

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA AGROPECUARIA CHIMÚ S.R.L. TRUJILLO I
SEMESTRE 2019**

Línea de Investigación:

Relaciones humanas y laborales

Autoras:

Br. Gonzales Lopez, Stefhanie Sofia

Br. González Cribilleros, Pierina Sofia

Asesora:

Dra. Herbias Figueroa, Margot

TRUJILLO, PERÚ

2019

Fecha de Sustentación: 27 de Noviembre del 2019

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA AGROPECUARIA CHIMÚ S.R.L. TRUJILLO I
SEMESTRE 2019**

Línea de Investigación:

Relaciones humanas y laborales

Autoras:

Br. Gonzales Lopez, Stephanie Sofia

Br. González Cribilleros, Pierina Sofia

Asesora:

Dr. Herbias Figueroa, Margot

TRUJILLO, PERÚ

2019

Fecha de Sustentación: 27 de Noviembre del 2019

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBRO DEL JURADO:

Tenemos a bien someter a su ilustrado criterio y justa consideración el presente trabajo de investigación titulado: **“COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA AGROPECUARIA CHIMÚ S.R.L. TRUJILLO I SEMESTRE 2019”**.

El desarrollo de este trabajo es el resultado de la aplicación de los conocimientos adquiridos durante nuestra formación profesional, de la consulta de fuentes bibliográficas y del análisis teórico – práctico del tema propuesto.

Atentamente,

GONZALES LOPEZ, STEFHANIE SOFIA
Bachiller en Ciencias Económicas

GONZÁLEZ CRIBILLEROS, PIERINA SOFIA
Bachiller en Ciencias Económicas

DEDICATORIA

A Dios por su amor, y por darme salud, bienestar y perseverancia en el logro de mis metas.

A mi familia por el apoyo incondicional desde siempre, y por sus consejos e inagotable dedicación para ser una profesional de éxito.

STEFHANIE GONZALES LOPEZ

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

PIERINA GONZALEZ CRIBILLEROS

AGRADECIMIENTOS

Agradecer en primer lugar a Dios quien nunca me abandonó, a mis padres por ser un apoyo moral y económico para lograr este fin y a mi excelente asesora por la guía y paciencia en el transcurso de este proyecto. Muchas gracias.

STEFHANIE GONZALES LOPEZ

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo del este camino, por ser una fortaleza en los momentos de debilidad y brindarme una vida llena de aprendizajes, a mi padre por el apoyo incondicional durante todo el proceso de la tesis, y a mi excelente asesora por la guía y paciencia en el transcurso de este proyecto.

PIERINA GONZALEZ CRIBILLEROS

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito establecer la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral; la hipótesis sostiene que existe una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral; el diseño de investigación utilizado fue descriptivo correlacional; la población objeto de estudio estuvo conformada por los colaboradores de Agropecuaria Chimú S.R.L que asciende a un total de 46 personas las mismas que se tomó como referencia de una población muestral por ser pequeña, las técnicas de recopilación de datos utilizadas fueron la encuesta y el análisis documental.

Se aplicó la prueba estadística CHI Cuadrado con lo cual se demostró la hipótesis estableciendo que existe una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, siendo esta de un nivel aceptable sugiriendo reforzar la comunicación interna dentro de la empresa, mediante un ambiente de integración individual y de grupo, de tal modo que el éxito logrado en el desempeño laboral sea motivado en forma continua y también sostener de forma óptima los canales estratégicos de comunicación, para que el trabajador esté informado de las acciones que la empresa realizó.

Palabras Clave: *Comunicación Interna, Desempeño Laboral.*

ABSTRACT

The purpose of this research is to establish the relationship that exists between internal communication and labor performance; the hypothesis holds that there is a direct relationship between internal communication and labor performance; the research design used was descriptive correlational; the population under study was made up of the employees of Agropecuaria Chimú S.R.L., which totaled 46 people, who were taken as reference of a sample population because it was small; the data collection techniques used were the survey and documentary analysis.

The CHI Cuadrado statistical test was applied, which demonstrated the hypothesis establishing that there is a direct relationship between internal communication and the labor performance of the company's employees. This is of an acceptable level, suggesting the strengthening of internal communication within the company, through an individual and group integration environment, in such a way that the success achieved in labor performance is continuously motivated and also optimally sustain the strategic channels of communication, so that the employee is informed of the actions taken by the company.

Keywords: *Internal Communication, Labor Performance, Civility.*

ÍNDICE

Presentación	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	ix
Índice de tablas	xi
1. Introducción.....	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Justificación	4
1.4. Objetivos.....	5
2. Marco de referencia.....	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Marco teórico	10
2.3. Marco conceptual	22
2.4. Hipótesis.....	23
2.5. Operacionalización de variables.....	24
3. Metodología.....	26
3.1. Tipo y nivel de investigación	26
3.2. Población, marco muestral, unidad de análisis y muestra.....	26
3.3. Técnicas e instrumentos de investigación	27
3.4. Diseño de investigación.....	28
3.5. Procesamiento y análisis de datos	29
4. Generalidades de la empresa	30
4.1. Datos generales.....	30
4.2. Breve reseña	30
4.3. Misión.....	30
4.4. Visión	31
4.5. Valores.....	31

4.6. Organigrama general de la empresa	33
4.7. Cuadro de asignación de personal	35
5. Resultados y discusión.....	37
5.1. Análisis e interpretación de resultados	37
5.2. Prueba de hipótesis	46
5.3. Discusión de resultados	48
Conclusiones.....	55
Recomendaciones.....	56
Referencias	57
Anexos.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS

Tabla 1	37
Prueba Chi Cuadrado para la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.	
Tabla 2	38
Nivel de comunicación interna de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.	
Tabla 3	39
Apreciación de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. sobre retroalimentación, información recibida, instrucciones claras e información oportuna por parte de su jefe inmediato.	
Tabla 4	40
Valoración de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. sobre información de sus actividades realizadas, comentarios o sugerencias tomados en cuenta, inquietudes compartidas y quejas o reclamos en el área de trabajo a su jefe inmediato.	
Tabla 5	41
Sensación de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. sobre la atmósfera de confianza, integración y coordinación, comunicación abierta y coordinación entre compañeros de su área.	
Tabla 6	42
Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.	
Tabla 7	43
Opinión de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. sobre satisfacción del trabajo, cumplimiento de tareas, optimización de recursos y condiciones óptimas para el desarrollo de sus labores.	

Tabla 8	44
Percepción de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. sobre el desarrollo de trabajo en horario establecido, inconvenientes para la puntualidad, opiniones de compañeros y respeto a las normas establecidas por la empresa.	
Tabla 9	45
Evaluación de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. sobre superación de expectativas, tiempo eficiente, estándar de cero errores y planificación del desarrollo de sus actividades.	

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Con el pasar de los años, desde la revolución industrial a la actualidad, se ha manifestado diferentes herramientas las cuales acceden a que las organizaciones eleven y optimicen sus desempeños. La comunicación interna ha comenzado a ser pieza fundamental de estas nuevas herramientas que tiene como principal objetivo la estimulación de los colaboradores, eficacia en su desempeño y la mejora continua. A nivel mundial se puede encontrar diversas utilidades de esta herramienta, como circular información para la relación de colaboradores, jefes y gerentes, utilizando diversos modos con el mismo propósito, en este siglo se puede decir que la gestión empresarial ya no se conduce utilizando el modelo habitual de liderazgo sustentado en mentalidad conservadora u autoritaria, ahora se usa un modelo más dinámico de mentalidad liberal, donde todo el personal se puede integrar y enfocar de manera sinérgica hacia el logro de los objetivos de la organización.

En América Latina, según la encuesta realizada por la Universidad de Sergio Arboleda con sede en Bogotá, y citada por Aguilera y Orjuela (2013), el 80 y 100% de la problemática gestacional de las empresas de América Latina se han originado por procesos de comunicación interna deficientes. Otra de las deficiencias halladas fue que las controversias en la comunicación son originadas por personal que presenta problemas de actitud. Tal como lo sostiene Arboleda, en su estudio antes mencionado, una comunicación deficiente afecta a las empresas de Latinoamérica. Para Perú, Panamá y El Salvador, el 32% de las empresas señala a la comunicación deficiente como un problema habitual, continúa Colombia con el 14%, Argentina y Chile (57%) lo consideraron como una situación no tan frecuente.

En Perú, el desempeño laboral en la mayoría de las empresas se ha visto perjudicado por muchos aspectos, ya sea por falta de compromiso, desacuerdos, motivación, pero lo principal es por la falta de comunicación. Además, en el sector público como privado esta

problemática no pasa inadvertido, debido que, en los últimos tiempos se ha observado que en varias organizaciones están creando medidas para la mejora de resultados. Mientras que, “En el Perú la gran desamparada viene a ser la comunicación interna”. Lo que se evidencia no ser tomada en cuenta como estrategia dentro de la gestión empresarial.

El principal error es darle esta responsabilidad al área de Recursos Humanos, ya que no es un área que simpatice de inmediato con los colaboradores y no está entrenada para hacer comunicación. En muchas empresas no se observa un área destinada a la comunicación corporativa, cuando en otros países esto tiene tanta importancia dado que hay vicepresidencias de comunicación o unidades organizativas denominadas DIRCOM que tiene como misión obtener reconocimiento, desarrollo profesional, networking y gestión responsable dentro de la empresa.

Por otro lado, la empresa HayGroup Perú, manifiesta que en el país existe un avance importante en el cambio de mentalidad en torno al desempeño laboral. Hoy en día, las organizaciones ven el desempeño como una variable intangible del negocio, así como evalúan la rentabilidad y la liquidez. La clave para alcanzar un desempeño laboral óptimo es tener claro hacia dónde va la organización y comunicar eso a los colaboradores (Bardales, 2015)

En la ciudad de Trujillo la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L., que cuenta con 46 colaboradores, podemos observar que la producción en las ventas del personal ha disminuido significativamente en los últimos años, tal como, demuestran los gráficos estadísticos mediante indicadores muy precisos de la empresa durante el periodo del 2016 al 2019 (véase anexo 7). Esta situación demuestra que el desempeño laboral del personal se encuentra en un nivel aceptable, analizado a través de reportes de evaluación por competencia de criterios de desempeño laboral realizado por los jefes inmediatos a través de un método subjetivo

elemental elaborado por la empresa. Sin embargo, esto demuestra que no se maneja de manera adecuada el desempeño laboral, causada por la insuficiente comunicación entre compañeros y jefes de áreas, la carencia de dinámicas y estrategias, el cuál incide significativamente en los procesos de la empresa. La comunicación interna mal gestionada se relaciona y tiene como consecuencia una baja productividad por parte de los colaboradores. Por ello es importante corregir aspectos tales como: los tipos de comunicación, el trabajo en equipo, programas de capacitación, aplicación de diferente métodos de evaluación, como: escalas gráficas, evaluación forzada y evaluación de 360°.

En consecuencia, la presente investigación se orienta sobre qué relación existe en la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo I Semestre 2019.

1.2. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo I Semestre 2019?

Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de la comunicación interna en la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019?
- ¿Cómo se encuentran los flujos de comunicación descendente, ascendente y horizontal, en la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019?
- ¿Cómo se comprenden las dimensiones del desempeño laboral, en el desempeño de tareas, civismo y nivel de rendimiento en la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019?

1.3. Justificación

Teórica

El estudio se basó en la teoría de la comunicación interna de Chiavenato (2006) y Berceruelo (2011) que destaca dimensiones como la comunicación descendente, ascendente y horizontal; así también, la teoría del desempeño laboral definida por Chiavenato (1999) y, Robbins y Timothy (2013) estableciendo dos dimensiones principales que son: el desempeño de la tarea y el civismo; permitiendo también expresar en lo que concierne a la práctica de los conocimientos y referencias recolectados en el lapso de esta investigación en el interior de la empresa con el beneficio de crear soluciones a los interesados.

Práctica

Tomando en consideración los resultados de la investigación se recomendará estrategias de comunicación interna que permitan mejorar el flujo de comunicación dentro de la organización y recomendar el método más adecuado para la evaluación del desempeño del personal dado que en la actualidad se toma en consideración como principal criterio el cumplimiento de metas.

Social

Contribuir con la mejora en el proceso de comunicación interna para incrementar el desempeño laboral; que permitirá a la empresa lograr sus metas de rentabilidad y mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores, facilitando el logro de metas personales y fidelización a la empresa agropecuaria Chimú S.R.L. de la ciudad de Trujillo 2019.

Metodológica

Se utilizó el proceso de investigación científica cuyos instrumentos fueron validados para asegurar la confiabilidad y validez de los resultados.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Conocer el nivel de la comunicación interna en la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.
- Analizar los flujos de comunicación descendente, ascendente y horizontal, en la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.
- Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.
- Analizar las dimensiones del desempeño laboral, en el desempeño de tareas, civismo y nivel de rendimiento en la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

Internacionales

Aguirre (2017), en su tesis *Estrategia de comunicación interna que apoye el mejoramiento de los procesos organizacionales de Agroriocas: Corporación Agrícola* de la Universidad Autónoma de Occidente de Santiago de Cali - Chile, concluyó lo siguiente:

- No existen canales de comunicación suficientes que faciliten el proceso de transmisión de información y que garanticen la calidad en los mensajes en Agroriocas.
- Gran parte de los empleados no conocen el manual de normas y procedimientos. Además, los canales de comunicación que existen en Agroriocas no han presentado la adecuada estructuración y diseño de contenidos, produciendo desorientación y falta de interés en los trabajadores.
- No se perciben los mensajes de la mejor manera por parte de los empleados, originando una tardanza en la información, o que los colaboradores se enteren de las actividades, eventos y tareas destinadas por la organización por otros medios no idóneos.

Concerniente a la tesis citada, la insuficiencia de la comunicación interna ha generado en los colaboradores pérdidas productivas y desinterés por alcanzar sus objetivos.

Veliz (2018), en su tesis *Plan de comunicación interna para fortalecer el clima laboral en la agrícola Buenos Aires del Cantón Valencia* de la Universidad de Guayaquil de Quevedo - Ecuador, concluyó:

- El clima laboral tiene carencias; dado que existe grupos con tendencias diversas que obstruyen el proceso de comunicación.
- La falta de implementación de herramientas de comunicación es una de las dificultades que impide realizar eventos o actividades fuera o dentro de la empresa.

