



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA CAFETERIA CUBANA D'ACHÉ EN EL
DISTRITO DE HUACHO – 2017**

PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:

PAMELA S. CHANG CHURRANGO

JEANPIERRE A. PALACIOS CHERRES

PARA OBTENER LA LICENCIATURA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

ASESOR:

Dr. MIGUEL A. LUNA NEYRA

HUACHO – PERÚ

2018

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dr. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN
PRESIDENTE

Mg. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA
SECRETARIO

Mg. DELMAN YOPLACK ZUMAETA
VOCAL

Dr. MIGUEL A. LUNA NEYRA
ASESOR

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a nuestros padres y familiares que nos incentivaron y apoyaron en nuestras metas, y quienes serán también partícipes del logro de las mismas.

AGRADECIMIENTOS

Esta investigación es fruto del esfuerzo y dedicación, no solamente de los autores, sino también de las diversas personas que de algún modo influenciaron y contribuyeron al desarrollo de la misma.

Por eso, en primer lugar, agradecemos a nuestros padres, por su apoyo incondicional en cada aspecto de nuestras vidas, siendo esta una de las más importantes.

Así también, un agradecimiento a los docentes que nos guiaron y supieron transmitir sus conocimientos y experiencias para poder sobrevivir en el mundo competitivo en el que vivimos actualmente.

Finalmente, a todos quienes nos brindaron una mano cuando más lo necesitábamos, muchas gracias.

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS	4
ÍNDICE	5
RESUMEN	7
ABSTRACT.....	8
INTRODUCCIÓN	9
1. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. Descripción de la realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	11
1.2.1. Problema general.....	11
1.2.2. Problemas específicos	11
1.3. Objetivos de la investigación	12
1.3.1. Objetivo general.....	12
1.3.2. Objetivos específicos	12
1.4. Justificación de la investigación	13
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes de la investigación	15
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	15
2.1.2. Antecedentes nacionales	17
2.2. Bases teóricas.....	19
2.2.1. Variable: Comunicación Organizacional	19
2.2.2. Dimensiones: Comunicación Organizacional.....	22
2.2.3. Variable: Desempeño Laboral	30
2.2.4. Dimensiones: Desempeño Laboral	31
2.3. Definiciones conceptuales.....	36
2.4. Formulación de la hipótesis	38
2.4.1. Hipótesis general.....	38
2.4.2. Hipótesis específicas	38
3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	39
3.1. Diseño metodológico	39

3.1.1.	Tipo de investigación	39
3.1.2.	Enfoque de la investigación	39
3.2.	Población y muestra	39
3.3.	Operacionalización de las variables e indicadores	40
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.4.1.	Técnicas a emplear	41
3.4.2.	Descripción de los instrumentos	41
3.5.	Técnicas para el procesamiento de la información	41
4.	CAPÍTULO IV: RESULTADOS	43
4.1.	Descripción de los resultados	43
4.1.1	Resultados de la variable: Comunicación Organizacional	43
4.1.2	Resultados de la variable: Desempeño Laboral	46
4.2	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	50
4.3	Contrastación de hipótesis	51
5.	CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1.	Discusión	64
5.2.	Conclusiones	66
5.3.	Recomendaciones	67
6.	CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN	69
6.1.	Fuentes bibliográficas	69
6.2.	Fuentes electrónicas	69
	ANEXOS	71

RESUMEN

Objetivo: Determinar de qué manera la comunicación organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho. **Métodos:** La población estuvo representada por veinte trabajadores de la empresa Cafetería Cubana D'Ache S.A.C. del distrito de Huacho. Se utilizó el instrumento de medición de escala de Likert, tomando como bases a las dimensiones de la variable “comunicación organizacional”, así como las de la variable “desempeño laboral”. A su vez, la validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0.806, por tanto, el instrumento fue confiable y resistente.

Resultados: Para medir la correlación que existe entre las dos variables anteriormente mencionadas, se hizo uso del estadístico no paramétrica Rho de Spearman, donde la significancia asintótica fue de 0.004, menor que el nivel de significación 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). **Conclusión:** Se puede evidenciar estadísticamente que existe influencia de la variable comunicación organizacional sobre la variable desempeño laboral.

Palabras claves: comunicación, competencia, empleados, productividad, desempeño.

ABSTRACT

Objective: To determine how organizational communication influences the work performance of the employees of the Cuban cafe D'Ache S.A.C. from the Huacho locality.

Methods: The population was represented by twenty workers from the Cafetería Cubana D'Ache S.A.C. of the district of Huacho. The Likert scale measurement instrument was used, based on the dimensions of the variable "organizational communication", as well as those of the variable "work performance". In turn, the validity and reliability of the instrument were performed according to the Cronbach's Alpha coefficient and the results obtained were 0.806, therefore, the instrument was reliable and resistant. **Results:** To measure the correlation between the two aforementioned variables, we used the Spearman's nonparametric Rho statistic, where the asymptotic significance was 0.004, less than the level of significance 0.05, so the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted (researcher's hypothesis). **Conclusion:** It can be statistically evidenced that there is an influence of the organizational communication variable on the work performance variable.

Keywords: communication, competence, employees, productivity, performance.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis, denominada “LA COMUNICACION ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA CAFETERIA CUBANA D'ACHÉ EN EL DISTRITO DE HUACHO - 2017”, tiene como propósito determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D’Aché en el distrito de Huacho. Es decir que, al mejorar la comunicación organizacional, el desempeño laboral del personal improvisará de manera correcta.

Por ello, este trabajo cuenta con seis capítulos, los cuáles se organizan de la siguiente manera:

- Capítulo I: Planteamiento del Problema; el cual abarca la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación general y específicos, y justificación de la investigación.
- Capítulo II: Marco Teórico, el cual establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, e hipótesis general y específicas.
- Capítulo III: Metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.
- Capítulo IV: Resultados, el cual contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.
- Capítulo V: Discusión, conclusiones y recomendaciones, en el cual se describen todos los temas ya mencionados.

Y, por último, el Capítulo VI, el cual contiene todas las fuentes de información que se usaron para el desarrollo de la presente investigación.

1. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La comunicación organizacional, lejos de ser una estrategia que cualquier empresa puede utilizar en sí misma como mejora para un nivel alto de desempeño en cada una de sus áreas, es necesaria para que, tanto los directores o gerentes, puedan llevar a cabo con seguridad y un rango mínimo de fallo, las decisiones que puedan hacer crecer a la organización que lideran, de la mano de sus empleadores, quienes son los que, al realizar sus tareas asignadas, muestren una respuesta positiva.

Sin embargo, encontramos que en el caso de la Cafetería Cubana D'Ache, la falta del sistema de comunicación organizacional afecta directamente al flujo de información entre los directivos y empleados, por lo que las responsabilidades se llevan a cabo de manera deficiente, debido a que la información llega a ellos de manera vaga a través de medios no confiables, como lo son rumores o documentos no oficiales o no tratados en reuniones previas, y por ello, los empleados no tienen la idea clara de cuáles son primordiales y cuáles pueden obviar o postergar para un futuro cercano, en qué momento realizar tal o cual operación, y la mayoría de veces las mismas se hacen llegar tardíamente, generando discusiones entre los empleados, confusión por parte de los supervisores, y clara molestia entre los gerentes al no obtener el resultado final positivo que ellos previeron.

Por ello, el siguiente trabajo intenta encontrar cuáles son las fallas específicas que la empresa tiene en cuanto a su comunicación organizacional se trata y cómo estas influyen directamente en el desempeño laboral en la realización de tareas de los empleados, las mismas que influyen en el resultado final del proceso.

Así mismo, la carencia y la negligencia de la misma hace que entre los empleados se crean discusiones y apatía, la falta de trabajo grupal y compromiso en ello es notable, las emociones intervienen en la personalidad profesional, la barrera de comunicación entre ambos impide que el flujo de comunicación se maneje de manera correcta, conllevando a la mala administración de recursos que son necesarios para que el producto final llegue, de buena manera, a la mano del consumidor.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la comunicación organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida la comunicación formal influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017?
- ¿En qué grado la comunicación informal influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017?
- ¿Cuál es el nivel de influencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017?
- ¿En qué medida el desempeño contextual influye en el desempeño laboral de la cafetería cubana D'Aché S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017?

- ¿Cuál es el grado de influencia de las conductas contraproductivas en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería D'Aché S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar en qué medida la comunicación organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar en qué medida la comunicación formal influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.
- Establecer cuál es el grado de comunicación informal que influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.
- Determinar cuál es el grado de comunicación asertiva que influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.
- Establecer en qué medida el desempeño contextual influye en el desempeño laboral de la cafetería cubana D'Aché S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.
- Determinar el grado de influencia de las conductas contraproductivas en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería D'Aché S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.

1.4. Justificación de la investigación

La finalidad de realizar el presente estudio es debido a la poca importancia que se le toma a la comunicación entre los trabajadores y dirigentes de la organización llamada “Cafetería Cubana D’Ache Cuba S.A.C.”, lo cual se refleja en el ineficiente desempeño laboral que tienen los mismos al momento de desenvolverse en sus responsabilidades asignadas.

Debido al número de trabajadores, la organización es considerada como una pequeña empresa, por lo que la comunicación entre los encargados hacia los responsables de ejecutar las tareas dentro del establecimiento, no debería ser tan difícil de dictaminar o, mejor dicho, de explicar de manera específica cuáles son los roles que cada uno toma dentro de la misma: qué es lo que deben hacer (o lo que no), cómo, cuándo y dónde. Sin embargo, a pesar que la información que se tiene es moderada, ésta parece ser aún ineficaz, pues los problemas persisten, los malentendidos siguen, y la comunicación informal parece tener más presencia que la formal.

Se puede pensar que, dentro de una organización como ésta, solo basta el dejar dicho las responsabilidades, o brindar algún documento con las tareas mencionadas; no es suficiente. La importancia de la comunicación, como lo es la comunicación organizacional, va mucho más allá de sólo conversar o entregar informes. Por ello, el presente trabajo tiene como objetivo el poder solucionar esta falta de comunicación, y con ello, evitar que el desempeño de la empresa siga tropezando con errores constantes.

Así mismo, este estudio también se realizó para determinar de manera específica cuáles eran los problemas que presentaba el desempeño laboral al enfrentarse a una comunicación organizacional inadecuada. Por consiguiente, al encontrarlos y darles una solución para omitir percances similares en el futuro, se busca que la empresa mejore como organización,

desarrollando la comunicación entre cada miembro que la conforman, pues es gracias a ésta que el desempeño laboral es más eficiente.

2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Quintero, Africano, Faría (2018) en el trabajo presentado en la revista NEGOTIUM denominado “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago” realizada en la Universidad de Zulia, Venezuela, concluye que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores de una organización, el cuál si el ambiente interno es agradable, motivador y considerado hacia cada uno de los empleados, el trabajo hecho será bien hecho. A pesar de eso, si se le ofrecen beneficios o un alza en el tema económico, la improvisación en la organización frente a sus responsabilidades se impulsará, debido a que el clima laboral de por sí es bueno, el estrés es casi imperceptible, y la motivación para cada uno es suficiente notar buenos resultados. Aunque claro, la postura negativa que les afecta, como es el caso del salario, también se considera como un factor que altera el comportamiento de los mismos.

