, lo cual es muy valioso porque direccionará sus estrategias de personal.

A pesar de la innegable y evidente importancia que trae consigo la evaluación de desempeño para los organismos sociales en general, no siempre se ha tomado en cuenta en forma adecuada, ya que, como señala Lavanda (2005), la evaluación históricamente se restringió al simple análisis de los curriculum dejando de lado la indagación sobre el aspecto humano de los colaboradores.

## **B. Definición**

Bastidas (2012), indica que son las aptitudes y actitudes observados en el su trabajo por los colaboradores que se mide en términos de las competencias y habilidades de cada individuo y su nivel de contribución a la organización

Ortiz (2012), Señala que es el rendimiento de una persona para realizar acciones, deberes y responsabilidades propias relacionadas con su actitud para resolver problemas surgidos en la organización para lograr la eficacia y hacer un uso racional de los recursos.

## **C. Evaluación del desempeño**

Gil (2009), señala que es un procedimiento técnico y profesional de análisis cuantitativo y cualitativo de la de eficacia y eficiencia de los colaboradores en el desarrollo de las actividades bajo su responsabilidad, establecidas para los puestos de trabajo.

Bustamante (2008), señala que para evaluar a los colaboradores en las organizaciones es importante, pero también es muy complejo porque implica la elección del método adecuado, es decir que sea integral.

#### **2.2.4. Talento humano**

##### **A. Definición**

Robbins (2010). Es la persona inteligente, que comprende su entorno interno y externo, y que es capaz de desarrollarse con utilidad. Es aquella persona que tiene la aptitud o capacidad de desempeño de algo correctamente.

El talento es la capacidad idónea de los trabajadores, mediante el uso de su inteligencia, know how, habilidades y experticie. (RAE, 2014)

##### **B. Objetivos**

Dolan (2007, p.10), describe a los siguientes objetivos:

- Inclusión de personal idóneo
- Retención de personal
- Compromiso del personal
- Fomento del crecimiento de los colaboradores tanto en forma personal como profesional, mediante la preparación.
- Fomento de la productividad:
- Creación de un clima que coadyuve a la calidad de vida laboral de los colaboradores. Ello ayuda a que personal tenga satisfacción respecto a sus aspiraciones individuales.

## 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Comunicación.**

Es el intercambio dialectico de mensajes entre un emisor y un receptor utilizando canales de comunicación; que tiene ser clara, concreta, precisa y estar marcada por un simplismo que se entienda sin problemas.

- **Comunicación interna.**

Se refiere a la dinámica de la información entre el público interno de una empresa.

- **Comunicación Externa.**

Comunicación que emana de una organización hacia la sociedad a los grupos de interés.

- **Desempeño.**

Es la performance laboral, es decir, actuación que tiene un colaborador al efectuar sus labores cotidianas laborales.

- **Personal idóneo**

Se refiere a las personas que son competentes. Es decir, son buena persona y buen trabajador.

- **Talento humano.**

Son las personas que laboran idóneamente en un organismo social lucrativo o no lucrativo que emplea inteligencia, conocimientos, habilidades, competencias y experiencias.

## **2.4. BASES HISTÓRICAS**

La administración como tal apareció después de la Primera Revolución industrial en la cual las empresas aparecieron y empezó a aplicarse en su funcionamiento con la Teoría de la administración científica de Taylor y la teoría clásica de Fayol con serias falencias administrativas que perjudicaron en primera instancia a los trabajadores en cuanto a su motivación y la satisfacción que afectaron el desempeño individual, grupal y empresarial.

Posteriormente con el enfoque humanista que pone énfasis en las personas y sus aspectos psicológicos, se mejora el aspecto humano y hay preocupación por las personas en todos sus contextos como son: la comunicación, relaciones interpersonales, motivación, satisfacción y su desempeño.

## **2.5. BASE LEGAL**

Teniendo en cuenta que Oechsle es una sociedad anónima se tomó en cuenta esta Ley.

Ley N° 26887. Ley General de Sociedades

Toda sociedad debe adoptar alguna de las formas previstas en esta ley. Las sociedades sujetas a un régimen legal especial son reguladas supletoriamente por las disposiciones de la presente ley. La comunidad de bienes, en cualquiera de sus formas, se regula por las disposiciones pertinentes del Código Civil.

La sociedad anónima puede adoptar cualquier denominación, pero debe figurar necesariamente la indicación «sociedad anónima» o las siglas «S.A.». Cuando se trate de

sociedades cuyas actividades sólo pueden desarrollarse, de acuerdo con la ley, por sociedades anónimas, el uso de la indicación o de las siglas es facultativo.

## CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Análisis de Tablas y Figuras

#### 4.1.1. Respecto a la comunicación interna

**Tabla 2**

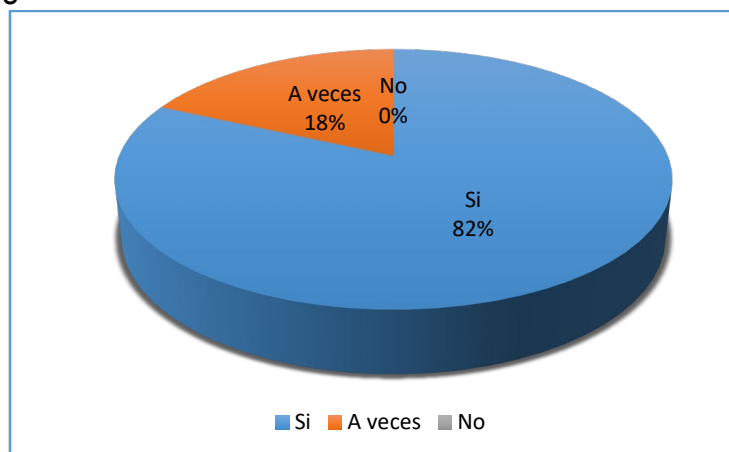
*¿Existe comunicación horizontal adecuada en Oechsle?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	82
A veces	10	18
No	0	0
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 1**

*¿Existe comunicación horizontal adecuada en Oechsle?*



Fuente. Tabla 2

#### Interpretación

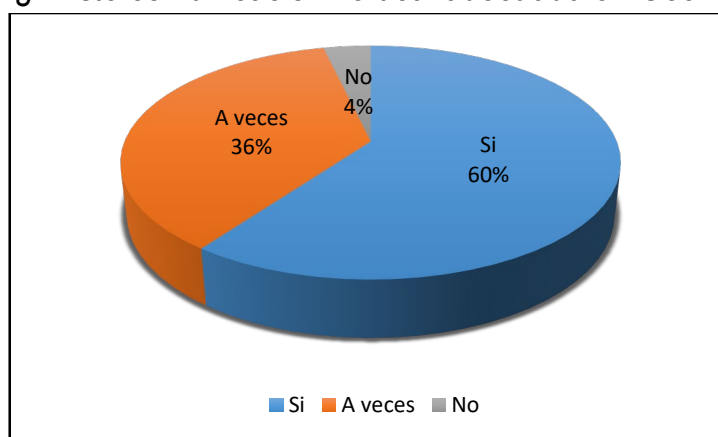
De los 55 encuestados, el 82% ante la pregunta señala que “Si existe” una comunicación horizontal adecuada en Oechsle, mientras que un 18% señala que esto sucede “A veces”. Esta situación es importante porque refleja una democracia, pero debería aumentarse aún más.



