

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

**“RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTONORT
CAJAMARCA S.A.C DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA - 2020”**

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Goicochea Marlo Yojan Manuel

Asesor:

Mg. Liliana Beatriz Carrillo Carranza

Cajamarca - Perú

2020



DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a los seres más queridos, a mi familia y padres que cada día ellos hacen su esfuerzo para darnos lo mejor y poder llegar a cumplir nuestras metas y objetivos y también agradecer y pedir a DIOS, que cada día que pasa ÉL los cuide les de fuerza y les ayude siempre a sobresalir adelante, para que así mismo siempre estén a nuestro lado apoyándonos y brindándonos su mayor apoyo que siempre necesitamos.

AGRADECIMIENTO

En esta oportunidad quiero agradecer a DIOS, por darme un día más de vida. Por darme la sabiduría necesaria para poder llegar a concluir este trabajo, agradecer a mi familia y padres por el apoyo económico y moral, también por los buenos consejos de cada día que gracias a ello me ayudan para poder seguir adelante con mis planes trazados. Agradecer a mis familiares que están apoyándonos siempre con sus buenos consejos, que gracias a ello aprendí a valorar todo lo bueno de esta vida y lo valioso que es tener una carrera, ya que es para el futuro de uno mismo.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRAFICAS.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema	29
1.3. Objetivos.....	29
1.3.1. Objetivo general.....	29
1.3.2. Objetivos específicos.....	29
1.4. Hipótesis	29
1.4.1. Hipótesis general.....	29
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	30
2.1. Tipo de investigación	30
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	30
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	31
2.4. Procedimiento	32
2.5. Aspectos éticos.....	33
CAPÍTULO III. RESULTADOS	34
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	45
4.1. Discusión	45
4.2. Conclusiones.....	47
REFERENCIAS	49
ANEXOS	52
ANEXO 1 Matriz de Consistencia	52
ANEXO 2 Confiabilidad.....	53
ANEXO 3 Operacionalización de Variables	54
ANEXO 4 Encuesta	57
ANEXO 5 Análisis de Variables.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos	34
Tabla 2: Cruzada Comunicación Efectiva y Desempeño Laboral	34
Tabla 3: Correlacion de pearson	35
Tabla 4: Pruebas de Chi-Cuadrado	35
Tabla 5: Medidas simétricas	36
Tabla 6: cruzada cumplimiento de funciones de los colaboradores y comunicación efectiva	36
Tabla 7: Correlación de Pearson.....	37
Tabla 8: Pruebas de Chi-Cuadrado	38
Tabla 9: Medidas simétricas	38
Tabla 10: cruzada cumplimiento de funciones de los colaboradores y comunicación efectiva	39
Tabla 11: Correlación de Pearson	39
Tabla 12: Pruebas de Chi-Cuadrado	40
Tabla 13: Medidas simétricas	40
Tabla 14: Tabla cruzada competencias*comunicación efectiva	41
Tabla 15: Correlación de Pearson	42
Tabla 16: Pruebas de Chi-Cuadrado	42
Tabla 17: Medidas simétricas	43
Tabla 18: Resultados de la prueba.....	43
Tabla 19: ¿Usted conoce cuál es la misión y visión de la empresa?.....	57
Tabla 20: ¿Usted se siente identificado como colaborador de la empresa?.....	58
Tabla 21: ¿Sabe usted cual es la actividad principal de la empresa?.....	59
Tabla 22: ¿Conoce usted sobre los valores corporativos de la empresa?	60
Tabla 23: Dimensión Identificación con la organización	61
Tabla 24: ¿Alguna vez se le ha reconocido públicamente por su buen desempeño laboral?	61
Tabla 25:¿En su trabajo se dan las condiciones necesarias para desarrollarse profesionalmente?.....	62
Tabla 26: ¿Considera usted que los medios de comunicación para informar al público son necesarios y suficientes?	63
Tabla 27: ¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo?	64
Tabla 28: Dimensión comunicación interna y externa	65
Tabla 29: ¿Tu jefe inmediato te informa cuáles son los beneficios que te brinda la empresa?	66
Tabla 30: ¿Su opinión respecto a la solución de problemas en la empresa, es aceptada por el resto de colaboradores?.....	66
Tabla 31: ¿Considera usted que la empresa capacita a sus colaboradores para que tengan un buen desempeño en el desarrollo de sus funciones?.....	67
Tabla 32: Dimensión Canales de comunicación	68
Tabla 33: ¿Considera usted que su trabajo está siendo productivo para la empresa?.....	69
Tabla 34: ¿Considera usted que la responsabilidad es un valor clave para obtener un buen desempeño?.....	70
Tabla 35: ¿Considera usted ser creativo para concebir ideas productivas hacia la empresa?	70
Tabla 36: ¿Está participando oportunamente en las actividades de la empresa?.....	71

Tabla 37: Características individuales de los colaboradores	71
Tabla 38: ¿Considera usted que frente a un problema tiene la capacidad de resolver correctamente?	72
Tabla 39: ¿Considera usted ser creativo para concebir ideas productivas hacia la empresa?	73
Tabla 40: Competencias.....	73
Tabla 41: ¿Usted se encuentra satisfecho con su desempeño en la empresa?s.....	74
Tabla 42: ¿Considera tener las capacidades para su desarrollo laboral?s.....	74
Tabla 43: ¿Considera usted que cumple con las tareas asignadas de forma personal y en equipo?.....	75
Tabla 44: Competencias.....	75
Tabla 45: Variable Comunicación efectiva.....	76
Tabla 46: Variable Desempeño laboral.....	76

ÍNDICE DE GRAFICAS

Grafica 1: ¿Usted conoce cuál es la misión y visión de la empresa?.....	57
Grafica 2: ¿Usted se siente identificado como colaborador de la empresa?.....	58
Grafica 3: ¿Sabe usted cual es la actividad principal de la empresa?.....	59
Grafica 4: ¿Conoce usted sobre los valores corporativos de la empresa?	60
Grafica 5: ¿Alguna vez se le ha reconocido públicamente por su buen desempeño laboral?	62
Grafica 6: ¿En su trabajo se dan las condiciones necesarias para desarrollarse profesionalmente?.....	62
Grafica 7: ¿Considera usted que los medios de comunicación para informar al público son necesarios y suficientes?.....	63
Grafica 8: ¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo?	64
Grafica 9: ¿Tu jefe inmediato te informa cuáles son los beneficios que te brinda la empresa?	66
Grafica 10: ¿Su opinión respecto a la solución de problemas en la empresa, es aceptada por el resto de colaboradores?.....	67
Grafica 11: ¿Considera usted que la empresa capacita a sus colaboradores para que tengan un buen desempeño en el desarrollo de sus funciones?.....	68

RESUMEN

La presente tesis de investigación titulada “Determinar la relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020”, tiene como objetivo principal determinar la relación que tiene la Comunicación Efectiva en la variable Desempeño Laboral dentro de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca, la presente investigación responde a la problemática de la empresa. Bajo esas condiciones se realizó una investigación básica, esto quiere decir que tienen como finalidad la obtención y recopilación de datos para probar las hipótesis, para luego analizar con base numérica y estadística. Para cumplir este propósito se desarrolló un cuestionario de 20 preguntas con base en los ejes teóricos correspondientes a las variables de estudio, que es Comunicación efectiva y desempeño laboral. La técnica seleccionada para la recolección de información fue la encuesta, el instrumento se aplicó a los 27 colaboradores de la empresa que está conformado por un número reducido de personas. Los datos fueron procesados y posteriormente analizados para dar respuesta a los objetivos específicos, de igual manera se hizo la selección de indicadores representativos para dar respuesta a la hipótesis general planteada. Para la evaluación de las hipótesis se utilizó una de las pruebas no paramétricas aplicables a variables cualitativas, específicamente la Prueba Chi cuadrado. Los estadísticos obtenidos permitieron rechazar las hipótesis de independencia entre las variables y por tanto se acepta la relación positiva entre ambas variables

Palabras clave: Comunicación efectiva, desempeño laboral, motivación

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día se vive una época de globalización y alta competencia donde la diferencia entre las organizaciones la marca Gestión del Talento Humano; por lo tanto al convertirse los Recursos Humanos en un tema vital se tiene que asegurar que los procesos de este departamento sean los adecuados y utilizados de forma oportuna y correcta, según los requerimientos que exija la empresa y se convierta en una ventaja comparativa que permita obtener los mejores resultados y desempeños dentro de la organización. También nos menciona, que hoy en día las empresas no se diferencian por sus productos, sino por la imagen que proyectan en la sociedad, lo que sitúa la comunicación en el corazón de la estrategia de cualquier organización (Morató, 2016). La importancia de la comunicación en el desempeño de los colaboradores en una pieza clave para gestionar las organizaciones, a medida que las sociedades se van haciendo más complejas, se hace más evidente la importancia de la comunicación en todos los ámbitos de nuestra sociedad. De hecho, comunicación y organización social son conceptos íntimamente ligados, a partir de la definición de comunicación como proceso de socialización, las empresas son en último término, formas de organización social en las que un grupo de personas se pone de acuerdo para lograr un objetivo común y específico de tipo económico que al final de todo genere utilidad. Entonces de forma consciente o no, la comunicación siempre ha formado parte de todas las empresas, por el simple hecho de ser organizaciones donde se trabaja con seres humanos. Asimismo, nos habla, que en los últimos años la comunicación ha cambiado y las reglas del juego han variado donde los medios de comunicación tradicionales han perdido parte de su

agilidad; las empresas y organizaciones pueden ahora comunicarse directamente con su público, mediante comunicación directa e indirecta (Cervera, 2015).

El beneficio que obtiene una empresa con un alto nivel de comunicación de sus colaboradores se manifiesta claramente en tres indicadores básicos que son: identificación con la organización, comunicación externa e interna, canales de comunicación. En lo que se refiere a la identificación con la organización refiere que conocimiento tiene el colaborador de la empresa. Por otro lado, comunicación externa e interna refiere cuanto conoce el cliente de los servicios. Asimismo, canales de comunicación refiere la necesidad de comunicación entre jerarquías. Finalmente tenemos por otro lado el desempeño de los colaboradores que se manifiesta tres indicadores básicos que son: cumplimiento de funciones de los colaboradores, características individuales y competencias. En lo que se refiere a cumplimiento de funciones refiere cuanto conoce de las funciones en el área encomendada. Por otro lado, características individuales refiere como reaccionamos frente a una situación o problema. Asimismo, la competencia refiere nivel de cumplimiento de sus labores de dichos trabajadores. También al tratarse de una disciplina joven, que sigue en proceso de determinación, no es fácil encontrar una definición unánime sobre comunicación interna. Pero sí hay algo sobre lo que todos los académicos y profesionales están de acuerdo: está centrada en el público interno. Una posibilidad es definirla como el conjunto de actividades de comunicación desarrolladas por una organización, orientadas a la creación y mantenimiento de unas buenas relaciones con y entre sus miembros, mediante el uso de diferentes técnicas e instrumentos de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, contribuyendo, a su vez, al logro de los objetivos organizacionales (Cuenca, 2018).

El beneficio de un alto nivel de comunicación de los colaboradores de una empresa, es un indicador importante de la calidad económica de la misma, porque tener colaboradores con un alto nivel de comunicación representa un aporte al crecimiento de las ventas. Teniendo en cuenta que un colaborador que tenga una comunicación efectiva genera un lazo de lealtad y también fidelidad. Logrando tener una ventaja competitiva frente a la competencia. Por medio de una buena comunicación, es posible transmitir la identidad corporativa a los colaboradores. La comunicación genera un clima de confianza y a mantener las buenas relaciones entre los colaboradores y los altos mandos de la empresa. Por eso la comunicación es importante en todos los niveles de tu empresa. Por ello, es necesario que no descuides la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, a tus colaboradores (Aguirre, 2017, p. 25).

Según Gutiérrez (2016) afirma: “Que hay diversas formas para comunicarse, los animales han utilizado algunas para enviar determinados comunicados relativos a situaciones instintivas como peligro, alimento u otras, sin embargo, solo el ser humano se ha distinguido por su capacidad de construir mensajes por medio del lenguaje verbal, el cual le ha permitido desarrollar el razonamiento” (81). Es cierto que el ser humano a través del tiempo ha utilizado varios tipos de lenguajes como el pictórico o el gestual, sin embargo, solo la palabra le ha permitido llevar a cabo un ordenamiento de ideas por medio de oraciones, lo cual le permite comunicarse de manera eficaz. Esto significa que se requiere conocer y utilizar correctamente el lenguaje verbal para lograr una comunicación correcta.