En relación a la tesis antes considerada, la comunicación interna no es tomada en cuenta dentro de la empresa, causando así la falta de productividad y competitividad de los colaboradores.

Nacionales

Flores y Vilca (2015), en su tesis *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L. Arequipa – 2015*, de la Universidad Católica de Santa María de Perú, concluyeron lo siguiente:

- La satisfacción laboral sí influye de una forma directa con la productividad de la empresa Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L. puesto que, la identidad con la empresa, el bienestar laboral, las relaciones interpersonales y las condiciones físicas, tienen una relación directa con las perspectivas de productividad del gerente general.
- La identificación con la empresa y el desarrollo personal de cada trabajador determinan el nivel de productividad de cada uno, ratificando dicha conclusión en razón a los resultados directos encontrados y los resultados variados de cada área (área de producción y área administrativa).

Referente a la tesis antes mencionada la satisfacción laboral es fundamental para mantener un nivel alto de productividad en beneficio de cada área y según las perspectivas del gerente general de la empresa.

De Reyna (2016) la tesis de licenciatura *La motivación laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Empresa Agropecuaria GR EIRL. Distrito de Chancay, Provincia de Huaral, Departamento de Lima, año 2016* de la Universidad César Vallejo – Lima. El autor llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe una relación positiva entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores con un coeficiente de correlación de 0.936 a un nivel de significación del 5%.
- Percibió que uno de los problemas frecuentes es la falta de reconocimientos e incentivos, además de no realizar capacitaciones en todas las áreas de la empresa.

En esta tesis se deduce que la motivación laboral es baja, puesto que existen factores que impiden mejorar el desempeño laboral, por lo tanto, éstos se deben tomar en cuenta para un mejor desarrollo de cada colaborador en el transcurso de sus actividades.

Locales

Alva y Juárez (2014), en su tesis *Relación entre el nivel de satisfacción laboral en el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo 2014* de la Universidad Privada Antenor Orrego, concluyeron:

- La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa; por cuanto, existe un nivel medio de satisfacción laboral, influyendo en un nivel medio de productividad, esto es a causa de la falta de incentivos, capacitación, y la no proporción de recursos necesarios para lograr una mayor productividad.
- Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, abarca incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para una mejor relación entre jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las

habilidades de los colaboradores, y comunicación interna de 360°.

Conforme a la tesis citada, la empresa cuenta con un nivel medio de satisfacción laboral y productividad; por causa de escasez de recursos no otorgados por la empresa, recomendando estrategias para un mejor ambiente laboral.

Huaranca y Rodriguez (2017), en su tesis *Influencia de la comunicación interna en el clima laboral de la empresa Depósito Pakatnamú EIRL Trujillo año 2017* de la Universidad Privada del Norte - Trujillo, concluyeron que:

- La empresa tiene una buena comunicación interna; dado que, la mayoría los colaboradores se apoyan y motivan entre sí, para un mejor desempeño laboral, debido a que los jefes y supervisores escuchan sus opiniones y los motivan a capacitarse; mientras que, una pequeña parte de los colaboradores perciben que los jefes/supervisores suelen ser inoportunos al momento de comunicarse con ellos.
- La comunicación interna influye de manera directa; mientras mejor sea ésta, mejor será el clima laboral dentro de la organización.

Con lo que respecta a esta tesis, el clima laboral y la comunicación interna es directa, debido a que los colaboradores están de acuerdo con el clima laboral existente y la comunicación fluida en la organización.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Comunicación interna

2.2.1.1. Definición

La comunicación es el acto por el cual un individuo establece un contacto con otro que le permite transmitir una información. En ella intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.

“La comunicación interna es la penetración de ideas en relación a un bien en común, esto son transmitidos para obtener una respuesta adecuada además de darle solución a los problemas de la empresa” (Chiavenato, 2006, p. 410).

Por otro lado, se dice que la comunicación interna es un mecanismo importante en toda organización empresarial, así lo explica García (2007) cuando afirma “que la comunicación interna es la que se produce dentro de la organización, y que está destinada al ámbito interno que compone el propio personal, la dirección, accionistas, secciones sindicales y demás grupos de la empresa” (p. 45). Esto indica que pueden comunicarse a través de revistas internas, documentación, cursillos y talleres prácticos.

2.2.1.2. Dimensiones de la comunicación interna

Berceruelo (2011) afirma “según quien emita los mensajes y el lugar que ocupa en la organización, la comunicación puede ser: descendente, ascendente u horizontal” (p.79-80).

a. Comunicación descendente

“Este tipo de comunicación se produce cuando los niveles superiores transmiten un mensaje a los niveles inferiores. Incluye información relacionada con la ejecución del trabajo específico o mensajes corporativos de cualquier tipo” (Berceruelo, 2011, p.79).

b. Comunicación ascendente

Parte de los niveles inferiores de la empresa y circula de abajo a arriba. Por lo general son mensajes que se elevan por el canal previsto para hacer llegar a los órganos superiores la quejas, sugerencias e inquietudes de los trabajadores relativas al desempeño de sus tareas, informes sobre consecución de objetivos, etc.

La comunicación ascendente genera una retroalimentación positiva para dinamizar las relaciones internas, ya que la dirección obtiene la información adecuada para plantear métodos, sistemas y planes de trabajo que, en la medida en que se tiene en cuenta la opinión de la plantilla, nacen con el aval de la credibilidad. (Berceruelo, 2011, p. 79)

c. Comunicación horizontal

Soporta la comunicación entre profesionales y/o departamentos del mismo nivel. Suele tener un carácter más episódico y para que funcione requiere una mayor dedicación y atmósfera de confianza ante el riesgo de que los sujetos que lo alimenten lo consideren

como una actividad prescindible. (Berceruelo, 2011, p. 80).

2.2.1.3. Funciones de la comunicación interna

Lacasa (2005) en su teoría acerca de este tema establece que la comunicación interna cuenta con tres funciones:

Principales:

- La importancia del personal, la interacción: colaborador y la organización permite que el colaborador se involucre y efectúe sus anhelos en la organización, para que así exista la relación de éxito entre personal y la organización.
- Cambio de actitudes, es la manera más adoptada últimamente, por lo que con la tecnología existente y el proceso de globalización han permitido que las nuevas economías tengan más campos de desarrollo, por lo tanto, las exigencias a los trabajadores son mayor. Estos cambios deben realizarse lo mejor posible.
- Incremento de la producción, aquí la empresa debe tratar en lo posible de que la información operativa debe ser entregada con antelación para que el trabajador conozca los objetivos planteados por su organización.

2.2.1.4. Objetivos que deben guiar el plan de comunicación interna

Por lo general, según Andrade (2005) se pueden considerar los siguientes objetivos:

- Demarcar los niveles de responsabilidad y ámbito de actuación con temas generales, temas de negocio y temas sensibles.
- Incrementar y ordenar el flujo de las informaciones de la organización. Pueden ser descendentes, ascendentes.
- Aumentar el trabajo de equipo.
- Dar a conocer y robustecer los valores de la cultura de la organización.
- Beneficiar la cercanía y la credibilidad que debe existir entre los dirigentes de la organización y los colaboradores.
- Dar a conocer eficientemente los mensajes de estrategia y política empresarial.
- Favorecer al desarrollo del compromiso y de la unificación del personal con el proyecto corporativo.

2.2.1.5. Beneficios de la comunicación interna

Las empresas constantemente “transfiere cuantiosos mensajes al exterior, y de variadas formas, que instituyen empleo, despiden colaboradores, costean sueldos justos, elevados o

de subsistencia; contundente, la cultura de la organización sale de una u otra forma a la calle” (Cervera, 2008, p. 95).

Así, se señala que es importante que los beneficios del efecto que se obtiene a través de la práctica de la comunicación interna son el expresar a los integrantes qué es lo que se pretende de ellos, por qué y cómo, de tal manera que exista una mentalidad total y unida entre todos los miembros de la organización, mejor y mayor producción, reducción de costos, mejora del proceso de producción y, por ende, se obtienen mejores efectos, involucra a la plantilla en los objetivos valiosos de la organización, sustituye el rumor por la información real y transparente. (Fernández, 2005)

2.2.1.6. Estrategias de comunicación Interna

Según Moya (2019) en la mayoría de ocasiones, damos por hecho que los procesos de comunicación interna son fundamentales para la creación y apoyo de la cultura corporativa, pero esto debe trabajarse. La comunicación interna se debe construir y cuidar día a día, ya que es el reflejo de muchas de las acciones externas de la empresa. Hoy en día no está considerada como una prioridad, lo que se traduce un grave error para cualquier empresa. Una buena forma de cuidar la comunicación interna es introducir dinámicas y estrategias que motiven a las personas algunas estrategias son:

- Daily meeting. El daily meeting es una reunión grupal, diaria y de una duración entre 15 y 20 minutos. Donde los miembros deberán contar un

poco lo que han hecho el día anterior y hablar de lo que harán ese mismo día. La forma de hacer este meeting es de pie y en círculo. Sirve para conocer el trabajo de los colaboradores que te rodean y saber como funciones los diferentes departamentos.

- Actividades outdoor training. Es una actividad formativa, que se diferencia de la metodología teórica. Trata de fomentar las habilidades de los participantes y la superación de retos y ejercicios en espacio al aire libre, posteriormente se reflexiona sobre lo ocurrido. Es genial para conocer las competencias cuando trabajas de forma individual y en equipo.
- Afterworks. Esta tendencia lleva causando furor entre los trabajadores desde hace años. Salir del trabajo y desconectar mientras disfrutas un breve relajo con miembros de tu empresa logrando vínculos, encontrando puntos en común y así dejar el estrés a un lado.
- Travel team. Son viajes que organiza la empresa para sus colaboradores, no hay que confundirlos con los viajes de negocio. Suelen ser viajes asequibles, en los que se programa un destino y sus respectivas actividades, La empresa deberá facilitar a sus colaboradores la asistencia. Esto crea fuerza de equipo y unión.

2.2.2. Desempeño Laboral

2.2.2.1. Definiciones

Se evaluó algunas definiciones de esta variable, siendo una de ellas la formulada por Chiavenato (1999) que sostiene que la productividad de cada trabajador frente a sus deberes dentro de su área de trabajo, será medido en las capacidades que se desenvuelva cada empleado para el desarrollo de sus labores, así mismo el tiempo y el uso de los recursos que cada empleado utiliza para llevar a cabo su actividad. Por tanto, esto ayudará que las organizaciones se den cuenta si efectivamente se está contando con el personal idóneo para los distintos puestos de trabajo y si estos cumplen con las características propias para desempeñar las actividades de dicho puesto de trabajo, por otro lado, se procederá a realizar capacitaciones que ayuden a mejorar este problema (p.115).

Además, se formula otra definición donde se afirma que el desempeño laboral se ha convertido en la “eficacia del personal que labora en las organizaciones, siendo útil, logrando que el individuo realice sus funciones desempeñando una gran labor y satisfacción laboral” (Robbins y Timothy, 2013, p.36).

2.2.2.2. Objetivo del desempeño laboral

Para Robbins y Timothy (2013, p. 555) uno de los principales objetivos consiste en ayudar a la organización a la toma de decisiones con respecto a recursos humanos y a realizar evaluaciones donde se detectan las necesidades de capacitación y

desarrollo para obtener una precisión de las habilidades y competencias que poseen los colaboradores. Por último, brindan retroalimentación a los colaboradores sobre como la organización se siente ante su desempeño.

2.2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral

Según Robbins y Timothy (2013, p. 555) en años anteriores la mayoría de las organizaciones solo evaluaban las funciones que realizaba un colaborador, en la actualidad según los investigadores existen 3 fundamentales comportamientos que constituyen el desempeño laboral:

- Desempeño de la tarea. Se señala al cumplimiento de las funciones que debe desarrollar en su puesto de trabajo lo cual aportará a la producción de un bien o servicio con el fin de apoyar a las necesidades de la organización e individuales vinculados a la eficiencia y la eficacia.
- Civismo. Está dirigido al ámbito anímico de cada colaborador, es decir el trato y apoyo que puede brindar a sus compañeros de trabajo siempre con tolerancia, sugerencias constructivas y decir cosas positivas del trabajo con el fin de lograr los objetivos de la organización.
- Nivel de rendimiento. Este se relaciona a los aspectos que afectan a los resultados de la organización. Son conductas que dañan el correcto funcionar de la empresa, la calidad de

trabajo, y el tiempo de demora en el logro de los objetivos.

2.2.2.4. Evaluación del desempeño

Sostiene Andrade (2005):

En lo que concierne al esfuerzo individual se afirma que éste tiene dependencia de las destrezas y capacidades personales y del rol que realiza. Condicionada por las variables que funcionan en el desempeño en el puesto. Siendo la evaluación del desempeño una apreciación metódica del desenvolvimiento del individuo en un puesto a la vez también de su potencial de desarrollo. (p. 121)

Enrique (2011) explica que se conoce también que cuando se evalúa a los individuos que desempeñan funciones laborales en una determinada organización se apliquen diversos procedimientos llamados por nombres diferentes, por decir, valoración del desempeño, tasación de méritos, valoración de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc. Así, la evaluación del desempeño viene a ser algo dinámico, porque las organizaciones proceden a examinar a sus empleados continuamente.

2.2.2.5. Métodos de evaluación

Según la Universidad ESAN (2016), existen diversos métodos o sistemas de evaluación del desempeño, entre los más usados se encuentran:

- A. Método de escala gráfica. Es el de mayor uso y difusión. Para aplicar el método de escala gráfica se emplea un formulario de doble entrada donde las líneas horizontales

representan los factores de evaluación de desempeño y las columnas verticales representan los grados de variación de tales factores. Dichos factores deben ser previamente seleccionados para definir las cualidades que serán evaluadas en cada empleado, cada factor debe ser definido o descrito en forma sumaria, simple y objetiva. La idea es evitar distorsiones.

B. Método de elección forzada. Para evaluar el desempeño de las personas se emplea una serie de frases que describen determinados tipos de desempeño individual. Las frases están compuestas de dos formas:

- Boques de dos frases de significado positivo y dos de significado negativo. El evaluador elige la frase que mas se ajusta al desempeño evaluado, y luego la que menos se ajusta.
- Bloques de cuadro de fases de significado positivo. El evaluador elige las frases que mas se ajustan al desempeño evaluado.