Umaña (2017) en la tesis de pregrado titulado “Comunicación Interna Y Satisfacción Laboral – Estudio realizado con el personal de restaurante de comida gourmet” de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, para obtener el título de Licenciado en Psicología Industrial/Organizacional, señala que, al determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal de Restaurant de comida Gourmet, los empleados de la organización se desempeñan con toda calma, responsabilidad y con ánimos altos cuando la comunicación que se les hace llegar es clara, concisa y directa, por lo cual sus actividades la pueden desarrollar sin problema

alguno. Sin embargo, la organización no toma en cuenta las necesidades de sus empleados, por lo que la motivación sobre ellos a través de beneficios es casi nula, afectándolos de manera emocional. Aun así, los empleados se sienten identificados con la empresa y el servicio que brindan, por ello es necesario mejorar la comunicación y cada uno de sus formas, con el fin de mejorar el rendimiento laboral dentro de la organización.

Estos resultados permiten relacionar la información con el objetivo de estudio de esta investigación.

Fiallos (2012) en la tesis de pregrado denominado “La Comunicación Interna Y Su Efecto En El Desempeño Laboral De La Institución SECAP De Ambato” de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, para obtener el título de Licenciado de Ingeniero de Empresas, con el objetivo de diagnosticar la situación actual del sistema de comunicación interno y su influencia En el desempeño laboral de los funcionarios de la institución SECAP de Ambato, concluye que la informalidad en la comunicación dentro de la organización es alta, ocasionando problemas en los procesos, y a la vez, altera el registro de información hacia los subordinados. Por consiguiente, la cantidad de errores es alto, la falta de certeza en la información recibida conlleva al pobre desempeño al momento de realizar las tareas designadas, y los problemas con los mismos hace que los empleados no tengan la confianza suficiente para la buena ejecución de sus responsabilidades, ni el incentivo de sus supervisores para que la organización pueda tener resultados positivos dentro del área laboral.

Estos resultados permiten relacionar la información con el objetivo de estudio de esta investigación.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Saldaña, Cornejo (2017) en la tesis de pregrado denominado “Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Perú Unión, Lima, 2016” de la Universidad Peruana Unión, para obtener el título de Licenciado en Administración, se determina si existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado, por lo cual es notable que el compromiso afectivo que los empleados tienen frente a la organización varía al grado de importancia que tengan hacia sus responsabilidades otorgadas. Sin embargo, la fidelidad de los mismos se expresa en la motivación que tienen de mejorar sus tareas debido a que sienten la necesidad de recontribuir el apoyo recibido por parte de la organización, como lo fueron las capacitaciones, atención médica, casa, becas, y cualquier tipo de atención que la empresa ha mostrado hacia sus empleados, generando así una estabilidad laboral.

Silva (2017) en la tesis de pregrado denominado “Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Ignacio Merino de Tarma, año 2016” de la Universidad Privada Antenor Orrego, Perú, para obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, determinando la relación entre nivel de percepción de la comunicación interna y la satisfacción laboral de los docentes de la institución, considera que la comunicación que se maneja dentro de la organización es de un nivel alto, y que brinda toda la información necesaria a los docentes de la misma para que el desarrollo de sus responsabilidades sea de la mejor posible. Sin embargo, al tener en cuenta la satisfacción de los mismos, no se percibe con certeza que el resultado sea positivo o el

esperado, debido a que sienten que la organización no vela por su bienestar, no sienten la motivación necesaria, por lo que el ejercer sus tareas puede arrojar resultados de nivel normal o bajo de lo previsto.

Estos resultados permiten relacionar la información con el objetivo de estudio de esta investigación.

Manzano (2015) en la tesis de pregrado denominado “La Comunicación Interna Y El Desempeño Laboral Del Talento Humano De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Salvador Agencias Puno Y Juliaca – 2016” de la Universidad Nacional del Altiplano, Perú para obtener el título profesional de Licenciada en Administración, con el objetivo de determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador – Agencias Puno – Juliaca 2016, llegó a la conclusión de que la comunicación influye en el desempeño laboral de la organización, cuando es sustentada con los medios, tipos y uso de canal del mismo que propicie mejoras y aumento de compromiso de parte de los colaboradores ante la empresa en cuestión. Sin embargo, nota que la existencia de barreras de comunicación complica en ambas partes, así como la falta reconocimiento e incentivos que se le da a los empleados afecta el desempeño frente a sus responsabilidades.

Los resultados de este trabajo permiten reforzar la idea que es necesario resolver el objetivo general de la presente investigación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable: Comunicación Organizacional

Comunicación

La Real Academia de la Lengua Española (RAE) define a la palabra “comunicación” como “acción y efecto de comunicar o comunicarse”.

Según autores especializados en la materia, definen la comunicación de la siguiente manera:

María del Socorro Fonseca (2000) sostiene que “Comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes”.

Por su parte, Idalberto Chiavenato (2001) nos dice que “Es el proceso de pasar información y comprensión de una persona a otra. Por lo tanto, toda comunicación influye por lo menos a dos personas: el que envía el mensaje y el que lo recibe.”

A su vez, Antonio Hernández Mendo y Oscar Garay Plaza (2005) definen que “La comunicación es un proceso de interacción social de carácter verbal o no verbal, con intencionalidad de transmisión y que puede influir, con y sin intención, en el comportamiento de las personas que están en la cobertura de dicha emisión”.

Por último, Newstrom (2011) explica que “la comunicación es la transferencia de información y el entendimiento de una persona con otra. Es una forma de llegar a los demás transmitiéndoles ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores. Su meta es que el receptor entienda el mensaje como se pretendió. Cuando la comunicación es

eficaz, constituye un puente de significados entre dos personas, de manera que cada una comparte lo que siente y sabe. Con este puente, ambas partes cruzan con seguridad el río de malentendidos que algunas veces separa a la gente.”

En conclusión, la comunicación es importante al momento de emitirse, así como el mensaje debe ser precisamente codificado, para que el receptor pueda entenderlo de la mejor manera posible, evitando en mínimo la malinterpretación, dependiendo tanto de las palabras o gestos usados, así como el ambiente en el que el mensaje esté basándose, ya que en nuestro lenguaje, hay palabras y gestos que tienen significados ambiguos, por lo que es necesario especificar todos los aspectos en el que el mensaje incurre, y ahí recién, ser emitido hacia el receptor, quien será capaz de responder al estar consciente de la situación en la que la información se basa.

Comunicación organizacional

Fernández (1997) define la comunicación organizacional como el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio. A la vez, la entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta cumpla mejor y más rápido los objetivos. Según esta visión, Fernández designa como herramientas:

- La comunicación interna: actividades que se realizan dentro de una organización mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes originados por los diversos medios de

comunicación, con el objetivo de proveer comunicación, unión, motivación y así alcanzar las metas establecidas por la organización.

- La comunicación externa: actos comunicativos dirigidos a públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización.
- Las relaciones públicas: actividades y programas de comunicación creados para sostener buenas relaciones con los diferentes públicos de la organización.
- La publicidad: mensajes emitidos a través de medios masivos de difusión con el objetivo de incrementar la venta de los productos o servicios de la organización.
- La publicidad institucional: actividad de las relaciones públicas, que evoca en los públicos una imagen favorable de la organización.

A su vez, Arras (2010) indica que “la comunicación es esencial, ya que sin ella la organización no puede existir. La comunicación es aquello que en el interior mantiene unidas sus partes y por medio de ella se relaciona hacia el exterior con el medio ambiente para recibir la información necesaria, la cual le permite saber los cambios o tendencias a las que se habrá de adaptar para permanecer. La comunicación es multidireccional.”

“Las organizaciones no existen sin comunicación. Si no hay comunicación, los empleados no saben lo que hacen sus compañeros, la administración no puede recibir informes y los super-visores y líderes de equipos no pueden dar instrucciones. La coordinación del trabajo es imposible, porque la gente no comunica sus necesidades y sentimientos a los demás.” (Newstrom, 2011).

Por su parte, Koontz y Weihrich (2013) afirman que el propósito de la comunicación en una empresa es efectuar un cambio, es decir, influir en las acciones encaminadas a su bienestar. Es esencial para su funcionamiento interno de las organizaciones, dado que integra las funciones administrativas. En especial, es necesaria para lo siguiente:

- Establecer y difundir las metas de una empresa.
- Trazar planes para alcanzar las metas.
- Organizar los recursos humanos y de otro tipo de la manera más eficaz y eficiente.
- Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización.
- Conducir, dirigir, motivar y crear un clima en el que las personas colaboren.
- Controlar el desempeño.

Por último, De Castro (2014) afirma que “la comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida.”

2.2.2. Dimensiones: Comunicación Organizacional

Según De Castro (2014), dentro de las organizaciones existe un ansia insaciable de los empleados por conocer el mayor número de información; así que cuanto mayor es la comunicación, la sensación de ansiedad disminuye y se pierde menos tiempo. Además, se evitan chismes, cuentos, tergiversaciones por conocer los cuentos incompletos; todos estos se conocen como rumor. Por esto es preciso que en

las comunicaciones dentro de la comunicación le demos un espacio para poder hablar más delante sobre ellos, pues mal llevados pueden llegar a tener consecuencias funestar para una empresa

Por otra parte, ante todo hay que saber diferenciar el tipo de comunicación que se establece dentro de una empresa. Por tanto, en las organizaciones pueden existir dos tipos de comunicación: la formal y la informal.

A su vez, De Castro (2014) hace mención al tipo de comunicación llamada comunicación asertiva, en el cual influyen varios aspectos de la conducta humana.

Para el desarrollo de esta investigación, se usarán como dimensiones, los tipos de comunicación ya mencionados.

La formalidad en la comunicación organizacional

Según De Castro (2014), la formalidad en la organización se establece en la propia empresa: es estructurada en función del tipo de organización y sus metas. Es controlada y sujeta a reglas.

Entre los medios de comunicación más conocidos en el ámbito de las empresas está el memorándum -correspondencia escrita- entre departamentos; las reuniones con agenda escrita y entrega previamente, el correo electrónico a través de la computadora en intranet, entre otras.

La considerada comunicación formal en las organizaciones tiene direccionalidad, lo cual indica la importancia o intencionalidad de la misma, y se ha clasificado en:

- Comunicación descendente: de la dirección o gerencia hacia el personal.

Generalmente la constituyen comunicaciones institucionales de la empresa como normas, procedimientos, reglamentos, etc., pero en muchas ocasiones

son inadecuadas, hasta el punto que se tiene como lugar común en las empresas la expresión de los empleados “los de arriba no tienen ni idea de lo que sucede aquí abajo”.

- Comunicación ascendente: del personal hacia la dirección, gerencia o presidencia de la empresa. Esta es fundamental, pues les da a las directivas de la empresa una visión del clima laboral existente, que puede ayudar a aclarar malos entendidos, rumores o incomunicaciones. Entre los medios más conocidos están el buzón de sugerencias (siempre tan mencionado, pero ampliamente sobrevalorado) y los procesos de apelación.
- Comunicación horizontal: entre el personal de igual jerarquía o pares. Esta es necesaria para la buena coordinación e integración de los departamentos de las empresas y las funciones que desempeñan dentro de su engranaje. Se hace absolutamente necesaria para no repetir funciones ni malgastar tiempo y dinero en la repetición de procesos administrativos.
- Comunicación diagonal: entre miembros de departamentos diferentes que se cruzan, no necesariamente cubriendo la línea de forma estricta, por ejemplo, contraloría solicita -urgente- a la gerencia de recursos humanos la nómina de la institución, el encargado de la nómina se la hace llegar de forma directa.