La empresa en estudio, Autonort Cajamarca S.A.C, pertenece al sector automotriz, donde se brinda la venta de vehículos automotores y mantenimiento y

reparación de vehículos automotores. Este sector se ha vuelto más competitivo entre las empresas formales.

En una entrevista que se realizó al Sr. Iván Enrique Amaya Hernández, gerente de sucursal Autonort Cajamarca S.A.C. explico que la problemática está en la Comunicación Efectiva y su repercusión en los niveles de Desempeño Laboral, en las cuales la interacción constante entre trabajadores puede resultar fundamental para el logro de los objetivos de las mismas. Asimismo, me indico que hay algunas debilidades en la gestión del recurso humano, concluyendo que algunos de sus problemas radican básicamente en asuntos relacionados a la Comunicación Efectiva, los cuales afectan directamente al Desempeño Laboral de los trabajadores, así tenemos que por ejemplo hay cierta diferencia en los niveles de salario en cargos o puestos similares entre las diferentes áreas, lo cual ocasiona que el rendimiento laboral del personal, se vea afectado; como el cumplimiento de funciones y características individuales de los colaboradores; la asignación de tareas que no están contempladas en las descripciones de puesto, asimismo, en algunas oportunidades se carece de una óptima comunicación y coordinación entre las diferentes áreas de trabajo, lo cual dificulta la realización de las tareas encomendadas diariamente. Estos problemas se potencian por la ausencia de políticas de capacitación y de desarrollo de capacidades y competencias en algunas áreas de trabajo.

A razón de la problemática y situaciones presentadas en la comunicación efectiva y la influencia en el desempeño laboral se ve en la necesidad de contar con una política administrativa que capacite y oriente al personal para que ponga de manifiesto sus conocimientos y habilidades, mejore su desempeño laboral, así como incremente su crecimiento productivo personal y profesional, y por ende el de toda la organización. Estas son algunas de las razones que motivan la necesidad de que la empresa, realice

una mejora de la gestión de personal y que repotencie el área de Gestión de Talento Humano, así como, con un modelo adecuado de gestión para contribuir con la solución de la problemática descrita; vale decir, por un modelo integral que establezca capacitaciones integrales, remuneraciones e incentivos y desarrollo del talento humano.

Por ello se formula el siguiente problema: “Relación entre La Comunicación Efectiva y El Desempeño Laboral de los colaboradores de La Empresa Autonort Cajamarca S.A.C De La Ciudad De Cajamarca - 2020”.

Con respecto a las variables de estudio existen variadas investigaciones vinculadas a la comunicación efectiva y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones. Algunas de las investigaciones nacionales realizadas evidencian estudios de dichas variables:

Según Díaz (2016) en su tesis "Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Wari Inversiones S.A.C" tuvo como principal propósito de Identificar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de la empresa Wari Inversiones S.A.C del distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2016. Su interpretación se realizó teniendo la Comunicación interna como una de las variables, enfocada en dimensiones importantes como comunicación formal, comunicación informal, comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación lateral y comunicación transversal. Además, la segunda variable, que es el Desempeño Laboral, estuvo conformada por dimensiones como las recompensas, retroalimentación, desarrollo, relaciones, percepción, potencial de desarrollo y asesoría. Asimismo, la problemática central hace referencia a la urgencia por parte de la empresa para mejorar sus procesos de comunicación a nivel interno, de modo que le permita afrontar nuevas metas y elevar el compromiso empresarial. Finalmente, el autor concluye que el desempeño laboral mejorará el cumplimiento de tareas de manera eficiente,

obteniendo fluidez en la comunicación interna para tener conocimiento de todos los procesos empresariales que incidan en la rentabilidad de la empresa. Además, su población de estudio fue de 60 colaboradores. En particular, este es considerado un antecedente que proporciona información importante para direccionar la investigación, su atractivo reside en la forma como son consideradas las variables, esto se realiza desde los procesos internos organizacionales, lo cual es punto central en el presente trabajo.

También Armas & Vera (2017) en su tesis para optar el título de licenciado en administración y gestión comercial titulada “La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa GAP de Trujillo en el 2017” tuvo como objetivo determinar cómo incide la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gerencia de Avance Profesional de la ciudad de Trujillo, la cual es un trabajo fundamental para la presente investigación, ya que incluye variables similares. Asimismo, la investigación se desarrolló con un diseño no experimental de corte transversal, debido a que se realizó en una determinada situación, y fue aplicada a la totalidad del personal constituido por 35 trabajadores. Las conclusiones de esta investigación indicaron, después de aplicado el instrumento, que el nivel de la comunicación interna de los trabajadores de la empresa se comporta en márgenes medios con alto grado de percepción. Además, como conclusión final, los autores indican que la comunicación interna sí influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, permitiendo proponer nuevas estrategias de solución a la empresa. De esta manera, con base en esta investigación, existe la posibilidad que las hipótesis formuladas en un primer momento apunten en la dirección correcta, dado que existen antecedentes que sustenten estos hechos, solo que en situaciones geográficas y organizaciones diferentes.

Por otro lado Roncal & Gonzales (2016) en su tesis “Estrategias de Comunicación y la relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Avícola Avesa S.R.L. en Cajamarca para el año 2016” tuvo como objetivo determinar si existe relación entre las estrategias de comunicación de los trabajadores de la Avícola Avesa S.R.L con la satisfacción laboral que ellos poseen tanto de manera personal como dentro de la empresa, el presente estudio contó con 35 colaboradores siendo la totalidad de empleados en la empresa entre sus diversas áreas de producción, ventas y administración. Para llevar a cabo el estudio en mención, se utilizaron dos cuestionarios los cuales fueron en representación a las dos variables, estrategias de comunicación y satisfacción laboral. De estos dos cuestionarios se obtuvieron indicadores los cuales fueron: desarrollo laboral, reconocimiento e identificación laboral. Con ello se pudo recabar los datos necesarios para poder tener los resultados de dicha investigación. La investigación es cualitativa de diseño no experimental, siendo ésta una investigación en la que las variables no son manipuladas. Es de tipo correlacional, la que consiste en describir relaciones entre dos o más variables en un momento dado. Según los resultados obtenidos se concluye que sí existe relación entre las estrategias de comunicación y la satisfacción laboral. Mostrándonos que para los colaboradores es importante tener una comunicación efectiva para poder realizar mejor sus tareas o responsabilidades y llevarlas a cabo con eficiencia y eficacia repercutiendo en la satisfacción laboral. La investigación mostró que los colaboradores deben sentirse identificados con la organización como reconocidos para poder incrementar su productividad. Esto porque el colaborador se siente parte de la empresa y considera que su trabajo es valorado y reconocido, lo cual les forma confianza en sí mismos y por ello su satisfacción personal y profesional crece junto con su productividad. Con ello se puede ver que las variables evaluadas en dicha investigación son de suma importancia para la empresa, ya que pueden observar cuáles son los factores

a fortalecer para que los colaboradores puedan sentirse motivados e incentivados para incrementar su productividad.

Además Saboya (2016) en su tesis de investigación titulada “Comunicación Interna y su Influencia en el Desempeño Laboral en la Universidad Nacional de San Martín, en la Ciudad de Tarapoto, año 2016”, tiene como principal objetivo el determinar la influencia que tiene la Comunicación Interna en la variable Desempeño Laboral dentro de la Universidad Nacional de San Martín – Oficina Central, la presente investigación responde a la problemática de la institución. Bajo esas condiciones se realizó una investigación no experimental de tipo descriptivo correlacional, contando con una muestra poblacional de 96 trabajadores, con la participación de todas las áreas que tiene la institución. En la variable Comunicación Interna se evaluó 3 dimensiones, siendo estas la comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal y en la variable Desempeño Laboral se evaluó 6 indicadores, impuestas por la misma institución. Para ambas variables se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual nos permitió llegar a la siguiente conclusión. Luego del procesamiento de los datos, según la prueba de Coeficiente de Correlación de Rho Spearman se encontró una correlación positiva considerable (0.457^{**}) entre la variable Comunicación Interna y la variable Desempeño Laboral, por tanto, la comunicación interna sí influye en el desempeño laboral. Esto nos lleva a aceptar nuestra hipótesis planteada “La Comunicación Interna sí influye positivamente en el Desempeño Laboral de la Universidad Nacional de San Martín, en la Ciudad de Tarapoto, Año 2016”.

También Buenaño (2014) es su tesis “La Comunicación Interna y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Jean Up” tuvo que desarrolló una investigación no experimental con la población de la empresa conformada por 14 colaboradores. El autor concluyó que la comunicación formal no es aplicada en forma apropiada para

transmitir información, no existe un cumplimiento efectivo de las actividades provocando un bajo desempeño laboral que perjudica otras funciones esenciales en Jean Up. Asimismo, el autor resalta que la empresa debe estar consciente de las mejoras urgentes que debe realizar en sus procesos de comunicación interna para afrontar nuevas metas elevando el compromiso empresarial. Por último, concluye que el desempeño laboral debe mejorar en su cumplimiento de tareas de manera eficiente, mejorando la fluidez en la comunicación interna.

Asimismo, Ramos (2014) en su tesis “Estrategias de comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Agencia España” tuvo como objetivo formular estrategias mediante un plan de comunicación interna que lleve a perfeccionar el desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Agencia España. El autor desarrolló una investigación no experimental transversal con una población de 35 colaboradores, concluyendo que existe poco uso de los medios de comunicación formales para transmitir la información oficial de jefatura hasta operaciones. El 65% de los encuestados indican obtener comunicación informal, esto hace que la información oficial y las instrucciones se distorsionen por no estar registradas en medios adecuados para ello. En este orden de ideas, el autor considera que la informalidad de la comunicación elimina la credibilidad de la información generando poco movimiento en los procesos, insatisfacción laboral y conflictos personales que merman el desempeño laboral. De tal manera que el 60% de los colaboradores dicen que la institución no otorga incentivo, lo cual es fundamental para generar positivismo y motivación, elevando su confianza en ellos para conseguir una mayor intervención. Como consecuencia, la investigación indica que el 71 % de los colaboradores dice que el

trabajo en equipo es primordial para lograr un ambiente de confianza y mejorar el desempeño laboral.

En resumen, todos los antecedentes citados permiten la delimitación teórica del problema de investigación, así como de los métodos más adecuados para conseguir resultados con el menor sesgo posible. Es decir, estas investigaciones permiten direccionar el rumbo investigativo, de modo que el autor tenga bases y fundamentos suficientes y sustentados para tomar decisiones que permitan el sano curso de su investigación. En cuanto a las bases teóricas se ha podido investigar respecto a la variable:

¿Qué es la comunicación?

Según Serrano (1982) la aptitud para servirse de la información a través de la interacción la poseen especies animales que han antecedido al hombre en millones de años. De esta forma, existen numerosos seres vivos capaces de relacionarse con otros, algunos podrían decirse que lo hacen a través de medios biológicos (disposición de órganos especiales para interactuar), mientras que otros a través de medios conductuales (desarrollan comportamientos específicos que signifiquen la interacción). Es decir, no solo el hombre ha desarrollado comportamientos comunicativos, como los llama Serrano. Esto permite asegurar que la comunicación no solo implica el habla, es decir, es un proceso tan primitivo como la vida misma.

Así, estos razonamientos llevan a una cuestión central, ¿qué es comunicación?, ¿cuándo están comunicándose dos seres vivos? Por simple que parezca, es necesario definir con claridad la acción de comunicar, dado que es común limitar el significado real de la comunicación. En este sentido, puede decirse que comunicarse no es sólo transferencia de información, no es transmisión de datos sin más. Para entender la esencia de la acción de comunicar, debe considerarse esta como un proceso, donde es necesaria

la presencia de al menos dos actores que necesitan interactuar, comúnmente denominados emisor y receptor; es decir, quien habla y quien escucha respectivamente. Ahora, a pesar de estar presentes dos personas en la interacción, es posible que no exista comunicación aún.

Asimismo, cuando una persona quiere decir algo a alguien o comunicarle algo, esta pretende, en primer lugar, ser escuchada, luego de ello su intención al interactuar es que su oyente entienda y se involucre sobre lo que se está diciendo, solo en el éxito de estas intenciones se cumple la comunicación. Por ejemplo, una joven le dice a su esposo que necesitan hablar sobre un problema en su relación, él al llegar del trabajo y al escuchar las inquietudes de su esposa, asiente con su cabeza a todo lo que dice. Luego de la joven terminar de hablar y especificar el punto de su mensaje, su esposo inmediatamente asiente nuevamente y parte a la habitación. Claramente, en este contexto hubo un claro traspaso de información desde el emisor al receptor. Sin embargo, la comunicación no estuvo presente en el proceso, ¿por qué?, pues no hubo retroalimentación por parte del receptor u oyente, este último no se involucró en la interacción.