C. Método de investigación de campo. Se desarrolla sobre la base de entrevistas hechas por un especialista con el supervisor inmediato, a fin de verificar y evaluar el desempeño de sus subordinados. Este sistema consta de tres pasos:

- Evaluación inicial. Cada funcionario es evaluado inicialmente en uno de tres aspectos: desempeño más satisfactorio, desempeño satisfactorio y desempeño menos satisfactorio.
- Análisis suplementario. El desempeño definido en la evaluación inicial es evaluado con mayor profundidad mediante preguntas formuladas del especialista o asesor al jefe.
- Planeamiento. Tras el análisis del desempeño viene la elaboración de un plan de acción. Este puede tener como conclusión la necesidad de darle conserjería al empleado evaluado, un proceso de readaptación, entrenamiento, su desvinculación y sustitución, promoción a otro cargo o mantenimiento en el cargo.

D. Evaluación en 360 grados. También conocida como evaluación integral, como su nombre lo indica, busca una perspectiva del desempeño de los empleados lo más abarcadora posible, con aportes desde todos los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos, etc.

2.2.2.6. Responsabilidad de la evaluación del desempeño

Coordinando con la política que acoja la organización, es cierto que la responsabilidad de la valoración del desempeño se le atribuya al gerente, al propio trabajador, al trabajador y a su jefe, al equipo de producción, al área de la administración de Recursos Humanos o a una comisión para la evaluación del desempeño (Chiavenato, 2009). Estas opciones implican:

a. El gerente. En las diversas empresas, tiene la responsabilidad del desempeño y evaluación de sus empleados, el propio gerente o el supervisor se encargan de juzgar el desenvolvimiento del personal contando con la asesoría del área que administra a los trabajadores, estableciendo los respectivos instrumentos y apreciaciones para tal estimación. Debido a que el gerente o supervisor no poseen la sapiencia necesaria para programar, mantener y desplegar un plan ordenado de evaluación. (Chiavenato, 2009)

b. La propia persona. Chiavenato (2009), sostiene que “en las organizaciones más democráticas, el propio individuo es responsable de su desempeño y de su propia evaluación” (p.94). Empleando esas organizaciones la autoevaluación del desempeño, propiciando que cada individuo valora el propio desenvolvimiento de su puesto, eficiencia y eficacia, conforme a indicadores que le administra el gerente o la organización.

2.3. Marco Conceptual

Comunicación interna

“La comunicación interna es la que se produce dentro de la organización, y que está destinada al ámbito interno que compone el propio personal, la dirección, accionistas, secciones sindicales y demás grupos de la empresa” (García, 2007, p. 45).

Desempeño laboral

Es la productividad de cada trabajador frente a sus deberes dentro de su área de trabajo, será medido en las capacidades que se desenvuelva cada empleado para el desarrollo de sus labores, así mismo el tiempo y el uso de los recursos que cada empleado utiliza para llevar acabo su actividad. (Chiavenato, 1999)

Habilidades interpersonales

Es la capacidad para interactuar de un trabajador, ya sea con su jefe, o compañeros de trabajo. Algunos tienen la capacidad de desarrollar esta habilidad con excelencia, en cambio otros necesitan capacitación para mejorar su forma de comunicarse. (Robbins y Timothy, 2013)

Eficiencia

Es un criterio utilizado para conocer la forma en que se opera con menos recursos para poder lograr un solo o mismo objetivo. (Manene, 2013)

Calidad

Es el desarrollo alcanzado en las diferentes actividades con el mínimo de errores, que consiste en el nivel de la elaboración de un producto o la misma prestación de un servicio conforme a estándares requeridos por el cliente. (Cuevas, 2010)

2.4. Hipótesis

Existe relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo I Semestre 2019.

2.5. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: COMUNICACIÓN INTERNA	“La comunicación interna es la que se produce dentro de la organización, y que está destinada al ámbito interno que compone el propio personal, la dirección, accionistas, secciones sindicales y demás grupos de la empresa” (García, 2007, p.45).	La comunicación interna comprende el buen manejo de la comunicación descendente, ascendente y horizontal que permitirá mejorar el desempeño laboral.	Comunicación descendente	<ul style="list-style-type: none"> • Información compartida por el Gerente • Retroalimentación 	1. ¿Usted recibe retroalimentación de su jefe sobre su desempeño? 2. ¿Usted recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo? 3. ¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras? 4. ¿Su jefe le da de manera oportuna la información?	Escala de Likert
			Comunicación ascendente	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de objetivos • Comentarios, sugerencias e inquietudes • Quejas o reclamos 	5. ¿Usted informa a su jefe de área sobre sus actividades realizadas dentro de la empresa para el cumplimiento de objetivos? 6. ¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta? 7. ¿Usted comparte sus inquietudes con su jefe superior para aclarar una determinada situación? 8. ¿En su área de trabajo se realizan quejas o reclamos constantemente?	
			Comunicación horizontal	<ul style="list-style-type: none"> • Atmósfera de confianza, integración y coordinación entre compañeros 	9. ¿Existe una atmósfera de confianza entre compañeros? 10. ¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas? 11. ¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta? 12. ¿Usted coordina con sus compañeros para el desarrollo de sus labores?	

Elaboración: Propia

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL	Es la productividad de cada trabajador frente a sus deberes dentro de su área de trabajo, será medido en las capacidades que se desenvuelva cada empleado para el desarrollo de sus labores, así mismo el tiempo y el uso de los recursos que cada empleado utiliza para llevar acabo su actividad. (Chiavenato, 1999)	El desempeño laboral se orienta a evaluar los resultados del trabajo realizado por los colaboradores en lo que respecta a su responsabilidad y cumplimiento de valores; nivel de rendimiento y desempeño de las tareas.	Desempeño de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia, eficacia • Satisfacción del colaborador 	1. ¿Usted se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza? 2. ¿Usted cumple totalmente con las tareas establecidas? 3. ¿Usted optimiza los recursos que la empresa le brinda? 4. ¿Usted considera que la empresa le ofrece condiciones óptimas para el desarrollo de sus labores?	Escala de Likert
			Civismo	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad, puntualidad y tolerancia 	5. ¿Usted trabaja de manera responsable en su horario establecido? 6. ¿Usted ha tenido algún inconveniente para llegar puntual a su centro de trabajo? 7. ¿Usted toma en cuenta las opiniones de otros compañeros? 8. ¿Usted respeta las normas establecidas por la empresa?	
			Nivel de rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo, calidad y planificación 	9. ¿Usted supera las expectativas establecidas por su jefe de área? 10. ¿Usted utiliza el tiempo eficientemente para realizar sus funciones? 11. ¿Usted maneja un estándar de cero errores en sus labores? 12. ¿Usted planifica el desarrollo de sus actividades?	

Elaboración: Propia

3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo: Aplicada, se basó en las teorías de comunicación interna propuesta por Chiavenato (2006) y Berceruelo (2011); desempeño laboral por Chiavenato (1999) y Robbins y Timothy (2013).

Nivel de investigación: Correlacional porque se basó en la asociación de las variables comunicación interna y desempeño laboral.

3.2. Población, marco muestral, unidad de análisis y muestra

3.2.1. Población

La población de estudio está conformada por 46 colaboradores los cuales se encuentran laborando en la Agropecuaria Chimú SRL pertenecientes a la ciudad de Trujillo en el año 2019.

Tabla 1

Colaboradores de Agropecuaria Chimú SRL

NÚMERO DE COLABORADORES	
ADMINISTRATIVOS	29
PERSONAL DE CAMPO	17
TOTAL	46

3.2.2. Marco muestral

Se utilizó como marco de muestreo la planilla de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú SRL.

3.2.3. Unidad de análisis

Cada uno de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú SRL.

3.2.4. Muestra

La muestra está conformada por 46 colaboradores de la Agropecuaria Chimú SRL, que equivale como la población muestral.

El tamaño de la muestra está conformado por la población muestral por ser un número reducido de colaboradores (46), se tomará como unidad de análisis el mismo valor de la población.

3.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

- Encuestas. Proporciona una mayor recopilación de investigación al implementarse por medio de un instrumento, por ende, este fue elaborado, apoyándose en la creación de preguntas establecidas orientadas para la obtención de datos.
- Análisis documental. Facilitan datos de fuentes primarias, para analizar, sintetizar, la información y convertirlo en un documento secundario de fácil acceso y difusión; así mismo permitimos comparar la información para una visión amplia de nuestro objeto de estudio.

Instrumentos

- Cuestionario. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario escrito para cada variable, el cual viene a ser un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas de acuerdo a la operacionalización de variables y los objetivos.

Para medir nuestras variables de estudio comunicación interna y desempeño laboral se empleó un cuestionario constituido por tres (03) dimensiones por cada variable, conformada por 24 ítems, mediante el empleo del instrumento diseñado con la técnica de Likert, mediante la siguiente valoración:

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

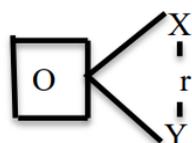
- Reportes. Se utilizó información facilitada por la empresa sobre la evaluación del desempeño laboral de colaboradores realizada por el jefe inmediato en base a los siguientes criterios específicos: Calidad, conocimiento del trabajo, responsabilidad, cumplimiento de metas, productividad, relaciones interpersonales, iniciativa y colaboración. (véase anexo 9 y 10)

Validez del instrumento

La validez del contenido del instrumento que se utilizó en esta investigación se obtuvo a través del juicio de 3 expertos.

3.4. Diseño de investigación

Se utilizó el diseño correlacional cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

O: Muestra de colaboradores

X: Comunicación interna

Y: Desempeño laboral

r: Relación

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Se utilizó el programa estadístico SPS versión 26 para el procesamiento de datos y para el análisis se presentó en tablas estadísticas que demuestra la relación que existe entre las variables de objetos de estudio. Para demostrar la hipótesis se utilizó la prueba estadística CHI CUADRADO, para la medida de asociación de las variables en un nivel de medición ordinal.

Se tuvo en consideración para el análisis de datos la siguiente valoración de las variables comunicación interna y desempeño laboral, tal como se detalla a continuación:

Excelente	51 – 60	Siempre – Casi siempre
Aceptable	38 – 50	A veces
Deficiente	25 – 37	Casi nunca
Inferior	12 - 24	Nunca

Contraste de escala con categorías del cuestionario

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

4.1. Datos generales

Razón Social: Agropecuaria Chimú S.R.L.

RUC: 20133417452

Dirección: Avenida César Vallejo 310 URB. Palermo

Teléfono: (044) 203966

4.2. Breve reseña

Agropecuaria Chimú S.R.L, empresa peruana constituida en 1981 es actualmente el primer mega distribuidor de agroquímicos, semillas, fertilizantes y herramientas agrícolas; con amplia trayectoria en el mercado nacional, ofreciendo a sus clientes insumos para la agricultura de los más importantes laboratorios y de las mejores calidades, poniendo por delante siempre la calidad de los productos que ofrecen y las recomendaciones técnicas que lleven a maximizar la producción y la rentabilidad del empresario.

En la actualidad cuenta con varias sucursales en diversos puntos del país, que unidas forman una gran familia y empresa Agropecuaria Chimú S.R.L.

4.3. Misión

El propósito de Agropecuaria Chimú S.R.L se manifiesta en satisfacer al productor agrícola, proveyéndoles servicios y soluciones innovadoras de excelencia que le permitan alcanzar sus metas de negocio; incrementar el rendimiento y la calidad de sus cosechas, mejorando la economía del agricultor y su familia.

4.4. Visión

Ser reconocidos como un grupo empresarial, llegar a ser el mejor aliado estratégico de negocios para nuestros clientes y usuarios; ser la empresa líder en el mercado por nuestra innovación, soluciones, productos y servicios; ser reconocida por la calidad humana y profesional de nuestros colaboradores y por nuestra contribución a la agricultura.

4.5. Valores

Honestidad. Hablamos con la verdad, actuamos siempre con la verdad.

Espíritu de servicio. Cumplimos con nuestros compromisos y nos hacemos responsables de nuestro rendimiento en todas las acciones y decisiones que tomamos, basándonos en una gran voluntad de servicio por y para nuestros clientes.

Liderazgo. Estamos comprometidos en lograr mayor productividad, rentabilidad, calidad y cultura de equipo.