Tipos de la comunicación dentro de la formal

Según De Castro (2014), también se pueden dar otros tipos de comunicación dentro de la formal, como son: la comunicación visual, gestual, oral y escrita.

a) Comunicación visual: todo entra por los ojos.

La primera comunicación que establecemos es acerca de nosotros mismos, como somos físicamente, como nos vestimos, que postura adoptamos, la manera como caminamos, el movimiento de nuestros brazos; así que debemos empezar a visualizar conscientemente todo esto.

Esta comunicación visual transmite todo tipo de información a nuestro alrededor, es otro lenguaje adicional que debemos aprender a manejar, esto que avisa a nuestro interlocutor; estado de ánimo, actitud, confianza, fustos, seguridad, manejo del tema, etc.

b) Comunicación corporal / gestual: cuerpo a cuerpo.

El detallar la postura corporal de nuestra audiencia y los gestos del rostro que los acompañan nos dará una idea global de lo que está pasando por la mente de nuestros interlocutores.

c) Comunicación oral: o la efectividad del boca a boca.

La comunicación oral nos da una riqueza de información adicional que no nos proporciona la escrita: los tonos de voz, los titubeos, las palabras sobrevendidas, lo que dejamos sin concluir, etc. En muchas organizaciones los directivos prefieren hacer recorridos personalmente para poder entrar en contacto directo, cara a cara, con sus subalternos, lo cual puede ser de gran ayuda para resolver problemas de comunicación que se estén presentando en la empresa. Por otra parte, como ejemplos tenemos las reuniones de trabajo, la presentación de informes, las juntas y las videoconferencias, en la que es importante la expresión oral para llegar a metas comunes.

d) Comunicación escrita: el valor de la palabra.

La comunicación escrita es la que permite dejar constancia de ciertos hechos; así mismo, es útil para establecer y normalizar las políticas de la empresa, evita equívocos o sobreentendidos, etc. Dentro de ella podemos encontrar desde el correo electrónico y el informe.

Así, la comunicación junto con sus medios y métodos es un tema infinito, pero en líneas generales todo se centra alrededor de una de las actividades que no solemos practicar los seres humanos: Escuchar.

Escuchar para seguir directrices, escuchar para realizar un proceso convenientemente, escuchar para redactar un informe como lo piden, escuchar para aportar ideas concretas por escrito. Porque escuchar no solo se refiere a oír con los oídos, sino escuchar la ingente cantidad de pensamientos que tenemos que ordenar en nuestra cabeza acerca de un tema determinado. Así mismo, escuchar aquí tiene que ver con saber entender lo que nos comunican, ya sea de modo oral, escrito o gestual.

Por consiguiente:

- Escuchar con los ojos: ver, analizar, observar con detenimiento a las personas con las que se trabaja. Su cuerpo y comportamiento también hablan.
- Escuchar con los oídos: no presumir o suponer, si no quedó clara alguna explicación, entonces se debe preguntar. Hasta el momento ninguna persona ha sufrido serias complicaciones en el trabajo por preguntar cuando quiere realizar mejor su labor y aclarar sus dudas.

La informalidad en la comunicación organizacional

Según De Castro (2014), este estilo de relaciones está basado en la espontaneidad, no en la jerarquía; surge de la interacción social entre los miembros y del desarrollo del afecto o amistad entre las personas; aunque no necesariamente se establecen lazos afectivos con las personas que nos rodean en el trabajo. La comunicación informal puede beneficiar o perjudicar a las empresas, según como se emplee.

Por una parte, puede ser positiva, porque ayuda a la cohesión del grupo y a dar retroalimentación sobre diferentes aspectos del trabajo realizado. Por otra parte, puede ser negativa, porque los rumores, chismes o cotilleos son distorsionadores de la productividad y no ayudan, solo demoran y perjudican a las personas y a la organización en la que trabajan.

¿Cuándo surgen los rumores?

- No se tiene información suficiente sobre decisiones importantes de la empresa.
- Se dan condiciones ambiguas de trabajo.
- Existen situaciones que causan estrés y/o ansiedad.

Entre sus características particulares, tienen:

- No los controla la administración de la empresa.
- Muchos de los empleados tienden a creer más en ellos que en las comunicaciones formales, ya que proporcionan más información, aunque no sea veraz.
- Solo sirven a quienes los difunden.

Comunicación asertiva

De acuerdo a De Castro (2014), el proceso de comunicación parece sencillo, pero se ve interferido por diversas variables, tales como ruidos durante el envío (tergiversaciones del mensaje o rumores) o ruidos personales (rodeos), inseguridad, timidez y baja autoestima.

a) Autoestima

Es un conjunto de percepciones, sentimientos, autoevaluaciones y comportamientos que cada uno tiene. Comprende un crecimiento de la persona sin autoevaluarse en demasía, sino en la justa medida; sin chantajes para consigo mismo o hacia los que la rodean. Una fuerza interna que centra y organiza los procesos individuales como el amor propio, autoestima es autovaloración, autoimagen, autoconfianza.

Una comunicación basada en la propia estima será congruente; es decir, se trata de ser conscientes de nuestros valores, medidas y limitaciones y, partiendo de ello, se podrá ser sincero, ante todo, consigo mismo y con los demás.

b) Asertividad

Este es otro componente esencial para el equilibrio en las relaciones humanas., Asertividad es autoafirmación y reconocimiento del valor de la otra persona, es la expresión cabal de mis sentimientos y los sentimientos del otro. Entonces, la comunicación asertiva es la respuesta oportuna y directa, que respeta la posición propia y la de los demás, que es honesta y mesurada para con los involucrados, aunque sin rasgos de agresividad para con los demás; en resumidas cuentas, es

ponerse a caminar en los ‘zapatos del otro, tanto como en los suyos propios’. Esto último implica no querer imponer a los demás nuestras posiciones o ideas.

c) Comportamientos comunicativos en la empresa: tipología.

Comportamiento coercitivo directo (Agresiva)

- Tiene opiniones o ideas muy firmes.
- No teme expresarlas, incluso si es a expensas de otros.
- Con frecuencia se comunica de manera autoritaria y sarcástica, e incluso irrespetuosa.
- Su lenguaje corporal y tono de voz son agresivos, intimidantes, alto.
- En las negociaciones busca acuerdos ganar-perder.
- Se centra en sus posiciones.

Comportamiento coercitivo indirecto (Pasivo/Agresiva)

- Evita el conflicto.
- Siempre tiene algo que decir, pero lo dice de manera inoportuna.
- Rara vez habla directamente.
- Discute los problemas con quienes no están directamente relacionados.
- Guarda ira y frustración que no expresa.

Comportamiento No Coercitivo Indirecto (Pasivo)

- Rara vez se involucra.
- Rara vez se quejan, profieren evitar el conflicto.
- A menudo muestras rasgos de comunicación no verbal de sumisión (tono de voz excesivamente suave, titubeo al hablar, falta de contacto visual).

- Parecen felices, pero, cuando se les presiona, expresan sus emociones ocultas de maneras inesperadas.

Comportamiento No Coercitivo Directo (Asertivo)

- Dan la cara.
- Parten del supuesto positivo de que los problemas se pueden resolver.
- Expresan sus necesidades y preocupaciones apropiadamente.
- Respetan los derechos y el espacio personal de los demás.
- Usan un lenguaje corporal abierto.
- Mantienen contacto visual con las otras personas.
- No temen preguntar ‘¿por qué?’
- Saben lo que quieren y distinguen entre lo relevante e irrelevante.
- Suelen ser sinceras y respetuosas.
- En las negociaciones buscan acuerdos ganar-ganar.
- Se centran en los intereses de ambas partes.

2.2.3. Variable: Desempeño Laboral

Desempeño laboral:

El desempeño laboral podría definirse como el compromiso y la motivación que tiene una persona para realizar el trabajo que se le ha sido asignado, con la finalidad de explotar al máximo su potencial y generar beneficios, tanto como al trabajador, como a la empresa.

De acuerdo a la Society for Industrial and Organizational Psychology (1987) “definía al desempeño como la efectividad y el valor de la conducta laboral y sus resultados.” Como es citado por Trujillo (2011).

En concordancia con lo anterior, el desempeño laboral es definido, según Murphy (1990), citado por Salgado & Cabal (2011), como “el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o la unidad organizativa en la que la persona trabaja.”

Según Campbell (1990) “(...) definió el desempeño como cualquier conducta cognitiva, psicomotora, motora o interpersonal, bajo el control del individuo, graduable en términos de habilidad y relevante para las metas organizacionales.”

Por último, London y Mone (2014) afirman que “a nivel individual, el desempeño incluye el grado en que los empleados agregan valor a la organización en función de sus roles y responsabilidades, el grado en que van más allá de expectativas, su iniciativa y capacidad de innovación, su colaboración con los compañeros de trabajo proporcionando el apoyo mutuo para lograr el beneficio común, su capacidad de adaptación a nuevos contextos, trabajando de forma virtual y en todos los departamentos, funciones y niveles de la organización con nuevos socios locales y globales dentro y fuera de la organización.” Como es citado Flores (2017).

2.2.4. Dimensiones: Desempeño Laboral

Según Gorriti (2007), en la última década y fruto de distintas investigaciones que tienen que ver con la relevancia de la evaluación del desempeño (Borman y Motowidlo, 1993; Conway, 1999; Sackett y DeVore, 2001), se ha concluido que existen tres ámbitos o tipos de desempeño para cualquier organización y para cualquier trabajo: el desempeño referido a tarea, el desempeño contextual y las conductas contraproductivas. Las primeras se refieren a comportamientos directamente exigidos para la ejecución de las tareas, las segundas se refieren a

comportamientos de naturaleza social o psicológica, que actúan como catalizadores del desempeño de tarea facilitándolo o dificultándolo. Por último, las conductas contraproductivas son aquellas que son contrarias a los legítimos intereses de la organización (robos, abusos de alcohol y drogas, uso de recursos laborales para fines personales, etc.).

Desempeño de tareas

Según Gorriti (2007), “el desempeño de tarea es la clásica concepción de ejecución; la que se refiere a los comportamientos que generan el producto o servicio que satisface las responsabilidades que asume la organización.”

Desempeño contextual

Nuevamente Gorriti (2007), explica que “el desempeño contextual trata de variables moderadoras referidas al contexto organizacional, social y psicológico de la ejecución que actúan como catalizadoras facilitándola, dificultándola, incluso inhibiéndola.”

Conductas contraproductivas

Según Sackett y DeVore (2001), citado por **Gorriti (2007)**, una conducta contraproductiva es todo comportamiento intencional de un miembro de la organización, contrario a los legítimos intereses de ésta. Gorriti (2007) también explica que, a diferencia de los otros dos modelos, la característica de este tipo de desempeño es que no es deseable, pero por desgracia ocurre, y es pertinente evaluarlo si se concibe éste como todo comportamiento organizacional relevante, evaluable y bajo el dominio los trabajadores.