En este orden de ideas, comunicar es un proceso que amerita del feedback (retroalimentación) como etapa última de la interacción, pues sin esta la comunicación no existe, el mensaje no será entendido y si se pretende influir para que alguna acción sea realizada, esta no se llevará a cabo. Específicamente, dentro del ambiente laboral, la falta de comunicación puede acarrear problemas en el funcionamiento de los procesos. Una orden mal entendida es claramente una acción errónea que se materializará en el futuro, es por ello que se resalta la importancia de definir la comunicación y no mantener el significado cotidiano de solo transferencia de información. Es decir, esto sugiere que la comunicación sea considerada como una estrategia de toda organización, que la

dirección y unidades de gestión deben emplear constantemente para tener procesos saludables y desempeños altos, lo que en última instancia deriva en rentabilidad.

Además, Clevenger y Mathews, citados por Guardia (2009), explican el proceso de la comunicación humana como la transmisión de señales y la creación de significados. Por otra parte, Rivera, Rojas, Ramírez y Álvarez (2005) señalan, que la comunicación viene del latín “comunicare” que significa “compartir” la considera como “inherente al ser humano, es la facultad que tiene el ser vivo de transmitir información, sentimientos, vivencias...”, más adelante los autores resaltan que:

La comunicación es una herramienta de gestión, ya que contribuye al consenso entre el personal en las empresas, es decir, las organizaciones que mantienen sistemas de comunicación abiertos, da oportunidad al personal para que tome parte de los procesos que están orientados a la creación de los valores de la organización...”

De esta manera, las definiciones presentadas por los autores introducen una nueva “dimensión” de la comunicación: el ámbito organizacional, la cual será revisada para construir una definición:

Comunicación organizacional.

Según Andrade (2005), La comunicación organizacional abarca el análisis, diagnóstico y perfección de diferentes variables que se ven inmersas en los procesos comunicativos dentro de las organizaciones. Según Andrade (2005) es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos. Además, este autor plantea un significado disciplinario donde manifiesta que: “... es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones y entre éstas y su medio.

Bajo esta perspectiva, se entiende entonces que la comunicación organizacional responde a dos dimensiones o partes, una externa y una interna. En la presente investigación se considera netamente la comunicación dentro de la organización dado que se pretende relacionarla con el desempeño laboral, siendo este último una conducta de los colaboradores que hacen vida dentro de la organización, tenemos:

Comunicación organizacional interna.

Asimismo, Timoteo (2012) considera la comunicación interna como una herramienta de gestión que comprende un conjunto de actividades efectuadas dentro de la organización para la creación y mantenimiento de las relaciones entre sus colaboradores, haciendo uso de diferentes medios de comunicación que procuren mantener informados, integrados y motivados a los trabajadores, de modo tal que estén habilitados a contribuir en el logro de objetivos. Es importante resaltar que la definición de Timoteo (2012) enmarca un fin último que es crucial para toda institución, la contribución para el logro de objetivos. Este fin debe ser alcanzado, de lo contrario la comunicación interna no puede ser considerada saludable. Este punto sería consecuencia del feedback que toda acción comunicativa debe tener, basados en la teoría de comunicación expuesta anteriormente.

Es por esta razón que la comunicación organizacional interna es considerada una herramienta de gestión, la cual debe ser implementada con diferentes estrategias que incentiven y motiven al personal. Este es el camino que se pretende seguir en el presente estudio, dado que se quiere relacionar el desempeño laboral de los colaboradores con la comunicación interna que se desarrolla.

Comunicación efectiva

Según De la Cruz (2014) dice que la comunicación efectiva es el intercambio de mensajes que se da entre dos o más personas, donde el receptor entiende lo que se quiere

comunicar y participa en ello, ya sea con su opinión o mediante una acción concreta. Es decir, la comunicación efectiva va un poco más allá, requiere el cumplimiento de una “acción” que va implícito o explícito dentro del mensaje del emisor. De esta manera, la comunicación requiere que, a partir de esquemas y experiencias particulares, el emisor presente de manera simbólica aquello que quiere expresar, de forma que el receptor, partiendo también de sus esquemas y experiencias, pueda decodificar e interpretar el mensaje transmitido por el emisor.

Así, la comunicación efectiva debe estar caracterizada por aspectos que le otorguen ese elemento de efectividad, permitiendo diferenciarla de cualquier otro proceso comunicativo. De la Cruz (2014), expone las siguientes características: Claridad, Precisión, Objetividad, Interés, Flexibilidad, Empatía, Receptividad. De esta forma, mediante la integración de estas características se alcanza la efectividad dentro del proceso comunicativo, todo con el fin último que el mensaje sea entendido con claridad, tal como el emisor lo generó. Estos ingredientes son los que permiten considerar la comunicación organizacional, que son identificación con la organización, comunicación interna y externa y los canales de comunicación, como un arma de gestión fundamental en toda organización, dado que permite el flujo de información captada a través de diferentes canales, llegando a los departamentos y niveles jerárquicos de una institución.

Desempeño laboral

Asimismo, Newton (2001) nos dice que el desempeño laboral es “...el nivel de ejecución logrado por el trabajador en la consecución de las metas organizacionales en un tiempo determinado y está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir”. Esta definición básica permite enlazar las teorías antes desarrolladas, dado que el cumplimiento de metas y actividades es lo que determina el desempeño.

En otras palabras, el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados. Según Milkovich y Boudreau, (1994) este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan directamente los resultados.

Así, siendo la comunicación efectiva la interacción entre dos personas donde el mensaje es entendido con claridad y precisión, entonces esta permitirá un desempeño adecuado dentro de una organización. Es decir, que en el caso de que los trabajadores no tengan un buen rendimiento laboral, aun cuando la comunicación es efectiva, entonces el problema se debe a otro asunto. Sin embargo, el claro entendimiento de las instrucciones, sin duda alguna, puede estar relacionado con el desempeño laboral, simplemente partiendo de sus definiciones.

Sin embargo, el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo

Así el desempeño conceptualiza el rendimiento laboral, como la capacidad que posee una persona para poder hacer, elaborar, producir, acabar y poder generar trabajo empleando menos tiempo, con el menor esfuerzo y la mejor calidad, todo esto enviado a la evaluación que producirá como resultado su desenvolvimiento. De esta forma, la relación entre teorías faculta al investigador de información técnica que vaya fundamentando la hipótesis investigativa, dimensionando las variables y resaltando los

indicadores que deben ser medidos para el estudio. Sin embargo, la mera sustentación teórica se queda corta para sustentar una aseveración, por esta razón es necesario hacer una revisión de las teorías de la motivación. Entre las cuales tenemos:

Teorías de Maslow.

En 1943 Abraham Maslow formuló la llamada Teoría de la Motivación Humana, en dicha teoría el autor sugiere que las necesidades humanas se clasifican y organizan con base en una jerarquía y esta define los factores que motivan a las personas. Según el modelo de Maslow existen cinco categorías de necesidades y la jerarquía se establece con base en la importancia para la supervivencia y nivel de motivación que genera.

De acuerdo con el modelo en la medida que se satisfacen las necesidades de menor jerarquía aparecen las de mayor jerarquía y estas cambian el comportamiento de las personas para lograr la satisfacción de la misma, una vez que esta necesidad está adecuadamente satisfecha surge una nueva necesidad de nivel superior (Maslow, 1994, p. 15).

Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; las necesidades fisiológicas constituyen las de más bajo nivel. Maslow, de igual manera establece una diferencia y enuncia dos grupos distintos de necesidades: Las primeras, más básicas las llama “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y están relacionadas con la falta de algún elemento interno en los individuos, el cual le produce una sensación de escasez que se hace apremiante y debe ser atendida con urgencia.

Las segundas, son aquellas que se derivan de la aspiración de trascendencia y capacidad para cambiar su entorno, son las llamadas de “desarrollo del ser” (auto-realización) por tanto, están directamente asociadas con las actividades que desarrollan los individuos (Koltko 2006).

Para lograr una mejor comprensión de los diversos aspectos, su importancia y el efecto que ellos tendrán, a continuación, se presenta una breve reseña de la descripción de cada tipo de necesidad.

Necesidades fisiológicas: son de origen biológico y están dirigidas a lograr la supervivencia del hombre; en este grupo se incluyen las necesidades básicas e instintivas: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.

Necesidades de seguridad: una vez que el primer grupo de necesidades es satisfecho, total o parcialmente adquiere importancia un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Aquí se incluyen aspectos tales como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.

Necesidades de amor, afecto y pertenencia: la siguiente clase de necesidades se refiere al amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social. El aspecto más importante es su orientación a superar los sentimientos de soledad y alienación. En la vida diaria, estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente pertenecer a un club social.

Necesidades de estima: después de los tres grupos anteriores surgen las llamadas necesidades de estima: autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor.

Respecto a este grupo, Maslow propone dos niveles de necesidades de estima. Una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la

necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad.

Necesidades de auto-realización: son las de más alto rango, Maslow define la auto-realización como la aspiración que tienen las personas de ser y hacer lo que creen es su razón de existir, es decir, para ella representa la máxima expresión de su potencial personal expresado en una actividad específica.

Los conceptos formulados por Maslow proporcionaron desde sus inicios, un marco apropiado para la psicología positiva y ha sido utilizado para conceptualizar la política, la práctica y la teoría en las ciencias sociales. Además de las cinco necesidades antes descritas, el autor propuso tres categorías de necesidades adicionales: las estéticas, las cognitivas y las de auto trascendencia (Feist & Feist, 2006). Asimismo.

El modelo contingencial de motivación de Vroom.

La teoría de Maslow suponen que existe una forma ideal de motivar a las personas; mediante el reconocimiento de la pirámide de necesidades humanas, por medio de la aplicación de factores motivacionales o el enriquecimiento del puesto. Sin embargo, la información empírica demuestra que las personas reaccionan de manera diferente de acuerdo con la situación que enfrentan. Chiavenato (2009) expresa que para enfrentar esta postura Vroom desarrolló una teoría de la motivación que se apoya en la premisa que personas distintas actúan de manera diferente según la situación en la que se encuentran.

El enfoque de Vroom supone que la motivación de las personas se genera a partir de 3 factores que surgen de características particulares de cada situación:

1. Expectativas: se generan de la intención de alcanzar objetivos individuales. Los objetivos personales pueden incluir dinero, estabilidad en el cargo, aceptación social, reconocimiento y trabajo interesante.

2. Recompensas: las personas asocian el logro de objetivos con una compensación, es decir, el individuo percibe una relación entre la productividad y el logro de sus objetivos individuales. Si una persona tiene como objetivo más importante devengar un salario mejor y se le paga según su producción, se motivará para producir más. Sin embargo, si la aceptación social por parte de los demás miembros del grupo es más importante, él producirá por debajo del nivel para lograr la aceptación del grupo.

3. Relaciones entre expectativas y recompensas: la capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad. Un empleado que cree que su esfuerzo no incide en la producción, tenderá a no esforzarse demasiado: es el caso de una persona que desempeña un cargo sin tener suficiente capacitación, o del obrero asignado a una línea de montaje de velocidad fija. (Chiavenato, 2009)

El modelo de Vroom propone un modelo de expectativa de la motivación basado en objetivos intermedios y graduales que conducen a un objetivo final. Según ese modelo, la motivación regula el comportamiento; los individuos perciben las consecuencias de cada alternativa de comportamiento como resultados que representan una cadena de relaciones entre medios y fines. De ese modo, cuando el individuo busca el resultado intermedio (por ejemplo, aumentar la productividad) está en procura de los medios para alcanzar los resultados finales (dinero, beneficios sociales, apoyo del supervisor, ascenso o aceptación del grupo), expresa (Chiavenato, 2009). Tenemos también el:

Desempeño Laboral

El desempeño laboral según (Chiavenato 2000). Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr objetivos, otros autores como (Milkovich 1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para

producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

En consecuencia, tenemos como dimensiones a estudiar que son: Cumplimiento de funciones de los colaboradores, es aquello que nos indica la producción efectuada, responsabilidad y puntualidad, conocimiento de las funciones de su puesto y participación de los colaboradores en la empresa. También tenemos como segunda dimensión, características individuales de los colaboradores, donde como indicadores tenemos, capacidad para actuar y creatividad. Como tercera dimensión tenemos, las competencias, que nos habla sobre la satisfacción con su desempeño, capacidades para su desempeño laboral y cumplimiento de las tareas asignadas en la empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020.