**Tabla 3***¿Existe comunicación vertical adecuada en Oechsle?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	60
A veces	20	36
No	2	4
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 2.***¿Existe comunicación vertical adecuada en Oechsle?*

Fuente. Tabla 3

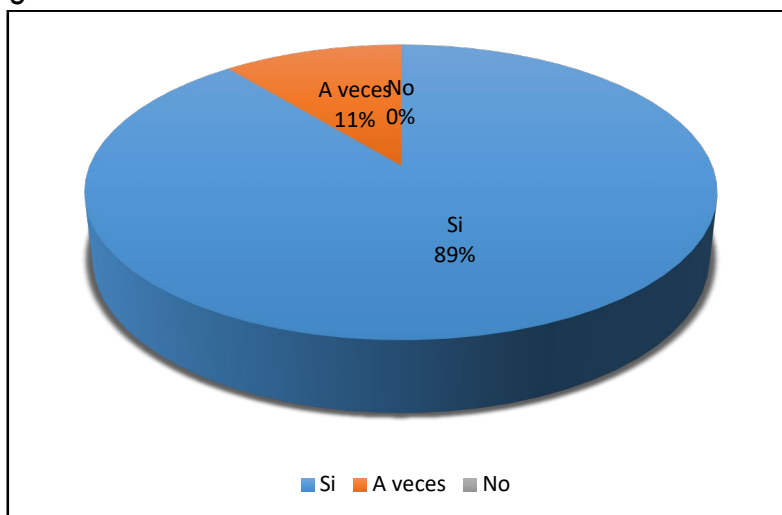
**Interpretación**

De los 55 encuestados, el 60% ante la pregunta señala que “Si existe” una comunicación vertical adecuada en Oechsle, un 36% señala que esto sucede “A veces” y un 4% indica que “No existe”. Esta situación es importante porque refleja una democracia, pero debería aumentarse aún más, ya que influye en la toma de decisiones.

**Tabla 4***¿Existe comunicación verbal adecuada en Oechsle?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	49	89
A veces	6	11
No	0	0
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 3***¿Existe comunicación verbal adecuada en Oechsle?*

Fuente. Tabla 4

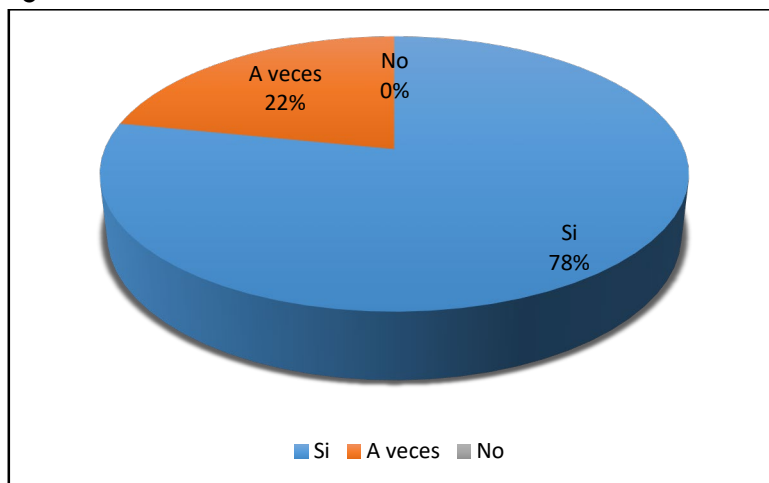
**Interpretación**

De los 55 encuestados, el 89% ante la pregunta señala que “Si existe” una comunicación verbal adecuada en Oechsle, mientras que un 11% indica que “A veces”. Esta situación es importante porque refleja una comunicación verbal en acción importante en la empresa, que debe aumentarse más aun el nivel.

**Tabla 5***¿Existe comunicación escrita adecuada en Oechsle?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	78
A veces	12	22
No	0	0
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 4***¿Existe comunicación escrita adecuada en Oechsle?*

Fuente. Tabla 5

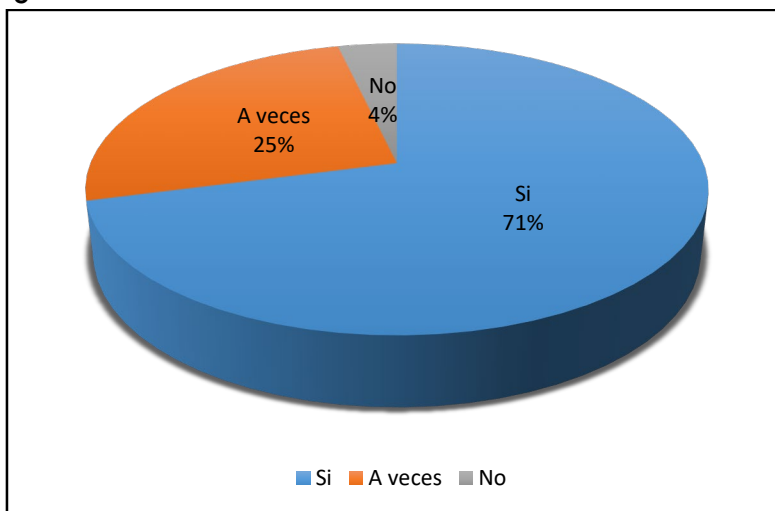
**Interpretación**

De los 55 encuestados, el 78% ante la pregunta señala que “Si existe” una comunicación escrita adecuada en Oechsle, mientras que un 22% señala que esto sucede “A veces”. Esta situación es importante porque refleja una comunicación importante en la empresa, que si bien es cierto está en un nivel alto, esto denota algo que debe corregirse y enfatizarse en la comunicación verbal.