Gorriti (2007) logró concluir, de acuerdo a sus estudios sobre los tipos de comportamientos, que existen diez conductas contraproductivas consideradas como las más susceptibles a concurrir, siendo estas las siguientes:

- Usar correo electrónico para fines personales.
- Hacer fotocopias de material propio en el trabajo.
- Usar internet para fines no relacionados con el trabajo.
- Hacer negocios personales en tiempo de trabajo.
- No leer/ conocer las directivas de seguridad.
- Tiempo excesivo y no aprobados para comidas o café.
- Discutir con un compañero de trabajo.
- Perder el tiempo durante el trabajo.
- Hacer llamadas personales a largas distancias.
- Fingir una enfermedad para no ir a trabajar.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Según las ideas expuestas por Palmar, Rafael, Valero y Jhoan (2014), en el área organizacional se ha estudiado lo relacionado con el desempeño laboral, se infiere que él depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Los investigadores citan a Davis y Newtrons (2000), los cuales conceptualizan las siguientes capacidades: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Por un lado, Chiavenato (2001), citado por los investigadores mencionados anteriormente, afirma al respecto que el desempeño se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, entre ellos, factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Ahora, señala Davis (2001), como citan nuevamente los investigadores, el buen desenvolvimiento laboral depende de algunos factores, entre los que se pueden mencionar, el ambiente de trabajo, el salario, las relaciones con los jefes y con el resto del personal (relaciones interpersonales), así como también la jornada laboral, horario de trabajo, cancelación puntual del salario, incentivos y motivación dentro de la organización. Todo esto influye en forma directa en el individuo que trabaja, en vista de que son diferentes las posibilidades que tiene cada uno para el desarrollo de sus actitudes.

Finalmente, Palmar, Rafael, Valero y Jhoan (2014) mencionan los diversos factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores:

a) El ambiente de trabajo

Se refiere a las condiciones que se ofrecen al empleado dentro de un ambiente afable, caracterizado por buenas condiciones, disposición de los elementos acordes con el desempeño y desenvolvimiento en la empresa durante la jornada laboral, de modo que se logre la armonía entre el individuo que trabaja y el lugar de trabajo, es decir, que el personal cuente con las condiciones mínimas necesarias.

b) El salario

En la medida en que al trabajador se le ofrece una remuneración acorde, justa con su labor y desempeño, que satisfaga las necesidades individuales y colectivas, se esfuerza para su rendimiento, se crea un valor por el trabajo, porque sabe que está recibiendo lo justo por el cumplimiento de sus funciones dentro de la empresa.

c) Relaciones interpersonales

Éste es un factor fundamental dentro de la empresa, porque en la medida que el individuo se relaciona con los demás, logra actuar con mayor armonía y equilibrio; es decir, mientras que el trabajador sienta que se desempeña con un grupo armónico, se muestre respeto, colaboración, corresponsabilidad entre los distintos miembros del personal, él mismo actúa con más esmero y satisfacción por el trabajo que desempeña, como una forma de corresponder al grupo.

d) Jornada laboral

Se refiere al número de horas trabajadas y al tipo de funciones que cumple dentro de la empresa; es así como se puede mencionar que el patrono adopta medidas que satisfagan al personal en su jornada laboral en cuanto a las diferentes actividades que debe desarrollar durante la misma, en búsqueda de una mayor eficiencia y eficacia por parte de los trabajadores, de tal modo que cumplan, en forma correspondiente, su horario normal de trabajo.

e) Horario de trabajo

Está en función de la cantidad de horas que el trabajador cumple con su jornada laboral, así como un horario en el cual él se sienta cómodo, ya que las labores de limpieza se realizan con mayor efectividad y eficacia durante las primeras horas de la

mañana, porque son menos afectados por las altas temperaturas, pero no ocurre igual con las labores de oficina, que se realizan mejor en un horario diurno. De esta manera, se puede señalar que el horario de trabajo debe estar establecido de acuerdo con el tipo de función y desempeño que desarrolla y cumple el personal.

f) **Cancelación puntual del salario**

La mejor forma de mantener la satisfacción del trabajador es cancelando su remuneración puntualmente, ya que de esta manera logra satisfacer sus necesidades individuales y familiares, por lo que se muestra eficiente en su desempeño, porque sabe que va a recibir la recompensa de su esfuerzo.

g) **Incentivos y motivación dentro de la organización**

En este grupo de factores se incluyen los incentivos que se ofrecen al personal para que se sienta estimulado a trabajar en forma más eficiente, eficaz y efectiva, ya que sabe que en la medida que realice un esfuerzo, igualmente recibirá un estímulo que retribuya ese esfuerzo.

2.3. Definiciones conceptuales

a) Actitudes

Sentimientos y creencias que determinan principalmente cómo los empleados perciben su ambiente, se comprometen con acciones proyectadas y se comportan

b) Asertividad

Proceso que consiste en expresar opiniones, solicitar cambios legítimos, así como dar y recibir retroalimentación sincera.

c) Barreras personales

Interferencias en la comunicación que surgen de las emociones, los valores y los malos hábitos para escuchar a las personas.

d) Comunicación

Transferencia de información y comprensión de una persona a otra.

e) Comunicación organizacional

Proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones).

f) Desempeño

El acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea.

g) Desempeño laboral

Rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

h) Incentivos

Factores ambientales que se establecen con el propósito de motivar a una persona.

i) Retroalimentación

Información del trabajo mismo, la administración u otros empleados que dice a los trabajadores qué tan bien se están desempeñando.

j) Salario

Dinero que recibe una persona de la empresa o entidad para la que trabaja en concepto de paga, generalmente de manera periódica.

k) Trabajo en equipo

Situación que ocurre cuando los miembros de una organización conocen sus objetivos, contribuyen de manera responsable y entusiasta a la tarea y se apoyan entre sí.

2.4. Formulación de la hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La comunicación organizacional influye satisfactoriamente en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

- La comunicación formal influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.
- La comunicación informal influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.
- La comunicación asertiva influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.
- El desempeño contextual influye en el desempeño laboral de la cafetería cubana D'Aché S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.
- Las conductas contraproductivas influyen en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería D'Aché S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.

3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de diseño que tuvo la presente investigación fue de no experimental, ya que se basó fundamentalmente en la observación del fenómeno tal y como se dio en su contexto natural. También fue correlacional causal ya que describió la relación entre las dos variables estudiadas.

3.1.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación tuvo un enfoque cualitativo porque la información recogida se realizó mediante la observación para su posterior interpretación. A su vez, fue cuantitativo porque se usaron métodos de análisis estadísticos para comprobar y analizar los datos respectivos.

3.2. Población y muestra

La población estuvo representada por veinte trabajadores de la empresa Cafetería Cubana D'Ache S.A.C., Huacho, 2017.

Por contar con una población razonable, al ser realizado en una empresa pequeña; para el estudio no se hizo cálculo de la muestra, por lo que se utilizó el universo total.

3.3. Operacionalización de las variables e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Variable I: Comunicación Organizacional Proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones).</p>	Comunicación formal	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación ascendente. • Comunicación descendente. • Comunicación diagonal.
	Comunicación informal	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción social. • Cohesión del grupo. • Retroalimentación. • Rumor.
	Comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> • Autoestima. • Asertividad • Comportamientos comunicativos.
<p>Variable II: Desempeño Laboral Rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.</p>	Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Especialización. • Calidad del trabajo. • Unidades de producción. • Jornada de trabajo.
	Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación. • Trabajo en equipo. • Compromiso con la empresa.
	Conductas contraproductivas	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de atención. • Abusos físicos o verbales. • Mal uso del tiempo y de los recursos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas a emplear

La técnica que se empleó para la presente investigación fue la encuesta y el instrumento que se usó fue el cuestionario.

3.4.2. Descripción de los instrumentos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, con el cual se obtuvo la información requerida a través de las respuestas escritas, resultado de veinte preguntas emitidas.

El instrumento midió tanto la variable de Comunicación Organizacional como la de Desempeño Laboral.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se empleó el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias.

El software empleado fue el Statical Package for the Social Sciences – SPSS versión N° 24. Los resultados son presentados en tablas y figuras.

Confiabilidad

Formulación

El alfa de Cronbach no deja de ser una media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas o de las correlaciones de los ítems. Hay que advertir que ambas fórmulas son versiones de la misma y que pueden deducirse la una de la otra.

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- K es el número de preguntas o ítems.

A partir de las correlaciones entre los ítems, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n-1)},$$

Donde:

- n es el número de ítems y
- p es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

Midiendo los ítems de las variables

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	20

4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

4.1.1 Resultados de la variable: Comunicación Organizacional

Tabla 1: Respuesta de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017; sobre la comunicación organizacional.

Comunicación Organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ALTO	20	100%
	Total	20	100%

Tabla 1. Fuente: Elaboración propia.

Figura 1: Niveles de la comunicación organizacional.



Figura 1. Fuente: Elaboración propia.

De la figura 1, se puede observar que el 100,00% de los encuestados alcanzaron un nivel ALTO en la variable de comunicación organizacional.

Tabla 2: Respuesta de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017; sobre la comunicación formal.

Comunicación formal			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ALTO	20	100%
	Total	20	100%

Tabla 2. Fuente: Elaboración propia.

Figura 2: Niveles de comunicación formal.

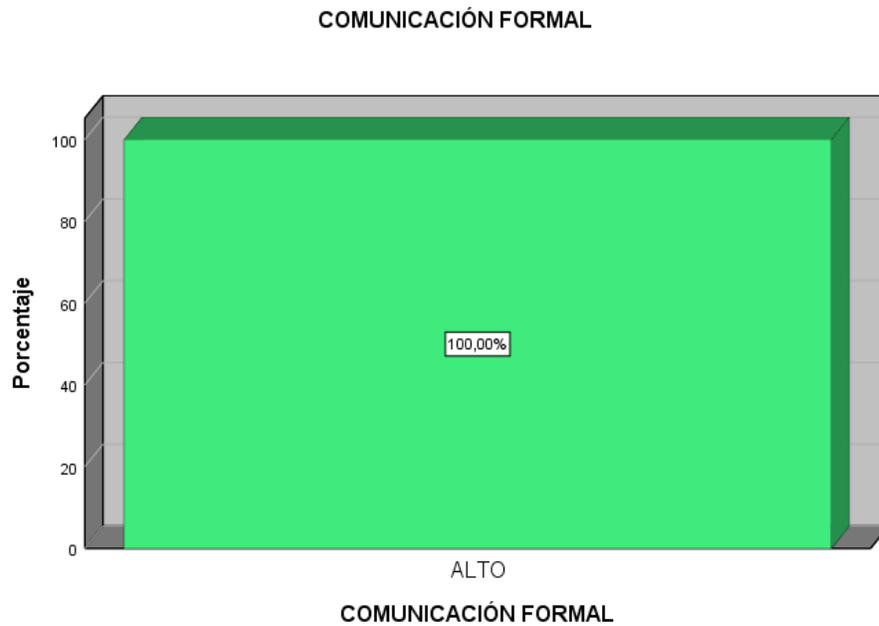


Figura 2. Fuente: Elaboración propia.

De la figura 2, se puede observar que un 100,00% de los encuestados alcanzaron un nivel ALTO en la dimensión de comunicación formal.

Tabla 3: Respuesta de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017; sobre la comunicación informal.

Comunicación informal

	Frecuencia	Porcentaje
MODERADO	1	5%
ALTO	19	95%
Válido Total	20	100%

Tabla 3. Fuente: Elaboración propia.

Figura 3: Niveles de comunicación informal.