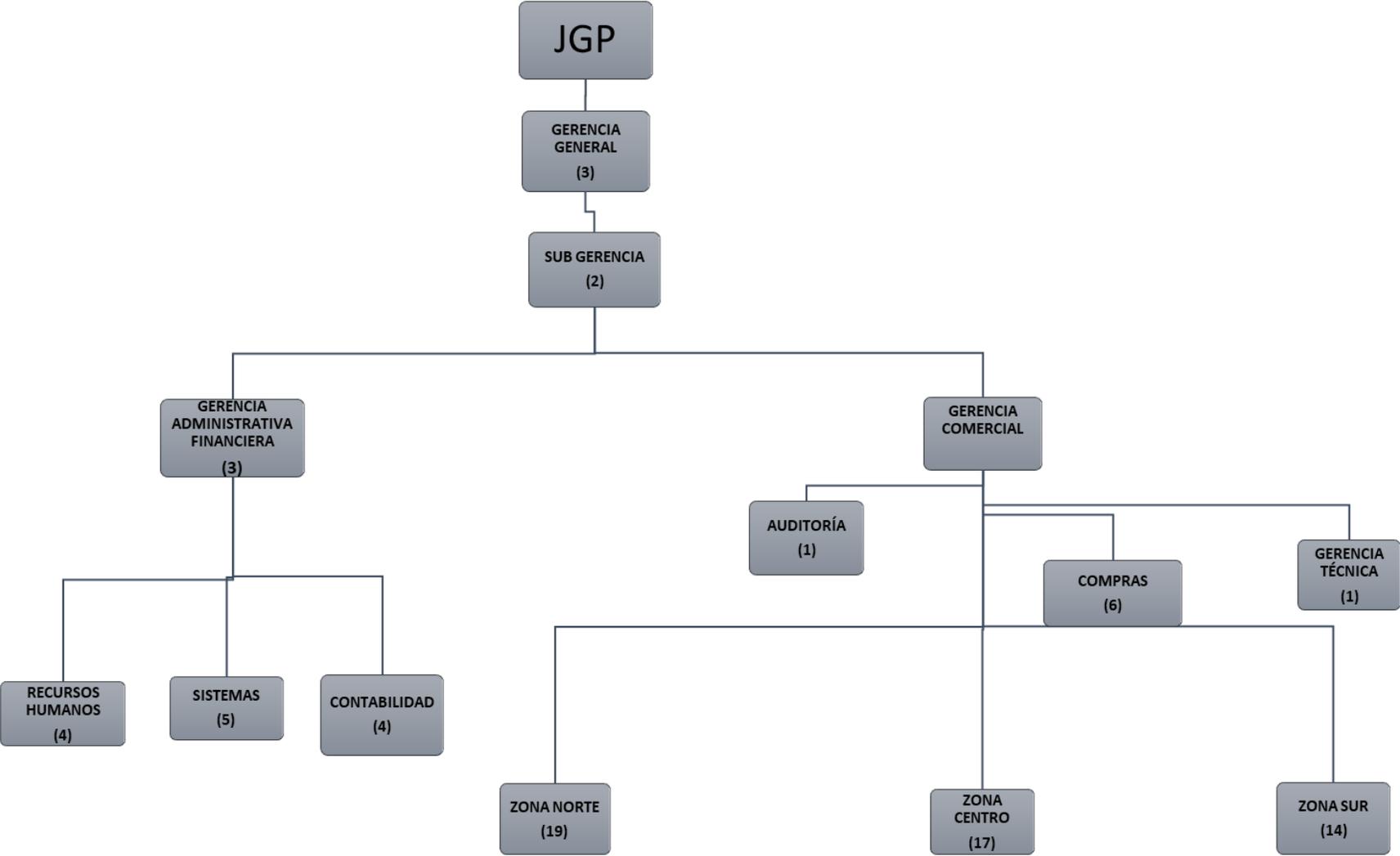
Innovación. Nos damos cuenta de la importancia de mirar hacia el futuro por lo tanto ofrecemos lo último del mercado para dar apoyo y servicio único a nuestros clientes, investigando y desarrollando nuevas alternativas que tiene como objetivo el generar valor agregado sustentable para los clientes.

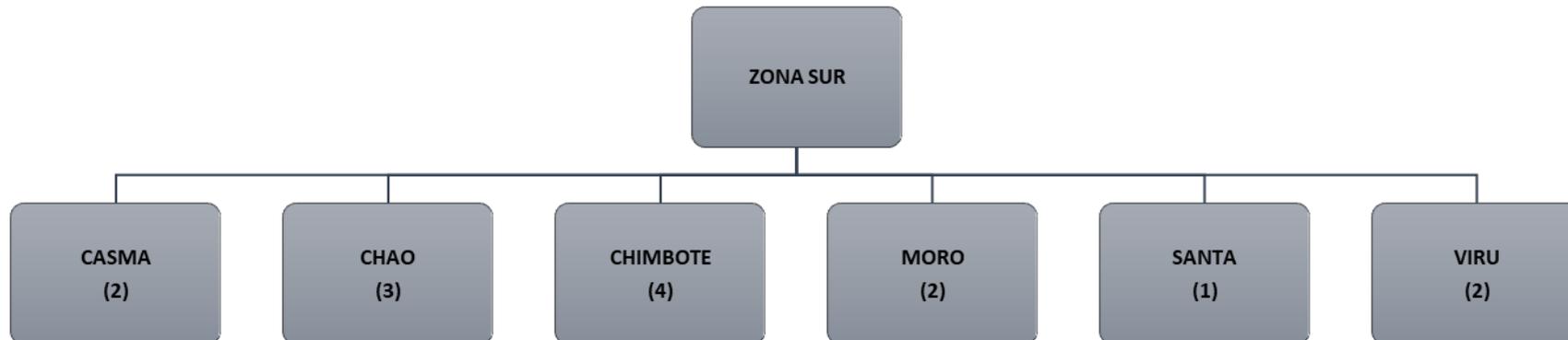
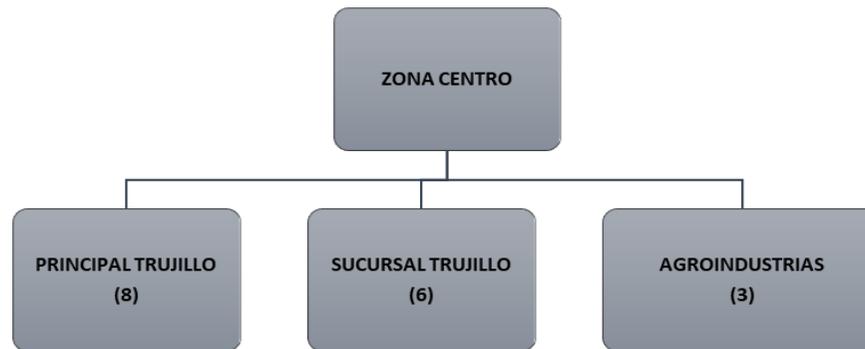
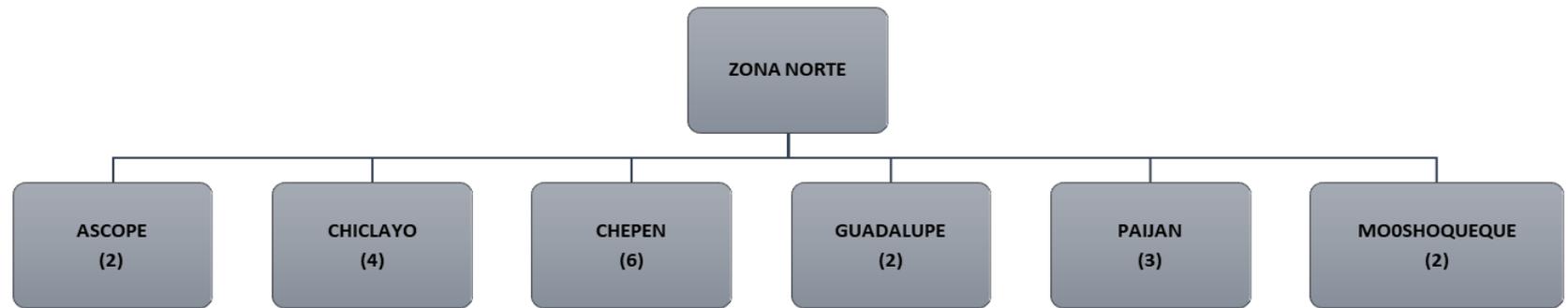
Disciplina. Respetamos y cumplimos nuestra norma interna y todo lo que rodea le hace bien a nuestra empresa.

Respeto. Para nosotros todas las personas merecen respeto y buen trato. La base del respeto mutuo es el conocer, apreciar y reforzar el valor de las capacidades de nuestros semejantes. Es por eso que la empresa respeta no solo a sus preciados clientes sino a sus colaboradores, proveedores, socios y todas las personas que se involucran con ella.

Compromiso. Trabajamos juntos con nuestros proveedores y clientes para mejorar día a día la calidad de los mismos y satisfacer sus necesidades.

4.6. Organigrama general de la empresa





4.7. Cuadro de asignación de personal

PERSONAL	APELLIDOS	NOMBRES	DNI	FEC_NACI	EDAD	CARGO
00118	RUIZ GUERRA	MARINA MERCEDES	17990466	16/04/1965	54 Años	GERENTE GENERAL
00393	FLORES ROSALES	FLOR ESMELDA	18165192	17/02/1976	43 Años	ASESOR GERENCIA
00331	ESTELA MUÑOZ	NANCY MAGALY	47306697	10/02/1989	30 Años	ASISTENTE GERENCIA
00116	RUIZ GUERRA	MONICA CECILIA	18102708	26/02/1968	51 Años	SUBGERENTE
00212	VERA MORI	LUIS ALBERTO	41105993	20/07/1981	38 Años	ASISTENTE SUBGERENCIA
00061	GUERRA DE RUIZ	AUSBERTA	17987603	09/02/1946	73 Años	GERENTE DE ADMINISTRACION FIANANZAS
00114	RUIZ GUERRA	LUIS ALBERTO	06140423	06/02/1963	56 Años	GERENTE DE ADMINISTRACION
00115	RUIZ GUERRA	SANTOS RAFAEL	18178335	14/09/1976	43 Años	GERENTE DE ADMINISTRACION
00117	RUIZ GUERRA	ANGELA MARIA	18106545	13/06/1970	49 Años	GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
00393	FLORES ROSALES	FLOR ESMELDA	18165192	17/02/1976	43 Años	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS
00169	OCAMPO RUIZ	CLAUDIA ELIZABET	70417392	18/04/1992	27 Años	AUXILIAR DE OFICINA
00144	VENTURA ZURITA	ROSA ELVIRA	43137369	04/09/1985	34 Años	AUXILIAR DE OFICINA
00144	VENTURA ZURITA	ROSA ELVIRA	43137369	04/09/1985	34 Años	ADMINISTRADOR, COMERCIO NEP
00056	GONZALEZ CORDOVA	GUILLERMO PEDRO	17939580	28/06/1962	57 Años	TECNICO, ANALISIS INFORMATICO
00026	CAVERO GAMARRA	LUIS APOLONIO	40657089	25/10/1980	38 Años	TECNICO, ANALISIS INFORMATICO
00149	ZAVALETA ALEGRIA	JOHNNY LEONARDO	18019784	15/09/1972	47 Años	TECNICO, ANALISIS INFORMATICO
00019	CAMPOS RODRIGUEZ	ESTUARDO DIEGO	40053832	20/03/1977	42 Años	TECNICO, ANALISIS INFORMATICO
00076	MARTINEZ ESPINOZA	FELIX OLMEDO	17923325	20/05/1959	60 Años	ANALISTA CONTABLE
00263	LOYOLA IBAÑEZ	CHRISTIAN STEVENSON	46918594	22/03/1991	28 Años	ASISTENTE CONTABLE
00327	PONCE GIL	ANDRES DANIEL	44940361	15/04/1987	32 Años	ASISTENTE CONTABLE
00330	FLORIAN CASTAÑEDA	ANIBAL	41886684	11/03/1983	36 Años	ASISTENTE CONTABLE
00106	REYES AENCIO	JAVIER OSWALDO	19249962	11/06/1972	47 Años	AUDITOR
00354	PAREDES ARANDA	FERNANDO RAFAEL	18167504	11/07/1976	43 Años	JEFE DE COMPRAS
00135	TORRES CERNA	ALAMIRO CESAR	18828647	10/09/1969	50 Años	ASISTENTE DE COMPRAS

00273	VILCHEZ LAZARO	NELLY DEL PILAR	18215189	08/05/1978	41 Años	ASISTENTE DE COMPRAS
00348	LAYZA MALQUI	ALEX LEONARDO	40305740	17/07/1977	42 Años	ALMACENERO
00210	CHAVEZ RONDO	RUBIN ROLANDO	41437009	06/02/1982	37 Años	ALMACENERO
00199	VASQUEZ SALINAS	JIMMY FRANKLIN	42762028	29/12/1984	34 Años	CONDUCTORES DE CAMIONES PESADOS
00356	TORRES BARRANTES	ALEXIS LEONCIO	45732054	15/03/1989	30 Años	ASESOR TÉCNICO
00389	CARRANZA CASTILLO	BRYAM GIANCARLO	70298489	25/04/1992	27 Años	VENDEDOR, COMERCIO
00157	TANTALEAN TIMOTE	CLAUDIO GABRIEL	41723721	31/07/1980	39 Años	VENDEDOR, COMERCIO
00364	CHAVEZ REYES	CESAR ERNESTO	46961587	11/06/1991	28 Años	TECNICO AGRONOMO (PROMOTOR DE CAMPO)
00164	BANCES FARROÑAN	JUAN	40887343	04/08/1980	39 Años	TECNICO AGRONOMO (PROMOTOR DE CAMPO)
00110	ROJAS DIESTRA	JULIO CESAR	17805951	29/07/1961	58 Años	INGENIERO AGRONOMO (PROMOTOR DE CAMPO)
00303	ULLOA MEREGLDO	BELMOT OSPANIO	43539627	27/02/1986	33 Años	TECNICO AGRONOMO (PROMOTOR DE CAMPO)
00309	VARGAS VARGAS	JERLIN ELISEO	45460612	10/08/1988	31 Años	TECNICO AGRONOMO (PROMOTOR DE CAMPO)
00068	IBAÑEZ RODRIGUEZ	RONALD JAVIER	18029564	25/03/1970	49 Años	VENDEDOR, COMERCIO
00361	MARQUINA HERRERA	FLOR MELISSA	46861448	15/02/1991	28 Años	VENDEDOR, COMERCIO
00392	HERRERA RODRIGUEZ	CRISTHIAN ALEXANDER	47922147	15/09/1993	26 Años	VENDEDOR, COMERCIO
00394	YUPANQUI RODRIGUEZ	JOHN IMBER	75712571	27/02/1995	24 Años	VENDEDOR, COMERCIO
00075	MANNUCCI CAMPOS	CESAR AUGUSTO	17970575	04/12/1957	61 Años	INGENIERO AGRONOMO (PROMOTOR DE CAMPO)
00078	MAURTUA TIMOTE	JUAN CARLOS	17848627	16/07/1965	54 Años	VENDEDOR, COMERCIO
00156	SANCHEZ GUTIERREZ	HERNAN	41459061	06/04/1982	37 Años	INGENIERO AGRONOMO (PROMOTOR DE CAMPO)
00224	DE LA CRUZ VILOCHE	SEGUNDO ALFONSO	19037193	26/04/1972	47 Años	TECNICO AGRONOMO (PROMOTOR DE CAMPO)
00388	TORRES GARCIA	SINDY	75322326	01/05/1999	20 Años	VENDEDOR, COMERCIO
00051	GOMEZ ARIAS	JORGE LUIS	18856056	10/04/1968	51 Años	VENDEDOR, COMERCIO

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis e interpretación de resultados

Objetivo general: Establecer la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.

Tabla 1

Prueba Chi Cuadrado para la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.

Estadísticos	Valor	g.l.	Sig. (p)
Chi-cuadrado de Pearson	12,774 ^a	2	0,002
Razón de verosimilitud	12,073	2	0,002
N de casos válidos	46		

En la Tabla 1 se presenta los resultados de la prueba Chi Cuadrado utilizada para contrastar la hipótesis de investigación, como se puede observar el valor de la significancia estadística $p=0.002 < 0.05$, por lo que se concluye que existe relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.