**Tabla 6***¿Existe comunicación descendente adecuada en Oechsle?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	71
A veces	14	25
No	2	4
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 5***¿Existe comunicación descendente adecuada en Oechsle?*

Fuente. Tabla 6

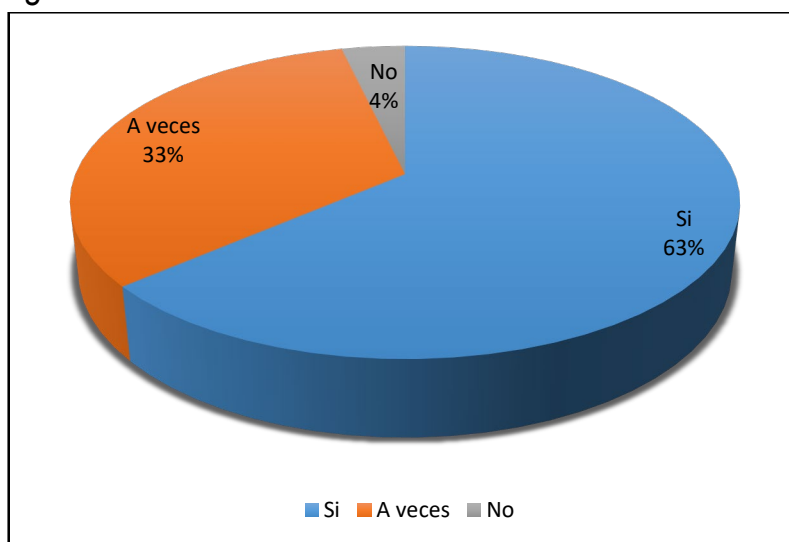
**Interpretación**

De los 55 encuestados, el 71% ante la pregunta señala que “Si existe” una comunicación descendente adecuada en Oechsle, mientras que un 25% señala que esto sucede “A veces”. Esta situación es importante porque refleja una comunicación importante en la empresa, que si bien es cierto está en un nivel alto, sin embargo, debe corregirse.

**Tabla 7***¿Existe comunicación ascendente adecuada en Oechsle?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	64
A veces	18	33
No	2	4
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 6***¿Existe comunicación ascendente adecuada en Oechsle?*

Fuente. Tabla 7

**Interpretación**

De los 55 encuestados, el 63% ante la pregunta señala que “Si existe” una comunicación ascendente adecuada en Oechsle, un 33% señala que esto sucede “A veces” y un 4% indica que “No existe”. Esta situación es importante porque refleja una comunicación importante en la empresa, que si bien es cierto está en un nivel alto, sin embargo, debe aumentarse.

**Tabla 8**

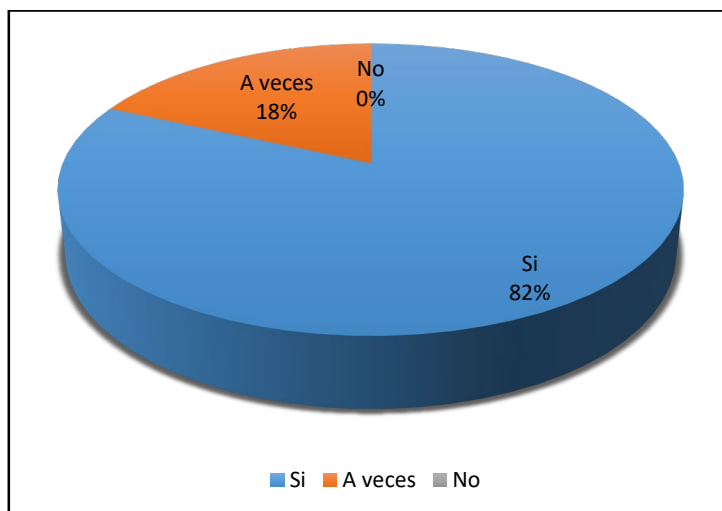
*¿El emisor transmite información adecuadamente en Oechsle?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	82
A veces	10	18
No	0	0
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 7**

*¿El emisor transmite información adecuadamente en Oechsle?*



Fuente. Tabla 8

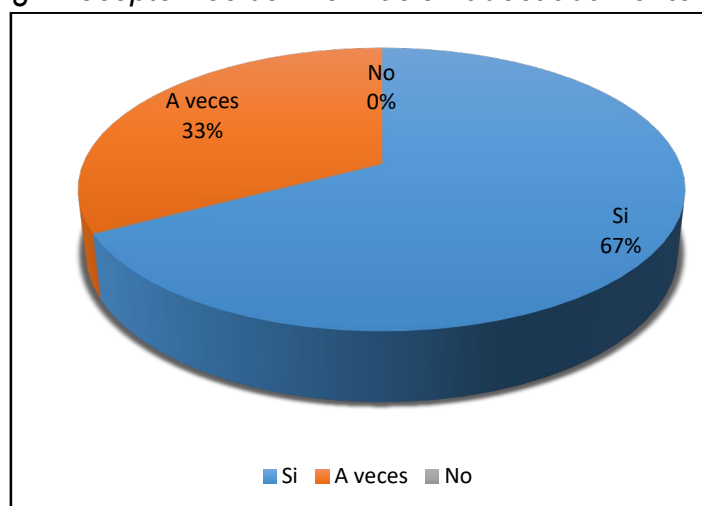
### Interpretación

De los 55 encuestados, el 82% ante la pregunta señala que, si el emisor transmite información adecuadamente en Oechsle, señala que “si existe” y el 18% señala que “a veces”. Esta situación es importante porque refleja una comunicación efectiva en la empresa, que si bien es cierto está en un nivel alto, sin embargo, debe aumentarse.

**Tabla 9***¿El receptor recibe información adecuadamente en Oechsle?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	67
A veces	18	33
No	0	0
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 8***¿El receptor recibe información adecuadamente en Oechsle?*

Fuente. Tabla 9

**Interpretación**

De los 55 encuestados, el 67% ante la pregunta señala que, si el receptor recibe información adecuadamente en Oechsle, señala que “si existe” y el 33% señala que esto sucede “a veces”. Esta situación es importante porque refleja una comunicación efectiva en la empresa, que si bien es cierto está en un nivel alto, sin embargo, debe aumentarse.