Comunicación efectiva

Según Gómez (2016). La comunicación es tan importante y antiguo como el ser humano; muchos de nuestros problemas serían resueltos de manera justa si estos supieran escuchar distintas opiniones y las aceptaran; para así tener claro los intereses de cada persona. Po ende tenemos como ejes de estudio, como primera dimensión, identificación con la organización, que nos habla sobre el conocimiento de la misión y visión, identificación con la organización, conocimiento de la actividad que desarrolla y conocimiento de los valores corporativos de la empresa. Como segunda dimensión, comunicación interna y externa, donde tenemos como indicadores al reconocimiento público, condiciones en trabajo para desarrollarse profesionalmente, medios de comunicación para informar al público y la comunicación entre los colaboradores. Como tercera dimensión, los canales de comunicación, donde tenemos como indicadores a la relación comunicacional entre el jefe inmediato, aceptación de opinión y capacitación en la empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020.

1.2. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca - 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación efectiva y el desempeño en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

1: Determinar la relación entre la comunicación efectiva y el cumplimiento de funciones en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.

2: Determinar la relación entre la comunicación efectiva y las características individuales en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.

3: Determinar la relación entre la comunicación efectiva y las competencias en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

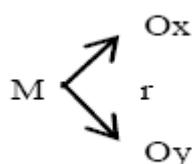
2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado es básica, quiere decir que tiene como finalidad la obtención y recopilación de información de la empresa, donde se usa la recolección de datos para probar las hipótesis, y luego con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el propósito de establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2010)

Nivel de investigación. El nivel de la investigación aplicado es descriptivo con alcance correlacional, porque sólo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio, señalando sus características y propiedades. Adicionalmente la característica de no experimental y descriptiva, implica que sólo se observarán los eventos en su cauce natural, sin la manipulación de ninguna variable, con el objetivo de estudiar la existencia de alguna relación.

Diseño de investigación. El diseño de la investigación es de campo, se apoya en informaciones que provienen de diversas fuentes mediante diversos instrumentos, igualmente la investigación es no experimental. El diseño es Correlacional – Descriptivo. Debido a que se permite identificar la relación existente entre las dos variables estudiadas (Hernández, 2008).

Donde.



M = muestra.

Ox, Oy = observaciones en cada variable

r = correlación entre las variables.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población

En el presente trabajo de investigación se está considerando como población total, a 100 trabajadores, que vienen conformando la plana administrativa, donde se lleva a cabo la ejecución y gestión de las actividades laborales dentro de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca 2020

Muestra

La muestra que se consideró en el presente trabajo de investigación es de 27 colaboradores, siendo un muestreo no probabilístico por conveniencia, donde se seleccionó la muestra de manera conveniente para la investigación. Esta conveniencia se da ya que al investigador le resulta difícil acceder a examinar a todos los colaboradores.

Criterios de inclusión

Se consideró a 27 colaboradores administrativos, siendo personal permanente de La empresa, el mismo que, no estuvo contagiado con covid-19, ya que dicho personal decidió apoyar con responder la encuesta que les fue proporcionada.

Criterios de exclusión

Cuando la muestra fue aplicada a la mencionada Empresa, se tuvo que excluir a 73 colaboradores; por motivo que se encontraban realizando otras labores fuera de la Ciudad; razón por la cual era inaccesible aplicar dicha encuesta.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta, se aplicó a los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. A en el año 2020. A través de preguntas que permitieron

recopilar información relacionados con el estudio, para poder luego conocer la relación entre comunicación efectiva y el desempeño laboral del talento humano.

Instrumento

El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado para obtener de manera sistemática y ordenada, sobre las variables que intervienen en una investigación. la relación de la comunicación efectiva, así como caracterizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. El cuestionario contiene un conjunto de preguntas en función de los indicadores seleccionados con base en los objetivos de la investigación, tal como se presentan en la tabla de operacionalización de variables presentada. El mismo que consta de 20 ítems para ser respondidas mediante las alternativas; Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo, totalmente de acuerdo, para posteriormente analizar la información obtenida y así luego emitir resultados que den solución a los problemas mediante datos estadísticos. Para la investigación se aplicó la escala de Likert la cual se caracteriza por ser una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios o encuestas. Cuando se responde a un elemento de un cuestionario elaborado con la técnica de la teoría de Likert, se hace especificando el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración o enunciado.

2.4. Procedimiento

En el presente trabajo de investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, porque se trata de un proceso en el que el investigador selecciona intencionalmente los individuos de la población. Por otro lado, el procesamiento de la información, recabada a través de la encuesta, se realizó de forma manual, tratando las variables y las frecuencias cuantitativamente con ayuda de fichas de tabulación, de tal manera que los datos fueron organizados de acuerdo con las respuestas indicadas en el cuestionario. Posteriormente los datos fueron procesados según los objetivos de la

Investigación, para dar respuesta y demostrar su cumplimiento. Para luego hallar los resultados que se plantearon en cada interrogante, para ello primeramente realizamos las siguientes tareas: Ordenamiento de datos, clasificación y tabulación de datos. Estos resultados se muestran en el Capítulo III. Una vez procesados los datos se procedió a realizar la selección de indicadores representativos o que mejor describen las variables de estudio con el fin de realizar el cruce de variables y evaluar la hipótesis general y específicas planteadas para el estudio. Esta operación se realizó mediante la aplicación de la prueba Chi cuadrado (χ^2) para encontrar el nivel de dependencia o independencia entre las variables de estudio, analizadas de acuerdo con los resultados obtenidos para los indicadores seleccionados.

2.5. Aspectos éticos

Para el presente estudio se tuvo en cuenta la veracidad de la información obtenida en forma directa de los trabajadores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca; respetando las convicciones políticas, religiosas y morales tomando en cuenta la privacidad de los participantes protegiendo la identidad de los individuos aplicando el cuestionario en forma anónima. La investigación menciona los autores de los enunciados científicos que forman parte del soporte teórico y metodológico para darle la solidez necesaria.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En este capítulo se procederá a presentar los siguientes resultados obtenidos para cada una de las hipótesis de estudio como son la comunicación efectiva y el desempeño laboral, representada en los diversos indicadores que las describen. La muestra de estudio estuvo conformada por 27 colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca 2020. A continuación, se muestran los valores obtenidos de acuerdo con cada una de las hipótesis planteadas y la interpretación de los resultados.

Evaluación de la Hipótesis general

H1: Existe relación directa entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.

H0: No existe relación directa entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.

Tabla 1

Resumen de Procesamiento de Casos

Comunicación Efectiva *	Casos					
	Validos		Perdidos		Total	
Desempeño Laboral	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
	27	100,0%	0	0.0%	27	100,0%

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

Según la tabla 1 pruebas de Chi-cuadrado, se observa que el número de casos total es de 27 y el total de casos perdidos es 0.

Tabla 2

Tabla Cruzada Comunicación Efectiva y Desempeño Laboral

	Desempeño laboral		
	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total

		Recuento	1	0	1
	En desacuerdo	Recuento esperado	,4	,6	1,0
		% del total	3,7%	0,0%	3,7%
Comunicación efectiva		Recuento	5	1	6
	Indeciso	Recuento esperado	2,4	3,6	6,0
		% del total	18,5%	3,7%	22,2%
		Recuento	5	7	12
	De acuerdo	Recuento esperado	4,9	7,1	12,0
		% del total	18,5%	25,9%	44,4%
		Recuento	0	8	8
	Totalmente de acuerdo	Recuento esperado	3,3	4,7	8,0
		% del total	0,0%	29,6%	29,6%
		Recuento	11	16	27
	Total	Recuento esperado	11,0	16,0	27,0
		% del total	40,7%	59,3%	100,0%

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

Tabla 3

Correlación de Pearson

		VI	VD
	Correlación de Pearson	1	,749**
VI	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
	Correlación de Pearson	,749**	1
VD	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

Tabla 4

Pruebas de Chi-Cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,467 ^a	3	,009
Razón de verosimilitud	14,791	3	,002
Asociación lineal por lineal	10,858	1	,001
N de casos válidos	27		

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

Tabla 5

Medidas Simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,546	,009
N de casos válidos		27	

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

Resultado de la prueba: con un nivel de significancia asintótica de 0.009 es menor que 0.05 rechazamos la hipótesis nula: No existe relación directa entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020. Y aceptamos la hipótesis alternativa: Existe relación directa entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020. Podemos decir que el desempeño laboral de los colaboradores de empresa depende de la efectiva comunicación que se tiene en dicha entidad.

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre la comunicación efectiva y el cumplimiento de funciones en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.

H0: No existe relación entre la comunicación efectiva y el cumplimiento de funciones en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.

A continuación, se presentan los estadísticos descriptivos y los resultados de la Prueba Chi Cuadrado aplicada.

Tabla 6

*Tabla cruzada cumplimiento de funciones de los colaboradores*Comunicación Efectiva*

		Comunicación efectiva					
		En	Indeciso	De	Totalmente		
		desacuerdo		acuerdo	de acuerdo	Total	
Cumplimiento de funciones de los colaboradores	De acuerdo	Recuento	1	5	4	0	10
		Recuento	,4	2,2	4,4	3,0	10,0
		% del	3,7%	18,5%	14,8%	0,0%	37,0%
		total					
Totalmente de acuerdo		Recuento	0	1	8	8	17
		Recuento	,6	3,8	7,6	5,0	17,0
		% del	0,0%	3,7%	29,6%	29,6%	63,0%
		total					
Total		Recuento	1	6	12	8	27
		Recuento	1,0	6,0	12,0	8,0	27,0
		% del	3,7%	22,2%	44,4%	29,6%	100,0%
		total					

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

Tabla 7

Correlación de Pearson

		VI	VD
	Correlación de Pearson	1	,741**
VI	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
	Correlación de Pearson	,741**	1
VD	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

Tabla 8

Pruebas de Chi-Cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,991 ^a	3	,007
Razón de verosimilitud	14,911	3	,002
Asociación lineal por lineal	11,241	1	,001
N de casos válidos	27		

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

Tabla 9

Medidas Simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	,555	,007
	N de casos válidos	27	

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

Resultado de la prueba: con un nivel de significancia asintótica de 0.007, es decir es menor que 0.05 rechazamos la hipótesis nula: No existe relación entre la comunicación efectiva y el cumplimiento de funciones en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020. Y aceptamos la hipótesis alternativa: Existe relación entre la comunicación efectiva y el cumplimiento de funciones en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre la comunicación efectiva y las características individuales en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.

H0: No existe relación entre la comunicación efectiva y las características individuales en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.

A continuación, se presentan los estadísticos descriptivos y los resultados de la Prueba <Chi Cuadrado aplicada.

Tabla 10

*Tabla cruzada características individuales de los colaboradores*comunicación efectiva*

		Comunicación efectiva				Total
		En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Características individuales de los colaboradores	Indeciso	Recuento	0	1	0	0
		Recuento esperado	,0	,2	,4	,3
		% del total	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%
	De acuerdo	Recuento	1	4	3	3
		Recuento esperado	,4	2,4	4,9	3,3
		% del total	3,7%	14,8%	11,1%	11,1%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	1	9	5
		Recuento esperado	,6	3,3	6,7	4,4
		% del total	0,0%	3,7%	33,3%	18,5%
Total	Recuento	1	6	12	8	
	Recuento esperado	1,0	6,0	12,0	8,0	
	% del total	3,7%	22,2%	44,4%	29,6%	

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

Tabla 11

Correlación de Pearson

		VI	VD
VI	Correlación de Pearson	1	,406*

	Sig. (bilateral)		,036
	N	27	27
	Correlación de Pearson	,406*	1
VD	Sig. (bilateral)	,036	
	N	27	27

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

Tabla 12

Pruebas de Chi-Cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,177 ^a	6	,164
Razón de verosimilitud	9,488	6	,148
Asociación lineal por lineal	4,131	1	,042
N de casos válidos	27		

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

Tabla 13

Medidas Simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,504	,164
	N de casos válidos	27	

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

Resultado de la prueba: con un nivel de significancia asintótica de 0.164 es mayor que 0.05 aceptamos la hipótesis nula: No existe relación entre la comunicación efectiva y las características individuales en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020. Y rechazamos la hipótesis alternativa: Existe relación entre la comunicación efectiva y las características individuales en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación entre la comunicación efectiva y las competencias en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.