Objetivo específico N° 1: Análisis del nivel de la comunicación interna, según base de datos de cuestionario aplicado. (véase anexo 8)

Tabla 2
Nivel de comunicación interna de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.

Comunicación Interna	Escala	N°	%
Inferior	8 - 16	0	0
Deficiente	17 - 25	3	7
Aceptable	26 - 33	32	70
Excelente	34 - 40	11	24
TOTAL		46	100

Se observa que el 70% de los colaboradores obtienen un nivel aceptable en la comunicación interna, el 24% tienen un nivel excelente, en tanto el 7 % de los colaboradores obtienen un nivel deficiente. Determinándose que los colaboradores de Agropecuaria Chimú S.R.L predomina un nivel aceptable en la comunicación interna.

Objetivo específico N° 2: Análisis de los flujos de la comunicación interna – según, dimensión comunicación descendente

Tabla 3

Apreciación de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. sobre retroalimentación, información recibida, instrucciones claras e información oportuna por parte de su jefe inmediato

Criterios	<i>La retroalimentación del jefe inmediato al desempeño</i>		<i>Información recibida para la eficiente realización del trabajo</i>		<i>Instrucciones claras por jefe inmediato</i>		<i>Información oportuna por parte de jefe inmediato</i>	
	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Siempre	8	17	12	26	12	26	8	17
Casi siempre	16	35	22	48	23	50	25	54
A veces	16	35	11	24	10	22	12	26
Casi nunca	5	11	1	2	1	2	1	2
Nunca	1	2	0	0	0	0	0	0
Total	46	100	46	100	46	100	46	100

El 50% de los colaboradores sostienen que reciben retroalimentación por parte de su jefe inmediato, por otro lado, el 35% se muestra indiferente. Sin embargo, cerca del 15% de éstos revelan que no reciben retroalimentación; hecho que resulta influyente en el desempeño laboral debido a que esto consiste en un proceso de comunicación directa entre jefe y colaborador para hacer una revisión del desempeño esperado por la organización. Respecto a los tres siguientes ítems los colaboradores revelan que en torno al 70% reciben información eficiente, instrucciones claras e información oportuna por parte de su jefe inmediato. En cambio, cerca del 30% se muestra indiferente, causando la falta de conocimiento del trabajo a realizar encontrando obstáculos para el logro de sus objetivos.

Objetivo específico N° 2: Análisis de los flujos de la comunicación interna – según, dimensión comunicación ascendente

Tabla 4

Valoración de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. sobre información de sus actividades realizadas, comentarios o sugerencias tomados en cuenta, inquietudes compartidas y quejas o reclamos en el área de trabajo a su jefe inmediato.

Criterios	Información de actividades realizadas al jefe inmediato		Comentarios o sugerencias tomados en cuenta por parte de los superiores		Inquietudes compartidas con el jefe inmediato		Quejas y reclamos constantes en el área de trabajo	
	F	%	F	%	f	%	f	%
Siempre	11	24	10	22	13	28	2	4
Casi siempre	26	57	9	20	16	35	6	13
A veces	7	15	23	50	16	35	21	46
Casi nunca	2	4	4	9	0	0	15	33
Nunca	0	0	0	0	1	2	2	4
Total	46	100	46	100	46	100	46	100

El 81% de los colaboradores muestran interés en informar sus actividades y el 63% expresan sus inquietudes a su jefe inmediato, mientras que el 19% y el 37% respectivamente no manifiestan interés. En relación al 2do ítem el 42% revela que sus comentarios y sugerencias son tomados en cuenta y el 59% siente que no son valorados; y respecto al 4to ítem el 17% nos dice que existe quejas y reclamos constantes en su área, en tanto el 83% no presentan quejas; acarreando una mala comunicación entre colaboradores y jefes, hecho que repercutiría en la falta de confianza y la desmotivación de sus colaboradores al realizar sus actividades.

Objetivo específico N° 2: Análisis de los flujos de la comunicación interna – según, dimensión horizontal

Tabla 5

Sensación de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. sobre la atmósfera de confianza, integración y coordinación, comunicación abierta y coordinación entre compañeros de su área.

Criterios	<i>Atmósfera de confianza entre compañeros</i>		<i>Integración y coordinación entre compañeros para solución de problemas</i>		<i>Comunicación abierta entre compañeros del mismo nivel</i>		<i>Coordinación con sus compañeros para el desarrollo de sus labores</i>	
	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Siempre	16	35	21	46	27	59	13	28
Casi siempre	24	52	17	37	15	33	17	37
A veces	5	11	8	17	4	9	15	33
Casi nunca	1	2	0	0	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0	0	0	1	2
Total	46	100	46	100	46	100	46	100

Alrededor del 85% y el 65% de los colaboradores sienten que existe una aceptable atmósfera de confianza, integración, comunicación abierta y coordinación con sus compañeros de área. Por otro lado, el 15% y el 35% se muestran indiferente a la relación horizontal entre compañeros. Sin embargo, este factor es importante en una empresa para la buena coordinación y desarrollo de labores.

Objetivo específico N° 3: Análisis del nivel del desempeño laboral – según, reporte (véase anexo 9 – 10)

Tabla 6

Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.

Desempeño Laboral	Escala	N°	%
Inferior	8 - 16	0	0
Deficiente	17 - 25	7	15
Aceptable	26 - 33	32	70
Excelente	34 - 40	7	15
TOTAL		46	100

Elaborado por investigadores

Fuente: Reportes suministrado por empresa.

Se observa que el 70% de los colaboradores obtienen un nivel aceptable en el desempeño laboral, el 15% tienen un nivel excelente, en tanto el otro 15 % de los colaboradores obtienen un nivel deficiente. Determinándose que los colaboradores de Agropecuaria Chimú S.R.L predomina un nivel aceptable en el desempeño laboral.

Objetivo específico N° 4: Análisis del desempeño laboral – según, dimensión desempeño de las tareas

Tabla 7

Opinión de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. sobre satisfacción del trabajo, cumplimiento de tareas, optimización de recursos y condiciones óptimas para el desarrollo de sus labores.

Criterios	Satisfacción del trabajo realizado		Cumplimiento de tareas establecidas		Optimización de recursos brindados por la empresa		Condiciones óptimas para el desarrollo de sus labores	
	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Siempre	19	41	27	59	22	48	6	13
Casi siempre	25	54	18	39	19	41	30	65
A veces	2	4	1	2	5	11	10	22
Casi nunca	0	0	0	0	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	46	100	46	100	46	100	46	100

Alrededor del 90% y el 78% de los colaboradores se sienten satisfechos con su trabajo, con el cumplimiento de tareas, con la optimización de recursos y con las condiciones óptimas de sus labores; mientras tanto, el 10% y el 22% se muestra indiferente a los factores mencionados, en cuanto este hecho puede acarrear consecuencias negativas para la empresa pues resulta altamente probable que se cometan errores en el momento de ejecutar algunas de las tareas.

Objetivo específico N° 4: Análisis del desempeño laboral – según, dimensión civismo

Tabla 8

Percepción de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. sobre el desarrollo de trabajo en horario establecido, inconvenientes para la puntualidad, opiniones de compañeros y respeto a las normas establecidas por la empresa.

Criterios	<i>Desarrollo de trabajo en horario establecido</i>		<i>Inconvenientes para la puntualidad al centro de trabajo</i>		<i>Opiniones de compañeros tomadas en cuenta</i>		<i>Respeto a las normas establecidas por la empresa</i>	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Siempre	30	65	1	2	10	22	28	61
Casi siempre	15	33	2	4	16	35	18	39
A veces	1	2	16	35	20	43	0	0
Casi nunca	0	0	17	37	0	0	0	0
Nunca	0	0	10	22	0	0	0	0
Total	46	100	46	100	46	100	46	100

Aproximadamente el 98% de los colaboradores revelan que desarrollan su trabajo en un horario establecido, respetan las normas y el 60% toma en cuenta las opiniones de sus compañeros; por otro lado, existe un 2% y 40% respectivamente que son indiferentes al desarrollo de trabajo en su horario y a las opiniones de sus compañeros de área. Respecto al 2do ítem solo un 6% tienen inconvenientes para asistir puntualmente al centro de trabajo, el 35% a veces en situaciones esporádicas, hecho que puede perjudicar tanto al colaborador como a la empresa y su productividad; mientras tanto el 59% de los colaboradores responden que no tienen inconvenientes.

Objetivo específico N° 4: Análisis del desempeño laboral – según, dimensión nivel de rendimiento

Tabla 9

Evaluación de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. sobre superación de expectativas, tiempo eficiente, estándar de cero errores y planificación del desarrollo de sus actividades.

Criterios	<i>Superación de expectativas establecidas por el jefe de área</i>		<i>Tiempo eficiente utilizado para realizar sus funciones</i>		<i>Estándar de cero errores en sus labores</i>		<i>Planificación del desarrollo de actividades</i>	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Siempre	9	20	21	46	1	2	15	33
Casi siempre	30	65	24	52	20	43	25	54
A veces	6	13	1	2	23	50	5	11
Casi nunca	0	0	0	0	1	2	1	2
Nunca	1	2	0	0	1	3	0	0
Total	46	100	46	100	46	100	46	100

Alrededor del 90% de los colaboradores comentan que llegan a superar expectativas, utilizan eficientemente el tiempo, planifican el desarrollo de sus actividades y el 45% tiene un estándar de cero errores en sus labores; por otra parte, el 10% y el 55% de los colaboradores no muestran interés en los factores antes mencionados, dificultando la medición de la productividad y eficiencia de cada colaborador y trayendo como consecuencia el incumplimiento de metas establecidas por la empresa.

5.2. Prueba de hipótesis

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
C.I * D.L	46	100,0%	0	0,0%	46	100,0%

Tabla cruzada C.I*D.L

Recuento

C.I		D.L		Total
		ACEPTABL	EXCELENT	
C.I	ACEPTABL	28	4	32
	DEFICIEN	3	0	3
	EXCELENT	4	7	11
Total		35	11	46

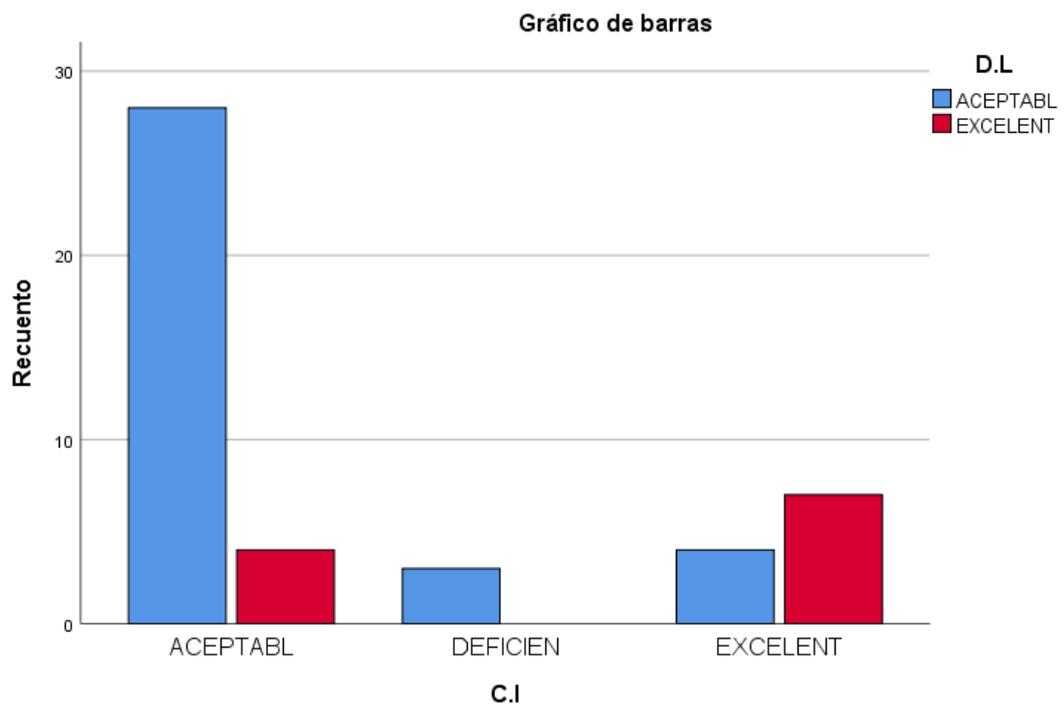
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,774 ^a	2	,002
Razón de verosimilitud	12,073	2	,002
N de casos válidos	46		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,72.

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,466	,002
N de casos válidos		46	



5.3. Discusión de resultados

De acuerdo al objetivo general: Establecer la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.

Según el cálculo de la Prueba Chi Cuadrado, al cruzar los resultados de la comunicación interna y el desempeño laboral se encontró que el valor del coeficiente de relación es $p = 0.002 < 0.05$, demostrando que la relación entre las variables se comporta de manera directa; es decir, a una mejor comunicación interna se espera un desempeño laboral.

Este resultado concuerda con la tesis de Huaranca y Rodriguez (2017), donde sostiene que la buena comunicación interna que tiene la empresa es debido al apoyo y motivación entre sí de los colaboradores, obteniendo un mejor desempeño laboral, debido a que los jefes/supervisores escuchan las opiniones de los colaboradores y los motivan a capacitarse.

Lacasa (2005) establece que la comunicación interna tiene como función principal la importancia del personal, y la interacción del colaborador con la organización; el cual permite que éste se involucre y efectúe sus anhelos en la organización.

Por lo tanto, la comunicación interna está relacionada con el desempeño laboral, dado que si existe una adecuada coordinación y sinergia mediante equipos de trabajo que logrará un buen desempeño laboral, que repercutirá en mayores utilidades para la empresa.

De acuerdo al objetivo específico 1: Conocer el nivel de la comunicación interna en la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.

Según la tabla N° 2 la comunicación interna en la empresa Agropecuaria percibida según el personal se comporta de la siguiente manera: nivel aceptable 70%, nivel excelente 24%, nivel deficiente 7% y nivel inferior 0%. Determinándose que los colaboradores de Agropecuaria Chimú S.R.L predomina un nivel aceptable en la comunicación interna.