**Tabla 10**

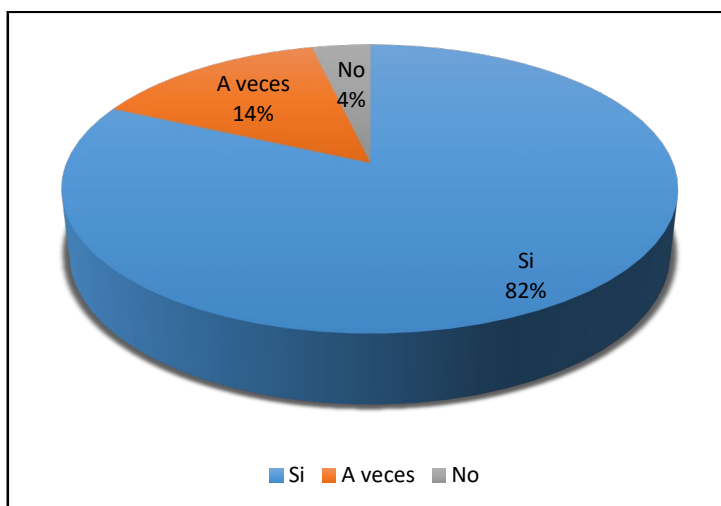
*¿El mensaje de la comunicación es adecuada en Oechsle?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	82
A veces	8	15
No	2	4
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 9**

*¿El mensaje de la comunicación es adecuada en Oechsle?*



Fuente. Tabla 10

### Interpretación

De los 55 encuestados, el 82% ante la pregunta señala que, si el mensaje de comunicación es adecuado en Oechsle, señala que “si”, el 14% indica que “a veces” y el 4% indica que “no”. Esta situación es importante porque refleja una comunicación buena en la empresa, que si bien es cierto está en un nivel alto, sin embargo, debe aumentarse.



**Tabla 11**

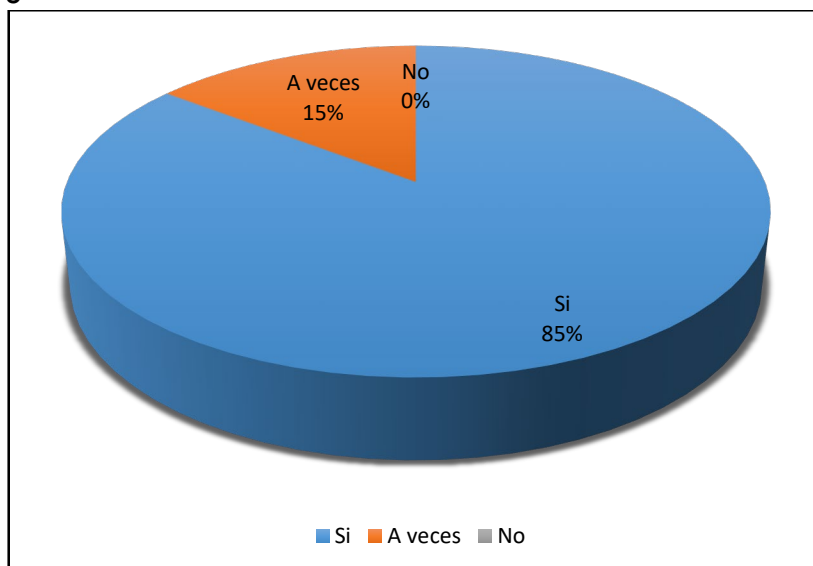
*¿El canal de comunicación es adecuado en Oechsle?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	47	85
A veces	8	15
No	0	0
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 10**

*¿El canal de comunicación es adecuado en Oechsle?*



Fuente. Tabla 11

### Interpretación

De los 55 encuestados, el 85% ante la pregunta señala que, si el canal de comunicación es adecuado en Oechsle, señala que “sí”, mientras que el 15% indica que “a veces”. Esta situación es importante porque refleja una comunicación buena en la empresa, que si bien es cierto está en un nivel alto, sin embargo, debe aumentarse.

**Tabla 12**

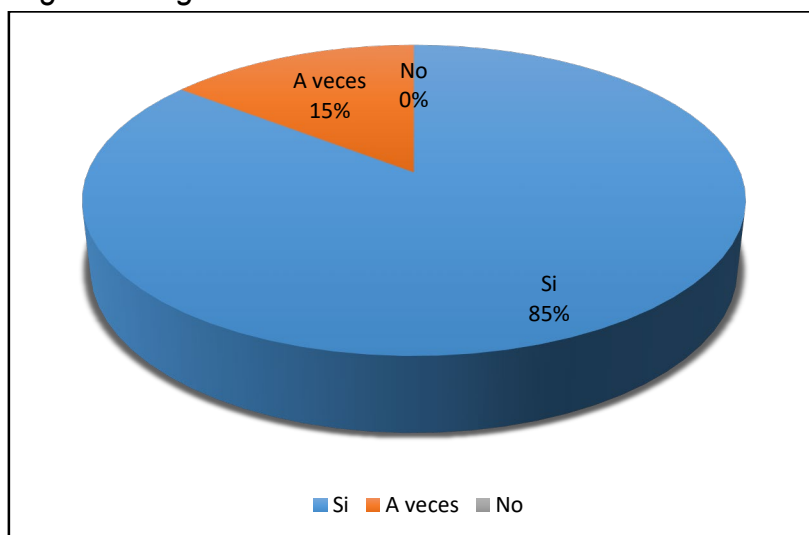
*¿Los códigos de comunicación son adecuados en Oechsle?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	47	85
A veces	8	15
No	0	0
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 11**

*¿Los códigos de comunicación son adecuados en Oechsle?*



Fuente. Tabla 12

### **Interpretación**

De los 55 encuestados, el 85% ante la pregunta señala que, si los códigos de comunicación son adecuados en Oechsle, señala que “sí”, mientras que un 15% indica que “a veces”. Esta situación es importante porque refleja una comunicación buena en la empresa, que si bien es cierto está en un nivel alto, sin embargo, debe mejorarse.