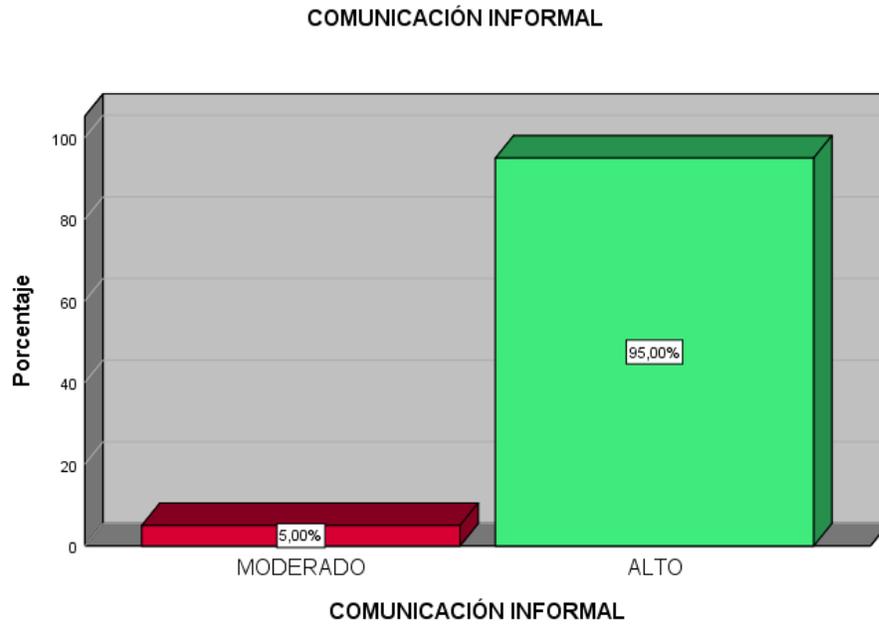


Figura 3: Fuente: Elaboración propia.

De la figura 3, se puede observar que un 95,00% de los encuestados alcanzaron un nivel ALTO en la dimensión de comunicación informal, mientras un 5,00% alcanzó un nivel MODERADO.

Tabla 4: Respuesta de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017; sobre la comunicación asertiva.

Comunicación asertiva

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

	MODERADO	3	15%
	ALTO	17	85%
Válido	Total	20	100%

Tabla 4. Fuente: Elaboración propia.

Figura 4: Niveles de comunicación asertiva.

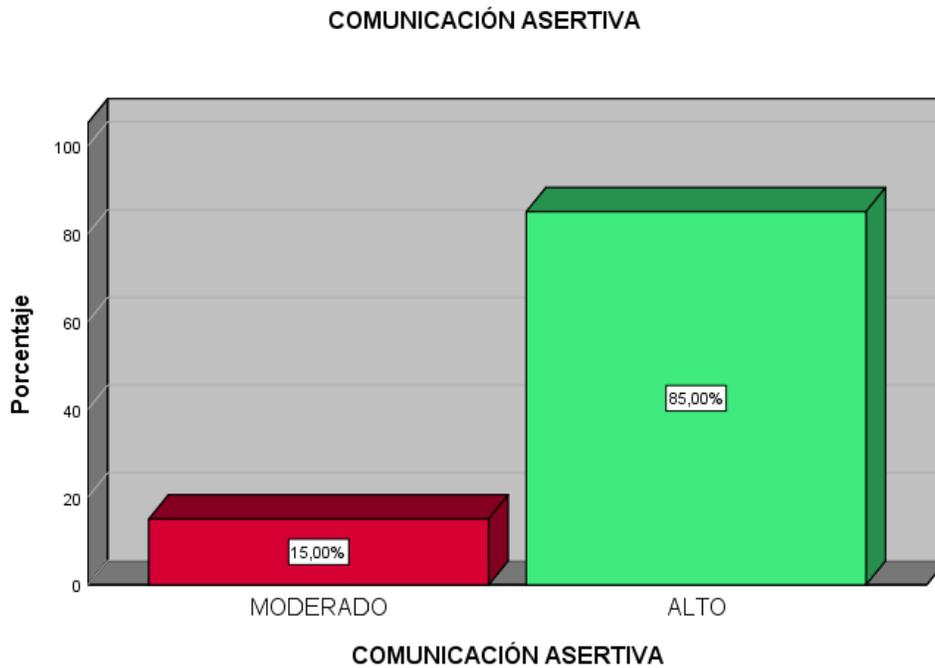


Figura 4. Fuente: Elaboración propia.

De la figura 4, se puede observar que un 85,00% de los encuestados alcanzaron un nivel ALTO en la dimensión de comunicación asertiva, mientras un 15,00% alcanzó un nivel MODERADO.

4.1.2 Resultados de la variable: Desempeño Laboral

Tabla 5: Respuesta de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017; sobre el desempeño laboral.

Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ALTO	20	100%
	Total	20	100%

Tabla 5. Fuente: Elaboración propia.

Figura 5: Niveles de desempeño laboral.



Figura 5. Fuente: Elaboración propia.

De la figura 5, se puede observar que un 100,00% de los encuestados alcanzaron un nivel ALTO en la variable de desempeño laboral.

Tabla 6: Respuesta de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017; sobre el desempeño de tareas.

Desempeño de tareas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MODERADO	9	45%
	ALTO	11	55%

Total	20	100%
-------	----	------

Tabla 6. Fuente: Elaboración propia.

Figura 6: Niveles de desempeño de tareas.

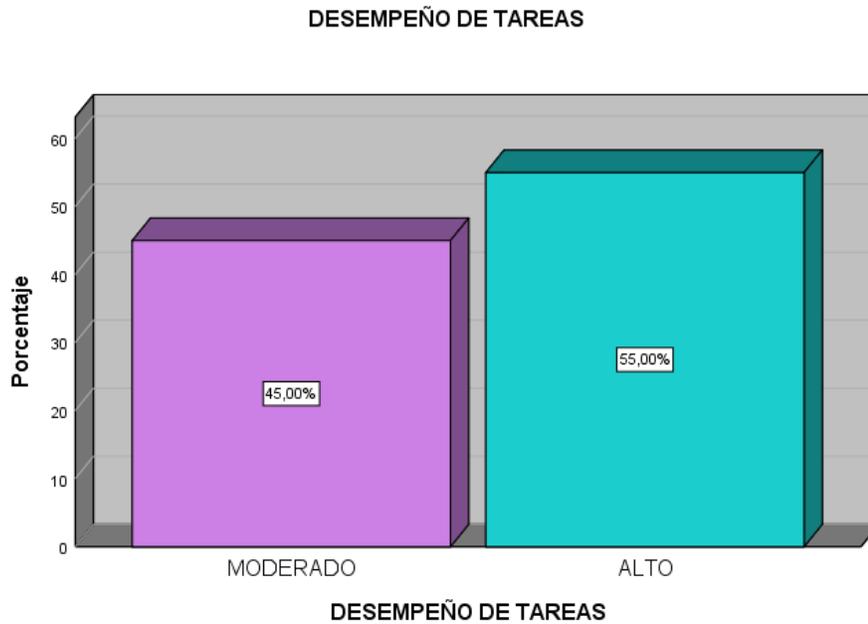


Figura 6. Fuente: Elaboración propia.

De la figura 6, se puede observar que un 55,00% de los encuestados alcanzaron un nivel ALTO en la dimensión de desempeño de tareas, mientras un 45,00% alcanzó un nivel MODERADO.

Tabla 7: Respuesta de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017; sobre el desempeño contextual.

Desempeño contextual			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ALTO	20	100%

Total 20 100%

Tabla 7. Fuente: Elaboración propia.

Figura 7: Niveles de desempeño contextual.

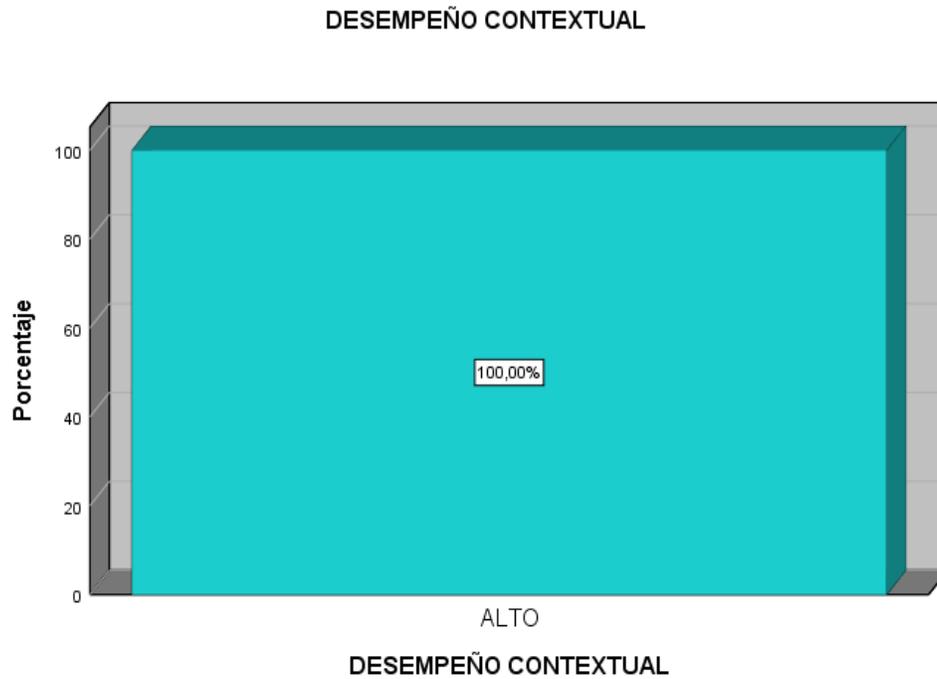


Figura 7. Fuente: Elaboración propia.

De la figura 7, se puede observar que un 100,00% de los encuestados alcanzaron un nivel ALTO en la dimensión de desempeño contextual.

Tabla 8: Respuesta de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017; sobre las conductas contraproductivas.

Conductas contraproductivas

	Frecuencia	Porcentaje
MODERADO	2	10%
Válido ALTO	18	90%

Total 20 100%

Tabla 8. Fuente: Elaboración propia.

Figura 8: Niveles de las conductas contraproductivas.

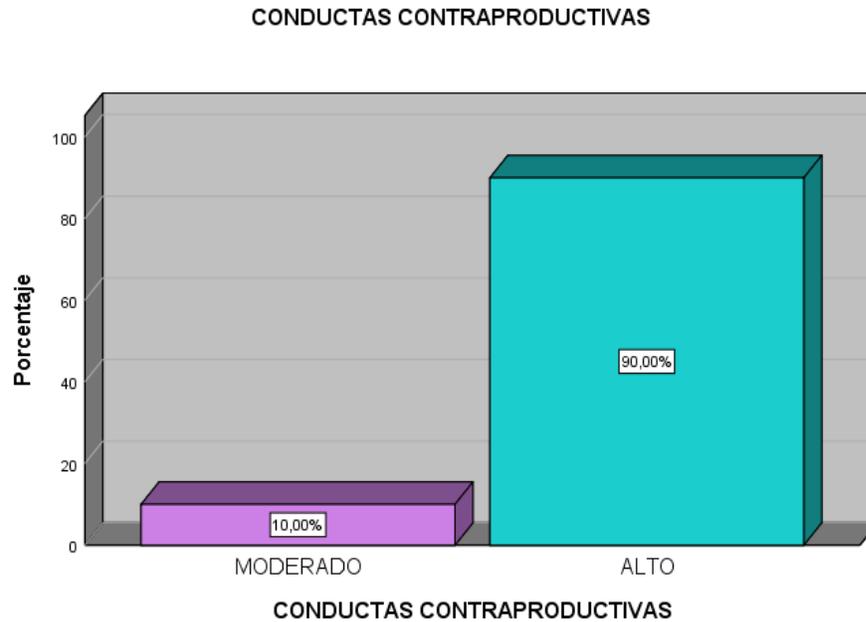


Figura 8. Fuente: Elaboración propia.