H0: No existe relación entre la comunicación efectiva y las competencias en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.

A continuación, se presentan los estadísticos descriptivos y los resultados de la Prueba <Chi Cuadrado aplicada.

Tabla 14

*Tabla cruzada competencias*comunicación efectiva*

		Comunicación efectiva				Total
		En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Competencias	Recuento	1	5	3	0	9
	De acuerdo	,3	2,0	4,0	2,7	9,0
	% del total	3,7%	18,5%	11,1%	0,0%	33,3%
	Recuento	0	1	9	8	18
Totalmente de acuerdo	Recuento	,7	4,0	8,0	5,3	18,0

	esperad					
	o					
	% del	0,0%	3,7%	33,3%	29,6%	66,7%
	total					
	Recuent					
	o	1	6	12	8	27
	Recuent					
	o					
Total	esperad	1,0	6,0	12,0	8,0	27,0
	o					
	% del	3,7%	22,2%	44,4%	29,6%	100,0
	total					%

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

Tabla 15

Correlación de Pearson

		VII	D3
	Correlación de Pearson	1	,797**
VII	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
	Correlación de Pearson	,797**	1
D3	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

Tabla 16

Pruebas de Chi-Cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,125 ^a	3	,004
Razón de verosimilitud	15,469	3	,001
Asociación lineal por lineal	11,796	1	,001
N de casos válidos	27		

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

Tabla 17

Medidas Simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,572	,004
N de casos válidos		27	

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

Resultado de la prueba: con un nivel de significancia asintótica de 0.004 es menor que 0.05 rechazamos la hipótesis nula: No existe relación entre la comunicación efectiva y las competencias en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020. Y aceptamos la hipótesis alternativa: Existe relación entre la comunicación efectiva y las competencias en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.

Tabla 18

Resultado de la prueba

Hipótesis específica	
H1: Existe relación entre la comunicación efectiva y el cumplimiento de funciones en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.	Aceptada
H2: Existe relación entre la comunicación efectiva y las características individuales en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.	Aceptada

H3: Existe relación entre la comunicación efectiva y las competencias en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.

Fuente: Elaboración propia.

Con base en los resultados obtenidos podemos decir que se puede aceptar la hipótesis general, es decir, el desempeño laboral del talento humano de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C. es una variable dependiente de la comunicación efectiva.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Con los resultados obtenidos estamos en condición de aceptar la hipótesis de investigación que dice: Existe relación directa entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020. Los resultados demuestran que existe correlación entre las variables de Comunicación efectiva y desempeño Laboral, teniendo así que la Correlación de Pearson es de 0,749 que indica que 74.9% de los datos están altamente correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es fuerte; por lo que coincidimos con Díaz (2016) desarrolló una tesis en la localidad San Juan de Lurigancho para obtener el título de administración de empresas, dicho trabajo de investigación titulado "Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Wari Inversiones S.A.C", tuvo como objetivo principal: Identificar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de la empresa Wari Inversiones S.A.C del distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2016.

Del mismo modo se coincide con Berrocal (2016) en la localidad de Arequipa, desarrolló el trabajo titulado “Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja – Junín”, durante el primer semestre del año 2016. Con la investigación se pudo conocer cómo influye la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja, Junín, durante el primer semestre del año 2016.

En el estudio, en la hipótesis específica 1 se orientó a establecer la relación que existe entre la comunicación efectiva y el cumplimiento de funciones en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020. El cual fue logrado

quedando demostrado con los resultados obtenidos, donde observamos que la correlación lineal es altamente positiva ya que el Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0,741 que indica que 74.1% de los datos están altamente correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es fuerte y estamos coincidiendo con Buenaño Tapia (2014) en la localidad de Ambato, desarrolló una investigación para obtener del título de Ingeniero de Empresas denominada “La Comunicación Interna y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Jean Up”, cuyo objetivo fue determinar cómo el proceso de la comunicación interna afecta el desempeño laboral de la organización empresarial. Para ello, desarrolló una investigación no experimental con la población de la empresa conformada por 14 colaboradores.

Por lo tanto, en la hipótesis específica 2: Existe relación entre la comunicación efectiva y las características individuales en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020. Los resultados demuestran que existe correlación entre las variables de Comunicación efectiva y desempeño Laboral, teniendo así que la Correlación de Pearson es de 0,406 que indica que 40.6% de los datos están altamente correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es fuerte.

También en la hipótesis específica 3: Existe relación entre la comunicación efectiva y las competencias en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020. Los resultados demuestran que existe correlación entre las variables de comunicación efectiva y desempeño laboral, teniendo así que la correlación de Pearson es de 0.797 que nos quiere decir que 79.7% de los datos están altamente correlacionados, entonces la atracción entre ambas variables es fuerte.

Entonces los resultados encontrados verifican las apreciaciones obtenidas en los antecedentes presentados, en ellos se demuestra la relación directa entre el desempeño laboral de los colaboradores y la comunicación efectiva. Donde se coincide con Ramos

(2014) en la ciudad de Trujillo, en una tesis para optar por el título de licenciado en administración titulada: “Estrategias de comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Agencia España”, la cual tuvo como objetivo formular estrategias mediante un plan de comunicación interna que lleve a perfeccionar el desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Agencia España. El autor desarrolló una investigación no experimental transversal con una población de 35 colaboradores, concluyendo que existe poco uso de los medios de comunicación formales para transmitir la información oficial de jefatura hasta operaciones.

Asimismo, La revisión teórica permitió identificar los elementos que describen la comunicación efectiva; así como los factores que permitieron caracterizar el desempeño laboral. Este desglose de las variables permitió que se pudiera hacer el cruce de características para demostrar la relación de dependencia entre el desempeño laboral y la comunicación efectiva.

4.2. Conclusiones

Las conclusiones del estudio están relacionadas con la demostración del cumplimiento de los objetivos propuestos para la investigación, con base en ello se enuncian las principales conclusiones:

Respecto al primer objetivo específico, el cual corresponde a Determinar la relación entre la comunicación efectiva y el cumplimiento de funciones en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020, es posible afirmar con base en las dimensiones teóricas utilizadas para la evaluación, que existe una relación directa entre la comunicación y el cumplimiento de funciones de los colaboradores de la empresa y es necesario tomar acciones para poder mejorar este aspecto en la organización. Por ende, tenemos un 63% de totalmente de acuerdo en que si hay una

relación. Igualmente existe un alto nivel de correlación de Pearson. un valor mayor a 1, quiere decir que, al aumentar la comunicación en los colaboradores, el nivel de cumplimiento de funciones ira aumentado progresivamente.

En cuanto al segundo objetivo específico, Determinar la relación entre la comunicación efectiva y las características individuales en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020, los resultados demuestran que existe relación directa, una positiva orientación hacia el cumplimiento de las actividades por parte de los colaboradores, que un 55.6% de totalmente de acuerdo nos indica que si hay una relación, y en la correlación de Pearson nos indica si el valor obtenido es mayor a 1, esto quiere decir que al aumentar la comunicación en los colaboradores esto influye en las características individuales.

El tercer objetivo específico fue Determinar la relación entre la comunicación efectiva y las competencias en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020. Donde se obtuvo el resultado de 66.7% de relación, quiere decir que hay relación directa entre la comunicación y las competencias de los colaboradores, en la correlación de Pearson, nos indica que es positivo que al aumentar un clima de comunicación efectiva aumentaría las competencias, se demostró que el desempeño laboral depende de la comunicación efectiva. De esta manera se recomienda que se mejoren los aspectos detectados con deficiencias en las variables comunicación efectiva para lograr mejoras en el desempeño laboral.

De esta manera se logró cumplir con lo requerido y planteado como objetivo general, es decir que si hay relación directa entre la comunicación efectiva y el desempeño en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020. Por ultimo en base al estudio realizado se debería mejorar las deficiencias encontradas.

REFERENCIAS

- Balarezo Toro, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. Ambato – Ecuador: Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativa. Retrieved de: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/6696>
- Berrocal Chirio, P.(2014). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja – Junín. Durante el primer semestre del año 2016*. Perú. Universidad Nacional de San Agustín Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la comunicación. Retrieved de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3675>
- Buenaño Tapia, D. (2014). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Jean up*. Perú. Universidad Nacional de Ambato Facultad de Ciencias administrativas. Retrieved de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8061/1/187%20o.e..pdf>
- Castro, A. D. (2014). *Comunicación organizacional: técnicas y estrategias*. Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com>
- Chapman A. (2007). *Maslow's Hierarchy of Needs*. Documento en línea recuperado el 21 de junio de 2018: www.businessballs.com/maslow.htm
- Chiavenato, I. (2009) *Administración de Recursos Humanos*. (Cuarta edición). Méjico: McGrawHill.
- De la Cruz, I.(2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com>
- Díaz Mundaca, J.. (2016). *Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Wari Inversiones S.A.C. en el distrito de SJL*. Lima. Perú. Universidad César Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales. Retrieved de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4993?show=full>
- Feist, J. & Feist, G. (2006) *Theories of Personality* . Sexta edición. New York: McGraw Hill.

Guardia de Viggiano, Nisla Victoria.(2009) *COORDINACIÓN EDUCATIVA Y CULTURAL CENTROAMERICANA Colección Pedagógica Formación Inicial de Docentes Centroamericanos de Educación Primaria o Básica Lenguaje y Comunicación VOLUMEN 25*. Retrieved from: <http://docplayer.es/9586586-Lenguaje-y-comunicacion.html>

Koltko, M. (2006). *Rediscovering the Later Version of Maslow's Hierarchy of Needs: Self-Transcendence and Opportunities for Theory, Research, and Unification*. Review of General Psychology by the American Psychological Association Vol. 10, No. 4, 302–317.

Martín Serrano, Manuel (1982) *El modelo dialéctico de la comunicación*. In Martín Serrano, Manuel et al.: *Teoría de la Comunicación. I. Epistemología y análisis de la referencia*. Alberto Corazón, Madrid, pp. 159-174. ISBN 84-7053-229-4 Recuperado el 20 de Junio de 2018 de <http://eprints.ucm.es/13116/>

Maslow, A. (1994). *La Amplitud Potencial de la Naturaleza Humana*. 1ra. reimpresión. México: Editorial Trillas.

Maslow, A. (2001) *Visiones de futuro*, Crítica de la teoría de la autorrealización, capítulo 3 de su libro (póstumo), ISBN:9788472454163.

Ramos, K. (2014). *Estrategias de comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Agencia España*. Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de Ciencias Económicas. Retrieved de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2818>

Rosa-Navarro, M. y Carmona- Lavado, A. *Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización* *Universia Business Review*, núm. 26, 2010, pp. 112-132 Portal Universia S.A. Madrid, España

Queipo, B., & Useche, M. C. (2002). *El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio la victoria. revista de ciencias sociales. 8(3), 2002*. Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com>

Porter, M. (1990): “Ventaja Competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior”. Editorial Secsa, Compañía Editorial continental, México DF.

Rivera, A., & Rojas, L., & Ramírez, F., & Álvarez de Fernández, T. (2005). LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL. *Negotium*, 1 (2), 32-48.

Roncal, R. & Zelada, César (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa GAP de Trujillo en el 2017*. Universidad Privada del Norte. Lima. Facultad de Negocios. Retrieved de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12268>

Salazar Cotera, J. (2009). *Comunicación interna y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Huancaya, Provincia de Yauyos, Región Lima Provincias*. Universidad Nacional del centro del Perú. Lima. Facultad de Ciencias de la comunicación. Retrieved de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2194/Salazar%20Cotera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Timoteo, J. (2012). *Manejo de la comunicación organizacional*. Espacios, herramientas y tendencias en gestión de negocios. Madrid, Ediciones Diaz.

Ulloa (2010). *Propuesta de Modelo de Gestión de Recursos Humanos, centrado en comunicación, aplicado al personal de una empresa productora del medio televisivo*. tesis para obtener el título de Ingeniero Empresarial, Quito, Ecuador.

Velasco, L. E. M., Bautista, S. H., & Sánchez, G. F. (2012). *La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del itsta*. Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com>

ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	V. Independiente
¿Existe relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca - 2020?	Determinar la relación entre la comunicación efectiva y el desempeño en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020.	Existe relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.	Comunicación efectiva.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	V. Dependiente
1. ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y el cumplimiento de funciones en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020?	1. Determinar la relación entre la comunicación efectiva y el cumplimiento de funciones en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020.	1. Existe relación entre la comunicación efectiva y el cumplimiento de funciones en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.	Desempeño laboral: - Cumplimiento de funciones de los colaboradores. - Características Individuales de los colaboradores. - Competencias
2. ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y las características individuales en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020?	2. Determinar la relación entre la comunicación efectiva y las características individuales en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020.	2. Existe relación entre la comunicación efectiva y las características individuales en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.	
3. ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y las competencias en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020?	3. Determinar la relación entre la comunicación efectiva y las competencias en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020.	3. Existe relación entre la comunicación efectiva y las competencias en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.	