#### 4.1.2. Respecto al desempeño laboral

**Tabla 13**

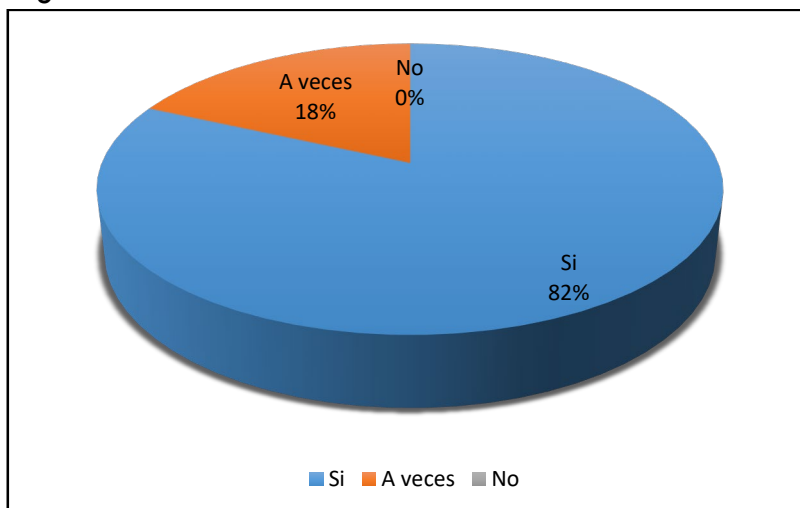
*¿Los colaboradores tienen saberes adecuados?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	82
A veces	10	18
No	0	0
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 12**

*¿Los colaboradores tienen saberes adecuados?*



Fuente. Tabla 13

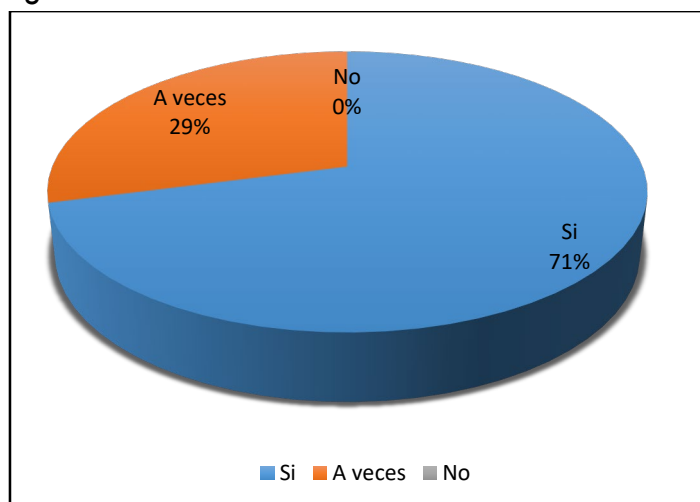
#### Interpretación

De los 55 encuestados, el 82% ante la pregunta señala que, si los colaboradores tienen saberes adecuados en Oechsle, señalan que “sí”, mientras que un 18% indica que esto sucede “a veces”. Esta situación es importante porque refleja que se cuenta con personal competente en la empresa, que si bien es cierto está en un nivel alto, sin embargo, debe aumentarse.

**Tabla 14***¿Los colaboradores tiene saberes actualizados?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	71
A veces	16	29
No	0	0
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 13***¿Los colaboradores tiene saberes actualizados?*

Fuente. Tabla 14

**Interpretación**

De los 55 encuestados, el 71% ante la pregunta señala que, si los colaboradores tienen saberes actualizados en Oechsle, señalan que “sí”, mientras que un 29% indica que esto sucede “a veces”. Esta situación es importante porque refleja que se cuenta con personal competente en la empresa, que si bien es cierto está en un nivel alto, sin embargo, debe aumentarse.

**Tabla 15**

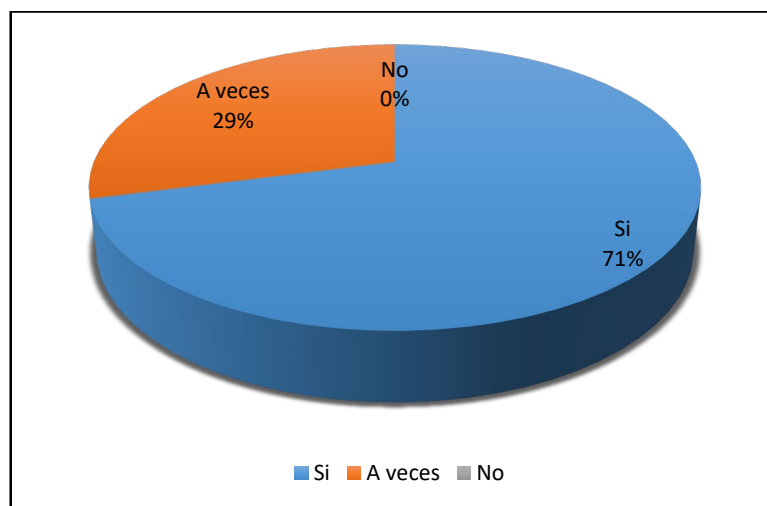
*¿Los colaboradores tienen habilidades técnicas adecuadas en Oechsle?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	71
A veces	16	29
No	0	0
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 14**

*¿Los colaboradores tienen habilidades técnicas adecuadas en Oechsle?*



Fuente. Tabla 15

### Interpretación

De los 55 encuestados, el 71% ante la pregunta señala que, si los colaboradores tienen habilidades técnicas adecuadas en Oechsle, señalan que “sí”, mientras que un 29% indica que esto sucede “a veces”. Esta situación es importante porque refleja que se cuenta con personal competente en la empresa, que si bien es cierto está en un nivel alto, sin embargo, debe aumentarse.

**Tabla 16**

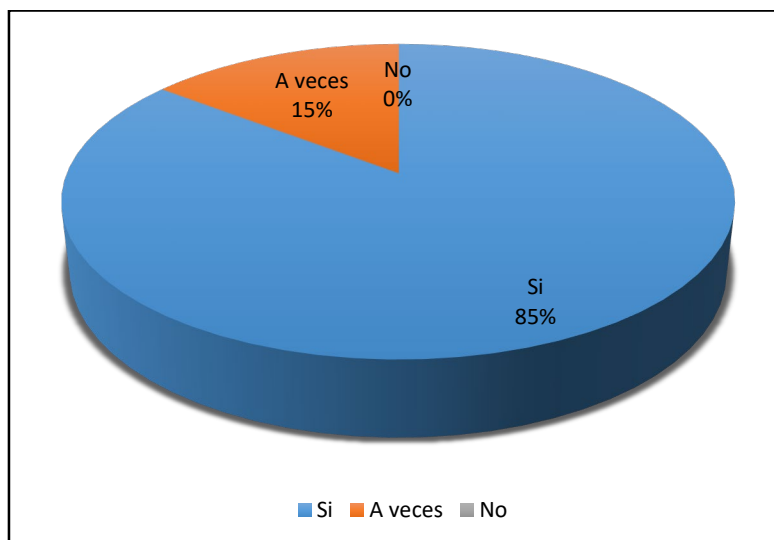
*¿Los colaboradores tienen habilidades humanas adecuadas en Oechsle?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	47	85
A veces	8	15
No	0	0
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 15**

*¿Los colaboradores tienen habilidades humanas adecuadas en Oechsle?*



Fuente. Tabla 16

### Interpretación

De los 55 encuestados, el 85% ante la pregunta señala que, si los colaboradores tienen habilidades humanas adecuadas en Oechsle, señalan que “sí”, mientras que el 15% indica que esto sucede “a veces”. Esta situación es importante porque refleja que se cuenta con personal competente en la empresa, que si bien es cierto está en un nivel alto, sin embargo, debe aumentarse.