Este resultado se puede comparar con la investigación de Veliz (2018), donde concluye que la falta de implementación de herramientas de comunicación es una de las dificultades que impide realizar actividades fuera o dentro de la empresa; así también, el clima laboral tiene carencias; dado que existe grupos con tendencias diversas que obstruyen el proceso de comunicación.

Diversos autores definen la comunicación interna de diferente manera como: Chiavenato (2006) afirma que la comunicación interna es la penetración de ideas en relación a un bien en común, esto son transmitidos para obtener una respuesta adecuada además de darle solución a los problemas de la empresa. García (2007) señala que la comunicación interna es la que se produce dentro de la organización, y que está destinada al ámbito interno que compone el propio personal, la dirección, accionistas, secciones sindicales y demás grupos de la empresa.

De manera que en la empresa la comunicación interna es aceptable. Sin embargo, esto significa que no fluye completamente de manera adecuada a causa de un porcentaje revelador en el nivel deficiente del 7%, por la deficiencia en la integración del personal y la escasa consideración de comentarios y sugerencias de los colaboradores.

De acuerdo al objetivo específico 2: Analizar los flujos de comunicación descendente, ascendente y horizontal, en la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.

Según la tabla N° 3 de acuerdo a nuestros resultados, se observó que el 35% de los encuestados a veces reciben retroalimentación, mientras que el 15% no reciben. Por otro lado, cerca del 30% de los colaboradores solo a veces y casi nunca reciben información eficiente, instrucciones claras e información oportuna por parte de su jefe inmediato.

Según la tabla N° 4 de acuerdo a nuestros resultados, se observó que el 19% de los colaboradores responden que entre solo a veces, casi nunca y nunca informan sus actividades realizadas, el 59% siente que sus comentarios y sugerencia no son tomados en cuenta, el 37% no comparten sus inquietudes y el 17% presenta quejas y reclamos en su área de trabajo.

Según la tabla N° 5 de acuerdo a nuestros resultados, se observó que el 15% y 35% de los colaboradores responden que solo a veces, casi nunca y nunca sienten una buena atmósfera de confianza, integración, comunicación abierta y coordinación con sus compañeros para el desarrollo de labores.

Este resultado se puede comparar con la tesis de Aguirre (2017), sostiene que la organización presenta una falencia en sus canales de comunicación, obstruyendo la facilidad de la transmisión de información. Los mensajes de comunicación interna de Agrorilocas no se perciben de la mejor manera por parte de los empleados, lo que origina una tardanza en la información, generando en ocasiones que los colaboradores se enteren de las actividades, eventos y tareas destinadas por la organización por otros medios no idóneos.

Según los autores tratados como Lacasa (2005) afirma que la empresa debe tratar en lo posible de que la información operativa

debe ser entregada con antelación para que el colaborador conozca los objetivos planteados por su organización.

Fernández (2005) señala que es importante que los beneficios que se obtiene a través de la práctica de la comunicación interna son el expresar a los integrantes que es lo que se pretende de ellos, por qué y cómo, de tal manera que exista una mentalidad total y unida entre todos los miembros de la organización, mejor y mayor producción, reducción de costos, mejora de proceso de producción y, por ende, se obtienen mejores resultados.

Se sustenta que la comunicación interna es generada por el propio personal, jefes y demás grupos de la empresa; donde si no existe una buena comunicación entre ellos, los objetivos de la empresa no se cumplirán.

De manera que la empresa se encuentra con un nivel aceptable en comunicación interna, sin embargo, presenta un porcentaje revelador que muestra la falta de retroalimentación por parte del jefe inmediato de cada área, el escaso interés hacia los colaboradores de ser tomados en cuenta a base de sus sugerencias y comentarios provocando así que estos no compartan sus inquietudes y no sientan una atmósfera de confianza. Teniendo en efecto un mal desempeño de los colaboradores frente a su trabajo.

De acuerdo al objetivo específico 3: Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.

Según la tabla N° 6 el desempeño laboral en la empresa Agropecuaria percibida según reportes suministrados por la empresa se comporta de la siguiente manera: nivel aceptable 70%, nivel excelente 15%, nivel deficiente 15% y nivel inferior 0%. Determinándose que los colaboradores de Agropecuaria Chimú S.R.L predomina un nivel aceptable en el desempeño laboral.

Este resultado se puede comparar con la investigación realizada por De Reyna (2016), sustenta que existe una relación positiva entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores con un coeficiente de correlación de 0.936 a un nivel de significación del 5% y percibió que uno de los problemas frecuentes es la falta de reconocimientos e incentivos, además de no realizar capacitaciones en todas las áreas de la empresa.

Según Chiavenato (1999) sostiene que la productividad de cada trabajador frente a sus deberes dentro de su área de trabajo, será medido en las capacidades que se desenvuelva cada empleado para el desarrollo de sus labores, así mismo el tiempo y el uso de los recursos que cada empleado utiliza para llevar a cabo su actividad.

Por lo tanto, el desempeño laboral está relacionado con factores como: calidad, conocimiento del trabajo, responsabilidad, cumplimiento de metas, productividad, relaciones interpersonales, iniciativa y colaboración; éstos que son evaluados por el jefe inmediato de los colaboradores. Obteniendo un nivel aceptable en el desempeño laboral. Sin embargo, existe un 15% en el nivel deficiente que puede estar perjudicando la productividad en la empresa.

De acuerdo al objetivo específico 4: Analizar las dimensiones del desempeño laboral, en el desempeño de tareas, civismo y nivel de rendimiento en la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.

Según la tabla N° 7 de acuerdo a nuestros resultados, se observó que el 10% Y 22% de los colaboradores solo a veces se sienten satisfechos con su trabajo, cumplen con sus tareas, optimizan los recursos y se sienten satisfechos con las condiciones óptimas de sus labores.

Según la tabla N° 8 de acuerdo a nuestros resultados, se observó que solo a veces un 2% de los colaboradores desarrollan su trabajo en el horario establecido, el 40% solo a veces toma en cuenta la opinión de sus compañeros; por otro lado, un 35% solo a veces tiene inconvenientes para asistir puntualmente a su trabajo por situaciones esporádicas, y un 6% casi siempre tiene inconvenientes.

Según la tabla N° 9 de acuerdo a nuestros resultados, se observó que el 10% de los colaboradores solo a veces, casi nunca y nunca llegan a superar expectativas, utilizan eficientemente el tiempo, planificar el desarrollo de sus actividades y el 55% no maneja un estándar de cero errores en sus labores.

Este resultado se puede comparar con la tesis realizada por Flores y Vilca (2015), sostiene que se puede aseverar que el desempeño laboral si influye de una forma directa con la productividad de la empresa inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L por que la identidad con la empresa, el bienestar laboral, relaciones interpersonales y las condiciones físicas. Tienen una relación directa con las perspectivas de productividad del gerente general.

Chiavenato (1999) sostiene que la productividad de cada trabajador frente a sus deberes dentro de su área de trabajo, será medida en las capacidades que se desenvuelva cada empleado para el desarrollo de sus labores, así mismo el tiempo y el uso de los recursos que cada empleado utiliza para llevar acabo su actividad. Por tanto, esto ayudará que las organizaciones se den cuenta si efectivamente se está contando con el personal idóneo para los distintos puestos de trabajo y si estos cumplen con las características propias para desempeñar las actividades de dicho puesto de trabajo.

Chiavenato (2009) sostiene que, en las organizaciones más democráticas, el propio individuo es responsable de su desempeño y de su propia evaluación. Empleando esas organizaciones la

autoevaluación del desempeño, propiciando que cada individuo valora el propio desenvolvimiento de su puesto, eficiencia y eficacia, conforme a indicadores que le administra el gerente o la organización.

Por lo tanto, el desempeño laboral se ha convertido en la eficacia del personal que labora en las organizaciones, siendo útil y logrando que éste cumpla sus funciones desempeñando una gran labor, así como la satisfacción laboral al realizarlas.

De esta forma los resultados encontrados determinan que el desempeño laboral en la empresa es aceptable, no obstante, presenta un porcentaje relevante que muestra la moderada satisfacción por su trabajo y condiciones laborales, la falta de interés por tomar en cuenta opiniones de compañeros y utilizar eficientemente el tiempo para desarrollar sus actividades. Teniendo como consecuencia resultados deficientes y un descenso de productividad de la empresa.

CONCLUSIONES

- La relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral es directa, por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula dado que el $p=0.002 < 0.05$.
- El nivel de la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú SRL, es aceptable por la limitada relación entre colaboradores, jefes inmediatos y supervisores de las diferentes áreas de la empresa.
- La situación de los flujos analizados respecto a la comunicación descendente se puede apreciar que un 30% de colaboradores muestran una indiferencia con la relación que tienen con sus jefes inmediatos; la comunicación ascendente refleja el escaso interés de los hacia los comentarios y sugerencias de los colaboradores; y la comunicación horizontal es percibida como el flujo menos deficiente con alrededor de un 15% que revela la falta de integración, confianza y coordinación entre compañeros.
- El nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú SRL, es de nivel aceptable, con la percepción de un 15%, que muestra un nivel deficiente respecto a la calidad, conocimiento del trabajo, responsabilidad, cumplimiento de metas, productividad, relaciones interpersonales, iniciativa y colaboración, criterios evaluados por el jefe inmediato de cada área en la empresa.
- Las dimensiones del desempeño laboral respecto al desempeño de las tareas reflejan un porcentaje mínimo del 22% mostrando la falta de condiciones óptimas para el desarrollo de labores; el civismo nos muestra que alrededor del 38% de los colaboradores tienen inconvenientes en la puntualidad y en la poca tolerancia con las opiniones de los compañeros; y el nivel de rendimiento se revela como la dimensión más deficiente con un 50% de colaboradores que no muestran interés en mantener un estándar sin errores en sus labores

RECOMENDACIONES

- Reforzar la comunicación interna de la empresa, mediante un ambiente de integración individual y de grupo, fortalecer la cultura de trabajo en equipo, de modo que las labores sean realizadas de manera eficiente; evitando los conflictos laborales que influyen finalmente en los resultados, realizando reuniones semanales donde se discutan los retos y dificultades para poder solucionarlas.
- Mejorar el nivel de confianza del trabajador, contagiando el ambiente de la empresa de forma positiva; de modo que el trabajador esté en confianza dispuesto a dar más de sí mismo sintiéndose cómodo con la reciprocidad de dar y recibir, utilizando técnicas de liderazgo que sean promovidas y compartidas dentro de la empresa por profesionales idóneos.
- Fortalecer la estabilidad que la empresa ofrece para lograr la identificación e involucramiento de los colaboradores, diseñar efectivos programas de motivación que permita contar con colaboradores comprometidos con la organización, reforzando la interacción entre sus miembros a través de sus sugerencias e iniciativas que les permita tener un óptimo desempeño laboral, fortalecer el entorno físico adecuado para la comodidad del trabajador en sus tareas laborales y así facilitar al trabajador la seguridad necesaria para realizar su trabajo de forma confiable y segura.
- Implementar programas de integración y capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado en forma continua mediante la realización de campañas de comunicación y premiación a los mejores colaboradores del mes. Además, diseñar un nuevo sistema de evaluación de desempeño laboral como el método de escala gráfica y la evaluación de 360°.

REFERENCIAS

Libros

Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna*. España: Netbiblo

Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa: Claves y Desafíos* (1ed.). Valencia, España: Wolters kluwer España S. A Editorial.

Cervera, A. (2008). *Comunicación total*. España: ESIC.

Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos* (5 ed.). México: McGraw-Hill Interamericana, cop Editorial.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill Interamericana, cop Editorial.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3 ed.). México: McGraw-Hill.

Enrique, A. (2011). *La Planificación de la Comunicación Organizacional*. Barcelona, España: Servei de Publicacions.

Fernández, C. (2005). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.

García, J. (2007). *La comunicación interna*. Madrid: Diaz de Santos.

Lacasa, A. (2005). *Gestión de la comunicación empresarial*. Barcelona: Ediciones.

Robbins, L. y Timothy, J. (2013). *Desempeño Laboral, Dimensiones con el Desempeño Laboral*. España: Planeta.

Blog

Aguilera, J. y Orjuela, G. (27 de octubre de 2013). Mala comunicación. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.grandespymes.com.ar/2013/10/27/segun-una-encuesta-de-la-universidad-sergio-arboleda-entre-el-80-y-100-de-problemas-de-gestion-tienen-origen-en-inadecuados-procesos-de-comunicacion-interna/>

Cuevas, J. (2010). *Factores más usados en la evaluación de desempeño. Psicología y Empresa*. Recuperado de <https://psicologiayempresa.com/factores-mas-usados-en-la-evaluacion-de-desempeno.html>

Manene, L. (23 de noviembre del 2013). *Eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño del trabajo. Actualidad Empresa*. Recuperado de <http://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>

Moya, N. (12 de abril del 2019). *10 creativas herramientas de comunicación interna*. Recuperado de <https://superrheroes.sesametime.com/10-herramientas-comunicacion-interna/>

Universidad ESAN. (22 de septiembre del 2016). *Los métodos de evaluación de desempeño más usados*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/los-metodos-de-evaluacion-de-desempeno-mas-usados/>

Periódico

Bardales, E. (7 de septiembre de 2015). Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/empleo-management/ceo-peru-ya-ven-al-clima-organizacionan-como-variable-intangible-negocio-2142063/>

Tesis

- Aguirre, J. (2017). *Estrategia de comunicación interna que apoye el mejoramiento de los procesos organizacionales de agroríocas: Corporación Agrícola* (tesis de pregrado). Universidad Autónoma de Occidente, Santiago de Cali, Colombia.
- Alva, J., & Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo – 2014* (tesis de pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Flores, C., & Vilca, J. (2015). *“La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L. Arequipa – 2015”* (tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.
- Huaranca, J., & Rodriguez, K. (2017). *“Influencia de la comunicación interna en el clima laboral de la empresa Depósito Pakatnamú EIRL Trujillo año 2017”* (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Reyna, J. (2016). *“La motivación laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa Agropecuaria GR EIRL. Distrito de Chancay, Provincia de Huaral, Departamento de Lima, año 2016”* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Veliz, B. (2018). *Plan de comunicación interna para fortalecer el clima laboral en la agrícola Buenos Aires del Cantón Valencia* (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Quevedo, Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de la Comunicación Interna

En el presente cuestionario marque con un aspa (x) su respuesta de acuerdo a cada categoría por cada uno de los ítems.

ÍTEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	5	4	3	2	1
A. COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
1. ¿Usted recibe retroalimentación de su jefe sobre su desempeño?					
2. ¿Usted recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
3. ¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
4. ¿Su jefe le da de manera oportuna la información?					
B. COMUNICACIÓN ASCENDENTE					
5. ¿Usted informa a su jefe de área sobre sus actividades realizadas dentro de la empresa para el cumplimiento de objetivos?					
6. ¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
7. ¿Usted comparte sus inquietudes con su jefe superior para aclarar una determinada situación?					
8. ¿En su área de trabajo se realizan quejas o reclamos constantemente?					
C. COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
9. ¿Existe una atmósfera de confianza entre compañeros?					
10. ¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?					
11. ¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
12. ¿Usted coordina con sus compañeros para el desarrollo de sus labores?					

Anexo 2: Cuestionario del Desempeño Laboral

En el presente cuestionario marque con un aspa (x) su respuesta de acuerdo a cada categoría por cada uno de los ítems.

ÍTEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	5	4	3	2	1
A. DESEMPEÑO DE LAS TAREAS					
1. ¿Usted se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza?					
2. ¿Usted cumple totalmente con las tareas establecidas?					
3. ¿Usted optimiza los recursos que la empresa le brinda?					
4. ¿Usted considera que la empresa le ofrece condiciones óptimas para el desarrollo de sus labores?					
B. CIVISMO					
5. ¿Usted trabaja de manera responsable en su horario establecido?					
6. ¿Usted ha tenido algún inconveniente para llegar puntual a su centro de trabajo?					
7. ¿Usted toma en cuenta las opiniones de otros compañeros?					
8. ¿Usted respeta las normas establecidas por la empresa?					
C. NIVEL DE RENDIMIENTO					
9. ¿Usted supera las expectativas establecidas por su jefe de área?					
10. ¿Usted utiliza el tiempo eficientemente para realizar sus funciones?					
11. ¿Usted maneja un estándar de cero errores en sus labores?					
12. ¿Usted planifica el desarrollo de sus actividades?					

Anexo 3: Matriz de consistencia

Título: Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L.
Trujillo I Semestre 2019.

PROBLEMA	TÍTULO	OBJETIVOS		HIPÓTESIS	UNIDAD DE ANÁLISIS
		GENERAL	ESPECIFICOS		
¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019?	Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.	Establecer la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el nivel de la comunicación interna en la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019. • Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019. • Analizar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral que presentan los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019. 	La relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019, es directa.	Los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo, I Semestre 2019.

Elaboración: Propia

Anexo 4: Validación del cuestionario por juicio de expertos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable Independiente: Comunicación Interna	Comunicación Descendente	Retroalimentación	¿Usted recibe retroalimentación de su jefe sobre su desempeño?	✓		✓		✓		✓			
		Eficiencia en el trabajo	¿Usted recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	✓		✓		✓		✓			
		Información compartida por los jefes	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras y precisas?	✓		✓		✓		✓			
		Información compartida por el Gerente	¿Su jefe le brinda de manera oportuna la información?	✓		✓		✓		✓			
	Comunicación Ascendente	Comunicación de cumplimiento de objetivos	¿Usted informa a su jefe de área sobre sus actividades realizadas dentro de la empresa?	✓		✓		✓		✓			
		Comunicación de sugerencias	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?										<i>sus comentarios o sugerencias</i>
		Compartir Inquietudes	¿Usted comparte sus inquietudes con su jefe superior para aclarar una determinada situación?	✓		✓		✓		✓			
		Comunicación de quejas	¿En su área de trabajo se realizan quejas o reclamos constantemente?	✓		✓		✓		✓			
	Comunicación Horizontal	Atmósfera de confianza	¿Existe una atmósfera de confianza entre compañeros?	✓		✓		✓		✓			
		Integración y coordinación entre compañeros	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?	✓		✓		✓		✓			
		Relación con los compañeros	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?	✓		✓		✓		✓			
		Trabajo en equipo	¿Usted coordina con sus compañeros para el desarrollo de sus labores?	✓		✓		✓		✓			

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable Dependiente: Desempeño Laboral	Desempeño de las tareas	Satisfacción del colaborador	¿Usted se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza?	✓		✓		✓		✓			
		Eficacia	¿Usted cumple totalmente con las tareas establecidas?	✓		✓		✓		✓			
		Eficiencia	¿Usted optimiza los recursos que la empresa le brinda?	✓		✓		✓		✓			
		Condiciones laborales	¿Usted considera que la empresa le ofrece condiciones óptimas para el desarrollo de sus labores?	✓		✓		✓		✓			
	Civismo	Responsabilidad	¿Usted trabaja de manera responsable en su horario establecido?	✓		✓		✓		✓			
		Puntualidad	¿Usted ha tenido algún inconveniente para llegar puntual a su centro de trabajo?	✓		✓		✓		✓			
		Tolerancia	¿Usted toma en cuenta las opiniones de otros compañeros?	✓		✓		✓		✓			
		Cumplimiento de normas	¿Usted respeta las normas establecidas por la empresa?	✓		✓		✓		✓			
	Nivel de rendimiento	Cumplimiento de expectativas	¿Usted supera las expectativas establecidas por su jefe de área?	✓		✓		✓		✓			
		Optimización de tiempo	¿Usted utiliza el tiempo eficientemente para realizar sus funciones?	✓		✓		✓		✓			
		Calidad en el trabajo	¿Usted maneja un estándar de cero errores en sus labores?	✓		✓		✓		✓			
		Actitud proactiva	¿Usted planifica el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓		✓			

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO: "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA AGROPECUARIA CHIMÚ S.R.L. TRUJILLO I SEMESTRE 2019"

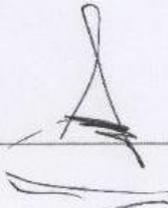
OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo I Semestre 2019.

HIPÓTESIS: Existe relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo I Semestre 2019.

JUEZ EXPERTO: José Castañeda Nassi

GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO: DOCTOR

FECHA DE REVISIÓN: 17.09.19

FIRMA: 

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable Independiente: Comunicación Interna	Comunicación Descendente	Retroalimentación	¿Usted recibe retroalimentación de su jefe sobre su desempeño?	✓		✓		✓		✓			
		Eficiencia en el trabajo	¿Usted recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	✓		✓		✓		✓			
		Información compartida por los jefes	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras y precisas?	✓		✓		✓		✓			
		Información compartida por el Gerente	¿Su jefe le brinda de manera oportuna la información?	✓		✓		✓		✓			
	Comunicación Ascendente	Comunicación de cumplimiento de objetivos	¿Usted informa a su jefe de área sobre sus actividades realizadas dentro de la empresa?	✓		✓		✓		✓			
		Comunicación de sugerencias	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	✓		✓		✓		✓			
		Compartir Inquietudes	¿Usted comparte sus inquietudes con su jefe superior para aclarar una determinada situación?	✓		✓		✓		✓			
		Comunicación de quejas	¿En su área de trabajo se realizan quejas o reclamos constantemente?	✓		✓		✓		✓			
	Comunicación Horizontal	Atmósfera de confianza	¿Existe una atmósfera de confianza entre compañeros?	✓		✓		✓		✓			
		Integración y coordinación entre compañeros	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?	✓		✓		✓		✓			
		Relación con los compañeros	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?	✓		✓		✓		✓			
		Trabajo en equipo	¿Usted coordina con sus compañeros para el desarrollo de sus labores?	✓		✓		✓		✓			

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable Dependiente: Desempeño Laboral	Desempeño de las tareas	Satisfacción del colaborador	¿Usted se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza?	✓		✓		✓		✓			
		Eficacia	¿Usted cumple totalmente con las tareas establecidas?	✓		✓		✓		✓			
		Eficiencia	¿Usted optimiza los recursos que la empresa le brinda?	✓		✓		✓		✓			
		Condiciones laborales	¿Usted considera que la empresa le ofrece condiciones óptimas para el desarrollo de sus labores?	✓		✓		✓		✓			
	Civismo	Responsabilidad	¿Usted trabaja de manera responsable en su horario establecido?	✓		✓		✓		✓			
		Puntualidad	¿Usted ha tenido algún inconveniente para llegar puntual a su centro de trabajo?	✓		✓		✓		✓			
		Tolerancia	¿Usted toma en cuenta las opiniones de otros compañeros?	✓		✓		✓		✓			
		Cumplimiento de normas	¿Usted respeta las normas establecidas por la empresa?	✓		✓		✓		✓			
	Nivel de rendimiento	Cumplimiento de expectativas	¿Usted supera las expectativas establecidas por su jefe de área?	✓		✓		✓		✓			
		Optimización de tiempo	¿Usted utiliza el tiempo eficientemente para realizar sus funciones?	✓		✓		✓		✓			
		Calidad en el trabajo	¿Usted maneja un estándar de cero errores en sus labores?	✓		✓		✓		✓			
		Actitud proactiva	¿Usted planifica el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓		✓			

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO: “COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA AGROPECUARIA CHIMÚ S.R.L. TRUJILLO I SEMESTRE 2019”

OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo I Semestre 2019.

HIPÓTESIS: Existe relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo I Semestre 2019.

JUEZ EXPERTO: Royer Mendoza Ofiniano **GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO:** Magister

FECHA DE REVISIÓN: 17/09/19 **FIRMA:** 

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable Independiente: Comunicación Interna	Comunicación Descendente	Retroalimentación	¿Usted recibe retroalimentación de su jefe sobre su desempeño?	✓		✓		✓		✓			
		Eficiencia en el trabajo	¿Usted recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	✓		✓		✓		✓			
		Información compartida por los jefes	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras y precisas?	✓		✓		✓		✓			
		Información compartida por el Gerente	¿Su jefe le brinda de manera oportuna la información?	✓		✓		✓		✓			
	Comunicación Ascendente	Comunicación de cumplimiento de objetivos	¿Usted informa a su jefe de área sobre sus actividades realizadas dentro de la empresa?	✓		✓		✓		✓			
		Comunicación de sugerencias	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	✓		✓		✓		✓			
		Compartir Inquietudes	¿Usted comparte sus inquietudes con su jefe superior para aclarar una determinada situación?	✓		✓		✓		✓			
		Comunicación de quejas	¿En su área de trabajo se realizan quejas o reclamos constantemente?	✓		✓		✓		✓			
	Comunicación Horizontal	Atmósfera de confianza	¿Existe una atmósfera de confianza entre compañeros?	✓		✓		✓		✓			
		Integración y coordinación entre compañeros	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?	✓		✓		✓		✓			
		Relación con los compañeros	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?	✓		✓		✓		✓			
		Trabajo en equipo	¿Usted coordina con sus compañeros para el desarrollo de sus labores?	✓		✓		✓		✓			

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable Dependiente: Desempeño Laboral	Desempeño de las tareas	Satisfacción del colaborador	¿Usted se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza?	✓		✓		✓		✓			
		Eficacia	¿Usted cumple totalmente con las tareas establecidas?	✓		✓		✓		✓			
		Eficiencia	¿Usted optimiza los recursos que la empresa le brinda?	✓		✓		✓		✓			
		Condiciones laborales	¿Usted considera que la empresa le ofrece condiciones óptimas para el desarrollo de sus labores?	✓		✓		✓		✓			
	Cívismo	Responsabilidad	¿Usted trabaja de manera responsable en su horario establecido?	✓		✓		✓		✓			
		Puntualidad	¿Usted ha tenido algún inconveniente para llegar puntual a su centro de trabajo?	✓		✓		✓		✓			
		Tolerancia	¿Usted toma en cuenta las opiniones de otros compañeros?	✓		✓		✓		✓			
		Cumplimiento de normas	¿Usted respeta las normas establecidas por la empresa?	✓		✓		✓		✓			
	Nivel de rendimiento	Cumplimiento de expectativas	¿Usted supera las expectativas establecidas por su jefe de área?	✓		✓		✓		✓			
		Optimización de tiempo	¿Usted utiliza el tiempo eficientemente para realizar sus funciones?	✓		✓		✓		✓			
		Calidad en el trabajo	¿Usted maneja un estándar de cero errores en sus labores?	✓		✓		✓		✓			
		Actitud proactiva	¿Usted planifica el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓		✓			

 **UPAO** | Facultad de Ciencias Económicas

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

RESOLUCIÓN N° 0904-2019-FCCEE-D-UPAO
Trujillo, setiembre 23 de 2019.

Visto, el expediente N° 1554-2019, organizado por las Bachilleres de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración, egresadas de esta Universidad y participantes del Programa de Apoyo y Actualización al Desarrollo de la Tesis PADT - XIV:

- GONZÁLEZ CRIBILLEROS PIERINA SOFÍA
- GONZALES LÓPEZ STEFHANIE SOFÍA

Solicitando **INSCRIPCIÓN** de **PROYECTO DE TESIS** titulado: "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA AGROPECUARIA CHIMÚ S.R.L. TRUJILLO I SEMESTRE 2019", para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Rectoral N° 2162-2019-R-UPAO, de fecha 17 de abril de 2019, se otorgó el Grado de bachiller en Ciencias Económicas a **GONZÁLEZ CRIBILLEROS PIERINA SOFÍA, y;**

Que, mediante Resolución Rectoral N° 2163-2019-R-UPAO, de fecha 17 de abril de 2019, se otorgó el Grado de bachiller en Ciencias Económicas a **GONZALES LÓPEZ STEFHANIE SOFÍA, y;**

Que, de conformidad con lo establecido en los artículos 29°, 30°, 31° y 32° del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad, las bachilleres antes mencionadas han seguido los trámites para la aprobación y registro del proyecto de tesis;

Que, por proceso de adecuación del nuevo Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad, el proyecto de tesis ha sido objeto de revisión, evaluación y dictamen por un Comité Ad Hoc y el visto bueno del Director de la Escuela Profesional de Administración, de conformidad con la Resolución N° 0706-2019-FCCEE-D-UPAO y el Oficio N° 886-2019-EPA-FCCEE-UPAO;

Que, habiendo cumplido con los procedimientos académicos y administrativos reglamentariamente establecidos, debe autorizarse la aprobación e inscripción del proyecto de tesis en mención, para ingresar a la fase de desarrollo;

Estando a las consideraciones expuestas y en uso a las atribuciones legales conferidas a este Despacho.