De la figura 8, se puede observar que un 90,00% de los encuestados alcanzaron un nivel ALTO en la dimensión de conductas contraproductivas, mientras un 10,00% alcanzó un nivel MODERADO.

4.2 Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

La tabla presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Shapiro-Wilk. Se observa que las variables y dimensiones no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$), a excepción de la variable Comunicación Organizacional y la dimensión Comunicación Asertiva. En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Rho de Spearman.

Tabla 9: Resultados de la prueba de bondad de ajuste de Shapiro-Wilk.

Pruebas de normalidad			
Variables y Dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Organizacional	0.900	20	0.118
Desempeño Laboral	0.888	20	0.025
Comunicación Formal	0.846	20	0.005
Comunicación Informal	0.900	20	0.042
Comunicación Asertiva	0.893	20	0.076
Desempeño por tareas	0.847	20	0.005
Desempeño Contextual	0.900	20	0.041
Conductas Contraproductivas	0.859	20	0.008

Tabla 9. Elaboración: Fuente propia.

4.3 Contrastación de hipótesis

Planteamiento de hipótesis general

H₀: La comunicación organizacional no influye satisfactoriamente en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.

H_a: La comunicación organizacional influye satisfactoriamente en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.

Demostración de la hipótesis

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀. Si el valor de **p**<**0.05** se acepta H₁.

Aplicamos SPSS v.24:

Tabla 10: Correlación de Rho de Spearman

			COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	20	20
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	20	20

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

Tabla 10. Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en tabla 10 la significancia asintótica **0.004** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, se pudo evidenciar estadísticamente que existe influencia de la variable comunicación organizacional sobre la variable desempeño laboral, de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017. Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

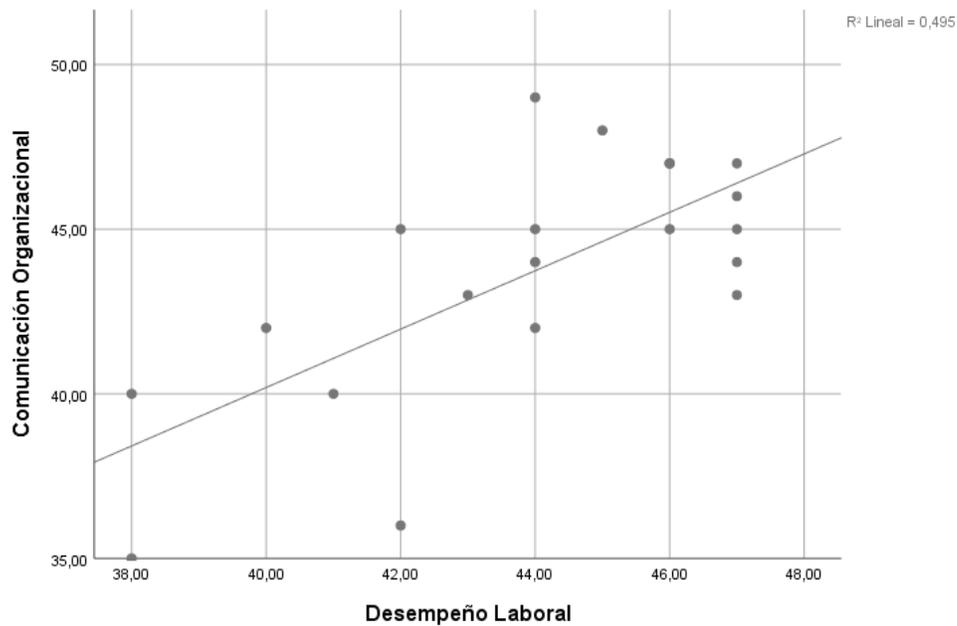


Figura 9. Fuente: Elaboración propia.

Planteamiento de hipótesis específica I

H₀: La comunicación formal no influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.

H₁: La comunicación formal influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.

Demostración de la hipótesis específica I

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀. Si el valor de **p**<**0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v.24:

Tabla 11: Correlación de Rho de Spearman

			COMUNICACIÓN FORMAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Comunicación Formal	Coefficiente de correlación	1,000	,528*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	20	20
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,528*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 11. Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en tabla 11 la significancia asintótica **0.017** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, se pudo evidenciar estadísticamente que existe influencia de la dimensión comunicación formal sobre la variable desempeño laboral, de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017. Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

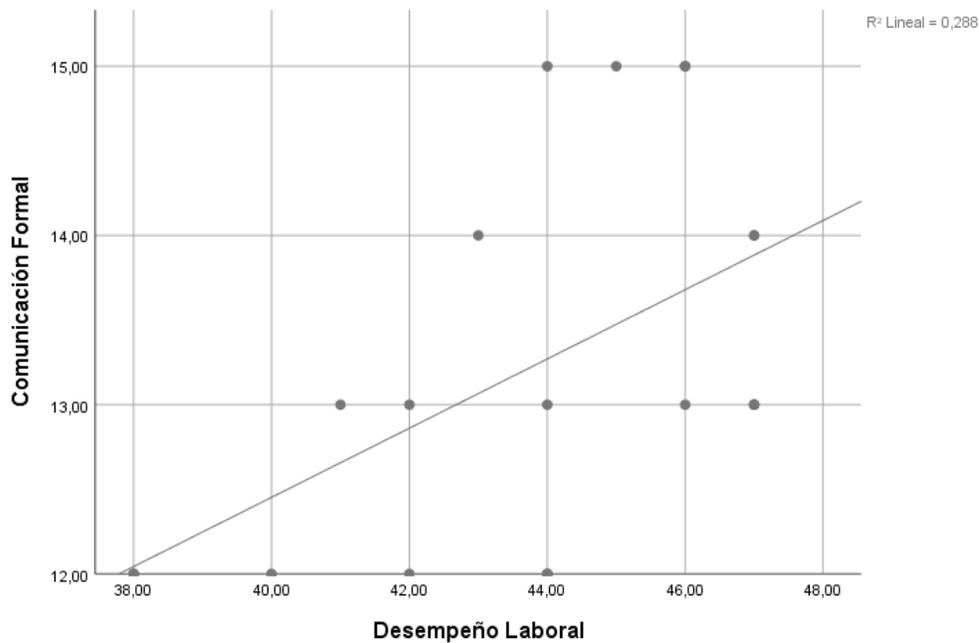


Figura 10. Fuente: Elaboración propia.

Planteamiento de hipótesis específica II

H₀: La comunicación informal no influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.

H₂: La comunicación informal influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.

Demostración de la hipótesis específica II

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀. Si el valor de **p**<**0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v.24:

Tabla 12: Correlación de Rho de Spearman

			COMUNICACIÓN INFORMAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Comunicación Informal	Coefficiente de correlación	1,000	,456*
		Sig. (bilateral)	.	,043
		N	20	20
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,456*	1,000
		Sig. (bilateral)	,043	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 12. Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en tabla 12 la significancia asintótica **0.043** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, se pudo evidenciar estadísticamente que existe influencia de la dimensión comunicación informal sobre la variable desempeño laboral, de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017. Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

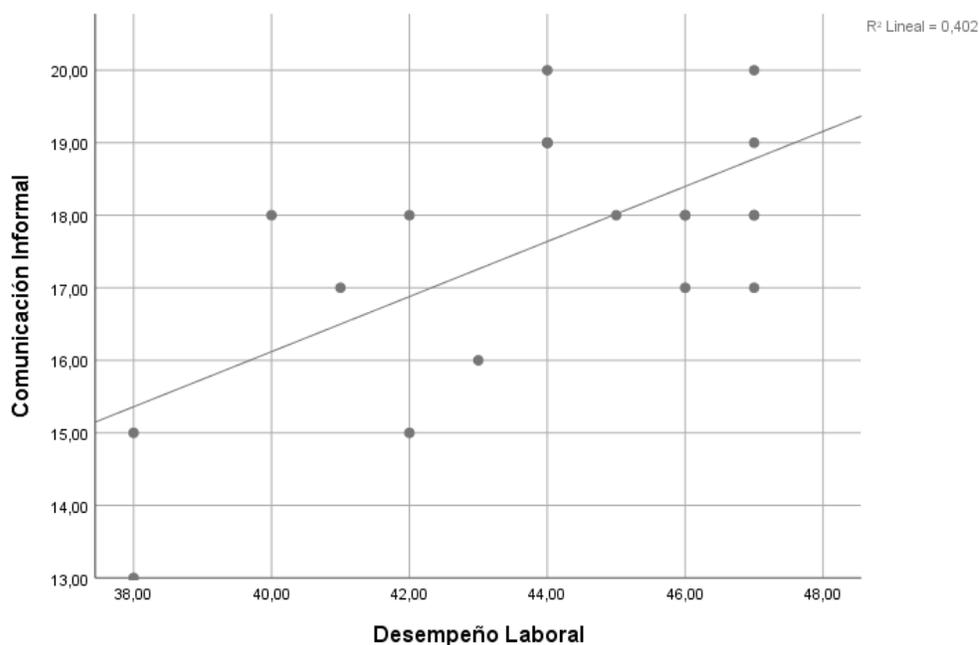


Figura 11. Fuente: Elaboración propia.

Planteamiento de hipótesis específica III

H₀: La comunicación asertiva no influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.

H₃: La comunicación asertiva influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.

Demostración de la hipótesis específica III

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀. Si el valor de **p**<**0.05** se acepta H₁.

Aplicamos SPSS v.24:

Tabla 13: Correlación de Rho de Spearman

			COMUNICACIÓN ASERTIVA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Comunicación Asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,454*
		Sig. (bilateral)	.	,044
		N	20	20
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,454*	1,000
		Sig. (bilateral)	,044	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 13. Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en tabla 13 la significancia asintótica **0.044** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, se pudo evidenciar estadísticamente que existe influencia de la dimensión comunicación asertiva sobre la variable desempeño laboral, de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017. Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

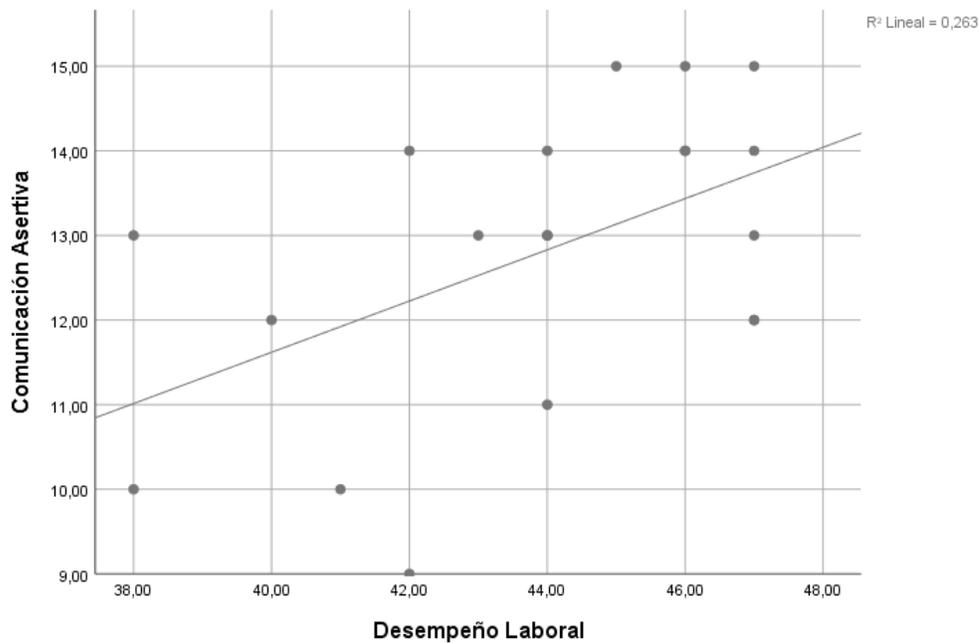


Figura 12. Fuente: Elaboración propia.