**Tabla 17**

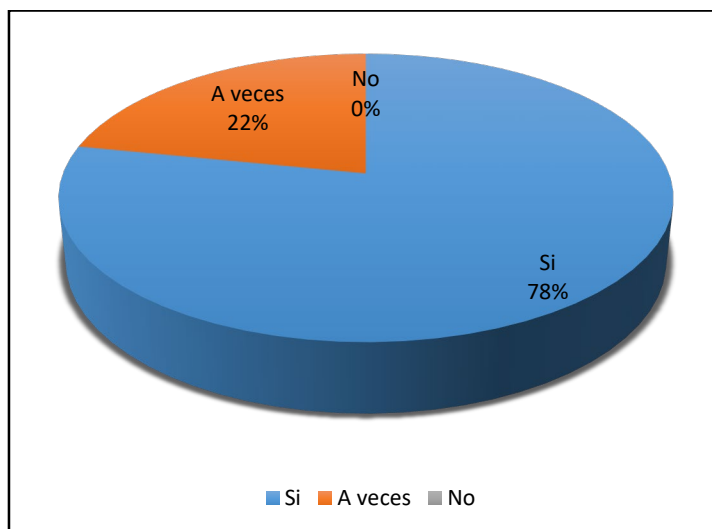
*¿Los colaboradores tienen habilidades conceptuales adecuadas en Oechsle?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	78
A veces	12	22
No	0	0
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 16**

*¿Los colaboradores tienen habilidades conceptuales adecuadas en Oechsle?*



Fuente. Tabla 17

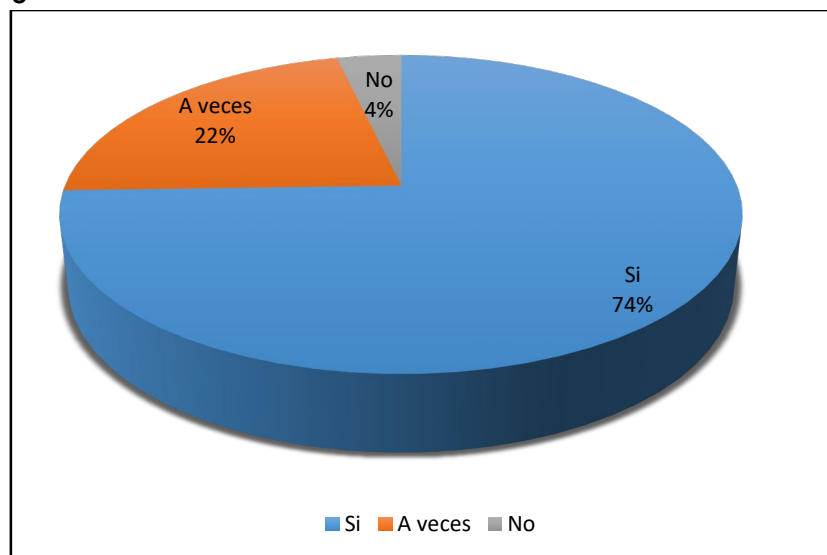
### Interpretación

De los 55 encuestados, el 78% ante la pregunta señala que, si los colaboradores tienen habilidades conceptuales adecuadas en Oechsle, señalan que “sí”, mientras que el 22% indica que esto sucede “a veces”. Esta situación es importante porque refleja que se cuenta con personal competente en la empresa, que si bien es cierto está en un nivel alto, sin embargo, debe aumentarse.

**Tabla 18***¿Los colaboradores comunican adecuadamente en Oechsle?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	41	75
A veces	12	22
No	2	4
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 17***¿Los colaboradores comunican adecuadamente en Oechsle?*

Fuente. Tabla 18

**Interpretación**

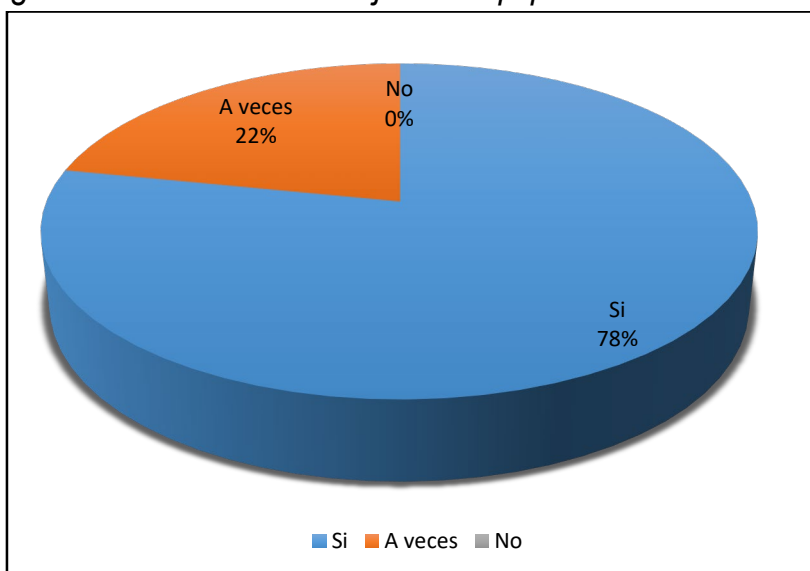
De los 55 encuestados, el 74% ante la pregunta señalan que, si los colaboradores comunican adecuadamente en Oechsle, señalan que “sí”, el 22% indica que a veces y el 4% indica que “no”. Esta situación es importante porque refleja que se cuenta con personal competente en la empresa, que si bien es cierto está en un nivel alto, sin embargo, debe aumentarse.



**Tabla 19***¿Los colaboradores trabajan e equipo en Oechsle?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	78
A veces	12	22
No	0	0
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 18***¿Los colaboradores trabajan en equipo en Oechsle?*

Fuente. Tabla 19

**Interpretación**

De los 55 encuestados, el 78% ante la pregunta señalan que, si los colaboradores trabajan en equipo en Oechsle, señalan que “sí” mientras que un 22% indica que “no”. Esta situación es importante porque refleja que se cuenta con personal competente en la empresa, que si bien es cierto está en un nivel alto, sin embargo, debe aumentarse.