SE RESUELVE:

Primero.- **APROBAR** el proyecto de tesis con el título "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA AGROPECUARIA CHIMÚ S.R.L. TRUJILLO I SEMESTRE 2019", presentado por las bachilleres en Ciencias Económicas **GONZÁLEZ CRIBILLEROS PIERINA SOFÍA y GONZALES LÓPEZ STEFHANIE SOFÍA.**

Segundo.- **AUTORIZAR** la inscripción en el libro de registro de proyectos de tesis de la Escuela Profesional de Administración, con el N° **044-2019**, cuyo informe deberán presentarlo y sustentarlo, según el cronograma aprobado por el PADT- VERSIÓN XIV.

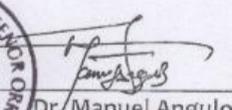
Tercero.- **DESIGNAR** como Asesor de la Tesis al Mg./Dr. Margot Herbias Figueroa, quien está obligado a presentar a Secretaría Académica los informes mensuales, del avance respectivo, establecidos en el cronograma del PADT-XIV.

Cuarto.- **DERIVAR** al señor Director de la Escuela Profesional de Administración, el expediente con la documentación completa, para que se sirva disponer lo pertinente de conformidad con las Normas Institucionales establecidas, a fin de que las Bachilleres y el Asesor, cumplan las acciones que les compete.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Dr. José Castañeda Nassi
Decano
Facultad Ciencias Económicas
Cc. EPC, SA, Asesor, Interesadas, Archivo.



Dr. Manuel Angulo Burgos
Secretario Académico
Facultad Ciencias Económicas

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
www.upao.edu.pe

Av. América Sur 3145 Monseñate Trujillo - Perú
Tel: (+51) (044) 604444 anexo 119
Fax: 282900

Anexo 6: Constancia de autorización de la organización



AGROPECUARIA CHIMU S.R.L.

SEMILLAS - INSECTICIDAS - FUNGICIDAS - ABONOS -EQUIPOS AGRICOLAS

Trujillo, 20 de Agosto de 2019

Señores

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO

Escuela de Administración

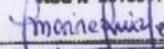
Apreciado,

Yo **MARINA MERCEDES RUIZ GUERRA**, identificado con DNI N° 17990466, en mi calidad de representante legal de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L, autorizo a Stefhanie Gonzales López y Pierina González Cribilleros, estudiantes del programa de apoyo al desarrollo de la tesis, de la Universidad Privada Antenor Orrego, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto denominado Comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo I Semestre 2019. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Administración.

Atentamente,

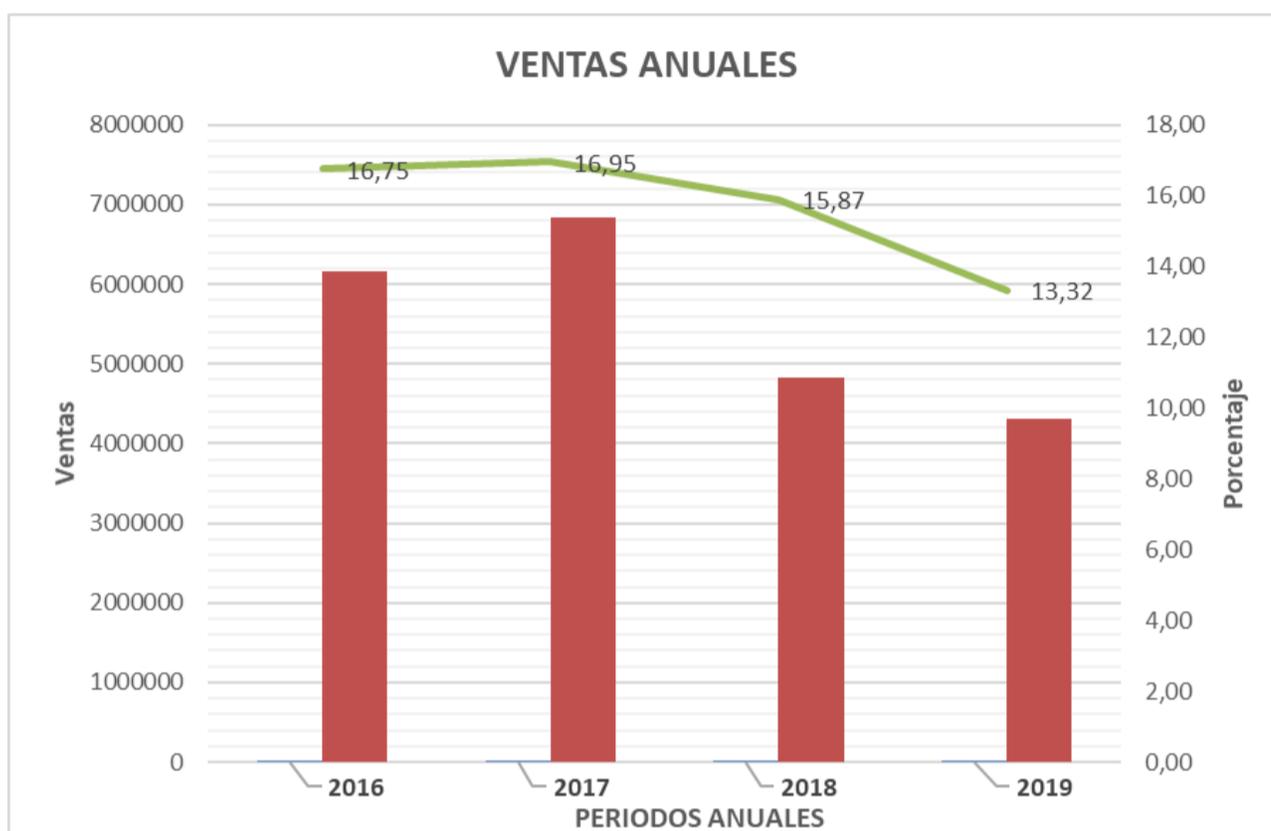
AGROPECUARIA CHIMU S.R.L.
RUC N° 20133417462



Marina Ruiz Guerra
GERENTE GENERAL
DNI N° 17990466

Firma del Representante legal.

Anexo 7: Cuadro estadístico



Anexo 8: Base de datos de la comunicación interna de acuerdo al cuestionario

TABLA DE DATOS DEL ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

N° Preguntas N° Colaboradores	COMUNICACIÓN INTERNA												TOTAL COMUNICACIÓN INTERNA	CLAVE
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12		
1	1	3	3	3	2	5	5	3	4	5	5	3	42	ACEPTABLE
2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	42	ACEPTABLE
3	4	4	3	4	4	5	4	2	4	4	5	5	48	ACEPTABLE
4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	48	ACEPTABLE
5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	51	EXCELENTE
6	4	2	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	51	EXCELENTE
7	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	38	ACEPTABLE
8	4	5	4	3	5	4	4	3	3	3	5	4	47	ACEPTABLE
9	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	52	EXCELENTE
10	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	44	ACEPTABLE
11	3	3	2	3	5	2	5	4	5	5	4	4	45	ACEPTABLE
12	5	5	5	4	3	2	3	4	5	5	5	5	51	EXCELENTE
13	2	3	3	3	2	3	1	3	4	4	5	3	36	DEFICIENTE
14	3	5	5	4	5	5	3	2	4	5	5	1	47	ACEPTABLE
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	49	ACEPTABLE
16	4	4	5	4	3	3	5	2	5	4	4	4	47	ACEPTABLE
17	5	4	5	4	4	5	5	2	5	5	5	5	54	EXCELENTE
18	3	4	4	3	3	5	5	3	5	5	5	3	48	ACEPTABLE
19	3	4	4	4	4	3	4	2	4	5	4	3	44	ACEPTABLE
20	3	4	4	4	4	3	4	2	4	5	4	3	44	ACEPTABLE
21	3	3	4	4	3	3	3	2	5	5	5	5	45	ACEPTABLE
22	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	56	EXCELENTE
23	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	57	EXCELENTE
24	3	3	3	2	5	3	5	1	5	5	5	3	43	ACEPTABLE
25	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	50	ACEPTABLE
26	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	48	ACEPTABLE
27	3	5	5	4	4	3	4	1	3	4	4	4	44	ACEPTABLE
28	4	5	5	5	5	3	4	2	4	4	5	5	51	EXCELENTE
29	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	57	EXCELENTE
30	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	43	ACEPTABLE
31	4	5	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	49	ACEPTABLE
32	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	39	ACEPTABLE
33	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	51	EXCELENTE
34	4	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	3	50	ACEPTABLE
35	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	45	ACEPTABLE
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	37	DEFICIENTE
37	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	47	ACEPTABLE
38	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	42	ACEPTABLE
39	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	37	DEFICIENTE
40	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	45	ACEPTABLE
41	3	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	3	39	ACEPTABLE
42	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	41	ACEPTABLE
43	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	45	ACEPTABLE
44	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	47	ACEPTABLE
45	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	48	ACEPTABLE
46	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	53	EXCELENTE

CLAVE	
INFERIOR	12 - 24
DEFICIENTE	25 - 37
ACEPTABLE	38 - 50
EXCELENTE	51 - 60

RECuento		
	TOTAL	%
D.L. EXCELENTE	11	24
ACEPTABLE	32	70
DEFICIENTE	3	7
TOTAL	46	100

Anexo 9: Base de datos del desempeño laboral de acuerdo al reporte suministrado por la empresa

TABLA DE DATOS DE DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN REPORTE SUMINISTRADO POR LA EMPRESA

N° Preguntas N° Colaboradores	DESEMPEÑO LABORAL												TOTAL DESEMPEÑO LABORAL	CLAVE
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12		
1	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5	50	ACEPTABLE
2	3	4	3	3	1	3	5	3	4	5	4	5	43	ACEPTABLE
3	4	3	4	4	1	4	5	5	4	4	3	4	45	ACEPTABLE
4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	49	ACEPTABLE
5	5	3	4	5	2	5	5	5	4	5	3	4	50	ACEPTABLE
6	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	3	5	48	ACEPTABLE
7	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	42	ACEPTABLE
8	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	48	ACEPTABLE
9	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	52	EXCELENTE
10	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	46	ACEPTABLE
11	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	45	ACEPTABLE
12	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	1	4	49	ACEPTABLE
13	3	3	4	3	1	3	5	3	5	5	3	4	42	ACEPTABLE
14	5	3	5	5	1	5	5	1	1	5	3	4	43	ACEPTABLE
15	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	49	ACEPTABLE
16	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	44	ACEPTABLE
17	5	4	4	5	2	5	5	5	4	4	4	5	52	EXCELENTE
18	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	39	ACEPTABLE
19	3	3	4	3	3	3	5	3	4	5	3	4	43	ACEPTABLE
20	3	3	4	3	3	3	5	3	4	5	3	4	43	ACEPTABLE
21	3	4	4	3	1	3	4	5	5	5	4	5	46	ACEPTABLE
22	4	3	4	4	2	4	4	5	3	4	3	4	44	ACEPTABLE
23	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	55	EXCELENTE
24	3	4	4	3	2	3	5	3	4	5	4	5	45	ACEPTABLE
25	5	3	4	5	2	5	4	4	4	4	3	5	48	ACEPTABLE
26	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	48	ACEPTABLE
27	5	3	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3	48	ACEPTABLE
28	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	4	2	50	ACEPTABLE
29	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	49	ACEPTABLE
30	3	4	4	3	2	3	5	4	4	4	4	4	44	ACEPTABLE
31	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	45	ACEPTABLE
32	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	5	42	ACEPTABLE
33	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	43	ACEPTABLE
34	4	4	4	4	1	4	5	3	4	5	4	5	47	ACEPTABLE
35	3	3	4	3	2	3	5	4	4	4	3	4	42	ACEPTABLE
36	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	39	ACEPTABLE
37	3	3	4	3	1	3	5	4	4	5	3	4	42	ACEPTABLE
38	3	4	4	3	2	3	5	3	4	4	4	5	44	ACEPTABLE
39	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	38	ACEPTABLE
40	3	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	41	ACEPTABLE
41	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	38	ACEPTABLE
42	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	40	ACEPTABLE
43	4	3	4	4	1	4	5	4	4	3	3	4	43	ACEPTABLE
44	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	51	EXCELENTE
45	4	4	3	4	2	4	4	3	5	4	4	4	45	ACEPTABLE
46	4	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	53	EXCELENTE

CLAVE

INFERIOR	12 - 24
DEFICIENTE	25 - 37
ACEPTABLE	38 - 50
EXCELENTE	51 - 60

RECUENTO			
		TOTAL	%
D.L.	EXCELENTE	7	15
	ACEPTABLE	32	70
	DEFICIENTE	7	15
	TOTAL	46	100

Elaborado por investigadores
Fuente: Reportes suministrado por empresa.

Anexo 10: Reporte de desempeño laboral suministrado por la empresa

AGROPECUARIA CHIMU S.R.L.



"...Un compromiso con el Agro."

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL

UNIDAD/DPTO: _____

ÁREA/SERV. _____

EVALUADO: _____

PUESTO: _____

EVALUADOR: _____

FECHA DE INGRESO: _____

FECHA DE LA EVALUACIÓN: _____

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO 1	BAJO 2	MODERADO 3	ALTO 4	MUY ALTO 5	PUNTAJE
CALIDAD: Realiza sus trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud, presentación y atención.						
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO: Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo.						
RESPONSABILIDAD: Realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo.						
CUMPLIMIENTO DE METAS: Cumple con el porcentaje mínimo del 15% de productividad establecido por la empresa.						
PRODUCTIVIDAD: Utiliza de una manera adecuada sus herramientas de trabajo, Emplea los recursos del trabajo de una manera que genere bienestar a sus compañeros de trabajo y a la empresa.						
RELACIONES INTERPERSONALES: Establece y mantiene comunicación con usuarios, superiores, compañeros y colaboradores propiciando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.						
INICIATIVA: Resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos.						
COLABORACIÓN: Cooperación con los compañeros en las labores de la dependencia y de la entidad.						
PUNTAJE TOTAL:						

Firma del evaluador (Director, Jefe de Departamento Asistencial, o Jefe de Unidad Administrativa)	COMENTARIO:
--	--------------------

Anexo 8: Material fotográfico