ANEXO 2 Confiabilidad

Para ello se realizó una prueba piloto y se la sometió a la prueba de consistencia usando el coeficiente de Alfa de Cronbach, ítem – puntaje y el nivel de confianza es de 0,79, lo cual indica que es un instrumento confiable.

ENCUESTADOS	ITEMS																				SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
E1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
E2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	96
E3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
VARIANZA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.22	0.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.22	0.22	0.00	0.00	0.00	0.00	
SUMATORIA DE VARIANZAS	0.889																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	3.556																				

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.79

ANEXO 3 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ÍTEM	INSTRUMENTO
COMUNICACIÓN EFECTIVA	La comunicación efectiva se define como el proceso a través del cual se trasmite y se recibe información entre un grupo de personas que laboran en una organización, considerando las diversas capacidades para lograr los propósitos de la organización.	Identificación con la organización	Conocimiento de la misión y visión de la organización.	¿Usted conoce cuál es la misión y visión de la empresa?	1	ENCUESTA
			Identificación de los colaboradores de la empresa	¿Usted se siente identificado como colaborador de la empresa?	2	
			Conocimiento de la actividad que desarrolla la empresa	¿Sabe usted cual es la actividad principal de la empresa?	3	
			Conocimiento de los valores corporativos de la empresa.	¿Conoce usted sobre los valores corporativos de la empresa?	4	
		Comunicación interna y externa.	Reconocimiento público	¿Alguna vez se le ha reconocido públicamente por su buen desempeño laboral?	5	
			Condiciones en el trabajo para desarrollarse profesionalmente	¿En su trabajo se dan las condiciones necesarias para desarrollarse profesionalmente?	6	
			Medios de comunicación para informar al público	¿Considera usted que los medios de comunicación para informar al público son necesarios y suficientes?	7	
			Comunicación buena entre colaboradores	¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo?	8	
		Canales de comunicación	Relación comunicacional entre el jefe inmediato y sus colaboradores.	¿Tu jefe inmediato te informa cuáles son los beneficios que te brinda la empresa?	9	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ÍTEM	INSTRUMENTO
			Aceptación de Opinión	¿Su opinión respecto a la solución de problemas en la empresa, es aceptada por el resto de colaboradores?	10	
			Capacitación	¿Considera usted que la empresa capacita a sus colaboradores para que tengan un buen desempeño en el desarrollo de sus funciones?	11	
DESEMPEÑO LABORAL	Es el resultado del esfuerzo de una persona en su actividad laboral, se afecta por sus habilidades particulares la forma en que percibe su función.	Cumplimiento de funciones de los colaboradores	Producción efectuada por los colaboradores	¿Considera usted que su trabajo está siendo productivo para la empresa?	12	ENCUESTA
			Responsabilidad y puntualidad en el trabajo.	¿Considera usted que la responsabilidad es un valor clave para obtener un buen desempeño?	13	
			Conocimiento del cargo a desempeñar	¿Considera usted que conoce las funciones de su puesto?	14	
			Participación en la empresa.	¿Está participando oportunamente en las actividades de la empresa?	15	
		Características individuales de los colaboradores	Capacidad para actuar	¿Considera usted que frente a un problema tiene la capacidad de resolver correctamente?	16	
			Creatividad	¿Considera usted ser creativo para concebir ideas productivas hacia la empresa?	17	
		Competencias	Satisfacción con su desempeño en la empresa	¿Usted se encuentra satisfecho con su desempeño en la empresa?	18	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTU AL	DIMENSION ES	INDICADOR ES	ÍTEMS	ÍTE M	INSTRUMEN TO
			Capacidades para su desempeño laboral	¿Considera tener las capacidades para su desarrollo laboral?	19	
			Cumplimento de las tareas	¿Considera usted que cumple con las tareas asignadas de forma personal y en equipo?	20	

ANEXO 4 Encuesta

ENCUESTA

Presentación: El presente cuestionario tiene como principal objetivo la recolección de información que contribuya a la evaluación de comunicación efectiva y desempeño laboral de los colaboradores de su empresa. Califique según la escala indicada, cada uno del ítem presentado, seleccione sólo una respuesta para cada uno, se espera su opinión sincera.

SEXO.

Femenino

Masculino

INSTRUCCIONES: Marque las opciones con una (X) en el siguiente cuestionario.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Nro.	ÍTEM	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN EFECTIVA						
(CE) Identificación con la organización						
1	¿Usted conoce cuál es la misión y visión de la empresa?					
2	¿Usted se siente identificado como colaborador de la empresa?					
3	¿Sabe usted cual es la actividad principal de la empresa?					
4	¿Conoce usted sobre los valores corporativos de la empresa?					
(CE) Comunicación interna y externa						
5	¿Alguna vez se le ha reconocido públicamente por su buen desempeño laboral?					
6	¿En su trabajo se dan las condiciones necesarias para desarrollarse profesionalmente?					
7	¿Considera usted que los medios de comunicación para informar al público son necesarios y suficientes?					
8	¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo?					
(CE) Canales de comunicación						
9	¿Tu jefe inmediato te informa cuáles son los beneficios que te brinda la empresa?					
10	¿Su opinión respecto a la solución de problemas en la empresa, es aceptada por el resto de colaboradores?					
11	¿Considera usted que la empresa capacita a sus colaboradores para que tengan un buen desempeño en el desarrollo de sus funciones?					
DESEMPEÑO LABORAL						
(DL) Cumplimiento de funciones de los colaboradores						
12	¿Considera usted que su trabajo está siendo productivo para la empresa?					
13	¿Considera usted que la responsabilidad es un valor clave para obtener un buen desempeño?					
14	¿Considera usted que conoce las funciones de su puesto?					
15	¿Está participando oportunamente en las actividades de la empresa?					
(DL) Características individuales de los colaboradores						
16	¿Considera usted que frente a un problema tiene la capacidad de resolver correctamente?					
17	¿Considera usted ser creativo para concebir ideas productivas hacia la empresa?					
(DL) Competencias						
18	¿Usted se encuentra satisfecho con su desempeño en la empresa?					
19	¿Considera tener las capacidades para su desarrollo laboral?					
20	¿Considera usted que cumple con las tareas asignadas de forma personal y en equipo?					

ANEXO 5 Análisis de Variables

Variable 1

Comunicación Efectiva (CE)

La revisión teórica permitió identificar 3 dimensiones importantes para el estudio de esta variable: Identificación con la organización, Comunicación interna y externa, y Canales de comunicación. A continuación, se presenta cada una, detallada de acuerdo con los ítems que la componen.

Dimensión: Identificación con la organización, esta dimensión se compone de cuatro ítems, los cuales permiten calificar esta variable en la empresa Autonort Cajamarca S.A.C.

Tabla 19

Ítem 1 ¿Usted conoce cuál es la misión y visión de la empresa?

ESCALA		Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	1	4%
En desacuerdo	2	2	7%
Indeciso	3	3	11%
De acuerdo	4	9	33%
Totalmente de acuerdo	5	12	44%
Total		27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

Gráfica 1

¿Usted conoce cuál es la misión y visión de la empresa?



Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 19 y en la Gráfica 1 Se observa que el 11% de las personas es indeciso en conocer cuál es la misión y visión de la empresa, adicionalmente un 33% está de acuerdo en conocer cuál es la misión y visión de la empresa, 44% está totalmente de acuerdo, y el 7% está en desacuerdo, el restante 4% está totalmente en desacuerdo en conocer sobre la misión y visión de la organización. La variación en los resultados se debe al nivel de actividad que cumplen los colaboradores dentro de la empresa.

Este aspecto resulta importante debido a que el conocimiento que tengan los miembros de la organización respecto a su Misión y visión les permite claridad respecto al direccionamiento de la gestión y el aporte que cada colaborador puede entregar, tal como lo expresa Porter (1990) esta es una característica de las organizaciones competitivas.

Tabla 20

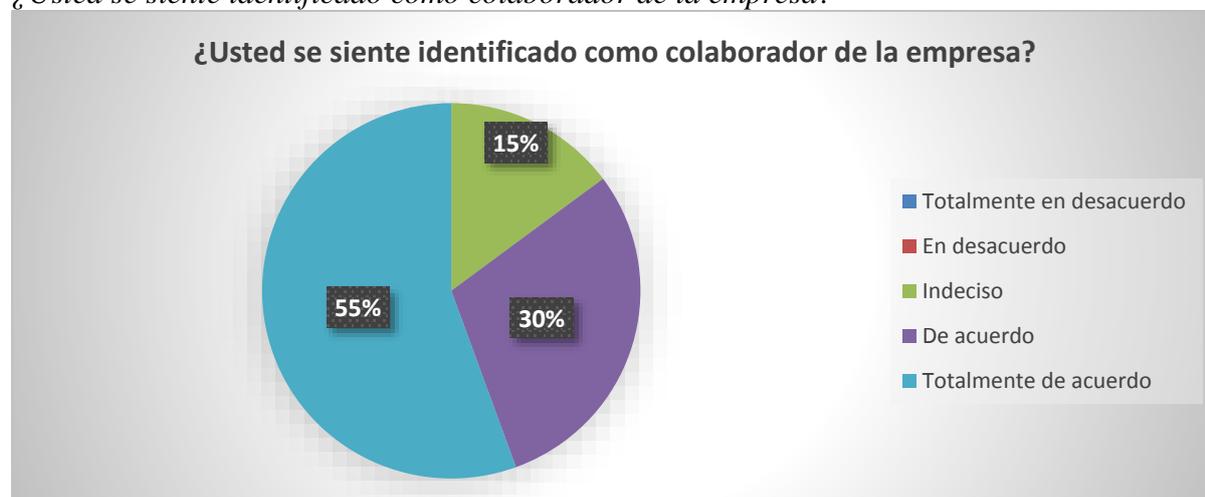
Ítem 2 ¿Usted se siente identificado como colaborador de la empresa?

ESCALA		Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Indeciso	3	4	15%
De acuerdo	4	8	30%
Totalmente de acuerdo	5	15	56%
Total		27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

Gráfica 2

¿Usted se siente identificado como colaborador de la empresa?



Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 20 y Gráfica 2 se observa que el 55% de los encuestados manifiestan totalmente en desacuerdo con la identificación con la organización, este resultado evidencia dificultades en el compromiso del personal con la empresa, este resultado sugiere que es necesario mejorar algunos elementos dentro del manejo de personal que están incidiendo en la percepción de los colaboradores respecto a la organización.

Este aspecto es muy valioso porque el compromiso organizacional se ha convertido en una de las variables más relevantes dentro del comportamiento organizacional; varias investigaciones han podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser un mejor predictor de la rotación y de la puntualidad. El compromiso organizacional va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización, el compromiso es una actitud hacia el trabajo (Chiavenato, 2009).

Tabla 21

Ítem 3 ¿Sabe usted cual es la actividad principal de la empresa?

Escala		Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Indeciso	3	0	0%
De acuerdo	4	10	37%
Totalmente de acuerdo	5	17	63%
Total		27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

Gráfica 3

¿Sabe usted cual es la actividad principal de la empresa?



Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 21 y Gráfica 3 se observa que el mayor porcentaje está entre el 63% que está totalmente en desacuerdo en conocer sobre la actividad de la organización, se complementa con un 37% que está de acuerdo en tener conocimiento de los mismos. Porter (1990) expresa que un grado de conocimiento elevado de los empleados sobre los elementos estratégicos favorecerá la concentración de esfuerzos para el logro de los mismos.

Tabla 22

Ítem 4 ¿Conoce usted sobre los valores corporativos de la empresa?

Escala		Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	2	7%
Indeciso	3	4	15%
De acuerdo	4	14	52%
Totalmente de acuerdo	5	7	26%
Total		27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 22 y Gráfica 4 se observa que el mayor porcentaje corresponde a un 52% que expresa un alto conocimiento respecto a los valores de la organización, este valor se complementa con un 15% que está indeciso respecto a los mismos.

Estas cifras explican y concuerdan con lo expresado respecto al nivel de compromiso de los colaboradores. Estos resultados evidencian una deficiencia, considerando lo expuesto por Porter(1990) respecto a la necesidad de lograr la identificación de los colaboradores con la cultura y los valores de las organizaciones.