Planteamiento de hipótesis específica IV

H₀: El desempeño contextual no influye en el desempeño laboral de la cafetería cubana D’Aché S.A.C. de la localidad de Huacho año 2017.

H₄: El desempeño contextual influye en el desempeño laboral de la cafetería cubana D’Aché S.A.C. de la localidad de Huacho año 2017.

Demostración de la hipótesis específica IV

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀. Si el valor de **p**<**0.05** se acepta H₁.

Aplicamos SPSS v.24:

Tabla 14: Correlación de Rho de Spearman

			DESEMPEÑO CONTEXTUAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Desempeño Contextual	Coefficiente de correlación	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,699**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

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

Tabla 14. Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en tabla 14 la significancia asintótica **0.001** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, se pudo evidenciar estadísticamente que existe influencia de la dimensión desempeño contextual sobre la variable desempeño laboral, de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017. Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

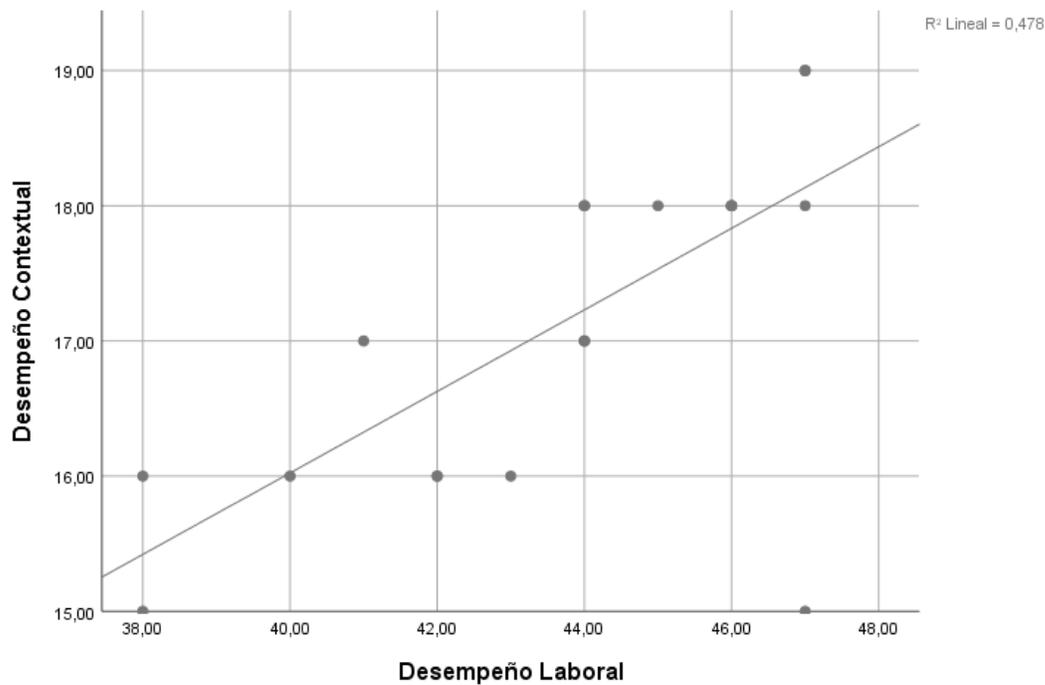


Figura 13. Fuente: Elaboración propia.

Planteamiento de hipótesis específica V

H₀: Las conductas contraproductivas no influyen en el desempeño laboral de la cafetería cubana D'Aché S.A.C. de la localidad de Huacho año 2017.

H₅: Las conductas contraproductivas influyen en el desempeño laboral de la cafetería cubana D'Aché S.A.C. de la localidad de Huacho año 2017.

Demostración de la hipótesis específica V

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀. Si el valor de **p**<**0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v.24:

Tabla 15: Correlación de Rho de Spearman

			CONDUCTAS CONTRAPRODUCTIVAS	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Conductas Contraproduktivas	Coefficiente de correlación	1,000	,509*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	20	20
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,509*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 15. Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en tabla 15 la significancia asintótica **0.022** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, se pudo evidenciar estadísticamente que existe influencia de la dimensión conductas contraproduktivas sobre la variable desempeño laboral, de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017. Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

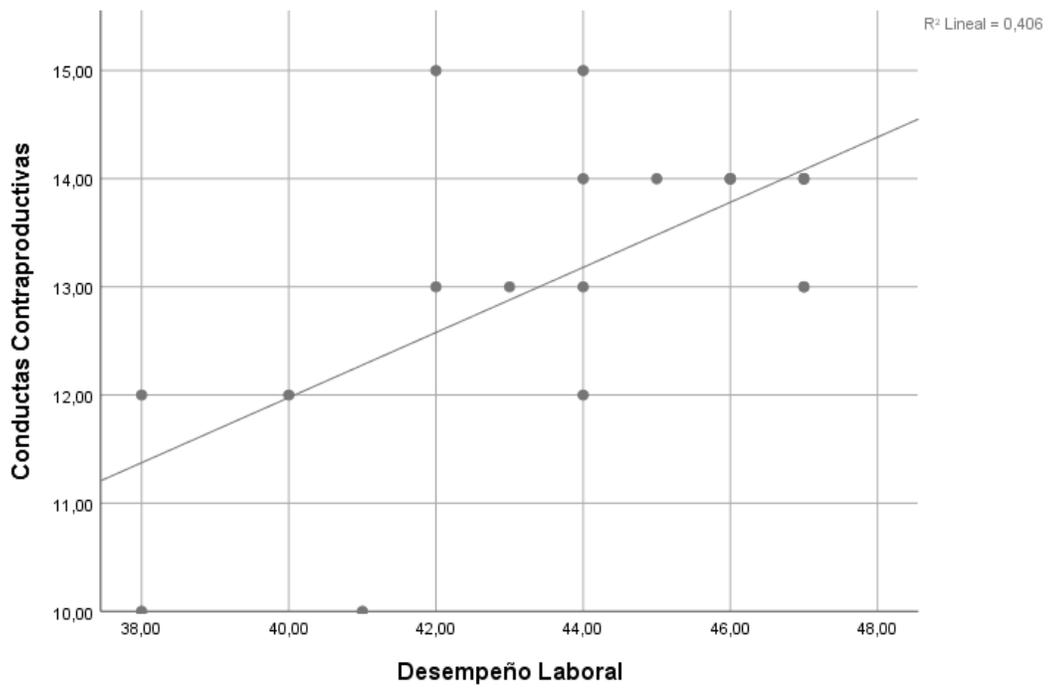


Figura 14. Fuente: Elaboración propia.

5. CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

La presente investigación se realizó tomando en cuenta otras investigaciones similares, una comparación de las variables sujetas a estudio, así como las relaciones que muestran entre ellas, considerando los puntos de compatibilidad o discrepancia en los antecedentes y fuentes teóricas ya citadas en esta investigación en la que se aprecia que, con los resultados obtenidos, y en términos generales; se establece la existencia de una relación entre la comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Aché en el distrito de Huacho - 2017.

La compatibilidad de este resultado se da de igual manera en lo expresado por Silva (2017) con la “Percepción de la comunicación interna y su influencia den la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Ignacio Merino de Talara, año 2016” presentado en la Universidad Privada Antenor Orrego, quien tiene como objetivo general el determinar la relación entre nivel de percepción de la comunicación interna y la satisfacción laboral de los docentes de la institución. Con ello, sostiene que la comunicación que se maneja dentro de la organización es de un nivel alto, y que brinda toda la información necesaria a los docentes de la misma para que el desarrollo de sus responsabilidades sea de la mejor posible. Sin embargo, al tener en cuenta la satisfacción de los mismos, no se percibe con certeza que el resultado sea positivo o el esperado, debido a que sienten que la organización no vela por su bienestar, no sienten la motivación necesaria, por lo que el ejercer sus tareas puede arrojar resultados de nivel normal o bajo de lo previsto.

De igual manera, la relación entre la comunicación formal y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Aché en el distrito de Huacho – 2017, es

tratada en la investigación de Manzano (2015) en “La Comunicación Interna Y El Desempeño Laboral Del Talento Humano De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Salvador Agencias Puno Y Juliaca – 2016”, presentado en la Universidad Nacional del Altiplano, donde muestra su conclusión del tema al demostrar que la comunicación influye en el desempeño laboral de la organización, cuando es sustentada con los medios, tipos y uso de canal del mismo que propicie mejoras y aumento de compromiso de parte de los colaboradores ante la empresa en cuestión. Sin embargo, nota que la existencia de barreras de comunicación complica en ambas partes, así como la falta reconocimiento e incentivos que se le da a los empleados afecta el desempeño frente a sus responsabilidades.

Así mismo, sobre la relación entre la comunicación informal y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Aché en el distrito de Huacho – 2017, es mencionado con Fiallos (2012) en “La Comunicación Interna Y Su Efecto En El Desempeño Laboral De La Institución SECAP De Ambato” de la Universidad Técnica de Ambato, donde concluye que la informalidad en la comunicación dentro de la organización es alta, ocasionando problemas en los procesos, y a la vez, altera el registro de información hacia los subordinados. Por consiguiente, la cantidad de errores es alto, la falta de certeza en la información recibida conlleva al pobre desempeño al momento de realizar las tareas designadas, y los problemas con los mismos hace que los empleados no tengan la confianza suficiente para la buena ejecución de sus responsabilidades, ni el incentivo de sus supervisores para que la organización pueda tener resultados positivos dentro del área laboral.

Por último, la compatibilidad con la relación entre la comunicación asertiva y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Aché en el distrito de Huacho – 2017, se puede encontrar en Umaña (2017) con su “Comunicación Interna Y Satisfacción

Laboral – Estudio realizado con el personal de restaurante de comida gourmet” de la Universidad Rafael Landívar, donde señala que los empleados de la organización se desempeñan con toda calma, responsabilidad y con ánimos altos cuando la comunicación que se les hace llegar es clara, concisa y directa, por lo cual sus actividades la pueden desarrollar sin problema alguno.

Sin embargo, la organización no toma en cuenta las necesidades de sus empleados, por lo que la motivación sobre ellos a través de beneficios es casi nula, afectándolos de manera emocional.

Aun así, los empleados se sienten identificados con la empresa y el servicio que brindan, por ello es necesario mejorar la comunicación y cada uno de sus formas, con el fin de mejorar el rendimiento laboral dentro de la organización.