**Tabla 20**

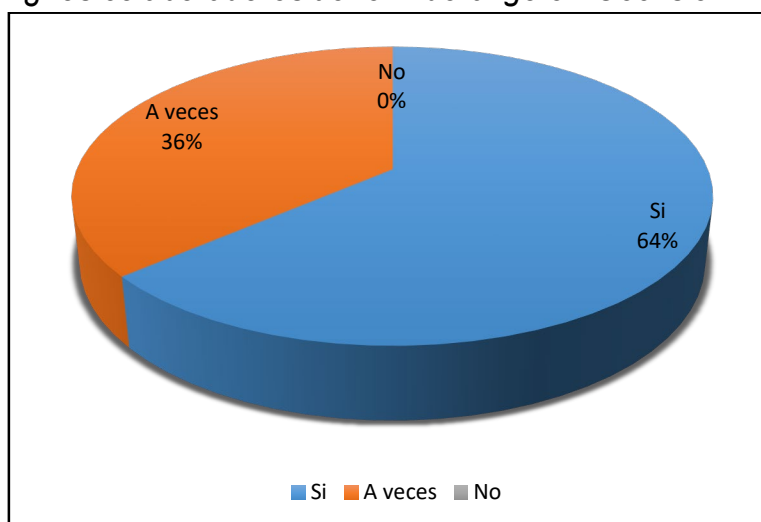
¿Los colaboradores tienen liderazgo en Oechsle?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	64
A veces	20	36
No	0	0
Total	55	100

Fuente. Encuestas aplicadas

**Figura 19**

¿Los colaboradores tienen liderazgo en Oechsle?



Fuente. Tabla 20

**Interpretación**

De los 55 encuestados, el 64% ante la pregunta señalan que, si los colaboradores tienen liderazgo en Oechsle, señalan que “sí”, mientras que un 36% señala que “a veces”. Esta situación es importante porque refleja que se cuenta con personal competente en la empresa, que si bien es cierto está en un nivel alto, sin embargo, debe aumentarse.

## 4.2. Discusión de Resultados

La investigación buscó determinar cómo influye la comunicación interna en el desempeño laboral del talento humano de la empresa Oechsle filial Cajamarca, 2019, en tal sentido se corroboró lo que la hipótesis planteó, ya que la comunicación interna (77% de respuestas positivas en promedio) influye significativamente en el desempeño laboral del talento humano (76% de respuestas positivas en promedio) de la empresa. (ver anexo 5)

Los resultados coinciden con la tesis de Delgado (2016) en el estudio: "*Motivación laboral y desempeño organizacional: un estudio de caso*", que concluye que, la motivación intrínseca influye en el esfuerzo del colaborador, que la definición adecuada de los objetivos orienta correctamente la actuación de los colaboradores y consecuentemente en su desempeño.

De igual modo coinciden con los de la tesis de Guerra (2016), "*Gestión del talento humano por competencias*". Universidad Autónoma de México DF, que llegan a las siguientes conclusiones que el gerente de talento humano en una organización lucrativa, asume el rol de orientador estratégico para la adecuada toma de decisiones organizacionales.

Asimismo, coinciden con los resultados de la tesis de Camacho (2010), denominada "*La gerencia del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en MABETEX de la ciudad de Ambato*". que concluye que, la empresa no cuenta con un modelo de gerenciamiento de talento humano que tienda a mejorar el desempeño laboral, por lo que no existe un entrenamiento y capacitación hacia su personal, que no se realiza una evaluación del desempeño.

También coinciden con los resultados de la tesis de Marquillo (2016) denominada "*Gestión por competencias del personal y rendimiento del talento humano en los gobiernos descentralizados de Maracaibo*", que concluye que, los procesos de personal para mejorar la performance de los servidores públicos brillan por su ausencia, lo que impide desarrollar competencias en la gente a pesar que existe un excelente clima laboral y que no existen procesos y técnicas para la evaluación de la performance del personal que permitan potenciar al talento humano.

De igual modo coinciden con los resultados de la tesis de Menéndez (2018), denominada "*Comunicación interna y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes de Abancay*", que concluye que, la comunicación interna es de vital importancia en todo tipo de organización, ya que se relaciona con los diferentes tipos de procesos de comunicación que se realizan internamente a través de los mensajes fluidos y que permiten interrelaciones interpersonales satisfactorias entre la gente que trabaja en una organización, así como la consecución de un ambiente laboral agradable, lo cual es sumamente importante ya que ahora los expertos en personal indican que un buen trabajo no es en el que más remuneran sino en el que mejor tratan y que el mejoramiento de la comunicación que se realiza al interior de una empresa y la satisfacción de los colaboradores cuando realizan sus labores, permitirá brindar un mejor servicio a su público interno y externo.

De la misma manera coinciden con los resultados de Pómez (2010) en su estudio; "*La comunicación interna y laboral*", concluyó que la comunicación asertiva y operacional son las que influyen más, y que la comunicación descendente es la que tiene mayor problema.

Y finalmente coinciden con los resultados de la tesis de Pajares (2017), que concluyó que, las deficiencias se relacionan con la omisión de las aptitudes del personal administrativo, de los conocimientos del personal, de la iniciativa del personal, del tiempo de servicios del personal y de los conocimientos del personal en la evaluación del desempeño y que las limitaciones en la evaluación del desempeño, se relacionan con la omisión de la promoción interno, categorización y recategorización del personal administrativo, y que no existe una política institucional en cuanto a la evaluación del desempeño del personal administrativo.

## CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general: que buscó determinar la influencia entre la comunicación interna en el desempeño del Talento humano de la Empresa Oechsle, Filial Cajamarca, 2019. Se consiguió determinar a juzgar por los resultados que indican que en promedio la comunicación interna tiene un valor porcentual de 77% y el desempeño laboral tiene un valor porcentual de 76% lo que significa que existe influencia directa positiva. (ver anexo 5).

2. Respecto al objetivo específico 1 que buscó describir el estado situacional existente de la comunicación interna de la empresa Oechsle, filial Cajamarca, 2019.

La investigación logró determinar que los tipos de comunicación tienen un valor porcentual de 74% y los procesos de comunicación tienen un valor de 80% (ver anexo 3).

3. Respecto al objetivo específico 2 que buscó identificar el estado situacional del desempeño laboral del talento humano de la empresa Oechsle, Filial Cajamarca, 2019.