Gráfica 4

¿Conoce usted sobre los valores corporativos de la empresa?



Fuente: Encuesta Aplicada.

Tabla 23

Dimensión Identificación con la organización

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
¿Usted conoce cuál es la misión y visión de la empresa?	1	4%	2	7%	3	11%	9	33%	12	44%
¿Usted se siente identificado como colaborador de la empresa?	0	0%	0	0%	4	15%	8	30%	15	56%
¿Sabe usted cual es la actividad principal de la empresa?	0	0%	0	0%	0	0%	10	37%	17	63%
¿Conoce usted sobre los valores corporativos de la empresa?	0	0%	2	7%	4	15%	14	52%	7	26%
TOTAL			4		11		41		51	

Fuente: Encuesta Aplicada.

Una vez que se ha realizado el análisis de cada uno de los indicadores que componen la Dimensión Identificación de los colaboradores con la organización, es posible establecer una calificación para ella. En la Tabla 23 se observa que para todos los indicadores la mayor parte de las respuestas están orientadas al totalmente de acuerdo, sólo se observa en el último ítem una respuesta elevada a estar de acuerdo en conocer los valores corporativos de la empresa. Este resultado evidencia la necesidad de difundir los valores organizacionales entre los colaboradores, además de que es recomendable trabajar los otros ítems para mejorarlos.

Dimensión: Comunicación interna y externa. Esta dimensión se compone de cuatro ítems, los cuales resultan muy importantes para caracterizar la comunicación interna y externa en la empresa de estudio.

Tabla 24

Ítem 5 ¿Alguna vez se le ha reconocido públicamente por su buen desempeño laboral?

Escala		Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	5	19%
En desacuerdo	2	6	22%
Indeciso	3	4	15%
De acuerdo	4	6	22%
Totalmente de acuerdo	5	6	22%
Total		27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

Gráfica 5

¿Alguna vez se le ha reconocido públicamente por su buen desempeño laboral?



Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 24 y Gráfica 5 se observa que el mayor porcentaje, 22% corresponde a un totalmente de acuerdo y de acuerdo en que la empresa alguna vez ha reconocido públicamente a sus colaboradores por su buen desempeño, el 15% restante indica que el interés demostrado es indeciso. Estos resultados demuestran que la organización tiene poco interés por reconocer el esfuerzo y desempeño de cada colaborador.

La atención a este ítem es prioritaria debido a que las estrategias para la administración del talento humano deben enfocarse desde el aprecio manifiesto de la organización hacia sus colaboradores (Chiavenato, 2009)

Tabla 25

Ítem 6 ¿En su trabajo se dan las condiciones necesarias para desarrollarse profesionalmente?

Escala		Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	1	4%
En desacuerdo	2	2	7%
Indeciso	3	5	19%
De acuerdo	4	12	44%
Totalmente de acuerdo	5	7	26%
Total		27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

Gráfica 6

¿En su trabajo se dan las condiciones necesarias para desarrollarse profesionalmente?



Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 25 y Gráfica nro. 6 se observa que el 44% de las respuestas indican que los colaboradores perciben que la empresa otorga una baja importancia a la a las condiciones necesarias para desarrollarse profesionalmente; el 26% de las opiniones consideran que están totalmente de acuerdo por lo mismo. Este resultado sigue la misma tendencia expresada en el indicador anterior. La valoración por parte de la empresa de las capacidades del personal es un elemento motivador y ayuda a retener el talento humano (Chiavenato, 2009)

Gráfica 7

¿Considera usted que los medios de comunicación para informar al público son necesarios y suficientes?

¿Considera usted que los medios de comunicación para informar al público son necesarios y suficientes?



Fuente: Encuesta Aplicada.

Tabla 26

Ítem 7 ¿Considera usted que los medios de comunicación para informar al público son necesarios y suficientes?

Escala	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	0%
En desacuerdo	4	15%
Indeciso	5	19%
De acuerdo	11	41%
Totalmente de acuerdo	7	26%
Total	27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 26 y Gráfica 7 se observa que el 41% de los encuestados expresa estar de acuerdo en que los medios de comunicación para informar al público para publicitar los productos o servicios que brinda la empresa. El 26% opina que está totalmente de acuerdo. Este resultado refleja una opinión desfavorable por parte de los colaboradores respecto a la importancia que brinda la empresa a informar los productos y servicios al público cajamarquino, los cuales no son suficientes.

Tabla 27

Ítem 8 ¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo?

Escala	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	4%
En desacuerdo	1	4%
Indeciso	4	15%
De acuerdo	9	33%
Totalmente de acuerdo	12	44%
Total	27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

Gráfica 8

¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo?



Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 27 y Gráfica 8 se observa que el 44% de los encuestados expresa estar totalmente de acuerdo tener una buena comunicación con mis compañeros de la empresa. El 33% opina que está de acuerdo. Este resultado refleja una opinión media respecto de la comunicación con mis compañeros los cuales es muy importante para desarrollar las funciones encomendadas.

Tabla 28

Dimensión comunicación interna y externa

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
¿Alguna vez se le ha reconocido públicamente por su buen desempeño laboral?	5	19%	6	22%	4	15%	6	22%	6	22%
¿En su trabajo se dan las condiciones necesarias para desarrollarse profesionalmente?	1	4%	2	7%	5	19%	12	44%	7	26%
¿Considera usted que los medios de comunicación para informar al público son necesarios y suficientes?	0	0%	4	15%	5	19%	11	41%	7	26%
¿Existe una buena	1	4%	1	4%	4	15%	9	33%	12	44%

TOTAL	13	18	38	32
-------	----	----	----	----

Fuente: Encuesta Aplicada.

Una vez analizados todos los indicadores podemos calificar la Dimensión comunicación interna y externa; en la Tabla 28 se observan los resultados de todos los ítems que conforman esta dimensión. Resulta evidente que hay dificultades en la comunicación que deben ser atendidas. Estos resultados contrastados con las recomendaciones teóricas de gestión del talento humano formuladas por Chiavenato (2009) y otros autores relevantes, evidencian una deficiencia importante

Dimensión: Canales de comunicación. Esta dimensión se compone de cuatro indicadores que permiten evaluarla en el contexto de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C.

Tabla 29

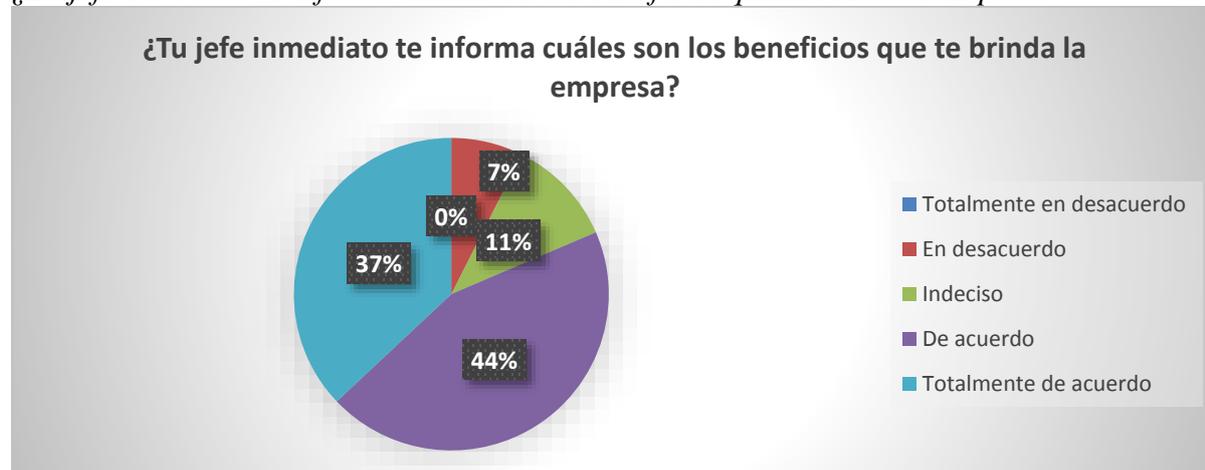
Ítem 9: ¿Tu jefe inmediato te informa cuáles son los beneficios que te brinda la empresa?

Escala	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	0%
En desacuerdo	2	7%
Indeciso	3	11%
De acuerdo	12	44%
Totalmente de acuerdo	10	37%
Total	27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

Gráfica 9

¿Tu jefe inmediato te informa cuáles son los beneficios que te brinda la empresa?



Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 29 y Grafica 9 se observa una tendencia media para informar cuales son los beneficios que te brinda la empresa. En primera instancia destaca que el 44% manifestó estar de acuerdo, el 37% expresó un totalmente de acuerdo, el 11% manifestó estar indeciso, y el restante 7% manifestó estar en desacuerdo en la información de los beneficios que brinda la empresa.

Las investigaciones desarrolladas han demostrado que los empleados que mantienen relaciones de buena calidad con sus jefes obtienen mayores niveles de rendimiento, de satisfacción y de compromiso (Rosa-Navarro & col, 2010), en este caso parece existir un valor que favorece la gestión.

Tabla 30

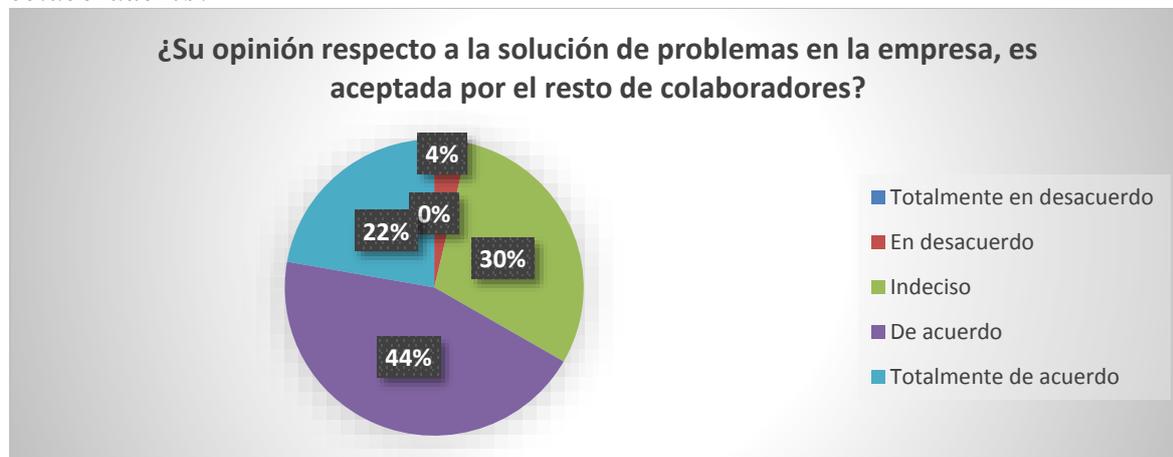
Ítem 10: ¿Su opinión respecto a la solución de problemas en la empresa, es aceptada por el resto de colaboradores?

Escala		Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	1	4%
Indeciso	3	8	30%
De acuerdo	4	12	44%
Totalmente de acuerdo	5	6	22%
Total		27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

Gráfica 10

¿Su opinión respecto a la solución de problemas en la empresa, es aceptada por el resto de colaboradores?



Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 30 y Gráfica 10 se observa que el mayor porcentaje, es decir el 44% está de acuerdo con la opinión de los trabajadores para la solución de problemas, se complementa con un 30% que opina que la aceptación es media (indeciso). Este resultado evidencia que los trabajadores se sientan poco incluidos como individuos que pueden aportar ideas en esos procesos de mejora. Este aspecto es un factor determinante en el clima laboral, Chiavenato (2009) expresa que una de las mejores formas de lograr mejorar el compromiso de los colaboradores es mediante el incremento de la participación de ellos en las decisiones y mejoras organizacionales.

Tabla 31

Ítem 11: ¿Considera usted que la empresa capacita a sus colaboradores para que tengan un buen desempeño en el desarrollo de sus funciones?

Escala	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	4%
En desacuerdo	3	11%
Indeciso	5	19%
De acuerdo	8	30%
Totalmente de acuerdo	10	37%
Total	27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

Gráfica 11

Ítem 11 ¿Considera usted que la empresa capacita a sus colaboradores para que tengan un buen desempeño en el desarrollo de sus funciones?



Fuente: Encuesta Aplicada

En la Tabla 31 y Gráfica 11 se observa que el mayor porcentaje es 37% y corresponde a una muestra de totalmente de acuerdo a los colaboradores antes de ocupar un puesto de trabajo, el 30% considera estar de acuerdo. Los resultados evidencian insatisfacción con este ítem.