5.2. Conclusiones

A partir de las pruebas realizadas, podemos concluir que:

- Como se observa en tabla 10 la significancia asintótica 0.004 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, se puede evidenciar estadísticamente que existe influencia de la variable comunicación organizacional sobre la variable desempeño laboral, de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.
- Como se observa en tabla 11 la significancia asintótica 0.017 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, se puede evidenciar estadísticamente que existe influencia de la dimensión comunicación formal sobre la variable desempeño laboral, de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.
- Como se observa en tabla 12 la significancia asintótica 0.043 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis

del investigador). Es decir, se puede evidenciar estadísticamente que existe influencia de la dimensión comunicación informal sobre la variable desempeño laboral, de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.

- Como se observa en tabla 13 la significancia asintótica 0.044 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, se puede evidenciar estadísticamente que existe influencia de la dimensión comunicación asertiva sobre la variable desempeño laboral, de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.
- Como se observa en tabla 14 la significancia asintótica 0.001 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, se puede evidenciar estadísticamente que existe influencia de la dimensión desempeño contextual sobre la variable desempeño laboral, de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.
- Como se observa en tabla 15 la significancia asintótica 0.022 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, se puede evidenciar estadísticamente que existe influencia de la dimensión conductas contraproductivas sobre la variable desempeño laboral, de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.

5.3. Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos en esta investigación, se hace recomendación a investigadores, lectores, docentes y público en general a tener en consideración los siguientes detalles a mencionar, con el fin de mejorar el desarrollo de nuestra región y país:

- Es necesario conocer los conceptos de comunicación organizacional y desempeño laboral como tal, pues muchas organizaciones, como lo es la cafetería cubana D'Ache S.A.C., no tienen muy en cuenta los pros y contra que pueden tener ambos conceptos en la influencia hacia su propia organización, por lo que se sugiere que se haga una investigación de cómo y de qué manera afecta ambos conceptos en la empresa.
- A la vez, se recomienda a los encargados de la misma a considerar las opiniones y discrepancias que puedan tener los empleados dentro de la misma frente a algún asunto, pues de ese modo podrá tomar nota de aquellas molestias que tengan, y buscar una solución que no perjudique tanto al empleado como a la empresa en sí.
- También se recomienda que los empleados ejecuten de manera correcta sus responsabilidades y no permitan que la diferencia de opiniones se interponga en su desempeño laboral, puesto que, de ser así el resultado final, quien es en este caso, el producto, será de calidad baja, y los afectados podrán llevarse una mala impresión de la organización.
- Se hace la recomendación a nivel general a todas las organizaciones que se especialicen en el mismo rubro o similar, a tener en consideración a los conceptos anteriormente mencionados, así como construir una buena relación con su personal, pues con ello la comodidad en el ambiente de trabajo mejorará, y con ello, los resultados serán favorables tanto para el consumidor como para la organización.
- Del mismo modo, se recomienda a seguir con la línea de investigación del tema objeto de estudio, ya que es importante y su mejora de la misma beneficia a la ciudadanía en general. Así mismo, también seguir la investigación de las dimensiones de las mismas, así como sus indicadores.

6. CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas

Arras, A. (3ra Ed.) (2010) *Comunicación Organizacional*. México: Universidad Autónoma de Chihuahua.

De Castro, A. (2014). *La Comunicación Organizacional: Técnicas y Estrategias*. Baranquilla, Colombia: Universidad del Norte.

Fernández, C. (1997). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Trillas.

Koontz, H. & Weihrich, H. (8va Ed.) (2013). *Elementos de la Administración*. México DF, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Newstrom, J. W. (13ra Ed.) (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México DF, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Trelles, I. (2001). *Comunicación Organizacional*. Ciudad de la Habana, Cuba: Felix Varela.

6.2. Fuentes electrónicas

Flores, F. (2017). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima, 2016 (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado en 10 de julio de 2018, de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6139/Flores_BFY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gorriti, M. *La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas Españolas* Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 23, núm. 3, 2007, pp. 367-387. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, Madrid, España.
Recuperado en 28 de junio de 2018, de:
<http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317602007.pdf>

Palmar G., Rafael S.; Valero U., Jhoan M. *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado*. Zulia Espacios Públicos, vol. 17, núm. 39, enero-abril, 2014, pp. 159-188. Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México.
Recuperado en 02 de julio de 2018, de:
<http://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>

Salgado, Jesús F., & Cabal, Ángel L.. (2011). *Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 27(2), 75-91. Recuperado en 10 de julio de 2018,

de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622011000200001&lng=es&tlng=es.

ANEXOS

Anexo n° 01: Matriz de Consistencia.

	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
PRINCIPAL	¿En qué medida la comunicación organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017?	Determinar en qué medida la comunicación organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.	La comunicación organizacional influye satisfactoriamente en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.	VARIABLE I: Comunicación Organizacional	COMUNICACIÓN FORMAL	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación ascendente. • Comunicación descendente. • Comunicación diagonal.
ESPECÍFICAS	¿En qué medida la comunicación formal influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017?	Determinar en qué medida la comunicación formal influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.	La comunicación formal influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.		COMUNICACIÓN INFORMAL	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción social. • Cohesión del grupo. • Retroalimentación. • Rumor.
	¿En qué grado la comunicación informal influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017?	Establecer cuál es el grado de comunicación informal que influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.	La comunicación informal influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.		COMUNICACIÓN ASERTIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Autoestima. • Asertividad • Comportamientos comunicativos.
	¿Cuál es el nivel de influencia de la comunicación asertiva en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017?	Determinar cuál es el grado de comunicación asertiva que influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.	La comunicación asertiva influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho, año 2017.	VARIABLE II: Desempeño Laboral	DESEMPEÑO DE TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> • Especialización. • Calidad del trabajo. • Unidades de producción. • Jornada de trabajo.
	¿En qué medida el desempeño contextual influye en el desempeño laboral de la cafetería cubana D'Aché S.A.C. de la localidad de Huacho año 2017?	Establecer en qué medida el desempeño contextual influye en el desempeño laboral de la cafetería cubana D'Aché S.A.C. de la localidad de Huacho año 2017.	El desempeño contextual influye en el desempeño laboral de la cafetería cubana D'Aché S.A.C. de la localidad de Huacho año 2017.		DESEMPEÑO CONTEXTUAL	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación. • Trabajo en equipo. • Compromiso con la empresa.
	¿Cuál es el grado de influencia de las conductas contraproductivas en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería D'Aché S.A.C. de la localidad de Huacho año 2017?	Determinar el grado de influencia de las conductas contraproductivas en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería D'Aché S.A.C. de la localidad de Huacho año 2017.	Las conductas contraproductivas influyen en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería D'Aché S.A.C. de la localidad de Huacho año 2017.		CONDUCTAS CONTRAPRODUCTIVAS	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de atención. • Abusos físicos o verbales. • Mal uso del tiempo y de los recursos.

Anexo n° 02: Cuestionario sobre comunicación organizacional y desempeño laboral.



**Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión**

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Buen día, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la Comunicación Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Aché en el distrito de Huacho, por lo que agradezco que responda, a las preguntas formuladas, con mucha sinceridad. Gracias.

I. Instrucciones: Marque con una equis (“X”), según esté de acuerdo con la siguiente escala de calificación para cada afirmación.

1= Totalmente En Desacuerdo.	2= En Desacuerdo.	3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	4= De acuerdo.	5= Totalmente De Acuerdo.
-------------------------------------	--------------------------	--	-----------------------	----------------------------------

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					
I. Comunicación Formal (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. Es necesario que la dirección le brinde documentos formales en los que se le indique los procedimientos y reglas de su área de trabajo.					
2. Es recomendable que, ante una duda o mal entendido, se emplee una comunicación directa con la dirección de su empresa.					
3. Se deben realizar reuniones internas entre todos los miembros de la empresa para un correcto intercambio de ideas, molestias, sugerencias, etc.					
II. Comunicación Informal (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
4. La interrelación social constante es importante para una mejor comunicación y desenvolvimiento laboral entre los trabajadores de la empresa.					
5. La realización de actividades extra oficiales (reuniones espontáneas, salidas en grupo, etc.) favorece al desarrollo del compañerismo dentro de la organización.					

6. Es importante que se realice una retroalimentación constante sobre los distintos aspectos del trabajo realizado y los objetivos programados entre los trabajadores y la dirección.					
7. La presencia de rumores, dentro la organización, perjudican el clima laboral y las relaciones interpersonales de los empleados, al momento de realizar sus tareas.					
III. Comunicación Asertiva (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
8. La ejecución eficiente de las tareas brindadas, así como la comunicación del trabajador frente a sus colegas y superiores, son mejoran la autoestima que cada uno de ellos posee.					
9. La comunicación asertiva ayuda en el entendimiento y solución de problemas que suscitan en la organización, y a su vez, refuerza la tolerancia y respeto entre cada uno de los miembros del mismo.					
10. El comportamiento comunicativo de cada uno de los integrantes de la empresa afecta de manera directa el flujo de comunicación entre ellos.					
DESEMPEÑO LABORAL					
IV. Desempeño de Tareas (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
11. Es necesario que el supervisor o superior reconozca las aptitudes de cada trabajador para que la designación de tareas sea según la habilidad que poseen, y con ello, mejorar el desempeño laboral.					
12. Es importante que trabajador se sienta cómodo en su ambiente de trabajo, pues así ejecutará sus tareas con facilidad y eficiencia.					
13. Se debe considerar a cada miembro de la organización como una unidad de producción de la misma, puesto cada uno de ellos aportan su compromiso y ayudan a cumplir las metas de la empresa.					
14. Al cumplirse y respetarse las horas de jornada laboral de los trabajadores, se evita contratiempos, malestares y discusiones futuras que podrían influir negativamente en el desempeño laboral de la organización.					
V. Desempeño Contextual (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
15. Los incentivos, de cualquier aspecto, son impactos positivos hacia el trabajador, pues con ello la efectividad de sus responsabilidades mejorará y el desempeño se elaborará de manera uniforme.					
16. El trabajo en equipo fortalece los lazos entre los empleados de la organización, por lo que la eficiencia y eficacia de las tareas asignadas se darán con más rapidez y calidad.					
17. El compromiso del trabajador con la empresa en la que labora se reflejará en el buen desempeño que demuestre al realizar sus tareas correspondientes.					
VI. Conductas Contraproductivas (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
18. Los encargados de la empresa deben estar al tanto de cada uno de sus miembros, pues la falta de ésta, afecta el flujo laboral de la empresa.					
19. Evitar actos de abuso, tanto físicos como verbales, dentro de la organización, ayudarán a mantener a cada miembro de la organización en un estado emocional y					

físico apropiado; logrando que el desarrollo de sus responsabilidades, se den sin interrupciones o inquietudes.					
20. Dejar en claro el buen uso de recursos y tiempo que debe cumplir cada miembro de la organización evitará problemas de contratiempo y productividad cercanos.					

Anexo n° 03: Base de datos.

N° ITEM	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL										DESEMPEÑO LABORAL									
	COMUNICACIÓN FORMAL			COMUNICACIÓN INFORMAL				COMUNICACIÓN ASERTIVA			DESEMPEÑO DE TAREAS				DESEMPEÑO CONTEXTUAL			CONDUCTAS CONTRAPRODUCTIVAS		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	2	5	5	3	2	5	5	5	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	2	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4
7	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5
9	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4
10	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
11	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
12	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4
13	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
14	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
15	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
16	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	5
17	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
18	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
19	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4
20	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5