La investigación logró determinar que los conocimientos tienen un valor porcentual promedio de 77%, las habilidades tienen un valor porcentual promedio de 78% y las competencias tienen un valor porcentual promedio de 80% (ver anexo 4)

## **RECOMENDACIONES**

1. Al gerente general de la empresa Oechsle filial Cajamarca que establezca estrategias pertinentes para mejorar la comunicación interna.
2. Al gerente de la Oficina de personal de la empresa Oechsle filial Cajamarca, que apliquen las técnicas de evaluación del desempeño del personal.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Chiavenato, (2012). *Gerencia del Talento Humano*. Mc Graw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Davis y Newstrom, (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo.*: Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. Décima Edición
- Dessler y Varela (2014). *Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano*. Editorial Prentice Hall.
- Dolan., Valle, Jackson y Schuler, (2007). *La gestión de los recursos humanos*. Mc Graw-Hill.
- González, (2014). *Comunicación Interna*. Ediciones Díaz de Los Santos S.A.
- Hernández, (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Ortiz, (2012). *Desarrollo del Pensamiento y Competencias Básicas.*: Editorial Litoral.
- Real Academia Española. (2012). *Comunicación*. Definición. España.
- Davis, (2012). *Gerencia de Talento humano*. Editorial Mc Graw-Hill/ Interamericana, S.A.



# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia metodológica

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>				
¿Cómo influye la comunicación interna en el desempeño del talento humano de la empresa Oechsle, filial de Cajamarca, 2019?	Determinar la influencia entre la comunicación interna en el desempeño del Talento humano de la Empresa Oechsle, filial de Cajamarca, 2019.	La Comunicación Interna tiene una influencia significativamente en el desempeño del talento humano de la empresa Oechsle, Filial Cajamarca, 2019.	Variable independiente:  Comunicación Interna	- Tipos de comunicación  - Procesos	- Horizontal - Vertical - Verbal - Escrita - Ascendente - Descendente  - Emisor - Receptor - Mensaje - Canal - Código - Saberes	Tipo de investigación: aplicada Nivel de investigación: descriptivo-correlacional causal Diseño de investigación: No experimental y transversal
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>				
- ¿Cómo es la comunicación del talento humano de la Empresa Oechsle, filial de Cajamarca, 2019? - ¿Cuál es el estado situacional del desempeño del talento humano de la Empresa Oechsle, Filial Cajamarca, 2019?	- Identificar como es la comunicación del talento humano de la empresa Oechsle, Filial Cajamarca, 2019 - Identificar el estado situacional del desempeño del talento humano de la Empresa Oechsle, Filial Cajamarca, 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>El estado situacional de la comunicación del talento humano de la Empresa Oechsle, Filial Cajamarca, 2019, es deficiente.</li> <li>El estado situacional del desempeño del talento humano de la Empresa Oechsle, Filial Cajamarca, 2019, es deficiente.</li> </ul>	Variable dependiente:  Desempeño laboral	- Conocimientos  - Habilidades  - Competencias	- Habilidades técnicas - Habilidades humanas - Habilidades conceptuales  - Comunicación - Trabajo en equipo - Liderazgo	Instrumento: Cuestionario  Técnica: Encuesta

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA y DESEMPEÑO LABORAL

Estimado Señor (a) lea atentamente y responda con veracidad el objetivo de la presente encuesta es determinar la relación que existe entre la comunicación interna en el rendimiento del talento humano de la empresa Oechsle, Filial Cajamarca, 2019.

Pregunta	Si	A veces	No
<b>Variable: Comunicación interna</b>			
<b>Dimensión: Tipos de comunicación</b>			
1. ¿Existe comunicación horizontal adecuada en Oechsle?			
2 ¿Existe comunicación vertical adecuada en Oechsle?			
3 ¿Existe comunicación verbal adecuada en Oechsle?			
4 ¿Existe comunicación escrita adecuada en Oechsle?			
5. ¿Existe comunicación descendente adecuada en Oechsle?			
6. ¿Existe comunicación ascendente adecuada en Oechsle?			
<b>Dimensión: Procesos de comunicación</b>			
7. ¿El emisor transmite información adecuadamente en Oechsle?			
8. ¿El receptor recibe información adecuadamente en Oechsle?			
9. ¿El mensaje de la comunicación es adecuada en Oechsle?			
10. ¿El canal de comunicación es adecuado en Oechsle?			
11. ¿Los códigos de comunicación son adecuados en Oechsle?			
<b>Variable: Desempeño laboral</b>			
<b>Dimensión: Conocimientos</b>			
12. ¿Los colaboradores tienen saberes adecuados?			
13 ¿Los colaboradores tiene saberes actualizados?			
<b>Dimensión: Habilidades</b>			
14 ¿Los colaboradores tienen habilidades técnicas adecuadas en Oechsle?			
15 ¿Los colaboradores tienen habilidades humanas adecuadas en Oechsle?			

16 ¿Los colaboradores tienen habilidades conceptuales adecuadas en Oechsle?			
<b>Dimensión: Competencias</b>			
17 ¿Los colaboradores comunican adecuadamente en Oechsle?			
18 ¿Los colaboradores trabajan e equipo en Oechsle?			
19 ¿Los colaboradores tienen liderazgo en Oechsle?			

### VALIDACIÓN DE EXPERTOS



**Dr. Juan José Julio Vera Abanto**



**Dr. Lennin Rodríguez Castillo**



**Dr. Alejandro Vásquez Ruiz**

### Anexo 3. Procesamiento de la comunicación interna por dimensiones

Tipos de comunicación	Porcentaje
Comunicación horizontal	82
Comunicación vertical	60
Comunicación verbal	89
Comunicación escrita	78
Comunicación descendente	71
Comunicación ascendente	64
Promedio	74

Procesos de comunicación	Porcentaje
Emisor transmite adecuadamente	82
Receptor recibe adecuadamente	67
Mensaje adecuado	82
Canal adecuado	85
Códigos adecuados	85
Promedio	80

**Anexo 4. Procesamiento del desempeño laboral por dimensiones**

Conocimientos	Porcentaje
Saberes adecuados	82
Saberes actualizados	71
<b>Promedio</b>	<b>77</b>

Habilidades	Porcentaje
Habilidades técnicas	71
Habilidades humanas	85
Habilidades conceptuales	78
<b>Promedio</b>	<b>78</b>

Competencias	Porcentaje
Comunicación adecuada	75
Trabajo en equipo	78
Liderazgo	64
<b>Promedio</b>	<b>72</b>

## Anexo 5. Procesamiento resumen de la comunicación interna y del desempeño laboral

Dimensiones de comunicación interna	Porcentaje
Tipos de comunicación	74
Procesos de comunicación	80
<b>Promedio</b>	<b>77</b>

Dimensiones de desempeño laboral	Porcentaje
Conocimientos	77
Habilidades	78
Competencias	72
<b>Promedio</b>	<b>76</b>