Rosa-Navarro et al, enfatizan en la necesidad de gestionar el talento humano para el desarrollo de habilidades, originar nuevos conocimientos, fomentar la cohesión en los equipos de trabajo... en definitiva, para transformar la capacidad, conocimiento y creatividad de las personas en resultados tangibles.

Tabla 32

Dimensión Canales de comunicación

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
¿Tu jefe inmediato te informa cuáles son los beneficios que te brinda la empresa?	0	0%	2	7%	3	11%	12	44%	10	37%
¿Su opinión respecto a la solución de problemas en la empresa, es aceptada por el resto de colaboradores?	0	0%	1	4%	8	30%	12	44%	6	22%
¿Considera usted que la empresa capacita a sus colaboradores para que tengan un buen desempeño en el desarrollo de sus funciones?	1	4%	3	11%	5	19%	8	30%	10	37%
Total			6		16		32		26	

Fuente: Encuesta Aplicada.

A partir de los resultados parciales obtenidos para los ítems es posible diagnosticar o inferir respecto a la Dimensión Canales de comunicación, en la Tabla 32 Estos resultados contrastan con el deber ser que formula la teoría, tal como expresan Rosa-Navarro et al, amplios

canales de comunicación con necesarios para lograr efectividad y eficiencia en las organizaciones.

Variable 2: Desempeño laboral (DL)

Con base en la revisión teórica se establecieron 3 dimensiones importantes para el estudio de esta variable: Cumplimiento de funciones de los colaboradores, Características individuales de los colaboradores y competencias. A continuación se presenta cada una, detallada de acuerdo con los ítems que la componen.

Dimensión: Cumplimiento de funciones de los colaboradores, esta dimensión se compone de cuatro ítems relacionados con diversos aspectos que se desarrollan durante la actividad diaria.

Tabla 33

Ítem 12: ¿Considera usted que su trabajo está siendo productivo para la empresa?

Escala		Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	1	4%
Indeciso	3	1	4%
De acuerdo	4	10	37%
Totalmente de acuerdo	5	15	56%
Total		27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 33 se observa que el 56% de los encuestados considera que su trabajo está siendo productivo para la empresa, y el 37% opina que está de acuerdo. Este resultado evidencia una tendencia positiva. De acuerdo con el Modelo de Vroom un nivel de desempeño elevado refleja alta motivación por parte de los colaboradores (Chiavenato, 2009)

Tabla 34

Ítem 13 ¿Considera usted que la responsabilidad es un valor clave para obtener un buen desempeño?

Escala		Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Indeciso	3	1	4%
De acuerdo	4	5	19%
Totalmente de acuerdo	5	21	78%

Total

27

100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 34 se observa que el 78% indica que la responsabilidad es un valor clave para obtener un buen desempeño en el trabajo, un 19% opina que está de acuerdo y un 4% está indeciso. Este resultado es importante debido a que refleja deficiencias en la calidad del trabajo realizado. Es importante atender este aspecto, según Chiavenato (2009) la organización debe apoyar los esfuerzos de los colaboradores para mejorar la precisión de sus resultados.

Tabla 35

Ítem 14 ¿Considera usted que conoce las funciones de su puesto?

Escala		Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	1	4%
Indeciso	3	0	0%
De acuerdo	4	9	33%
Totalmente de acuerdo	5	17	63%
Total		27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 35 se observa que el 63% de los encuestados opina que tiene un nivel de conocimiento alto de las áreas de trabajo, el 19% considera estar de acuerdo y el 4% indica que es muy bajo. Este resultado evidencia una falencia en el proceso de inducción o capacitación para el trabajo. La gestión del talento humano se inicia con el reclutamiento y selección, pero debe reforzarse con formación y capacitación para que logre mantener al personal motivado (Rosa-Navarro et al, 2010)

Tabla 36

Ítem 15 ¿Está participando oportunamente en las actividades de la empresa?

Escala		Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	1	4%
Indeciso	3	3	11%
De acuerdo	4	12	44%
Totalmente de acuerdo	5	11	41%
Total		27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 36 se observa que el 41% refleja estar totalmente de acuerdo para cooperar con la empresa, y 44% expresa una alta disposición a colaborar. Este resultado sugiere que debe buscarse una mejor percepción del trabajador hacia la empresa para lograr una mayor disposición. Este ítem se relaciona con la percepción de aprecio por parte de la empresa hacia su personal, según lo expresa Maslow (2001) la satisfacción de las necesidades de estima afectan la motivación.

Tabla 37

Dimensión Cumplimiento de funciones de los colaboradores

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
¿Considera usted que su trabajo está siendo productivo para la empresa?	0	0%	1	4%	1	4%	10	37%	15	56%
¿Considera usted que la responsabilidad es un valor clave para obtener un buen desempeño?	0	0%	0	0%	1	4%	5	19%	21	78%
¿Considera usted que conoce las funciones de su puesto?	0	0%	1	4%	0	0%	9	33%	17	63%
¿Está participando oportunamente en las actividades de la empresa?	0	0%	1	4%	3	11%	12	44%	11	41%
Total			3		5		36		64	

Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 37 se pueden observar todos los resultados para los indicadores que describen la Dimensión Cumplimiento de funciones de los colaboradores, en general se observa que es necesario tomar algunas acciones para mejorar la calidad del trabajo y estas pudieran estar relacionadas con inducción y capacitación en el área de trabajo; estas actividades pudieran

incidir en la mejora del nivel de cooperación del personal. La gestión del talento humano es un factor relevante para el logro de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2009)

Dimensión: Características individuales de los colaboradores, esta dimensión se compone de dos indicadores que están asociados a capacidades para el trabajo que deben poseer los colaboradores.

Tabla 38

Ítem 16 ¿Considera usted que frente a un problema tiene la capacidad de resolver correctamente?

Escala		Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Indeciso	3	2	7%
De acuerdo	4	12	44%
Totalmente de acuerdo	5	13	48%
Total		27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 38 se observa que para el 48% de los colaboradores está totalmente de acuerdo que frente a un problema tiene la capacidad de resolverlo correctamente. Bajo respecto a los problemas, hechos y situaciones que se dan en el ámbito laboral, el 44% manifiesta estar de acuerdo frente a los problemas. Los resultados evidencian una dificultad que debe ser atendida, ya que podría incidir en otros indicadores previamente analizados. Cualquier proceso de gestión del talento humano debe estar ajustado de acuerdo con las características particulares y el perfil de los colaboradores y el nivel de información que ellos manejen. (Ros-Navarro et al, 2010)

Tabla 39

Ítem 17 ¿Considera usted ser creativo para concebir ideas productivas hacia la empresa?

Escala		Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	1	4%
Indeciso	3	0	0%
De acuerdo	4	14	52%
Totalmente de acuerdo	5	12	44%
Total		27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 39 se observa que el 52% de los colaboradores opinan que el nivel de creatividad que tienen los colaboradores para concebir ideas productivas es medio, otro 44% opina que es muy está por debajo de la calificación media. Estos resultados son positivos por cuanto pueden representar un potencial para el desarrollo del talento humano, esta característica favorece la mejora en la efectividad del talento humano (Chiavenato, 2009).

Tabla 40

Dimensión Características individuales de los colaboradores

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
¿Considera usted que frente a un problema tiene la capacidad de resolver correctamente?	0	0%	0	0%	2	7%	12	44%	13	48%
¿Considera usted ser creativo para concebir ideas productivas hacia la empresa?	0	0%	1	4%	0	0%	14	52%	12	44%
			1		2		26		25	

Fuente: Encuesta Aplicada.

Respecto a la Dimensión Características individuales de los colaboradores en la Tabla 40 se observan los resultados para los dos indicadores, puede apreciarse que existe dificultad en el nivel de comprensión hacia los problemas, pero un gran potencial en cuanto a creatividad para la resolución de dichos problemas. En este sentido la organización pudiera aprovechar ese potencial mediante la difusión y la formación.

Dimensión: competencias, esta dimensión se compone de tres indicadores que pretenden representar las particularidades de los colaboradores en la empresa Autonort Cajamarca S.A.C.

Tabla 41

Ítem 18 ¿Usted se encuentra satisfecho con su desempeño en la empresa?

Escala	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	0%
En desacuerdo	2	0%
Indeciso	3	4%
De acuerdo	4	41%

Totalmente de acuerdo	5	15	56%
Total		27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 41 se observa que el mayor porcentaje es 56% corresponde a estar totalmente de acuerdo al encontrarse satisfecho con su desempeño en la empresa, representado por un 41% y el 4% refleja un nivel de satisfacción medio. Es necesario que los colaboradores reciban toda la información necesaria para comprender su rol dentro de la gestión laboral y enfoquen sus esfuerzos en apoyar los resultados (Chiavenato, 2009)

Tabla 42

Ítem 19 ¿Considera tener las capacidades para su desarrollo laboral?

Escala		Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Indeciso	3	1	4%
De acuerdo	4	9	33%
Totalmente de acuerdo	5	17	63%
Total		27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 42 se observa que el 63% opina tener las capacidades para su desarrollo laboral, con un 33% que expresa estar de acuerdo. Maslow (1999) expone que la actitud de las personas hacia su trabajo está relacionada con su disposición a realizar aportes significativos.

Tabla 43

Ítem 20 ¿Considera usted que cumple con las tareas asignadas de forma personal y en equipo?

Escala		Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Indeciso	3	0	0%
De acuerdo	4	10	37%
Totalmente de acuerdo	5	17	63%
Total		27	100%

Fuente: Encuesta Aplicada.

En la Tabla 43 se observa que el 63% opina que cumple con las tareas asignadas de forma personal y en equipo; este resultado sugiere que es necesario tomar algunas acciones en

cuanto a estos ítems, las cuales pudieran mejorar el cumplimiento de las tareas de los colaboradores. La atención a esta característica permitiría mejor las expectativas del personal y por ende la disposición al cumplimiento, siguiendo lo propuesto por el Modelo de Vroom. (Chiavenato, 2009).

Tabla 44

Competencias

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
¿Usted se encuentra satisfecho con su desempeño en la empresa?	0	0%	0	0%	1	4%	11	41%	15	56%
¿Considera tener las capacidades para su desarrollo laboral?	0	0%	0	0%	1	4%	9	33%	17	63%
¿Considera usted que cumple con las tareas asignadas de forma personal y en equipo?	0	0%	0	0%	0	0%	10	37%	17	63%
Total			0		2		30		49	

Fuente: Encuesta Aplicada.

Para caracterizar la Dimensión competencias podemos apreciar en la Tabla 44 los resultados generales para los tres ítems que la describen; se puede apreciar que existen dificultades en cuanto al nivel de competencias y una tendencia media en los ítems de cumplimiento y disposición para el trabajo en los colaboradores.

Tabla 45

Variable Comunicación efectiva

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Identificación con la organización	1	11%	4	17%	11	24%	41	37%	51	47%
Comunicación interna y externa.	7	78%	13	57%	18	40%	38	34%	32	29%
Canales de comunicación	1	11%	6	26%	16	36%	32	29%	26	24%
Total	9		23		45		111		109	

Fuente: Encuesta Aplicada.

Tabla 46

Variable Desempeño laboral

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Cumplimiento de funciones de los colaboradores	0	0%	3	75%	5	56%	36	39%	64	46%
Características individuales de los colaboradores	0	0%	1	25%	2	22%	26	28%	25	18%
Competencias	0	0%	0	0%	2	22%	30	33%	49	36%
	0		4		9		92		138	

Fuente: Encuesta Aplicada.

Con base en los resultados obtenidos para cada uno de los ítems es posible configurar la caracterización de las dos variables de estudio, la comunicación efectiva y el desempeño laboral. En la Tabla 45 y Tabla n.º 28 se presentan los resultados que evidencian los aspectos que deben ser mejorados en los indicadores de comunicación efectiva para obtener una mejora importante en el desempeño laboral, dado que se demostró el impacto entre ambas variables.

Respecto a la comunicación efectiva, todas las dimensiones requieren mejoras, pero es necesario hacer énfasis en mejorar la dimensión Comunicación interna y externa, así como en los canales de comunicación, para lograr que mejore la percepción que tienen los colaboradores respecto a la valoración que les concede la empresa y el interés sincero en su desarrollo.

Respecto al desempeño laboral existen aspectos que pueden mejorarse atendiendo las deficiencias en conocimiento y características físicas y mentales particulares que tienen los colaboradores, y de esta manera puede aumentarse el impacto de las mejoras en la comunicación efectiva.